

ANA CAROLINA SANTOS

Contato

Email:

Santosacarolina2000@gmail.com

Phone: +55 31 995204126

Address: Brazil, MG

Link:

<https://www.linkedin.com/in/ana-carolina-dias-santos/>

Habilidades

G-Suite

Microsoft Office

Power BI

Service Now

Zendesk

Adaptabilidade

Rápida aprendizagem

Trabalho em equipe

Multitarefa

Idiomas

Inglês - C1/C2

Descrição

Especialista em consultoria de negócios com foco em resultados e análise de dados, com forte visão de negócios e sólida experiência no gerenciamento de relacionamento com clientes/fornecedores. Estou procurando um trabalho desafiador que possa proporcionar um ambiente de aprendizado.

Educação

Curso Técnico - Gestão de TI

Jan 2023 - Jun 2025

Estácio de Sá

Bacharelado - Administração

Set 2018 - Jun 2022

Pitágoras

Experiência

Especialista Gestão de Conhecimento e Governança

Set 2023 - Atual

Zummit - Stellantis

Stellantis é uma empresa automotiva, formada como resultado da fusão entre o Grupo FCA e o Grupo PSA. Ela projeta, fabrica, distribui e vende veículos, componentes e sistemas de produção.

Atividades Principais:

- Gestão de cerca de 200 contratos de TI;
- Prestar assessoria nas decisões contratuais, mapeando riscos e orientando na contratação/cancelamento;
- Suporte no processo de sourcing: RFIs e RFPs;
- Análise de propostas e cenários;
- Elaborar documentos como acordos, notas judiciais, business case, OPRs, comparativos, etc;
- Gerenciar o relacionamento com o Jurídico, Compras, áreas de negócios e fornecedores.

Supervisor de Telecomunicações

Mai 2021 - Ago 2023

Zummit - Stellantis

- Gerenciamento mais de 10.000 celulares, entre planos e celulares;
- Estabelecer e forte parceria e comunicação com o fornecedores;
- Fornecer suporte eficiente aos funcionários e parceiros;

- Criar relatórios gerenciais e operacionais, estratégias, prazos e identificação de recursos para tomada de decisões;
- Monitorar o estoque garantindo um nível baseado no histórico consumido e gerenciar backlog de tarefas internas no Service Now;
- Gerenciar os membros da equipe e as operações da equipe.

Analista de Engajamento (CS)

Abr 2021 - Mai 2021

[Mereo](#)

Empresa que fornece soluções de plataforma para monitorar, engajar e desenvolver o desempenho dos funcionários. Incluindo feedback, avaliações, metas e outros.

Atividades Principais:

- Gestão de relacionamento com clientes monitorando Health Score com uma carteira de clientes de 20 clientes, realizando reuniões Semanais ou Mensais;
- Identificação de ameaças e oportunidades através de KPIs;
- Apoio relacionado ao produto e incentivo ao seu uso;
- Monitoramento de backlog na plataforma Zendesk.

Analista de Custo

Jan 2020 - Abr 2021

[Guiando Telecom](#)

Empresa especialista em Gestão de Despesas de Telecom e gestão automática de faturas.

Atividades Principais:

- Gerenciar inventário de celulares e fixos;
- Criar relatórios e books;
- Acompanhar faturas e enviar para pagamento;
- Analisar custos e identificar redução;
- Fornecer a planilha de alocação de custos e provisão mensalmente.

Estagiária

Ago 2019 - Jan 2020

[Guiando Telecom](#)

- Suporte aos analistas atualizando estoque, analisando relatórios e faturas, criando relatórios e books no Power BI.

Estagiária**Jan 2019 - Ago 2019****3C Corretora de Seguros**

Corretora de seguros que trabalha com seguros gerais, como seguro saúde, seguro automóvel, seguro residencial, seguro de vida, etc.

Atividades Principais:

- Monitorar clientes inadimplentes;
- Exportar de relatórios e criação de plano de ação;
- Contactar companhias de seguros;
- Ligar para os clientes para alertá-los sobre o débito e enviar faturas de pagamento atualizadas.

Auxiliar Administrativo**Abr 2018 - Jan 2019****FCA Fiat Chrysler Participações Brasil S.A.**

Empresa do Grupo Stellantis responsável pelas atividades administrativas como contratação, pagamento e gestão empresarial.

Atividades Principais:

- Recepcionista interna do departamento de folha de pagamento;
- Apoiar os colaboradores internos;
- Controle e atualização de planilhas;
- Inserir novos terceiros e visitantes no sistema;
- Criar e gerenciar crachás;
- Receber correspondência e distribuí-la ao departamento.