

Elaine Souza da Silva

CPF: 37426909816

Rua Linária, São Paulo, São Paulo, Brasil

São Paulo/SP - CEP: 08142-189

+5511939360756

elaine.silva94@hotmail.com

Grau de instrução

Graduação (Completo)

Centro Universitário Nossa Senhora do Patrocínio - CEUNSP - Administração
1/2011 - 12/2015

Experiência profissional

Empresa: IDG - Instituto de Desenvolvimento e Gestão.

Cargo: Analista de Administrativo (Contratos) (03/2025 09/2025) **Principais atividades**

desempenhadas: Monitorar obrigações, prazos, entregáveis e KPIs para garantir conformidade e mitigar riscos. Avaliar e tratar pleitos de prazo e custo, protegendo os interesses financeiros e operacionais da empresa.

Conduzir negociações, aditivos e acordos contratuais, assegurando equilíbrio econômico-financeiro.

Analisar performance contratual, propor melhorias e acompanhar indicadores de desempenho.

Realizar o cadastramento, atualização e manutenção das informações principais em sistema (materiais, clientes, fornecedores, centros de custo.)

Colaborar na elaboração e interpretação de relatórios gerenciais e operacionais gerados pelo sistema. Prestar suporte às áreas usuárias na abertura, monitoramento e finalização de ordens e processos no SAP. Contribuir na execução de testes relacionados a melhorias ou correções no sistema.

Acompanhar chamados abertos junto à equipe de suporte SAP e auxiliar na resolução de ocorrências. Assegurar que os registros inseridos no sistema estejam em conformidade com as políticas e normas internas.

Apoiar na elaboração de documentação de processos e na criação de materiais de orientação para os usuários.

Controlar e organizar a documentação técnica e administrativa vinculada a projetos e rotinas da área de Facilities.

Prestar suporte no atendimento de chamados internos e no acompanhamento de demandas operacionais, garantindo eficiência e agilidade nas respostas.

Consolidar e analisar dados para indicadores operacionais, tais como SLA, tempo médio de resposta e índices de conformidade.

Acompanhar e gerenciar ordens de serviço relacionadas à manutenção predial e à infraestrutura, assegurando prazos e padrões de qualidade. Elaborar relatórios de desempenho e análises gerenciais para subsidiar processos de tomada de decisão.

Apoiar a elaboração de apresentações, estudos técnicos e propostas para projetos de melhoria em ambientes corporativos. Contribuir para a gestão e o controle de orçamento e custos da área, assegurando conformidade com as políticas internas.

Monitorar contratos e avaliar o desempenho de fornecedores, incluindo serviços de limpeza, segurança, manutenção predial e demais prestadores terceirizados.

Facilitar a comunicação e integração entre as áreas, visando otimizar processos e garantir a fluidez das operações.

Domínio avançado do pacote Office:(Outlook, Excel, PowerPoint, Word, Teams). Experiência com sistemas de gestão integrada.

Atuação consolidada na gestão de indicadores de desempenho, controle orçamentário e

análise de resultados.

Conhecimento em ferramentas e metodologias voltadas à gestão contratual de materiais, insumos e serviços, com forte experiência no relacionamento e negociação com fornecedores. Aplicação da metodologia 5S e práticas administrativas voltadas à melhoria contínua.

Conhecimento em normas e procedimentos de qualidade e segurança no trabalho, com ênfase na ISO 9001.

Empresa: Localiza Seminovos

Cargo: Analista administrativo I (05/2023 - 03/2025)

Principais atividades desempenhadas: Apoio às operações de vendas e gestão administrativa da loja.

Lançamento, entrada e emissão de notas fiscais (produtos, serviços, movimentação de veículos e combustíveis).

Envio e acompanhamento de solicitações de autorizações para lançamento de NF.

Fechamento de relatórios de requisição de combustível e lançamento das NF correspondentes.

Geração, controle e envio de relatórios em Excel, dashboards e BI para diretoria.

Emissão e controle de comunicados internos.

Organização e controle de arquivo morto.

Solicitação e controle de materiais.

Elaboração e controle de documentos financeiros de devolução de valores a clientes.

Controle de caixa, contas a pagar e receber, fluxo de caixa, orçamentos e manutenção de instalações.

Lançamentos contábeis, conciliações e fechamento contábil mensal/anual, processos de entrada de NFs no sistema SAP. Gerar remessas de produtos originais no sistema SAP.

Administração de contratos e compras.

Negociação e relacionamento com fornecedores e clientes, visando otimização de custos e melhoria de processos.

Análise de indicadores e elaboração de relatórios gerenciais.

Mapeamento e otimização de processos.

Competências e Conhecimentos Técnicos:

Pacote Office Avançado.

Sistemas: CRM, SAP, Domínio, Protheus.

Metodologias de melhoria contínua: Lean Six Sigma e Metodologia Ágil

Empresa: Hospital 9 de julho

Cargo: Analista Administrativo Benefícios. (1/2021 - 5/2023)

Principais atividades desempenhadas: Esclarecer dúvidas sobre coberturas, limites e prazos dos serviços.

Intermediar autorizações para atendimentos médico-hospitalares, garantindo o cumprimento das exigências das operadoras, como DUT (Diretrizes de Utilização), solicitação de laudos médicos ou exames complementares.

Atuar em solicitações de remoção ou transferência de pacientes, mantendo contato com a área médica, operadora e cliente.

Indicar prestadores médico-hospitalares adequados, considerando a rede do plano e o procedimento solicitado.

Orientar e direcionar demandas relacionadas a prévia de reembolso e prazos de ressarcimento à seguradora.

Intervir junto ao cliente em casos de ausência de pagamento de faturas e possível suspensão de atendimento, conforme informações da operadora, financeiro ou outros canais.

Acompanhar pagamentos, baixa de títulos e reativação de atendimentos.

Solicitar prorrogação de vencimentos quando a fatura tiver sido enviada dentro do prazo acordado.

Encaminhar à equipe operacional interna solicitações de segunda via de faturas e cartões.

Acionar, quando necessário, portador para retirada ou entrega de documentos.

Enviar checklist de documentos exigidos pela seguradora para processos de reembolso ou

ressarcimento de seguro de vida em grupo.

Notificar clientes e acompanhar o retorno de documentos pendentes solicitados pelas operadoras em processos de reembolso, movimentações ou ressarcimento de seguro de vida.

Orientar clientes sobre procedimentos em casos de assistência funeral e viagem.

Responder e-mails com demandas recebidas em até 24 horas úteis.

Registrar todos os atendimentos no sistema operacional da empresa.

Comunicar imediatamente à coordenação qualquer ocorrência ou informação relevante identificada durante o atendimento.

Conquistas

Conquista: Certificado

Título: White Belt em Lean Seis.

Descrição: Introdução às ferramentas de melhorias e conceitos, desenvolver competências para identificar e resolver problemas de processos e qualidade.

Conquista: Certificado

Título: Lean Six Sigma.

Descrição: metodologia para eliminar desperdícios e otimizar processos.

Conquista: Curso

Título: Excel.

Descrição: Fundação Bradesco - Concluído.