**Priscila Farias dos Santos Riera**

Brasileira, casada, 33 anos, 1 filho.

Avenida Henrique Gonçalves Baptista, 2245 APTO 163 Torre 2, 06420130 – Jardim Belval – Barueri – SP.

(11)9.4186-4416 /

pririera@hotmail.com / pri.genial@gmail.com

**Área de Interesse**

Supervisão

Qualidade

Administrativo

Monitoramento

Atendimento ao Cliente

Logistica

**Resumo de Qualificações**

* Sólida formação educacional, em curso, na área de tecnologia de logística, em conceituada instituição universitária de São Paulo.
* Habilidades em informática para utilização de ferramentas de produtividade (editor de texto, preparação de apresentações e planilha eletrônica) em sistemas operacionais Windows, SAP e TOTVS (Microsiga), CX ONE.
* Profissionalismo, capacidade de liderança, espírito de equipe e fácil relacionamento.
* Automotivação e disposição para desenvolver habilidades múltiplas.
* Visão global e cultural ampla.
* Integridade.
* Conhecimento em conceito de atendimento com avaliação em NPS.

**Formação Educacional**

* FMU

Graduação Tecnológica em Gestão de Logística

Concluído em Agosto de 2013.

**Formação Profissional**

* **Atento Brasil**

Período Janeiro de 2018 / Atual

Cargo: Supervisora de Atendimento (Produto Mercado Pago

Principais responsabilidades: Iniciei minha tragetória como Representante de atendimento ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), para sanar duvidas de identificação e cancelamento de pagamento, prazo de transferência de valores para contas bancárias, identificação de denuncia de vendendores que realizam fraudes dentro da plataforma e identificação de instabilidades e BUGS.

Recebi a oportunidade de realizar a gestão de equipes onde minhas principais resposnábilidades são: Encaminhar report diário de resultados de TMO / PAUSAS e NPS, aplicação de feedbacks, analise de folha de ponto e cumprimento de agenda administrativa. Conferência e validação das variaveis mensais dos representantes e brando conhecimento em metas agressivas em NPS.

Conhecimento no dimencionamento de layout e atualização da grade de horário mensal da operação SAC.

* **Joaimo** **Transportes EEP**

Período Maio de 2017 à Novembro de 2017

Carog: Analista de Logística e Transportes / Monitoramento

Principais responsabilidades: Iniciei minhas atividades nesta empresa como analista de monitoramento de cargas, onde acompanhava desde a coleta dos materiais até a entrega, enviava aos nossos clientes status de viagens 3 vezes ao dia, informava sobre ocorrências durante a viagem ou ao momento de entrega do material, enviava ao cliente os comprovantes de entrega sendo notas fiscais assinadas ou POD, todos digitalizados. Após 1 mês fui promovida ao cargo de Analista de Transportes, onde realizava cotações de fretes de carga nível Brasil, emissão de CTE e emissão de Manifesto de Carga, documentos necessários para o veículo seguir viagem em território nacional. Realizava também emissão de faturamento via EDI, em caso de subcontratação de veículo, emissão de contrato de fretes em caso de agregado desde o adiantamento de frete até o acerto do mesmo. Conhecimento no sistema Bsoft.

* **Intercement Brasil S.A (Grupo Camargo Correa) - Unidade Concreto.**

Periodo de Fevereiro de 2012 a Julho de 2016.

Cargo: Analista de Programação em atendimento de Concreto.

Principais responsabilidades:

Programação Logística e Planejamento das entregas do concreto para as obras, atendimento e relacionamento direto com os clientes; Módulo SAP (MMeSD)-Módulo de cadastro de contratos, programação e monitoramento de cargas, emissão de pedidos e faturamento; Programação de concreto responsável pelo atraso de carregamento, manter a pontualidade de entrega. Participação de reuniões com os clientes junto com os Consultores Comercias. Responsável pelo monitorando a Zona Máxima de Restrição, Rodizio (Realizava indicadores onde apontavam pontualidade de entrega, melhores clientes, multas, clientes com maior o índice de cancelamento. Controle e Gerenciamento dos Indicadores e Relatórios que consolidavam as informações para outras áreas, gerenciamento de conflitos entre as áreas operacional e comercial; Sistema BETONMIX, acompanhamento de entrega das frotas, sistema online de frotas, cadastro das placas de caminhões betoneiras e Controle de Multas

* **Induscabos Condutores Elétricos ltda.**

Período: de maio de 2009 a novembro de 2011

Cargo: Vendedora Interna

Principais responsabilidades:

Vendas de fios e cabos elétricos para construtoras, engenharias, indústrias e revendas de todo o Brasil. Atendimento de solicitações de orçamentos, reuniões com o cliente, negociação de valores e prazo de entrega.

Atualizações de cadastros junto à receita, acompanhamento do pedido desde seu faturamento até a entrega.

* **Dedic / Vivo**

Período: de maio de novembro de 2006 a maio de 2009

Cargo: Analista de Processos

Principais responsabilidades:

Analisar processos, verificação nas linhas com processo aberto, reparos se necessário, conclusão do processo encaminhando para área de atendimento ao publico ou dando resposta da conclusão do processo por telefone. Áreas que já passei dentro da vivo: Save team /atendimento ao publico pós-pago (1404) grupo de relacionamento (retenção), Corporativo /atendimento ao publico empresarial, WAP e Clone.

* **Telefutura / Telefônica**

Período: de julho de 2004 a junho de 2006

Cargo: Vendedora Interna

Principais responsabilidades:

Venda das linhas super econômica, linhas econômicas e linhas clássicas. Pacotes agregados como secretária digital, atendimento simultâneo, transferência de chamada e o detecta. Venda de demais serviços em parcerias, Banco do Brasil e Americanas.com.

**Sistemas de Conhecimento e Domínio**

* BSOFT;
* SAP;
* BETONMIX e
* MICROSIGA / TOTVS.
* CX ONE
* INTERACTION
* SISGAC
* WFM
* TIME SHEET.

**Línguas**

* Inglês: Conhecimento de Fala e Estrita – Básico;
* Espanhol: Conhecimento de Fala e Estrita – Básico.

**Sistema Microsoft**

* Word – Avançado;
* Excel – Avançado;
* Power Point – Avançado;
* Outlok – Avançado;
* Internet – Avançado.
* Último salário e benefícios Último salário R$ 1.900,00 em Abril/2019 Benefícios Vale Alimentação e Vale Transporte
* Pretensão salarial Faixa de R$ 2.800,00 (Real).