**ANA LUCIA CUEVA**

Brasileira, 42 anos, solteira, sem filhos

Endereço: Rua Agostinho Gomes, 2481, apto. 162 – Bairro: Ipiranga – São Paulo

Telefones: (11) 2063-2864 (residencial) / (11) 98605-8823 (celular/ whatsapp)

E-mail: anacueva2001@yahoo.com.br

**OBJETIVO PROFISSIONAL: Auxiliar ADMINISTRATIVo**

**RESUMO DAS QUALIFICAÇÕES**

* Administrativo-Financeiro: Experiência no controle de contas a pagar e receber, fluxo de caixa, lançamento e emissão de notas fiscais.
* Atendimento ao Cliente: Experiência na Área de Atendimento ao Cliente (presencial, telefone, e-mail, redes sociais), tanto no varejo como em prestadores de serviços, com foco na excelência do atendimento e fidelização de clientes, prestando o esclarecimento de dúvidas, suporte e solução de problemas.
* Gestão de Pessoas: Sólida experiência como Gestora de Pessoas/Business Partner em Outsourcing de T.I, atuando efetivamente na gestão e solução de conflitos, processos de RH e programas motivacionais.

**CONHECIMENTOS/ HABILIDADES PROFISSIONAIS**

* Conhecimento avançado em sistemas integrados, confecção de planilhas de cálculos, gráficos, elaboração de relatórios, textos e apresentações profissionais.
* Ótima comunicação verbal e escrita, proatividade, organização, dinamismo, flexibilidade, empatia, relacionamento interpessoal e trabalho em equipe.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

* Pós-Graduação/Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas e Psicologia Organizacional

 Instituição: Universidade Metodista de São Paulo (UMESP)

 Período: Março/2012 – Agosto/2013 (concluído)

* Graduação em Comunicação Social em Publicidade e Propaganda

 Instituição: - Universidade Municipal de São Caetano do Sul (USCS)

 Período: Fevereiro/1998 – Dezembro/2001 (concluído)

**IDIOMAS**

* Inglês Intermediário – leitura, escrita, conversação.

**INFORMÁTICA**

* Pacote Office Avançado – Outlook, Word, Excel, PowerPoint.
* Sistemas SAP/ERP e CRM.
* Conhecimento Intermediário – Corel Draw, Adobe Illustrator, Adobe Photoshop.

**ATIVIDADES VOLUNTÁRIAS**

* Prestei serviços voluntários na Instituição Casa da Solidariedade (ONG), no período de 04/2014 a 09/2014, ministrando o Curso Básico de Informática para grupos de moradores em situação de rua.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**09/2019 – 11/2019 l CLAPPER INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PAPÉIS**

**Cargo: Auxiliar Financeiro**

**Principais Atividades:**

* Responsável pelos Processos Administrativo-Financeiros, no recebimento, conferência e lançamento de notas fiscais em sistema integrado, agendamento e controle de contas a pagar e receber, organização de arquivos e documentos, contato com fornecedores e prestadores de serviços.

**01/2018 – 03/2019 l CAALBOR ADVOGADOS ASSOCIADOS**

**Cargo: Auxiliar Administrativo**

**Principais Atividades:**

* Apoio ao Departamento de cobrança, sendo responsável pela triagem e consultas de inadimplentes (Pessoa Física e Pessoa Jurídica), realizando pesquisas em sistemas de informações, tais como: situação cadastral de CPF/CNPJ, participações societárias, protestos e processos jurídicos.
* Apoio ao Departamento Comercial, sendo responsável pelo atendimento, suporte e esclarecimento de dúvidas aos clientes, solicitação e conferência de documentos, confecção de Minutas de Contrato, acompanhamento das negociações entre clientes e inadimplentes, desde o encaminhamento das propostas de acordos comercias até a solicitação das aprovações.
* Responsável pelo recebimento de borderôs de cobrança dos clientes, conferência e inserção em sistema integrado e elaboração de relatórios.
* Responsável pelo atendimento ao público em geral (telefone, presencial, e-mail), solicitação de serviços, agendamento de reuniões, entrega e envio de correspondências.

**09/2016 – 11/2016 l ATIVA CONSTRUÇÕES EIRELI**

**Cargo: Auxiliar Administrativo**

**Principais Atividades:**

* Responsável pelas atividades administrativo-financeiras, realizando a conferência, lançamento e emissão de notas fiscais e envio à contabilidade.
* Responsável pelo Departamento Pessoal, no atendimento presencial e remoto dos colaboradores, controle de ponto, cálculo e fechamento de horas, pagamentos e reembolsos, conferência e entrega de holerites, controle gestão de benefícios, controle e agendamento de exames médicos e entrega de EPI´s.
* Responsável pelo atendimento ao público em geral, contato com fornecedores e prestadores de serviços solicitação de serviços, solicitação de orçamentos e compras em geral, agendamento de reuniões, entrega e envio de correspondências.

**01/2015 – 11/2015 l MAC CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA.
Cargo: Auxiliar Comercial (projeto pontual)
Principais Atividades:**

* Responsável pelo contato B2C com os clientes em potencial (presencial, telefone, e-mail), identificando suas necessidades, com foco em vendas consultivas.
* Responsável pela prospecção, apresentação prévia dos planos de negócios e agendamento de visitas aos empreendimentos comercias.

**01/2011 – 10/2013 l CADMUS CONSULTORIA EM INFORMÁTICA LTDA.**

**Cargo: Gestora de Pessoas**

**Principais Atividades:**

* Responsável pela Gestão de Pessoas, no acompanhamento pessoal e remotamente de mais de 200 consultores da área de Tecnologia da Informação, em diversos níveis hierárquicos, alocados em clientes de médio e grande porte.
* Participação efetiva em Processos de Recursos Humanos e Programas Motivacionais, tais como: retenção de talentos, controle de turnover, integração de novos colaboradores e prestadores de serviços, entrevistas de desligamento e participação efetiva em programas motivacionais.
* Responsável pela gestão e solução de conflitos, integração e qualidade de vida dos colaboradores/ consultores no ambiente de trabalho, realizando visitas periódicas aos clientes, a fim de identificar problemas de ordem comportamental e relacionamento interpessoal, propondo melhorias através de devolutivas e feedback.
* Responsável pelo atendimento, esclarecimento de dúvidas e suporte aos consultores (presencial, telefone, e-mail) referente à: abertura de empresas, contratos de Prestação de Serviços e contratos de trabalho em regimes CLT, Estágio e Jovem Aprendiz.

* Apoio ao Departamento Pessoal, sendo responsável pelo controle de ponto, fechamento de horas, controle de faltas (absenteísmo), controle de pagamentos, reembolsos e benefícios.

**CURSOS EXTRACURRICULARES E CERTIFICAÇÕES**

* Gestão Financeira – SEBRAE (Conclusão: Agosto/2020)
* A Inteligência Emocional na Formação dos Líderes – FECAP (Conclusão: Julho/2020)
* Síndico Profissional Básico – TOTAL COMPANY (Conclusão: Julho/2020)
* Síndico Profissional: preparando e conduzindo uma assembleia – IPED (Conclusão: Julho/2020)
* Microsoft Outlook 2010 - MICROSOFT TREINAMENTO ONLINE (Conclusão: Agosto/2019)
* CRM (Gestão de Relacionamento com o cliente) - HP LIFE ONLINE (Conclusão: Agosto/2019)
* Atendimento ao Público – FUNDAÇÃO BRADESCO (Conclusão: Agosto/2019)
* Microsoft Excel Avançado 2010 – FUNDAÇÃO BRADESCO (Conclusão: Agosto/2019)
* Customer Sucess - ENDEAVOR BRASIL/ SEBRAE (Conclusão: Junho/2019)
* Motivação nas Organizações - FGV ONLINE
* Departamento Pessoal Modelo - CATHO ONLINE
* Gestão de Recursos Humanos - FGV ONLINE
* Técnicas de Liderança - SENAC
* Administração em Recursos Humanos - CATHO ONLINE
* Aprender a Empreender - SEBRAE

**PALESTRAS E TREINAMENTOS**

* Workshop: “Desperte o seu poder”

 IBC - Instituto Brasileiro de Coaching (Julho/2019)

* Palestra: “Coaching/NBI (Neethling Brain Instruments)"

 Neoleader – Instituto de Desenvolvimento Humano (Novembro/2015)

* Palestra: “Impactando na excelência e formação de pessoas”

 Grupo Impacta (Agosto/2013)

* Workshop: “PNL – Programação Neurolingüística”

 SBPNL - Sociedade Brasileira de Programação Neurolingüística (Março/2012)