

# Elis Marina Fernandes

**Contato:** +55.11.9.9442.2995 | +55.11.4321.8104

**Residência:** Santana de Parnaíba | **Idade:** 31

**Nacionalidade:** Brasileira | **Estado Civil:** Casada

**e-mail:** [elismfernandes@gmail.com](mailto:elismfernandes@gmail.com)

## Logística e Transportes | Atendimento ao cliente | Processos e Qualidade

### Sumário

---

Profissional com mais de 10 anos de carreira na área de **Processos, Qualidade, Atendimento ao cliente e Transportes** atuando em empresas dos segmentos de **Logística e Transportes**, tais como: **DHL, Integra Soluções Logísticas e Via Net.**

- Experiência em desenvolvimento de projetos de melhoria contínua, trabalhando com agentes internos e externos no desenvolvimento de soluções;
- Experiência em gestão e desenvolvimento equipes;
- Know-how em desenvolvimento e aplicação de treinamentos da área logística para fornecedores e colaboradores;
- Forte background em gestão de transportadoras com foco em atendimento ao cliente;
- Sólida bagagem em logística reversa;
- Expertise em análise e controle do faturamento de clientes e transportadoras.

### Experiência

---

#### **DHL SUPPLY CHAIN – COORDENADOR DE TRANSPORTES PLENO | SUPPLY CHAIN [Dez/2013 – Mai/2018]**

*Empresa multinacional de grande porte, atuando no ramo de transportes nos modais rodoviário e aéreo.*

- Gestão e desenvolvimento de uma equipe de 20 profissionais no setor de recuperação de comprovantes, sinistros (*claims*) e logística reversa;
- Interface com todas as áreas de transportes e áreas de suporte como financeiro, jurídico e compras;
- Definição de estratégias para clientes em períodos pontuais sazonais e processos de auditoria;
- Reuniões semanais com o cliente para otimização dos processos e melhorias de performance;
- Responsável pela gestão da empresa de arquivos atuando com definição de estratégias para otimização dos processos;
- Participação em reuniões semanais com a diretoria para definição de estratégias relacionadas à área de atuação;
- Gestão de KPI's como: recuperação de comprovantes, recuperação de comprovantes por transportadoras e recuperação por operação e setor;
- Responsável pelo desenvolvimento e atualização dos procedimentos e aplicação dos treinamentos para os colaboradores internos;
- Realização da integração e treinamento com os fornecedores de transportes;
- Condução de reuniões de alinhamento com transportadora, criando estratégias para atender da melhor forma a necessidade do cliente.

**Principais clientes:** *Samsung, Pfizer, Bayer, HP e Lenovo.*

#### **Principais resultados:**

- Automatização do processo no fluxo de documentação da área reduzindo em 80% o trabalho de baixo valor agregado;
- Desenvolvimento de estratégias junto às transportadoras, Cia. Aéreas e fabricante para reduzir as avarias e sinistros, com o objetivo de reduzir os riscos financeiros assumidos pela organização.

#### **INTEGRA SOLUÇÕES LOGÍSTICAS – COORDENADOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE [Fev/2012 – Nov/2013]**

*Empresa nacional de pequeno porte com foco em transportes rodoviários - Sul e Sudeste.*

- Responsável pela gestão e desenvolvimento de uma equipe de 8 profissionais alocados em distribuidores E-Commerce (Postos avançados), com objetivo de garantir atendimento ágil e integração da operação de transportes de acordo com as necessidades do cliente;
- Integração e treinamento com fornecedores de transportes;
- Definição de estratégias para distribuição em períodos sazonais;
- Ponto focal do cliente para resolução de problemas de entrega;
- Apoio à diretoria em negociações comerciais através de definição de prazos da entrega e identificação das necessidades dos clientes;
- Viagens para treinamento e melhoria de processos nos parceiros;
- Levantamento das ordens de entrega para validação do faturamento.

**Principais clientes:** *Magazine Luiza, Nova.com, Walmart.com, Carrefour, Mobli, Westwing, Trica e Kanui.*

#### **VIA NET COM. E SERVIÇOS – COORDENADOR DE PROCESSOS E QUALIDADE [Fev/2008 – Ago/2011]**

*Empresa nacional de médio porte, atuando no ramo de transportes nos modais rodoviário e aéreo*

- Gestão e desenvolvimento de 150 profissionais na área de atendimento alocados em 44 postos de coleta, que intermediavam a logística reversa de produtos eletrônicos para reparo e descarte, em todas as capitais e interior de São Paulo;

- Responsável pelo desenvolvimento e execução de procedimentos de atendimento, estoque, sistemas e fiscal e aplicação de treinamentos aos colaboradores;
- Participação como auditora interna realizando a normatização dos procedimentos e aplicação de feedbacks aos colaboradores;
- Integração com as áreas de Logística, Fiscal, Financeiro e RH garantindo o fluxo correto de comunicação e aplicação de novos procedimentos;
- Participação em reuniões de projetos com clientes;
- Gestão de KPI's dos clientes como: emissão de nota fiscal, tempo de saída do material para coleta e agendamento.

**Principal cliente:** *HP*.

## Educação

---

**FATEC** – Graduação em Tecnologia em Logística, 2019.

## Conhecimentos adicionais

---

**Sistemas e Software:** Aplicações Oracle, TMS, ESL, SAF, Pacote Office, MS Visio e Power BI.

## Certificações

---

**Certificação** – Green Belt - Lean Six Sigma (2018)

**DHL** – Certified Supply Chain Specialist (CSCS) (2015)

## Cursos adicionais

---

**DHL** - Liderança Ativa (2017)

**DHL** - Coordinator Enrichment Program (CEP) (2014)

SENAI – Desvendando a Indústria 4.0

## Idiomas

---

Inglês – **Básico**.