



DENISE ALVES

TÉCNICO DE APOIO À GESTÃO

Amadora, Portugal | 925 727 510 | denisealvesj@hotmail.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/denisealvesj](https://www.linkedin.com/in/denisealvesj)

PERFIL

Profissional administrativa com mais de 25 anos de experiência em gestão administrativa, financeira e logística, atendimento ao cliente e coordenação de equipas. Formação recente em Técnico de Apoio à Gestão (IEFP, 2025/2026), abrangendo as áreas administrativa, financeira, logística, fiscal, marketing e recursos humanos. Reconhecida pela organização, responsabilidade, capacidade de comunicação, atenção ao detalhe e cumprimento de prazos. Procura uma posição de assistente administrativa para dar continuidade a uma carreira sólida, aplicando experiência consolidada e formação atualizada ao contexto português.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Estagiária | Apoio Administrativo | *Residência Universitária – Junta de Freguesia de Benfica*
2025

- Inventário patrimonial e registo de bens.
- Atualização de informação e apoio administrativo geral.
- Organização documental de processos da residência.

Assistente de Contact Center (Inbound) | *CGI – Odivelas*
2024 – 2025

- Atendimento ao cliente e registo de informação em sistema.
- Gestão e encaminhamento de pedidos e resolução de ocorrências.
- Apoio a processos administrativos e operacionais da equipa.

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – Brasil
1999 – 2019

Líder de Equipa / Supervisora
2017 – 2019

- Coordenação e acompanhamento de equipa operacional.
- Planeamento das atividades operacionais e apoio à gestão logística.
- Acompanhamento de indicadores operacionais e reporte de resultados.

Gerente de Agência
2014 – 2017

- Gestão administrativa e operacional da agência.
- Coordenação de equipa com foco no cumprimento de metas e qualidade do atendimento.
- Organização e supervisão dos serviços prestados ao público.

Atendente Comercial
2007 – 2014

- Atendimento ao cliente e gestão de serviços financeiros ao balcão.
- Apoio às operações administrativas e comerciais da agência.
- Registo e validação de informação em sistema.

Assistente Administrativo em Logística
2003 – 2007

- Apoio administrativo à gestão de processos logísticos.

- Organização documental e controlo de registos.
- Acompanhamento de fluxos de expedição e receção.

Carteiro

1999 – 2003

- Entrega de correspondência e encomendas na rota atribuída.
- Atendimento ao público durante o percurso e prestação de serviços postais e financeiros básicos.
- Gestão de itinerários e cumprimento de prazos de entrega.
- Registo de entregas e ocorrências.

Auxiliar de Secretaria | *Faculdade de Filosofia de Lajinha – Lajinha, MG, Brasil*

1995 – 1996

- Apoio administrativo à secretaria académica.
- Atendimento ao público e telefónico, e gestão documental.
- Processamento de matrículas e registo de notas.

Professora do Ensino Básico | *Secretaria de Educação do Estado de Minas Gerais – Brasil*

1991 – 1993

- Lecionação da disciplina de Matemática e planeamento de atividades pedagógicas.
- Gestão de turma e avaliação da aprendizagem, com elaboração de relatórios.
- Colaboração com a equipa pedagógica e apoio a processos administrativos escolares.

FORMAÇÃO ACADÉMICA

Técnico de Apoio à Gestão — IEFP, Amadora

Junho de 2026 | Curso de nível 4, com módulos em gestão administrativa, financeira, logística, fiscal, marketing e recursos humanos.

Curso de Magistério com Especialização em Matemática — Secretaria de Educação de Minas Gerais, Brasil

Dezembro de 1986

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

- Método CIS – Inteligência Emocional — Febracis (2023)
- Técnica de Vendas e Atendimento ao Cliente — Correios do Brasil (2015)

COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Gestão administrativa, financeira e documental
- Organização e acompanhamento de processos
- Atendimento ao cliente e gestão de prioridades
- Coordenação de equipas e cumprimento de prazos
- Comunicação, resolução de problemas e atenção ao detalhe

COMPETÊNCIAS DIGITAIS

- Microsoft Office (Word, Excel e PowerPoint)
- Outlook, Gmail
- Ferramentas digitais e software de gestão
- Gestão de documentos eletrónicos

IDIOMAS

- Português — Nativo