

Mariana

Santos Amaral



Telefone: (11) 97766-5458

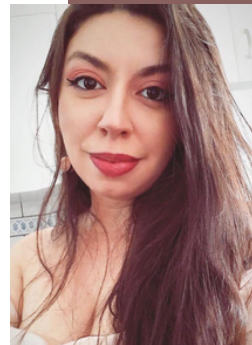


msaamaral@outlook.com



Rua Catumbi, 286 - Belém

São Paulo/SP



OBJETIVO: ASSISTENTE ADMINISTRATIVA

Profissional dinâmica e comunicativo, com mais de 15 anos de experiência em demandas administrativas e de atendimento e suporte amplo ao cliente. Mede destaque pela minha liderança e abordagem colaborativa. Posso habilidades analíticas e de resolução de problemas, além de ser empática e habilidosa em negociação, o que facilita a construção de relacionamentos positivos. Minha trajetória inclui atuação em ambientes presenciais e remotos, sempre em busca de aprendizado contínuo e melhoria nos serviços prestados, e estou aberta a novas oportunidades que me permitam aplicar minhas competências em contextos desafiadores.

Executo também atividades administrativas voltadas à gestão de equipe. Criação e melhoria de processos internos com foco na resolubilidade e eficácia e também análise de indicadores com intuito de desenvolver planos de ação. Recebimento, análise, distribuição e entrega de solicitação via e-mail e sistemas. Acompanhamento e desenvolvimento de equipe com indicadores de resultados individuais e coletivos, bem como análise e planejamento de procedimentos que visem a melhoria dos processos e pessoas. Suporte e atividades ligadas diretamente à diretoria da empresa.

Análise e tratativas relacionadas ao eSocial, módulo trabalhista. Análise de gatilho e eventos eSocial.

Excel, Acess, Word, PowerPoint, ferramentas Google e pacote office no geral. Sistemas: Elaw, Legal Manager, Ecac, Projuris, Espaider dentre outros sistema

EXPERIÊNCIAS

• MCM Advogados - Assistente Administrativa

06/2024 - 01/2026

Atuação como Assistente Administrativo com foco em apoio direto à gerência e sócios, garantindo organização e eficiência nas rotinas diárias. Responsável pela tratativa de e-mails, controle e organização de agendas, atendimento a clientes e gestão de demandas administrativas com alto nível de autonomia e atenção aos detalhes. Forte domínio de ferramentas digitais, como Google Drive, planilhas e ClickUp, além de excelente comunicação escrita e verbal. Destaque pela proatividade, senso de urgência e capacidade de lidar com múltiplas tarefas simultâneas de forma organizada e estratégica.

• Marquesi Cálculos e perícias - Líder de equipe - Administrativo

07/2017 - 07/2022

Coordenação do setor administrativo, onde busco a criação e implementação de soluções com foco na melhorias nos processos, desenvolvendo e atualizando os procedimentos e fluxos de trabalhos, com o objetivo de otimizar a eficácia e eficiência das atividades. E a frente da gestão de equipe, desde o treinamento até o desenvolvimento e crescimento dentro dos processos e da empresa. Também tenho experiência em controle de contas a pagar, a receber e faturamento; Organização de documentos, emissão de notas fiscais, atualização e criação de planilhas e relatórios.

Como características posso destacar a multidisciplinaridade, foco, planejamento, genuíno interesse, resiliência e a facilidade para o relacionamento interpessoal

• Porto Seguro - Especialista em relacionamento - BackOffice

03/2014 a 07/2017

Atendimento aos clientes com dúvidas e solicitações referente aos produtos Porto seguro. Elaboração de relatórios com levantamento de dados individuais e coletivos de equipe. Negociação e resolubilidade.

Resolução de problemas. Encaminhar e acompanhar a resolução de demanda do cliente para os demais responsáveis e áreas. Registrar as demandas, pedidos de suporte e sugestões. Responder avaliações de clientes. Cumprir rotinas e procedimentos de controle do departamento. Experiência em atendimento ao cliente.

• Vidax Telecomunicações - Especialista em clientes

05/2010 a 09/2012

Atendimento ao cliente para auxiliar, tirar dúvidas, efetuar reservas e outras funções correlacionadas. Resolução de problemas.

Encaminhar e acompanhar a resolução de demanda do cliente para os demais responsáveis e áreas. Registrar as demandas, pedidos de suporte e sugestões. Responder avaliações de clientes. Cumprir rotinas e procedimentos de controle do departamento. Experiência em atendimento ao cliente.

FORMAÇÃO

• UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

Bacharelado
Processos Gerenciais
(trancado - último semestre)

HABILIDADES

- Boa Comunicação
- Trabalho em equipe
- Proativa
- Resiliência
- Iniciativa
- Gerenciamento e execução de altas demandas

OUTRAS INFORMAÇÕES

- Trabalho voluntário
- Cursos na área de tecnologia e administração