



## Leonardo Mastrillo

**Nacionalidade:** Brasileira **Data de nascimento:** 14/01/1995 **Sexo:** Masculino

**Número de telemóvel:** (+55) 71992926510

**Endereço de email:** [mastrillo.leonardo@gmail.com](mailto:mastrillo.leonardo@gmail.com)

**WhatsApp Messenger:** 5571992926510

**LinkedIn:** <http://linkedin.com/in/leonardo-mastrillo-914097191>

**Casa:** PRAÇA CONSELHEIRO ALMEIDA COUTO 27, 40050-405 SALVADOR (Brasil)

### SOBRE MIM

Disciplinado, organizado e proativo. Essas palavras me resumem, procurei sempre realizar minhas atribuições diárias dessa forma, com iniciativa e olhar empático para o outro. Leveza de espírito e delicadeza auxiliam num exercício realizado adequadamente. Posso experiências com atendimento seguimento telepresenciais e remotamente, serviços administrativos e jurídicos.

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

#### EXPERT EM INTERAÇÃO AO CLIENTE

**TELEPERFORMANCE BRASIL LTDA** [ 19/09/2013 – 25/04/2015 ]

Cidade: SALVADOR | País: Brasil

**Atendimento ao Cliente:** Responder às perguntas dos clientes, fornecer informações sobre produtos e serviços, orientar sobre procedimentos e políticas da empresa.

**Suporte Técnico:** Auxiliar os clientes na resolução de problemas técnicos relacionados aos produtos ou serviços da empresa. Isso pode envolver diagnóstico de falhas, configurações e soluções de problemas específicos.

**Registro de Reclamações:** Receber e registrar reclamações dos clientes, investigar as causas das reclamações e tomar medidas para resolver os problemas apresentados.

**Gestão de Solicitações e Sugestões:** Processar solicitações dos clientes, como trocas, devoluções, cancelamentos de serviços, entre outros. Além disso, também acolher sugestões e feedbacks dos clientes para melhorias.

**Monitoramento de Qualidade:** Avaliar a qualidade do atendimento prestado, monitorar o tempo de resposta e a satisfação dos clientes. Isso pode incluir a realização de pesquisas de satisfação e análise de métricas de desempenho.

**Escalamento de Problemas:** Encaminhar casos mais complexos ou que não podem ser resolvidos imediatamente para os departamentos ou níveis superiores dentro da empresa, garantindo uma resposta adequada e rápida.

**Treinamento e Desenvolvimento:** Participar de treinamentos regulares para atualização de conhecimentos técnicos e de procedimentos, visando melhorar continuamente a qualidade do atendimento ao cliente.

**Comunicação Multicanal:** Gerenciar o atendimento através de diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat online, redes sociais, entre outros, adaptando-se às preferências e necessidades dos clientes.

**Cumprimento de Normas e Regulamentos:** Seguir as normas e regulamentos estabelecidos para o SAC, garantindo conformidade com legislações de defesa do consumidor e padrões de qualidade de serviço.

**Relacionamento com o Cliente:** Construir relacionamentos positivos com os clientes, buscando compreender suas expectativas e necessidades para oferecer um atendimento personalizado e eficaz.

-Produtos: Gol linhas aéreas e Ifood

## ATENTO LTDA

### SUPORTE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE [ 13/04/2015 – 11/12/2015 ]

Cidade: SALVADOR | País: Brasil

**Atendimento ao Cliente:** Responder às perguntas dos clientes, fornecer informações sobre produtos e serviços, orientar sobre procedimentos e políticas da empresa.

**Suporte Técnico:** Auxiliar os clientes na resolução de problemas técnicos relacionados aos produtos ou serviços da empresa. Isso pode envolver diagnóstico de falhas, configurações e soluções de problemas específicos.

**Registro de Reclamações:** Receber e registrar reclamações dos clientes, investigar as causas das reclamações e tomar medidas para resolver os problemas apresentados.

**Gestão de Solicitações e Sugestões:** Processar solicitações dos clientes, como trocas, devoluções, cancelamentos de serviços, entre outros. Além disso, também acolher sugestões e feedbacks dos clientes para melhorias.

**Monitoramento de Qualidade:** Avaliar a qualidade do atendimento prestado, monitorar o tempo de resposta e a satisfação dos clientes. Isso pode incluir a realização de pesquisas de satisfação e análise de métricas de desempenho.

**Escalamento de Problemas:** Encaminhar casos mais complexos ou que não podem ser resolvidos imediatamente para os departamentos ou níveis superiores dentro da empresa, garantindo uma resposta adequada e rápida.

**Treinamento e Desenvolvimento:** Participar de treinamentos regulares para atualização de conhecimentos técnicos e de procedimentos, visando melhorar continuamente a qualidade do atendimento ao cliente.

**Comunicação Multicanal:** Gerenciar o atendimento através de diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat online, redes sociais, entre outros, adaptando-se às preferências e necessidades dos clientes.

**Cumprimento de Normas e Regulamentos:** Seguir as normas e regulamentos estabelecidos para o SAC, garantindo conformidade com legislações de defesa do consumidor e padrões de qualidade de serviço.

**Relacionamento com o Cliente:** Construir relacionamentos positivos com os clientes, buscando compreender suas expectativas e necessidades para oferecer um atendimento personalizado e eficaz.

-Produtos: Mercado Livre e Itaú Seguros.

## Estagiário

### Tribunal de Justiça da Bahia [ 10/03/2016 – 08/01/2018 ]

Cidade: SALVADOR | País: Brasil

1. **Pesquisa Jurídica:** Auxiliar os juízes, advogados e servidores do tribunal na realização de pesquisas jurídicas sobre questões legais específicas, jurisprudência e doutrina aplicável aos casos em andamento.
2. **Elaboração de Minutas e Pareceres:** Contribuir para a redação de minutas de decisões judiciais, despachos, votos e pareceres, sob supervisão, com base na análise dos casos em trâmite no tribunal.
3. **Acompanhamento de Processos:** Acompanhar o andamento dos processos judiciais, incluindo a análise de petições, recursos e documentos apresentados pelas partes, e manter os registros atualizados no sistema do tribunal.
4. **Atendimento ao Público:** Prestar atendimento ao público, advogados e partes envolvidas nos processos judiciais, fornecendo informações básicas sobre procedimentos, prazos e trâmites processuais.
5. **Participação em Audiências e Sessões:** Acompanhar audiências, sessões de julgamento e outras atividades processuais, observando o funcionamento do sistema judicial e adquirindo experiência prática em ambiente forense.
6. **Elaboração de Relatórios:** Preparar relatórios e análises sobre casos específicos, consolidando informações relevantes para auxiliar os magistrados na tomada de decisões.
7. **Assessoramento em Projetos Específicos:** Participar de projetos especiais desenvolvidos pelo tribunal, como campanhas educativas, programas de mediação e conciliação, e outras iniciativas voltadas para aprimorar o acesso à justiça e a eficiência do sistema judicial.

## Estágio Voluntário

**Escritório de Advocacia Manoel Ribeiro** [ 07/02/2016 – 09/12/2016 ]

Cidade: SALVADOR | País: Brasil

1. **Pesquisa Jurídica:** Realizar pesquisas jurídicas sobre questões legais específicas, jurisprudência, legislação aplicável e doutrina relevante para os casos em andamento ou projetos em desenvolvimento.
2. **Elaboração de Documentos Jurídicos:** Auxiliar na redação de peças processuais, contratos, pareceres legais, memorandos e outros documentos jurídicos, sob supervisão de advogados mais experientes.
3. **Acompanhamento Processual:** Acompanhar o andamento dos processos judiciais e administrativos, analisando petições, recursos, despachos e decisões, e atualizando os registros processuais.
4. **Assistência em Audiências e Reuniões:** Participar de audiências, reuniões com clientes e outros eventos relacionados aos casos em que o escritório está envolvido, auxiliando na preparação de documentos e no apoio logístico necessário.
5. **Atendimento ao Cliente:** Prestar suporte aos advogados no atendimento aos clientes, respondendo a consultas, fornecendo informações sobre o andamento dos processos e acompanhando as demandas dos clientes.
6. **Organização de Documentos:** Organizar e arquivar documentos jurídicos, mantendo os registros atualizados e garantindo o cumprimento dos prazos processuais e de diligências.
7. **Revisão de Contratos e Documentos:** Auxiliar na revisão e análise de contratos, acordos, termos de compromisso e outros documentos legais, identificando cláusulas relevantes e possíveis riscos para os clientes.
8. **Pesquisa de Jurisprudência:** Realizar levantamentos de jurisprudência e precedentes judiciais para embasar argumentos jurídicos e fundamentar as estratégias de defesa ou de demanda dos clientes.
9. **Participação em Projetos Especiais:** Colaborar em projetos especiais desenvolvidos pelo escritório, como campanhas de responsabilidade social, elaboração de artigos jurídicos, participação em seminários e workshops, entre outros.

## Advogado de empresa

**FACILITA JURIDICO** [ 18/01/2018 – 10/12/2023 ]

Cidade: BRASIL | País: Brasil

1. **Pesquisa Jurídica:** Realizar pesquisas legais para embasar os documentos que estão sendo redigidos. Isso pode envolver analisar leis, regulamentos, jurisprudência e doutrina relacionados ao assunto em questão.
2. **Redação de Documentos Legais:** Escrever contratos, petições, memorandos, pareceres jurídicos e outros documentos legais de acordo com as instruções e necessidades do cliente ou empregador.
3. **Revisão e Edição:** Rever e editar documentos para garantir que estejam claros, precisos e livres de erros gramaticais e jurídicos.

## CUSTOMER SUCESS CLIENT

**IDIOMUS** [ 14/01/2024 – 18/06/2024 ]

Cidade: BRASIL | País: Brasil

**Gestão de Relacionamento:** Construir e manter relacionamentos sólidos com os clientes, sendo o ponto de contato principal para questões, necessidades e feedbacks. Isso inclui entender profundamente os objetivos e desafios dos clientes.

**Implementação e Onboarding:** Facilitar o processo de implementação de novos clientes, assegurando que eles tenham uma transição suave para os produtos ou serviços da empresa. Isso envolve treinamento, configuração inicial e estabelecimento de expectativas claras.

**Monitoramento de Desempenho:** Acompanhar regularmente o progresso e a utilização dos clientes em relação aos produtos ou serviços. Isso pode incluir análise de dados, identificação de tendências e oportunidades de melhoria.

**Suporte e Resolução de Problemas:** Ser responsável por resolver quaisquer problemas ou desafios que os clientes possam enfrentar, agindo como um defensor deles dentro da empresa. Isso requer habilidades de resolução de problemas e comunicação eficaz.

**Renovação e Expansão:** Trabalhar proativamente para garantir a renovação dos contratos dos clientes, identificando oportunidades de upsell ou cross-sell com base nas necessidades e metas dos clientes.

**Advocacia do Cliente:** Ser um defensor dos interesses e necessidades dos clientes dentro da empresa, colaborando com equipes internas para garantir que as expectativas dos clientes sejam atendidas e superadas.

**Feedback e Melhoria Contínua:** Coletar regularmente feedback dos clientes para entender áreas de melhoria e oportunidades de inovação. Esse feedback é fundamental para o desenvolvimento de produtos/serviços e para aprimorar a experiência do cliente.

**Análise de Métricas de Sucesso:** Utilizar métricas e indicadores de desempenho para avaliar o sucesso do cliente e demonstrar valor para os stakeholders internos e externos.

## ADVOGADO AUTÔNOMO

**MASTRILLO ADVOCACIA** [ 20/05/2018 – Atual ]

Cidade: SALVADOR | País: Brasil

- 1.
2. **Pesquisa Jurídica:** Realizar pesquisas legais para embasar os documentos que estão sendo redigidos. Isso pode envolver analisar leis, regulamentos, jurisprudência e doutrina relacionados ao assunto em questão.
3. **Redação de Documentos Legais:** Escrever contratos, petições, memorandos, pareceres jurídicos e outros documentos legais de acordo com as instruções e necessidades do cliente ou empregador.
4. **Revisão e Edição:** Rever e editar documentos para garantir que estejam claros, precisos e livres de erros gramaticais e jurídicos.

## EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

### Bacharel em Direito

**Universidade do estado da Bahia** [ 19/01/2016 – 07/12/2021 ]

País: Brasil

### Especialização em Direito Consumidor e Trabalhista

**FGV** [ 11/02/2022 – 11/10/2022 ]

País: Brasil

### Especialização em Recursos Humanos e Auditoria

**FGV** [ 09/06/2022 – 09/02/2023 ]

## EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

**UNICV** [ 10/01/2022 – Atual ]

País: Brasil

## COMPETÊNCIAS LINGÜÍSTICAS

Língua(s) materna(s): português

Outra(s) língua(s):

### Inglês

COMPREENSÃO ORAL A2 LEITURA A2 ESCREVER A2  
PRODUÇÃO ORAL A2 INTERAÇÃO ORAL A2

### italiano

COMPREENSÃO ORAL A2 LEITURA A2 ESCREVER A2  
PRODUÇÃO ORAL A2 INTERAÇÃO ORAL A2

Níveis: A1 e A2: Utilizador de base; B1 e B2: Utilizador independente; C1 e C2: Utilizador avançado

## COMPETÊNCIAS DIGITAIS

---

Domínio das ferramentas do Office, informática na ótica utilizador / Google (Gmail, Docs, Drive, Chrome, Meet, Forms, YouTube) / Microsoft Windows – Fundamental;

## COMPETÊNCIAS DE GESTÃO E LIDERANÇA

---

**Gestão de projetos** Tenho postura de líder e orientador para juntar ideias e colocar em prática.

## VOLUNTARIADO

---

[ 10/01/2022 – 10/06/2022 ] Brasil

**Projeto Aliança Universitária** Projeto de extensão entre estudantes de várias universidades que se juntam para criar estéticas de desenvolvimento social. Fizemos um aplicativo que ajuda surdos e mudos a se locomoverem nas grandes metrópoles utilizando sons e gps.