**Rafaela Sousa**  
**São Paulo – SP** | (11) 98959-9860  
[rafaela\_poynter@hotmail.com](mailto:rafaela_poynter@hotmail.com) | [www.linkedin.com/in/rafs-sousa](http://www.linkedin.com/in/rafs-sousa)

**OBJETIVO**  
Atuar na área administrativa, com foco em RH, gestão social e projetos, contribuindo para a eficiência organizacional e impacto social.

**RESUMO DE QUALIFICAÇÕES**  
Profissional experiente com mais de 2 anos em funções administrativas, gestão de projetos sociais, treinamentos internos, atendimento e experiência do cliente.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**Nexa Resources**   
*Estágio em Gestão Social* | 12/2023 – 12/2024

* Controle de contratos da área de apoio na contratação de projetos sociais corporativos;
* Apoio às unidades externas e coordenação das ações de voluntariado corporativo;
* Implementação de projetos para o desenvolvimento de fornecedores locais, em parceria com a gerência de Gestão Social;
* Abertura de requisições de compra e pagamentos a fornecedores diretamente pelo SAP;
* Planejamento e execução de eventos internos, além da gestão da comunicação corporativa para fortalecer a cultura organizacional;
* Relacionamento com fornecedores e stakeholders internos e externos;
* Gestão de projetos, controle administrativo de planilhas e status de progresso dos projetos.

**Porto Seguro**  
*Customer Service* | 11/2021 – 01/2023

* Atendimento aos clientes do consórcio Porto Seguro, com foco no suporte durante o processo de contemplação;
* Abertura de chamados para mitigação e acompanhamento de demandas internas;
* Treinamento de novos colaboradores sobre o produto de consórcio;
* Suporte operacional e técnico aos corretores de seguros;
* Relacionamento e sucesso do cliente, garantindo a satisfação e resolução de problemas.

**Porto Seguro**  
*Aprendiz Administrativo* | 04/2019 – 04/2020

* Atendimento e suporte aos corretores de seguros em demandas comerciais;
* Abertura de chamados e inclusão de documentos para financiamento, cartão de crédito e consignado;
* Análise de documentações;
* Responsável pelas caixas departamentais da área e organização de documentos e planilhas;
* Suporte direto aos analistas e coordenadores em atividades administrativas e operacionais.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos | Universidade Metodista de São Paulo | Conclusão: 2024  
Licenciatura em Pedagogia | Universidade Nove de Julho | Conclusão: 2022

**CURSOS COMPLEMENTARES**

* Empregabilidade, trabalhabilidade e carreira – Fundação Getúlio Vargas - 2021
* Autoconhecimento: a base para inteligência emocional e resiliência – Fundação Getúlio Vargas – 2021
* Relação entre coaching e mentoring – Fundação Getúlio Vargas – 2021

**FERRAMENTAS E SOFTWARES**

* Pacote Office (Intermediário)
* Google Worksplace (Intermediário)
* SAP
* SAP Ariba
* Canva
* Trello

**COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS**

Organização

Comunicação

Proatividade

Resolução de Problemas

Habilidades Analíticas

**IDIOMAS**

Inglês – Básico (A1)  
Espanhol – Básico (A1)