

# RICARDO BELLINI

(73) 99828-1808

Rio Grande do Sul - Brasil

contato.bellini@gmail.com

## Resumo Profissional

Analista de Qualidade com histórico de conquistar resultados de alto padrão e implementar habilmente requisitos de qualidade e regulamentações da indústria. Orientado por um espírito de liderança e uma filosofia de trabalho centrada em promover a colaboração e a comunicação eficaz, contribuo para cultivar um ambiente que impulsiona a excelência.

## Skills

- Análise de Dados
- SQL
- Processos de Auditoria
- Controle de Qualidade
- Foco no Cliente
- Escuta Ativa
- Resolução de Problemas
- Construção de Relacionamentos
- Trabalho em Equipe e Atitude Positiva

## Linguas

- Italiano - Fluente
- Inglês - Fluente

## Educação

- Irmão José Otão  
Caxias do Sul - RS
- FSG - Administração de empresas - incompleto  
Começo em Janeiro de 2013

## Cursos

### SQL

- Consulta de Dados
- Inserção de Dados
- Atualização de Dados
- Criação e Gerenciamento de Tabelas
- Agregação de Dados
- Funções de Agregação

### Automação de Marketing Digital

- Compartilhar conteúdo com mais pessoas
- Estratégia para venda de produtos, criação e amplificação
- Aumentar a produtividade usando ferramentas específicas

### Google Sheets

- Resolver desafios de planilhas da vida real
- Tabelas dinâmicas, gráficos e sparklines
- Painéis interativos e visualmente eficazes, e muito mais

### Gerenciamento de Feedback dos Clientes

- Compreender a importância de fornecer feedback dos clientes às equipes
- Definir lacunas potenciais no serviço e métodos para superá-las
- Compreender por que os clientes reclamam
- Fomentar uma cultura que valorize o feedback dos clientes
- Desarmar situações difíceis com os clientes para focar em soluções acionáveis

### Estratégias para Lidar com Pessoas Difíceis

- Táticas de comunicação para prevenir situações difíceis
- Desenvolver habilidades de comunicação
- Aumentar a confiança

## **Mentalidade de Crescimento: A Chave para Confiança, Impacto e Satisfação**

- Como a mentalidade de crescimento pode impulsionar sua confiança e carreira, enquanto o torna mais inovador e disposto a correr riscos
- Implementar uma mentalidade de crescimento em sua organização

## **Experiências Profissionais**

### **Analista de Qualidade**

Cognizant - Lisboa|Portugal - Janeiro 2022 | Abril 2023

- Elevei os padrões de qualidade para toda a equipe, composta por aproximadamente 15 agentes.
- Comunicação com clientes e colegas de diversos países para aprimorar políticas e lidar com desafios.
- Treinamento da equipe, gerenciamento de pessoal.
- Auditoria de dados para garantir os mais altos padrões de qualidade.
- Elaboração de apresentações para comunicar resultados à equipe de gestão.
- Promoção de metas, políticas, objetivos e padrões de qualidade em todas as operações da empresa.
- Desenvolvimento e revisão de procedimentos e instruções de trabalho para conformidade com o Sistema de Gestão da Qualidade, identificando oportunidades de melhoria.
- Realização de avaliações para garantir a funcionalidade, confiabilidade, desempenho e qualidade dos produtos.
- Identificação e correção de defeitos no processo de produção.
- Recomendação, implementação e monitoramento de ações preventivas e corretivas para garantir o cumprimento dos padrões de garantia de qualidade. Garantia contínua de conformidade com os requisitos regulatórios de qualidade e da indústria.
- Gestão eficaz e comunicação de processos de produtos e questões de qualidade do sistema com os departamentos pertinentes diariamente.
- Garantir a conformidade contínua com os requisitos regulatórios de qualidade e da indústria.

### **Analista de Conteúdo**

Cognizant - Lisboa|Portugal - Abril de 2019 | Dezembro de 2021

- Analisar e identificar conteúdo em conformidade com os requisitos, sinalizando para ação de maneira oportuna.
- Tomar decisões equilibradas e auxiliar na resolução de dúvidas de acordo com políticas e procedimentos definidos.
- Investigar e resolver problemas de suporte e relatar conteúdo potencialmente abusivo.
- Revisar o conteúdo relatado dentro do prazo acordado e padrões de qualidade estabelecidos.
- Reconhecer tendências e padrões, escalando questões fora das políticas estabelecidas.
- Atender aos requisitos básicos de produtividade e qualidade do cliente.
- Analisar e identificar conteúdo no canal YT Flows Surf face.
- Trabalhar na mesma área na Equipe de Investigação.

### **Fotógrafo Profissional**

Janeiro de 2008 | Março de 2019

- Desenvolvimento de campanhas fotográficas para clientes.
- Edição no Photoshop.
- Atendimento ao cliente.
- Marketing Digital.
- Compromisso com prazos.
- Vendas e apresentação de trabalhos.
- Prospecção de novos clientes.