

# Erika de Melo Santana

Brasileira, solteira, 28 anos.

Rod-BA 526, Tv. Acalanto – Parque Solaris, Salvador - BA, 41502-400 – Jardim das Margaridas – Salvador – BA.

**Telefone:** 7133907480 / 71991264900 / 71985535070

**E-mail:** erikam\_santana@hotmail.com

## Objetivo

---

Busco oportunidade para efetivação no mercado de trabalho, onde possa colocar em prática meus conhecimentos e habilidades, desenvolvendo-os e contribuindo de maneira produtiva para o crescimento da empresa.

## Formação

---

- **Bacharel em Nutrição**  
Universidade Federal da Bahia (UFBA) **Conclusão:** 2016
  
- **Pós-graduação em Gestão de Engenharia de Produção**  
Faculdade Alfamérica **Conclusão:** 2020

## Qualificações

---

- **Microsoft Office Excel, Word e Power Point** – Avançado;
- **Inglês (escrita, leitura e conversação)** – Avançado;
- **Quality Driven Management** – FedEx;
- **Curso de Custos e Nível de Serviço** – SEST Senat;
- **Curso de Gestão do Nível de Serviço** – SEST Senat;
- **Curso de Gestão do Tempo** –SEST Senat;
- **Curso de Como se Organizar no Ambiente de Trabalho** – SEST Senat;
- **Curso de Motivação no Ambiente de Trabalho** – SEST Senat;
- **Curso de Comunicação Interpessoal e Atendimento ao Cliente** – SEST Senat;
- **Curso de Qualidade nos Produtos e Serviços** – SEST Senat;
- **Curso de Gestão de Pessoas** – SEST Senat;
- **Curso de Administração de Pessoas** – SEST Senat;

## Principais Habilidades

---

Autodesenvolvimento; Comunicação e Relacionamento Interpessoal; Foco em Resultados; Proatividade e flexibilidade; Trabalho em equipe.

## Experiência Profissional

---

➤ **Empresa:** FedEx Express

**Cargos:** Auxiliar Operacional – Assistente Operacional - Analista Operacional

**Período:** 2017 - 2020

### **Atividades Exercidas:**

- análise de processos em busca de pontos de melhoria - planos de ação;
- análise e divulgação de indicadores de desempenho e cumprimento de metas;
- análise de DRE;
- apoio aos setores de RH, operações e gerência;
- gestão e análise de relatórios;
- criação de ferramentas para otimização das atividades;
- confecção de materiais para reuniões diárias e mensais da alta gestão;
- atendimento ao cliente – presencial/e-mail/telefone/solicitações e reclamações;
- treinamentos de capacitação;
- configuração de equipamentos;
- monitoramento de veículos em entrega;
- gestão da equipe operacional de monitoramento de entregas;
- auditoria e realização de pagamento de motoristas agregados;
- confecção e divulgação de boletins de desempenho da equipe operacional;
- organização de escala.

## Referência Profissional

---

**Gerente Operacional:** Luis Alcantara – Tel.: (71) 99669-0319

**Supervisor Operacional:** Marcelo Souza – Tel.: (71) 98229-0591

**Supervisor Operacional:** Hafid Tannus – Tel.: (71) 99226-9447