Roberto Ribeiro Rodrigues

Customer Experience (CX) | Atendimento Multicanal e Relacionamento com Clientes

robertoribeiro2301@hotmail.com · (11) 98789-1147 · linkedin.com/in/robertoribeirorodrigues

SOBRE

Atuo como profissional de Customer Experience (CX), com mais de 15 anos de experiência em atendimento multicanal(chat, e-mail, WhatsApp, redes sociais e telefone), sempre com foco em resolução efetiva, comunicação clara e qualidade em cada interação.

Ao longo da minha trajetória, estive dos dois lados do atendimento, experiência que moldou minha forma de escutar, compreender e resolver demandas com maturidade, empatia e visão prática.

Possuo conhecimento em Zendesk e vivência com outras plataformas de gestão de chamados e relacionamento com clientes.

Também sou fundador e criador de conteúdo da Mística Corinthiana, projeto independente com mais de 20 mil seguidores, onde desenvolvo continuamente habilidades em comunicação, gestão de comunidade e produção de conteúdo digital.

Paralelamente, também atuo com comunicação digital e redes sociais, apoiando pequenos negócios em planejamento de conteúdo, criação visual e comunicação estratégica.

Busco oportunidades onde eu possa contribuir com resultados reais por meio de um atendimento estratégico, humano e de excelência.

EXPERIÊNCIA

Comunicação Digital e Redes Sociais

Autônomo · Freelancer

jan de 2026 - o momento · 6 meses · São Paulo, São Paulo, Brasil · Remoto

Atuo em projetos de comunicação digital para pequenos negócios, com foco em planejamento de conteúdo, criação de artes, desenvolvimento de legendas e apoio à gestão de redes sociais.

Fundador e Criador de Conteúdo

Mística Corinthiana · Freelancer

jan de 2024 - o momento · 2 anos 6 meses · São Paulo, São Paulo, Brasil · Remoto

Fundador e criador de conteúdo da Mística Corinthiana (projeto independente), página dedicada ao universo esportivo do Sport Club Corinthians Paulista, com mais de 20 mil seguidores e dois anos de atuação. Responsável pela produção de conteúdo, engajamento com a comunidade de fiéis torcedores, desenvolvimento de pautas que valorizam a identidade e cultura corinthiana e acompanhamento das modalidades e movimentações do clube. Projeto que fortalece diariamente minhas habilidades de comunicação, gestão de comunidade e relacionamento com diferentes perfis de público.

Relacionamento com o Participante
Ticket Sports · Tempo integral
nov de 2024 - out de 2025 · 1 ano · São Paulo, São Paulo, Brasil · Remoto

Atuei no relacionamento com participantes, oferecendo suporte a atletas via e-mail, chat e telefone, com foco em atendimento ágil e resolutivo. Gerenciei chamados e organizei solicitações utilizando Zendesk, garantindo eficiência e qualidade em cada interação. Realizei consultas e atualizações em cadastros e inscrições, conduzindo ajustes específicos dentro dos prazos estipulados e contribuindo para uma experiência positiva do público atendido.

Administrativo / Atendimento ao Cliente
ESSÊNCIA Segurança do Trabalho · Tempo integral
set de 2023 - dez de 2023 · 4 meses · São Paulo, Brasil · No local

Atuei como suporte administrativo geral, sendo responsável pelo atendimento ao cliente via WhatsApp, e-mail e telefone, controle de contas a pagar e receber, agendamento de pagamentos, registro de notas fiscais no sistema Bling, gestão de inventário e recebimento de produtos. Apoiei diretamente a gestão da empresa no dia a dia operacional.

Atendimento Financeiro
Ingresse · Freelancer
nov de 2022 - mar de 2023 · 5 meses · São Paulo, São Paulo, Brasil · Híbrido

Atuação como freelancer em projeto temporário de fim de ano e carnaval. Responsável pelo atendimento a produtores de eventos via WhatsApp, esclarecendo dúvidas sobre repasses financeiros e suporte ao cadastramento no portal da plataforma.

Atendimento e Entrega
Donde Bolo
jan de 2018 - ago de 2020 · 2 anos 8 meses

Apoio na entrega de produtos aos clientes e divulgação nas redes sociais e grupos locais. Realizava atendimento via WhatsApp e redes sociais, respondendo dúvidas e captando novos clientes.

Audit & Compliance – América Latina
Tangoe
ago de 2014 - dez de 2015 · 1 ano 5 meses

Atuei como ponto focal do cliente, responsável pela emissão de relatórios de auditoria, gestão de resultados e interface direta com operadoras de telefonia. Conduzia processos de contestação de faturas, ativação de serviços e suporte administrativo, garantindo atendimento ágil às demandas do cliente.

Analista de Contas Jr.
Mobilit Controle de Custos TI
mar de 2014 - jul de 2014 · 5 meses

Alocado em cliente, responsável pela gestão administrativa, controle de estoque e aparelhos, operacionalização contratual e suporte à área administrativa, com breve atuação em rateio de custos.

Assistente de Telecomunicações Jr.
MobiAll Tecnologia/Navita
jun de 2013 - nov de 2013 · 6 meses

Iniciei com cadastramento e download de faturas, evoluindo até a condução de auditorias de faturas e gestão de custos. Responsável também pelo controle de suprimentos e estoque.

Analista de Processamento de Bases
InVoice Consultoria e Assessoria em Gestão de Telecomunicações Ltda/FastMind
set de 2010 - fev de 2013 · 2 anos 6 meses

Responsável pelo suporte e atendimento às empresas, gestão de inventário e análise de informações de clientes, contribuindo para a qualidade e precisão dos processos internos.

Back Office / Consultoria
Mobitel S.A (Prestadora de Serviços para Vivo S.A) · Meio período
set de 2005 - out de 2007 · 2 anos 2 meses · São Paulo, São Paulo, Brasil · No local

Atuei no monitoramento e análise de contas empresariais, com gestão de carteira de clientes B2B. Responsável pelo tratamento de inadimplência, prevenção de fraudes e roteamento de processos. Desenvolvi habilidades de atendimento consultivo e análise operacional que serviram de base para toda minha trajetória em experiência do cliente.

COMPETÊNCIAS

Customer Experience (CX) · Zendesk · Atendimento Multicanal · Gestão de Chamados

FORMAÇÃO

Ensino Médio Completo
Colégio Santa Rita de Cássia | 2000 – 2001

CURSOS

Aprender a Empreender
Sebrae

Planejamento de Marketing Digital
São Paulo Digital School

RA EDUCA: Atendimento Campeão
Ticket Sports