

Marcos Alberto Fontes Teixeira

**PROFISSIONAL DE ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA,
MELHORIA DE PROCESSOS E CONTROLE OPERACIONAL**

**CRA-SE
Nº 4623-01**

CURRÍCULO

Local de residência: Rua Benjamin Fontes, nº 595

Bairro Luzia, Aracaju - SE

Telefone: (79) 9 9982-6638

E-mail: marcos.aft@hotmail.com

Formação Acadêmica:

- Tecnólogo em Gestão Logística; Faculdade Estratego – Concluído em 06/2022;
- Graduação em Administração; Estácio de Sá, FASE – Concluído em 02/2020.

Cursos Complementares:

- Excel com IA e Claude para Análise de Dados – FGV Cursando;
- Excel Intermediário – Open Academy 05/2026;
- Lean Six Sigma: White Belt e Yellow Belt - FMS2 08/2022;
- Assistente de Distribuição - SENAI 07/2022;
- Assistente de Operações Logísticas - SENAI 06/2022.

Experiências Profissionais:

- SGL Avaliações, Perícias e Engenharias – Analista Administrativo 05/2023 a 08/2026.

Como Analista Administrativo (Remoto e Pessoa Jurídica), minha atuação engloba uma série de responsabilidades técnicas e administrativas, com o objetivo de garantir a eficiência e a precisão dos processos relacionados ao cadastramento das demandas, gestão e análise de documentação, contato com clientes e agências, e o acompanhamento de todos os processos durante a avaliação. Minhas principais tarefas incluem o recebimento e análise de documentações referentes aos imóveis, utilizando ferramentas como IA e planilhas Excel para agilizar as análises dos dados. Realizo a verificação detalhada para assegurar que a documentação esteja completa e conforme as diretrizes estabelecidas pelo tomador do serviço. O cadastramento técnico, envolve um registro sistemático e atualizações dos dados em sistemas específicos, assegurando a integridade e a precisão das informações. Também atuo como intermediador entre clientes e os setores, buscando recursos ágeis e eficazes para atender aos prazos estipulados e às orientações específicas de cada contratante. Além disso, em caso de divergências ou faltas na documentação, sou encarregado em manter interação e comunicação constante com clientes, com o intuito de encontrar soluções e resolver as pendências, evitando cancelamentos dos serviços ou atrasos, garantindo um fluxo ágil dos processos.

- SAMSUNG – Supervisor de vendas 03/2025 a 08/2025.

Responsável pela liderança, orientação e acompanhamento de uma equipe composta por 6 colaboradores, com foco no alcance de metas, excelência no atendimento ao cliente e melhoria contínua da experiência de compra. Minhas atividades envolviam a definição de estratégias comerciais, acompanhamento diário dos resultados, análise de desempenho da equipe e aplicação de feedbacks individuais e coletivos para desenvolvimento técnico e comportamental dos vendedores. Também atuava diretamente no suporte à equipe em situações de atendimento mais complexas, auxiliando na resolução de dúvidas, reclamações e conflitos com clientes, sempre buscando soluções rápidas, empáticas e

alinhadas às políticas da empresa. Desenvolvi habilidades de escuta ativa, comunicação clara, negociação, contorno de objeções e mediação de conflitos, com o objetivo de garantir a satisfação do cliente e fortalecer o relacionamento com a marca. Além disso, acompanhava indicadores de vendas, produtividade, conversão, qualidade no atendimento e cumprimento de metas, propondo ações corretivas e estratégias de melhoria quando necessário. Trabalhei de forma colaborativa para engajar a equipe, padronizar boas práticas de atendimento e assegurar um ambiente orientado a resultados, qualidade e fidelização dos clientes.

- Colégio Alternativo – Assistente Administrativo 04/2019 a 06/2020.

Responsável pelas atividades de suporte ao setor administrativo e de atendimento ao público. Entre as atividades exercidas, a elaboração diária de relatórios de ocorrências envolvendo alunos, os pais de alunos e colaboradores. Em prol da segurança, ao fim das atividades escolares, era responsável em observar e fiscalizar a saída de alunos menores de 18 anos, liberando apenas na presença do responsável legal ou autorizado credenciado pelo o mesmo. Receber documentos ou mercadorias, conferir, cadastrar em sistema, identificar o nível de importância, separar e destinar a pessoa ou setor responsável. Preenchimento de relatório para o setor financeiro, com o fluxo de entradas e saídas do caixa, dentro do prazo estabelecido. Assim como, na administração e organização de arquivos e cadastros de informações utilizando o sistema específico, de forma a assegurar prazos, melhorar o fluxo das operações entre os setores e oferecer informações aos seus usuários com rapidez e presteza. Encarregado em realizar atendimentos presenciais, remotos através de canais digitais, telefônicos e via e-mail de clientes internos e externos, controlando e repassando informações de relevância para o superior. E acima de tudo, cumprir as atividades de acordo com as normas e procedimentos da instituição.

- Hotel Del Canto – Recepcionista 10/2018 – 12/2018 (Temporário).

Encarregado pelo relacionamento de boas-vindas ao hospede, desde o check-in até o check-out, realizando registros no sistema, mantendo e controlando contas. Responsável pelo fluxo e fechamento de caixa e na execução de auditorias de contas internas no horário pertinente, programando e atualizando-as em conformidade para o próximo turno e assim agilizar as operações do setor. Da mesma forma, encarregado pelo agendamento de eventos, alocação das salas, materiais de eventos e pelo controle de entrada e saída dos mesmos. Responsável pela comunicação com clientes para confirmação de reservas, e em responder as reclamações e solicitações dos hóspedes de modo a encontrar soluções que agradassem eles. E acima de tudo, com a incumbência de estar sempre atento as minhas atitudes, ações e postura.

- Empire Centro de Saúde – Líder de Equipe 12/2016 – 08/2018.

Responsável pelo atendimento de excelência aos clientes e pacientes, pelos processos administrativos concernentes as vendas de varejo e atividades informatizadas, tais como: cadastro de clientes e inserção de produtos no sistema; no recebimento de novos produtos; conferência quantitativa e qualitativa dos mesmos e a devida armazenagem (PVPS); precificação de produtos (markup); análises de concorrentes; checagem de validade dos produtos; e abastecimento de produtos nas prateleiras. Encarregado na realização de reuniões quinzenais com a equipe, para implementação de novos planos de ação e projetos

de melhoria, em evidenciar os resultados de forma objetiva e transparente, feedback comportamental, analisados através de KIPs e comunicar de forma transparente os pontos de aprimoramento para o alcance de metas. Pela criação de planos de ação/campanhas de merchandising, junto aos vendedores para buscar melhorias nas vendas, organização e limpeza da loja e no planejamento estratégico para o alcance das metas. Responsável em orientar, acompanhar e desenvolver a equipe, garantindo um excelente atendimento e em conduzir processos de gestão esclarecedores sobre metas e resultados, e o monitoramento para o cumprimento de ambos. Sempre em busca maneiras incentivadoras para impulsionar o alcance de resultados da equipe. Participação na execução de auditorias e inventários de estoque em horário pertinente.

- Tuchê Fitness – Encarregado de Logística 03/2014 – 11/2016.

Responsável por todo processo sistêmico logístico. Assim como, entrar em contato e negociar vendas em atacado com fornecedores, clientes parceiros e franquias, limpeza do estoque, segurança, auxílio de carga e descarga, organização e manuseio do estoque de acordo com o sistema de armazenagem da empresa (FIFO). Desenvolvimento de planilhas em Excel, para gerar indicadores de desempenho, e assim poder visualizar os gargalos do setor e realizar melhorias nos processos operacionais. Planejar e controlar o estoque através da execução de auditoria com o objetivo de garantir a precisão em relação aos registrados em sistema. Entrada de notas fiscais, coerente catalogação dos produtos no sistema para possibilitar a área de vendas mais qualidade e agilidade em seus processos. Conferência qualitativa e quantitativa no recebimento, expedição, separação e análise do estoque para obter uma armazenagem operacional e possibilitar uma integração eficaz entre o setor de distribuição. Liderar reuniões com a equipe, para fortalecer um constante canal de comunicação, coletar informações, aplicar de forma transparente avaliação 360° e atualizá-los sobre os resultados. E assim, quando necessário apresentar novos planos de ação, para aprimoramento comportamental, técnico e operacional. Além disso, pelo agendamento de locação de materiais de eventos e abertura de suas respectivas ordens de serviço, fiscalização e vistorias de materiais do marketing, publicidade e propaganda, o controle de sua saída e devolução, para assim garantir prazos e a integridade do material. Responsável pela elaboração de relatórios quando havia ocorrências de faltas/sobras de volumes, distribuição e planejamento de rotas em consonância com horários de funcionamento das lojas e da equipe. Encarregado pelo abastecimento, carregamento e envio de mercadorias para as lojas e as franquias. Sempre focado nos prazos e em atender os clientes com qualidade e agilidade.

Informática:

- SAP SD/WMS - Intermediário;
- Sistemas ERP;
- Pacote Office - Intermediário.

Idiomas:

- Inglês – Avançado.

PROPOSTA DE PROJETO

Organização Administrativa e Implantação de Rotina de Gestão Remota

Objetivo do Projeto

Implementar uma estrutura administrativa remota capaz de:

- Organizar e gerenciar e-mails;
- Criar rotina de acompanhamento das demandas;
- Controlar pagamentos e fluxo financeiro;
- Organizar documentos digitais;
- Criar planilhas gerenciais;
- Padronizar processos administrativos;
- Melhorar a produtividade e reduzir retrabalho.

Escopo das Atividades

Etapas 1 – Diagnóstico Administrativo Inicial

Será realizada uma análise inicial para compreender:

- Como são recebidos e tratados os e-mails atualmente;
- Quais documentos precisam ser organizados;
- Como ocorre o controle financeiro;
- Quais atividades consomem mais tempo;
- Principais dificuldades administrativas.

Etapas 2 – Organização de E-mails e Comunicação

- Organização da caixa de entrada;
- Criação de categorias e prioridades;
- Separação entre:
 - urgências;
 - fornecedores;
 - clientes;
 - financeiro;
 - documentos;
 - pendências.

Implantação de rotina:

- Conferência diária;
- Resumo das demandas pendentes;
- Controle de respostas necessárias;
- Acompanhamento de prazos.

Etapa 3 – Controle Financeiro Simplificado

Será criada uma estrutura de acompanhamento financeiro contendo:

Controle de Contas a Pagar

Campos:

- Fornecedor;
- Data de vencimento;
- Valor;
- Forma de pagamento;
- Status;
- Observações.

Controle de Fluxo de Caixa

Acompanhamento:

- Entradas;
- Saídas;
- Resultado mensal;
- Previsão financeira.

Ferramentas:

- Excel / Google Planilhas;
- Dashboard simples de acompanhamento.

Etapa 4 – Organização de Documentos em Nuvem

Estruturação do Google Drive:

Modelo:

-  Administrativo
-  Financeiro
-  Fornecedores
-  Contratos
-  Documentos fiscais
-  Clientes

Será realizado:

- Padronização de nomes;
- Separação por categorias;
- Controle dos documentos importantes;
- Criação de histórico organizado.

Etapa 5 – Agenda e Controle de Compromissos

Implantação de rotina:

- Organização da agenda;
- Agendamento de reuniões;
- Controle de compromissos;
- Confirmação com fornecedores;
- Registro das decisões tomadas.

Etapa 6 – Melhoria Contínua dos Processos

Após implantação inicial será realizado acompanhamento buscando:

- Eliminar atividades desnecessárias;
- Reduzir retrabalho;
- Melhorar tempo de resposta;
- Criar padrões administrativos.

Entregáveis

Ao final do projeto serão entregues:

- ✓ Organização inicial do Google Drive;
- ✓ Estrutura de controle financeiro;
- ✓ Planilha de fluxo de caixa;
- ✓ Controle de tarefas administrativas;
- ✓ Organização dos e-mails;
- ✓ Padronização de processos;
- ✓ Relatório inicial de melhorias identificadas;
- ✓ Rotina administrativa definida.

Forma de Trabalho

Modelo:

- Atendimento remoto;
- Comunicação via WhatsApp, Google Meet ou e-mail;
- Atualizações semanais;
- Controle das atividades realizadas.

Disponibilidade:

Inicialmente:

10 a 15 horas semanais.

Cronograma Inicial

Semana 1

Diagnóstico + organização inicial.

Semana 2

Estruturação financeira e documentos.

Semana 3

Organização dos fluxos administrativos.

Semana 4

Ajustes finais + implantação das melhorias.

Após essa etapa, poderá ser realizado acompanhamento mensal.

Investimento Proposto

Considerando a demanda apresentada:

- Organização administrativa;
- Controle financeiro;
- Gestão de documentos;
- Atendimento de e-mails;
- Agendamento;
- Melhoria de processos.