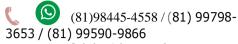
# Joana D'arc Fidelis





Maranguape 1, Paulista-PE





- 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.

