**ANA PAULA MATOS TAVARES**

\_ \_

Rua Santa Barbara, 21, Paralela

Tel.(71)99102-0116 / 8538-3224 E- mail: anapaulamatos\_87@hotmail.com

Casada – 31 anos

**Objetivos:** Atuar nas áreas Recursos Humanos / Administrativa, DP, Financeira / Atendimento (Assistente ou analista)

**Síntese de Qualificações:**

Profissional com 10 anos de experiência em atividades administrativas, nas áreas

de RH, finanças, comercial, com foco em R & S, Departamento Pessoal, treinamentos, atendimento, negociação, auditoria, contratos e rotinas administrativas.

Características pessoais: raciocínio lógico, análise crítica, detalhamento, decisão, disciplina, organização, criatividade, habilidade de relacionamento interpessoal, pró- atividade e capacidade de aprimoramento dos meus conhecimentos.

**Graduação:**

**Superior Completo**

**FIB** – Centro Universitário da Bahia – Gestão de Recursos

Humanos Término: 2012.2

**Cursos Complementares/Conhecimentos**



 **AMAS (MANO AMIGA) EM ESPANHA (07/2013 à 10/2013) –** Serviços sociais (Atendimento em clínica odontológica, vendas de roupas e alimentos com preços menores, auxílio as mães com guarderia de crianças nos horários de trabalho), Secretária administrativa e financeira em igreja.

**CENTRO PERUANO DE IDIOMAS (08/2013 à 10/2013) –** Espanhol (Incompleto)

**MICROLINS** – Marketing Pessoal

**T& T INFORMÁTICA** – Informática Básica

**ATENTO BRASIL S/A (12/2007)** - Atendimento ao Cliente (Gestão de Conflitos)

**FIB** (**11/2011) -** Oratória

**Histórico Profissional**

**Bauko Equipamentos – AMBEV**

**Analista de Recursos Humanos**

Garantir a eficiência do processo de contratação de pessoas; Garantir a retenção das pessoas na unidade através de ações motivacionais (Aniversariantes do mês, Destaques do mês, Campanhas de doações, etc.) e de processos eficientes de gestão;

Garantir o cumprimento da legislação e a manutenção de condições de trabalho seguras à equipe; Processar todas as informações necessárias ao fechamento da folha de pagamento da unidade; Cumprir rigorosamente todos os procedimentos, normas e especificações da empresa e do cliente; Comprometimento com as metas operacionais definidas em conjunto com o cliente e com o seu Programa de Excelência (DPO); Programação de férias e escala de trabalho, Atualização de planilhas, Ministração de treinamentos e acompanhamento, Controle de alimentação e transportes, faltas e atestados, Solicitação de preventivas, Homologações em sindicatos, Atendimento aos funcionários, Acolhimento e treinamento de novos admitidos, Aplicação de questionários, Participar de reuniões matinais.

Atuar preventiva e corretivamente no atingimento das metas de gente da unidade

(absenteísmo, turn over, acidentes de trabalho, etc...

**Kobe Comércio de pneus Ltda**

**10/2013 a 02/2014 Assistente Administrativo (Setor Financeiro – Contas à pagar e receber / Compras/ Atendimento)**

Faturamento, envio de faturas, técnicas administrativas, acompanhamento diário da inadimplência, negociação, emissão de boletos. Compras, atendimento à clientes e vendas internas.

**CN COMÉRCIO DE PNEUS**

Manos Pneus

**01/2012 a 04/2013 Assistente Comercial Líder (1 ano e 3 meses)**

Acompanhamento das diversas solicitações dos funcionários, faturamento, emissão de notas fiscais e atendimento ao público, vendas, gerenciamento do financeiro, responsável pelas entradas e saídas de todo valor, compras. Análise de currículos e entrevistas, organização e auxilio dos setores administrativos, dando suporte total nas dúvidas e dificuldades tanto dos funcionários da área de vendas quanto administrativos.

**Drogarias Francelli Medicamentos**

**05/2008 a 12/2010 Auxiliar Administrativo - (Setor de**

**Convênios) (2 anos e 7 meses)**

Responsável pelo setor de convênios, negociação e análise junto à empresa conveniada

atendimento e compra com fornecedores, auxílio aos gerentes das filiais, correção e análise dos caixas dos mesmos.

**Drogarias Francelli Medicamentos - Operadora de caixa**

Caixa; gerenciamento de vendas; contas a pagar e a receber; auxilio ao fechamento do fluxo de caixa; auxiliando os clientes na escolha; registrar a entrada e saída das mercadorias; promover a venda do produto e demonstrar seu funcionamento; Informar sobre suas qualidades e vantagens de aquisição; expor as mercadorias de forma atrativa; fazer inventário de mercadorias para reposição; elaborar relatórios de vendas, promoções, demonstrações e pesquisa de preços;

**ATENTO BRASIL S/A - Teleoperador VI (Call Center)**

Prestadora de Serviços da VIVO S/A

12/2005 a01/2008 (2 anos e 1 mês)

**Operador de telemarketing** receptivo, feedback de ocorrências via sistema e retorno ao cliente, revisão de procedimentos da intranet utilizada na Central de Atendimento, monitoramento de qualidade do atendimento ao cliente, **Supervisor interino** de operações (Contact Center), participação em **Projeto Nacional de Melhorias no Atendimento ao Cliente.**