

EVELYN NEIDE SOUZA SANTOS

Brasileira, 27

Salvador – BA

(71) 99716-2774 (WhatsApp)

souzaevelyn14@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/evelyneide28/>

Experiência

REDE D'OR (Brasília – DF)

Cargo: Analista de Recursos Humanos SR

Período: abril de 2023 – abril 2024

Atividades:

Idealizadora - Comitê de Melhoria Contínua;

Responsável Informações - Comitê de Absenteísmo;

Análise e Construção de Indicadores RH/DP;

Apresentações (Nível diretoria)/Lâminas divulgação ações RH/DP;

Gestão e Cálculo de Custo de Pessoal;

Gestão Férias;

Orientação de Gestores em condutas nas operações do DP;

Viabilidade de Benefícios (Custo/HC);

Dashboards Gerenciais/Diretoria DF/MA/CE/MG/SP;

Indicadores de Gente e gestão/DP: Absenteísmo, Turnover, BH, HE, DHO, DP;

Rotinas ponto eletrônico;

Protheus P12 (Totvs); APDATA; Tasy; Excel Avançado;

BSC;

Materiais para Certificações Internacionais Hospitalares (ONA, JCI, ACSA)

Melhoria de processos de RH/DP;

Criação de manuais para atividades cotidianas e utilização de Sistemas (TOTVS (Protheus) e APDATA, SAP).

NEOENERGIA BRASÍLIA (Brasília – DF)

Cargo: Analista Gestão de EPS

Período: março de 2022 - abril de 2023

Atividades:

Aplicação da REN 1000 nos processos de atendimento presencial e agência virtual Neoenergia;

Monitorias a EP`S de atendimento;

Adequação processo troca de titularidade;

Treinamento a EPS de atendimento;

Fiscalização da EPS de Atendimento;

Monitoramento de não conformidades;

Padronização física e processual (loja presencial e portal online);

Elaboração de fluxograma de processos;

Melhoria significativa no fluxo de ações de arrecadação (serviço: troca de titularidade);

Elaboração de informes comerciais;

Principais Ganhos:

Melhoria do indicador de conformidade de atendimento em aproximadamente 20 p.p., saindo de 77% para 94% de conformidade;

Certificação ISO 9001: BUREAU VERITAS;

Certificação ISO 10002: AENOR;

VIVO (TELEFÔNICA BRASIL) (Salvador – BA)

Cargo: Assistente administrativo

Período: agosto de 2019 - março de 2022

Atividades:

Gestão de Instalações/Serviços de toda Salvador controlando estrategicamente entrantes de acordo com força de trabalho, impactando no indicador de satisfação do cliente e agenda cumprida;
Elaboração de relatórios e materiais gráficos gerando visibilidade dos indicadores para o Time de Serviço ao Cliente; trazendo assertividade e celeridade na tomada de decisões;
Confirmação de agenda futura resultando na redução de 65% da improdutividade em campo;
Participação no projeto de atendimento pós venda com aderência de 8,7/10 possibilitando negociação com o cliente, minimizando aberturas de TroubleTicket [reparos].

VALE (Simões Filho – BA)

Cargo: Estagiário Recursos Humanos

Período: julho de 2018 - agosto de 2019

Atividades:

Controle DHO;
Controle Treinamentos obrigatórios;
Organização e negociação de treinamentos [internos e externos];
Lançamento ponto eletrônico;
Fechamento ponto eletrônico;
Encaminhamento de verbas de HE para folha de pagamento;
Acompanhamento de frequência, absenteísmo e pontos eletrônicos;
Acompanhamento de férias;
Apropriação e averbação de ordens de serviço no sistema SAP;

Formação Acadêmica

Tecnólogo em Tecnologia da informação e comunicação · (Universidade Salvador – conclusão dez/2016)

Bacharelado em Administração de empresas · (Universidade Salvador – conclusão dez/2020)

Pós graduação em Gestão de Recursos Humanos (Anhembí Morumbi – conclusão dez/2024)

Certificações

Excel Avançado · Yellow Belt (Vivo – Telefônica Brasil) · Programação em C# (Bradesco) · Língua Inglesa (ACBEU) · PBI · Office 365 Avançado (Word, PPT) · Lógica de Programação · Linguagem Python