




# Joana D'arc Fidelis

  (81)98445-4558 / (81) 99798-3653 / (81) 99590-9866  
 joana-fidelis@hotmail.com

 Maranguape 1, Paulista-PE



## RESUMO PROFISSIONAL

- ♦ Possuo média de 3 anos de experiência com supervisão;

- Sendo responsável por: Área operacional, suporte técnico, atendimento via; telefone, WhatsApp, e-mail e central de Service Desk. Além de ser responsável pelas OS (ordem de serviço), trabalhava também com o sistema GLPI.

- Gerenciava o controle de preventivas e corretivas, indicadores investigação de não conformidades. Controlava a expedição, recebimento, armazenamento e distribuição de mercadorias. Realizava envio de mercadorias em transportadora, postagem e envio via SEDEX quando necessário.

- Atribuindo as funções citadas acima, além de tudo, acompanhava o desempenho dos colaboradores, e demais atividades pertinentes ao setor. Com isso, garantia a melhoria contínua do fluxo operacional;

- Liderei vários projetos e conduzi com desenvolvimentos satisfatórios, colaborei e implantei otimização da organização burocráticas, atribuí meus conhecimentos ao planejamento diário e desafios para termos objetivos alcançados.

---

## EXPERIÊNCIAS

### G7 SOLUTION PROVIDER (SUPERVISORA OPERACIONAL)

- Supervisionar a equipe nas operações de atendimento/logística. Controle de expedição; Recebimento; Armazenamento e Distribuição de mercadorias; Acompanhamento e desempenho dos colaboradores; Aplicação de Treinamentos; Elaboração e envio de relatórios mensais.

### G7 SOLUTION PROVIDER (AUXILIAR ADMINISTRATIVO)

- Controle de ponto; Controle de escala de serviço; Distribuição de Logística de Plantões; Auxiliar no setor de Compras. Elaboração e envio de relatórios mensal.

### CSU CARD SYSTEM (OPERADORA DE TELEMARKETING)

- Backup: Monitoramento de novos colaboradores e ministrando seus devidos treinamentos; Operadora no Setor de Atendimento ao Cliente SAC;

- Atuava na função receptiva, com foco no atendimento do consumidor e na resolução de seus problemas; Vendas de novos pacotes ou substituição de pacotes já existentes; Orientação ao usuário e Suporte Técnico.

### CONTAX (OPERADORA DE TELEMARKETING)

- Backup: Monitoramento dos novos colaboradores e ministrando seus devidos treinamentos; Operadora no Setor de Atendimento ao Cliente – SAC; Atuava na função receptiva, com foco no atendimento do consumidor e na resolução de seus problemas;

---

## FORMAÇÃO

- ♦ Cursando superior em Administração;
- ♦ Informática Intermediária;
- ♦ Automação de Documentos;
- ♦ Boas Práticas;
- ♦ Gestão de Pessoas.