

## Contact

41988330864 (Mobile)  
alinerfernandes55@gmail.com

www.linkedin.com/in/aline-rocha-2189471b1 (LinkedIn)

## Top Skills

Quality Control  
Customer Support  
Customer Satisfaction

## Languages

Inglês (Professional Working)

## Certifications

Comunicação e Oratória  
Digital Product Designer

# Aline Rocha

Atendimento ao Cliente | Satisfação do Cliente | Monitoria e Qualidade | Iniciante na Área de UX/UI  
Goiânia, Goiás, Brazil

## Summary

Minha experiência profissional inclui um trabalho significativo na área de Monitoria e Qualidade, onde fui responsável por treinar equipes e organizar eventos para o Santander. Durante meu tempo na Aymoré Santander, lidava diretamente com reclamações de clientes, o que me proporcionou uma compreensão profunda da importância de um atendimento ao cliente excepcional. Esta experiência não apenas aprimorou minhas habilidades em gestão de processos e garantia de qualidade, mas também reforçou meu compromisso com a excelência no atendimento.

Minha experiência como estagiária no Departamento de Polícia Civil do Estado do Paraná acrescentou uma nova dimensão ao meu perfil profissional. Lá, além de realizar atendimentos ao público e telefônicos, desempenhei funções de secretariado para cargos superiores, o que contribuiu significativamente para o desenvolvimento das minhas habilidades de comunicação e organização.

Atualmente, estou iniciando minha formação em Web Design, o que está ampliando minhas habilidades criativas e tecnológicas. Estou empolgada para combinar essa nova expertise com minha experiência anterior na área de Customer Success. Busco novas oportunidades que me permitam aplicar meu conhecimento para oferecer um atendimento de alta qualidade e contribuir para o sucesso dos clientes.

---

## Experience

Alexandre N Ferraz E Cicarelli Advogados Associados  
Assistente Administrativo  
May 2023 - January 2024 (9 months)  
Curitiba, Paraná, Brazil

Responsável por realizar treinamentos com a equipe, avaliações semanais, organização de eventos com a equipe solicitados pelo Santander, preenchimento e criação de planilhas. Além de responder reclamações de clientes da Aymoré Santander, dar suporte ao cliente e garantir que a equipe realizasse o atendimento com os clientes da maneira correta e com eficiência.

## Departamento da Polícia Civil do Paraná

### Estagiária

June 2018 - March 2020 (1 year 10 months)

Curitiba, Paraná, Brasil

Responsável pela alimentação e criação de planilhas, atendimento ao público e telefônico, controle de chegada e envio de malotes, além de fazer a parte de secretariado de cargos acima junto com rotinas administrativas.

---

## Education

### FIAP

Curso Superior de Tecnologia (CST), Design Digital e Multimídia · (March 2024)

### Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Curso Superior de Tecnologia (CST), Programação de Computadores - Aplicativos Específicos · (October 2021 - December 2021)