

# ADRIANA APARECIDA DOS SANTOS

HTTPS://WWW.LINKEDIN.COM/IN/ADRIANA-APARECIDA-SANTOS/  
DRYCA\_SANTUS@HOTMAIL.COM

DIADEMA - SP  
(11) 94888-4404 E (11) 98323-1738

## ANALISTA DE FACILITIES PLENO

### RESUMO DAS QUALIFICAÇÕES:

---

Profissional com mais de 20 anos de experiência em Gestão de Facilities, Administrativo e Comercial, atuando em empresas nacionais e multinacionais. Sólida experiência na gestão de contratos, fornecedores e operações de manutenção predial (hard e soft services), garantindo conformidade com SLAs, KPIs e padrões de qualidade. Responsável pela gestão dos contratos, atuando como ponto focal operacional e administrativo das atividades de manutenção predial e Facilities, envolvendo instalações, obras, reformas de edificações, assegurando conservação, garantindo o cumprimento dos escopos, SLAs e padrões de qualidade acordados.

- Liderei equipes próprias e terceirizadas nas frentes de manutenções e instalações prediais (elétrica, hidráulica, ar-condicionado, civil e demais sistemas), garantindo funcionamento adequado, conformidade técnica e segurança.
- Planejei, organizei e acompanhei rotas de atendimento e cronogramas de serviços terceirizados, limpeza, recepção, jardinagem, copa, manutenção predial, entre outros), com foco em desempenho, conformidade e otimização de custos.
- Apoiei a organização de eventos internos, reuniões corporativas e demandas logísticas, incluindo coffee breaks, workshops e recepção de clientes.
- Atuei na gestão de fornecedores, conduzindo cotações, negociações e compras de pequenos volumes, assegurando otimização de custos, qualidade e melhor custo-benefício.
- Apoiei a definição, acompanhamento e análise de SLAs e KPIs, assegurando o monitoramento contínuo de desempenho, níveis de serviço e qualidade das entregas.
- Gerenciei ordens de serviço, chamados e demandas operacionais por meio de sistemas de Facilities, garantindo rastreabilidade, cumprimento de prazos e resolutividade e SLAs.
- Assegurei a continuidade da operação de Facilities, atuando de forma preventiva e corretiva para minimizar impactos e riscos operacionais.
- Monitorei o desempenho de serviços, contratos e indicadores operacionais, propondo melhorias contínuas, padronização de processos e aumento da eficiência.

### EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

---

- **Nome da Empresa: TMA ENGENHARIA** **10/2025 –**  
**Analista Comercial**
  - Responsável por conduzir o agendamento e controle de visitas técnicas, apoio à equipe de campo, acompanhamento das operações de serviços de engenharia, gestão de contratos e controle de indicadores operacionais e administrativos. Elaboração de relatórios gerenciais e interface com clientes e áreas internas, assegurando eficiência operacional, qualidade dos serviços e cumprimento de SLAs.
  - Elaborava propostas técnicas e comerciais, integrando escopo de engenharia, custos, prazos e SLAs.
  - Gestão e atualização de CRM, garantindo previsibilidade de vendas e organização do funil comercial, além de propor melhorias contínuas nos processos comerciais.
  - Apoiei e participei de visitas técnicas, levantamentos de campo e reuniões de alinhamento, assegurando entendimento completo do escopo técnico e comercial.
  - Colaborei diretamente com o Gestor Comercial na definição de KPIs, indicadores de desempenho, rotinas comerciais e governança da área, apoiando a tomada de decisão estratégica. Atuei em processos de concorrência, licitações e editais com grandes clientes, incluindo análise e acompanhamento de oportunidades via Portal SIGA (Pregão Eletrônico).

**Nome da Empresa: Arco Educação**  
**Analista Administrativo**

06/2023 – 10/2024

- Realizei o monitoramento de e-mails urgentes para garantir a visibilidade por parte dos executivos responsáveis pelas contas envolvidas.
- Garanti que todas as emissões de tickets sigam as políticas de viagens corporativas vigentes.
- Manti o controle detalhado dos processos de emissão, alterações e cancelamentos de viagens.
- Negociei e mantive contatos com fornecedores de serviços de viagens, assegurando a qualidade e o cumprimento de contratos.
- Elaborei relatórios sobre o desempenho das viagens, utilizando os sistemas Smartrips e Paytrack para apresentar à alta gestão.
- Responsável pelo controle e distribuição de cartões corporativo, gestão de recargas, substituições e monitoramento do limites de uso.
- Assegurei que todas as viagens seguissem as políticas internas e regulamentações legais e fiscais.

**Nome da empresa: Inplan Infraestrutura**  
**Analista de Facilities PL**

02/2020 – 06/2023

- Coordenei e supervisionei serviços terceirizados de manutenção predial, ar condicionado e conservação predial, assegurando conformidade do escopo contratual, padrões de qualidade e níveis de serviço acordados.
- Apoiei a gestão imediata na elaboração, renovação e renegociação de contratos de Facilities, com foco na preservação da margem contratual, redução de custos e melhoria contínua da qualidade dos serviços.
- Planejei, conduzi e acompanhei obras, reformas e adequações corporativas, assegurando cumprimento de prazos, escopo, qualidade e controle orçamentário.
- Monitorei os serviços terceirizados de coffee break, limpeza, manutenção de edifícios, paisagismo, projetos de infra-estrutura elétrica e renovação civil de escritórios e armazéns locais.
- Prestei suporte ao atendimento de chamados internos, estruturação e monitoramento de SLAs e KPIs, assegurando controle de desempenho, qualidade dos serviços e tomada de decisão baseada em dados.
- Realizei visitas técnicas a clientes e unidades operacionais, aplicando checklists de execução, assegurando aderência aos padrões e excelência no atendimento.
- Responsável pelo planejamento e gestão do cronograma das equipes de manutenção preventiva, envolvendo sistemas de ar-condicionado e manutenções prediais (civil e elétrica). Realização de acompanhamento contínuo das atividades, assegurando a execução conforme o escopo contratado e registrando evidências das manutenções realizadas por meio de relatórios e controles operacionais.
- Garanti a qualidade, excelência operacional e satisfação do cliente, acompanhando a execução dos serviços e atuando preventivamente na correção de desvios.
- Realizei visitas técnicas a clientes e unidades operacionais, aplicando checklists de execução e auditoria, assegurando aderência aos padrões e excelência no atendimento.
- Responsável pelo planejamento e coordenação das atividades de manutenção, incluindo controle de recursos, gestão de custos e acompanhamento da execução dos serviços, garantindo qualidade, eficiência e cumprimento dos prazos operacionais.
- Analisei processos, rotinas operacionais e organização do trabalho, identificando oportunidades de padronização, ganhos de produtividade, redução de custos e melhoria contínua.

**Nome da Empresa: BRK Ambiental**  
**Comercial - BackOffice Corporativo**

11/2018 - 10/2019

- Gerei processos de cobrança com base em cronogramas operacionais, notificando clientes inadimplentes ou com registros de irregularidades e suspeitas de fraude.
- Realizei a conferência do faturamento proveniente das leituras de consumo de serviços hídricos, identificando inconsistências e encaminhando os casos para revisão e correção junto à área técnica.
- Atuei nos setores de Fiscalização e Hidrometria, sendo responsável pela abertura de ordens de serviço para apuração de fraudes, desvios e não conformidades no atendimento ao cliente.

- Mapeei informações no sistema SAP, identificando uma oportunidade significativa de recuperação de créditos para a companhia, á iniciativa que resultou em reconhecimento interno pela relevância e impacto financeiro.

**Nome da Empresa: Cadium Com Imp Exp Ltda**  
**Analista de vendas interna**

**07/2013 - 10/2017**

- Apoiei o atingimento das metas estabelecidas para o produto, bem como o aumento do share nas vendas financiadas.
- Realizei prospecção ativa de novos clientes ou parceiros; mapeamento de oportunidade de mercado, identificação de nichos, segmentos, regiões com potencial.
- Apoiei à liderança na tomada de decisão; contribuindo com estratégias de crescimento e expansão; implantação do novo negócio.
- Responsável pela manutenção e fortalecimento do relacionamento com clientes, acompanhando cada etapa do processo;
- Cumpri as normas de procedimentos, atendendo objetivo e metas da Política da qualidade ( ISO 9001) e do sistema ambiental (ISO 14001)
- Executei atualização no sistema CRM e Protheus, junto dos executivos de vendas, mantendo informações como cadastro de leads, oportunidades, contatos e histórico de interações com clientes sempre acuradas.
- Analisei processos e identifiquei oportunidades de melhoria, otimizando operações e aumentando a eficiência.
- Atuei como Backoffice de vendas, suportando o time regional do canal de distribuição.
- Realizava integração com as áreas de P&D, financeiro, Qualidade, PCP, e Logística para garantir soluções alinhadas às necessidades dos clientes;
- Apoiei o atingimento das metas estabelecidas para o produto, bem como o aumento do share nas vendas.
- Assegurei o atingimento de todos os KPIs, realizando monitoramento e ajustes diários conforme necessário.

#### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

---

- Pós-Graduação Em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional – Universidade Metodista - concluído em janeiro/2015.
- Graduação em Administração de Empresas – Foco Faculdade Octógno - concluído em dezembro/2005.

#### **FORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

---

- Jornada de Inteligência Artificial – Fiesp 04/2026
- Mesa Redonda Universidade Abracopel – Instalação e Manutenção de Ar Condicionado - PMOC – 04/2026
- Inteligência Artificial: Estratégias Inovadoras para Resultados Imediatos e Sustentáveis - LinkedIn 04/2025
- Networking: Como Criar uma Rede de Contatos Profissionais - LinkedIn 03/2025
- Como Dominar a Arte da Negociação Onde Todos Ganham - LinkedIn 02/2025
- Liderança Colaborativa - - LinkedIn 09/2024
- IA Generativa – Impacto e Remodelação do Futuro do trabalho - LinkedIn 07/2024
- Inteligência Artificial – Desafios e Oportunidades para líderes – LinkedIn 07/2024
- Comunicação na Liderança 4.0 – O Poder da Síntese – LinkedIn 05/2023
- Fundamentos da melhoria de processos – LinkedIn – 05/2023
- Gestão de equipes e projetos LinkedIn – 04/2023
- Conhecimento nos sistema ERP , Protheus e SAP.