

# Lívia Gabriela de Paiva Pedrosa

Arcos, Minas Gerais— liviamanson16@gmail.com— linkedin.com/in/liivi4-gabriel4/

## Habilidades Técnicas

---

### Atendimento ao Cliente

WhatsApp, Pipefy, Zoho, Gmail, Reclame Aqui, Zendesk

### Escritório

Office Suite (Word, Excel), Google Workspace (Google Docs, Google Forms, Google Sheets), LibreOffice

## Habilidades Gerais

---

### Idiomas

Português — Nativo, excelente domínio da norma culta

Inglês — Intermediário

### Outras

Disponibilidade para trabalho remoto com ferramentas próprias, facilidade com tecnologia e adaptação a sistemas, interesse em desenvolvimento contínuo na área de Atendimento ao Cliente e Experiência do Cliente (CX), interesse no desenvolvimento de Processos Internos. Sou criativa, intuitiva e proativa. Tenho facilidade para abarcar problemas difíceis e propor resoluções práticas. Me destaco na parte da comunicação, tendo feito um curso de oratória em 2024.

## Educação

---

### Ensino Superior

UNOPAR —Tecnólogo em Processos Gerenciais (2019 - 2022)

## Experiência Profissional

---

### Grupo Capsul

Supervisora de Logística (2018 - 2022) — Supervisão de processos logísticos, de expedição, entrada e saída de notas fiscais, contato direto com transportadoras (Correios, Jadlog, Total Express, J&L), tratativas de logística reversa, armazenamento de mercadorias, cotação de fretes. Nesse tempo, liderei uma equipe de cerca de 20 pessoas.

Analista de Recursos Humanos (2022 - 2023) — Fui responsável pela admissão e demissão de colaboradores, fechamento de folha de ponto, organização de documentos de colaboradores, cálculos (recisórios, férias, etc), gerenciamento de férias.

Auxiliar Financeiro (2023 - 2024) — Acertos com clientes por meio de planilhas, entrada e saída de notas fiscais, cobranças de naturezas diversas.

Gerente de Suporte (2024 - 2025) — Atendimento ao Cliente através das ferramentas supracitadas, além de outras plataformas de atendimento. Apoio administrativo a produtores (clientes B2B) e equipe interna, garantindo o fluxo dos processos. Liderei uma equipe de 9 pessoas nesse período. Ademais, fui responsável por aprimorar o sistema de uso interno da empresa por meio de feedbacks e reuniões periódicas.