MÉRCIA BRANDÃO

Florianópolis – SC
(48) 99657-7899 | merciaabrandao@gmail.com
33 anos | Brasileira

Cud. / Cobr.

090.393.324-10

OBJETIVO

Contribuir com minha experiência em atendimento, liderança operacional, controle financeiro e rotinas administrativas, atuando com foco na organização, eficiência dos processos e excelência no atendimento ao cliente.

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com sólida experiência no varejo, atuando nas áreas de atendimento, fiscalização de caixa, liderança de equipes e rotinas administrativas. Possuo experiência em fechamento e conferência de caixas, emissão de notas fiscais, organização de escalas, controle financeiro, inventários, controle de estoque e resolução de divergências.

Sou organizada, proativa, comunicativa e comprometida com resultados, possuindo facilidade para trabalhar em equipe, liderar pessoas e garantir a qualidade dos processos e do atendimento.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Grupo Femina – O Boticário

Atendente – Espaço do Revendedor
11/2024 – Atual

- Atendimento e suporte aos revendedores;
- Emissão e finalização de notas fiscais;
- Organização e controle de estoque;
- Participação em inventários e balanços;
- Apoio às rotinas administrativas da loja;
- Atendimento com foco na excelência e resolução de demandas.

HKM Farmácia de Manipulação (Essentia Pharma)

Atendimento Administrativo Online
01/2024 – 06/2024

- Atendimento digital a clientes de todo o Brasil;
- Tratativa de solicitações e acompanhamento de pedidos;
- Organização de informações;
- Suporte ao processo de vendas;
- Atendimento consultivo e resolução de demandas.

Hippo Supermercados

Fiscal de Caixa Assistente | Operadora de Caixa
05/2022 – 09/2023

- Fechamento e conferência de caixas;
- Emissão de notas fiscais;
- Suporte e orientação aos operadores de caixa;
- Organização de escalas;
- Atendimento ao cliente;
- Resolução de divergências operacionais;
- Apoio às rotinas administrativas da frente de caixa.

Bistek Supermercados

Fiscal de Caixa
02/2020 – 01/2022

- Liderança da equipe de operadores de caixa;
- Fechamento e conferência de caixas;
- Controle financeiro diário;
- Elaboração e organização de escalas;
- Acompanhamento da operação da frente de caixa;
- Resolução de divergências;
- Atendimento ao cliente e suporte operacional.

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Hope
Vendedora Responsável
06/2019 – 08/2019

Grupo Femina – O Boticário
Vendedora/Caixa
08/2017 – 04/2019

Smart Fit
Recepcionista
02/2017 – 08/2017

Cassula Calçados
Vendedora Temporária
10/2016 – 12/2016

Supermercados Angeloni
Operadora de Caixa
01/2015 – 08/2015

COMPETÊNCIAS

- Liderança de equipes
- Fiscalização e gestão da frente de caixa
- Fechamento e conferência de caixas
- Controle financeiro
- Emissão de notas fiscais
- Atendimento ao cliente
- Organização de escalas
- Controle de estoque
- Inventários
- Organização de documentos e processos
- Suporte administrativo
- Trabalho em equipe
- Boa comunicação
- Organização e proatividade

V A C - SISTEMA DE LINGUAGEM

Nome : Mônica Brandão Empresa: Cursos da água

Instruções: Este instrumento consta de três partes. Disponha de **CINCO minutos** para completá-lo.
Parte 1 - Você deverá **selecionar o parágrafo** que lhe seja **mais fácil de ler**. Não fique focado no significado real do parágrafo, mas sim na maneira em que responde em comparação aos outros parágrafos do grupo. Leia os três parágrafos antes de selecionar um deles. Não pense muito, a 1ª resposta geralmente é a melhor. Indique a letra do parágrafo selecionado, ESCREVENDO no campo ao lado as alternativas (A, B ou C) de cada grupo.

1	C	A	O repique dos sinos de vento me disse que a brisa ainda estava soprando lá fora. À distância é possível escutar o apito do trem.
		B	Posso ver os ramalhetes de flores no quintal, o brilho de suas cores esfumaçando-se entre as sombras e a luz solar, enquanto suas pétalas ondulam com a brisa.
		C	Enquanto corria podia sentir a brisa nas minhas costas, a batida de meus pés ao longo do caminho. O sangue fluía pelas minhas veias, fazendo-me sentir muito alerta.
2	C	A	Gosto de me sentir agasalhado. Nas noites frias gosto de relaxar junto ao cálido fogo de uma chaminé em um quarto confortável, com uma xícara de delicioso chocolate quente e um cálido cobertor.
		B	O menino falava pelo seu telefone de brinquedo como se estivesse falando com um amigo. Ao escutar a tranqüila conversa, quase pude ouvir o eco da voz do outro menino à distância.
		C	A vista era magnífica. Era uma das coisas mais lindas que eu já tinha visto. O panorama do campo verde se estendia claramente a nossos pés sob a brilhante e faiscante luz do sol.
3	B	A	Pareciam surpresos quando perceberam que havia mais gente na praia. O espanto de seus rostos transformou-se em avidez enquanto observavam para ver se reconheciam mais alguém na areia.
		B	Ajudaram-me e sustentaram-me até que eu sentisse minhas forças recuperadas. A sensação de formigamento que corria de cima a baixo pelas minhas pernas, especialmente em minha panturrilha, era mais forte depois de me levantar e meu corpo estava extremadamente quente.
		C	As pessoas se expressariam melhor verbalmente se pudessem falar sobre seus interesses ou suas posses. Pode-se escutar o crescente entusiasmo em suas conversas que geralmente se tornam mais fluentes.
4	B	A	O feedback que a oradora recebeu foi uma indicação de que estava se comunicando com mais eficácia. As pessoas na audiência pareciam estar em sintonia com o que ela estava dizendo.
		B	Quero entender como as pessoas se sentem em seu mundo interior, para aceitá-las como são, para criar uma atmosfera que elas possam sentir seus pensamentos livres e sentir o que desejarem.
		C	As crianças observam os adultos. Notam muito mais do que supomos. É possível perceber isso se nós os observamos brincar. Imitam o que vêem do comportamento dos adultos.
5	C	A	As pessoas criativas e artísticas têm olhos para a beleza. Podem ver padrões e formas que outros não podem. Respondem às cores ao redor e o panorama que os rodeia pode afetar seu estado de ânimo.
		B	Escutam a música como se fosse a primeira vez. Cada troca de tom e ritmo é perceptível pelos seus ouvidos. Os sons voam pelo quarto enquanto os ritmos fazem eco em suas cabeças.
		C	Todos estavam pasmos com as profundas emoções geradas pela conversa. Alguns se sentiram aludidos e meditaram silenciosamente. Outros se sentiram estimulados e emocionados. Todos estiveram receptivos a cada nova emoção.

Parte 2 - Grupos reativos

Selecione a alternativa A, B ou C, do grupo de palavras, que lhe seja **mais fácil de ler** e **ESCREVA** na célula ao lado. Não fique focado no significado das palavras. Procure fazer rapidamente.

6	B	A	Testemunho, Ver, Olhar
		B	Entrevista, Escutar, Ouvir
		C	Sensação, Tocar, Sentir
7	B	A	Remexer, Sensitivo, Empurrar
		B	Observar, Alcance Precisar
		C	Protestar, Enfatizar, Discutir
8	B	A	Proclamar, Menção, Acústico
		B	Textura, Manobra, Tato
		C	Exibir, Inspecionar, Vista
9	C	A	Escrutinar, Focado, Cena
		B	Articular, Prestar atenção, Tom
		C	Estimular, Apoio, Pegar
10	A	A	Timbrar, Rumor, Toque de Tambor
		B	Movimento, Calor, Pressa
		C	Faiscar, Espelho, Perspectiva
11	C	A	Sonhar, Brilhar, Ilusão
		B	Escutar, Quietude, Silêncio
		C	Gesto, Suave, Terno
12	B	A	Compasso, escutar, Gravar
		B	Firme, Sustentar, Concreto
		C	Brilho, Aparência, Imagem
13	C	A	Sentimento, Morno, Músculo
		B	Perspectiva, Roxo, Livro
		C	Rumor, Audível, Tranquilidade
14	A	A	Espetáculo, Observador, Visão
		B	Ritmo, Articular, Soar
		C	Mover, Poderoso, Reflexo
15	C	A	Ronronar, ouvir, Melodia
		B	Suave, Tomar, Relaxado
		C	Brilhante, Observação, Visão

Parte 3 - Frases curtas

Em cada grupo, **escolha** a letra da **frase** que você considera **mais fácil de ler. ESCREVA no campo ao lado a alternativa selecionada. ("A, B ou C").**

16	A	A	Dar uma olhada
		B	Um rumor
		C	Um maço
17	A	A	Preste ouvidos
		B	Dê uma mão
		C	Lance um olhar
18	C	A	Mano a mano
		B	Olho a olho
		C	Palavra a palavra
19	B	A	Imagine-se
		B	Ouça a palavra
		C	Travar combate com...
20	B	A	O suspense da caçada
		B	A luz do relâmpago
		C	A vibração do trovão
21	A	A	Franco
		B	Secreto
		C	Falta de perspicácia
22	B	A	Já vejo
		B	Te escuto
		C	Tenho
23	B	A	Manter aí
		B	Olhos de pássaro
		C	Soa certo
24	C	A	Claro como a água
		B	Suave como a seda
		C	Brilhante como o sol
25	A	A	Observa
		B	Escuta
		C	Capta

Nome Maria Brunela Empresa Casa do Cliente

Para cada pergunta da 1° à 24°, escolha um conjunto de palavras com os quais você **MAIS se identifique** e outro com os quais você **MENOS se identifique**. Disponha de **12 (doze) minutos** para completar este instrumento.

1	+ Mais B	- Menos D
A	amável, gentil	
B	persuasivo, convincente	
C	humilde, reservado, modesto	
D	original, inovador, diferente	

2	+ Mais A	- Menos C
A	atrativo, simpático, agradável para os demais	
B	cooperativo, está de acordo com freqüência	
C	teimoso, tenaz, combativo	
D	doce, complacente	

3	+ Mais C	- Menos A
A	fácil de guiar, seguidor	
B	direto, desafiador	
C	leal, devoto, fiel	
D	encantador, faz com que as pessoas gostem	

4	+ Mais A	- Menos C
A	mente aberta, receptivo	
B	reconhecido pelos demais, gosta de ajudar	
C	voluntarioso, caráter forte e decidido	
D	alegre, divertido	

5	+ Mais B	- Menos A
A	jovial, gosta de alegrar as pessoas	
B	preciso, exato	
C	decidido, determinado, audaz	
D	estável, de temperamento tranqüilo, calmo	

6	+ Mais A	- Menos C
A	competitivo, busca ganhar	
B	carinhoso,tem muito tato	
C	extrovertido, gosta de divertir-se	
D	harmonioso, busca o acordo	

7	+ Mais C	- Menos A
A	exigente, difícil de satisfazer	
B	obediente, faz o que lhe pedem que faça, comedido	
C	tenaz e decidido, determinado	
D	brincalhão, divertido	

8	+ Mais B	- Menos C
A	valente, temerário, cheio de coragem	
B	inspirador, estimulante, motivador	
C	obediente, não confronta, cede facilmente	
D	tímido, apreensivo, calado	

9	+ Mais A	- Menos C
A	sociável, desfruta da companhia dos outros	
B	paciente, estável, tolerante	
C	auto-suficiente, independente	
D	reservado	

10	+ Mais B	- Menos A
A	aventureiro, desejoso de arriscar-se	
B	receptivo, aberto a sugestões	
C	cordial, cálido, amistoso	
D	moderado, evita os extremos	

11	+ Mais D	- Menos C
A	expressivo, fala muito	
B	controlado, pouco expressivo	
C	convencional, sistemático, gosta da rotina	
D	decidido, certo, firme ao tomar decisões	

12	+ Mais B	- Menos D
A	refinado, elegante ao falar	
B	busca desafios, assume riscos	
C	diplomático, tem tato com as pessoas	
D	satisfeito, contente, confortável	

13	+ Mais D	- Menos A
A	agressivo, desafiante, enfocado na ação ou objetivo	
B	alma da festa, divertido, extrovertido	
C	ingênuo, é fácil que se aproveitem dele	
D	temeroso, tende a preocupar-se muito	

14	+ Mais C	- Menos B
A	cuidadoso, desconfiado, cauteloso	
B	determinado, decidido, não desiste, se põe firme	
C	convincente, transmite segurança	
D	de bom caráter, cortês, gosta de satisfazer os demais	

15	+ Mais A	- Menos B
A	entusiasta, se envolve com o que faz	
B	impaciente, ansioso, desesperado às vezes	
C	amistoso, consegue acordos, aceita	
D	animado, vivaz, entusiasta	

16	+ Mais A	- Menos D
A	tem autoconfiança, crê em si mesmo, seguro	
B	compreensivo, compassivo, apoiador das pessoas	
C	tolerante	
D	assertivo, agressivo, direto	

17	+ Mais A	- Menos D
A	muito disciplinado, auto controlado	
B	generoso, gosta de compartilhar	
C	animado, expressivo, usa muitos gestos	
D	persistente, não volta atrás, se nega a perder	

18	+ Mais D	- Menos C
A	admirável, digno de reconhecimento	
B	amável, desejoso de ajudar e de compartilhar	
C	resignado, desiste, não luta	
D	caráter forte, poderoso	

19	+ Mais A	- Menos D
A	respeitoso, trata as pessoas com consideração	
B	pioneiro, explorador, inovador	
C	otimista, vê o lado positivo de tudo	
D	se acomoda, complacente, pronto para ajudar	

20	+ Mais B	- Menos D
A	gosta de discutir, controverso, confrontante	
B	adaptável, flexível	
C	relaxado,leva as coisas com calma, tranqüilo	
D	leve, despreocupado, descomplicado	

21	+ Mais D	- Menos C
A	confia nos demais, tem fé nas pessoas	
B	contente, satisfeito	
C	positivo, não admite dúvidas nem temores	
D	pacífico, tranqüilo	

22	+ Mais A	- Menos C
A	socialmente hábil, gosta de estar com os demais	
B	educado, culto, conhecedor	
C	vigoroso, enérgico	
D	tolerante, pouco exato, compreensivo	

23	+ Mais A	- Menos D
A	agradável, sua companhia é prazerosa	
B	exato, correto, preciso	
C	tem opiniões claras, fala livre e abertamente	
D	reservado, controlado	

24	+ Mais D	- Menos A
A	impaciente, não se permite relaxar, não descansa	
B	sociável, amável	
C	popular, apreciado por muitas pessoas	
D	ordenado, organizado, claro	