

# Denise Lopes da Silva

Data de Nascimento: 16/05/1986

Idade: 33 anos

Reside em Carapicuíba – São Paulo

Telefones: (11) 96471-7686/ (11) 99127-3539

E-mail: lopess.denise@gmail.com

## OBJETIVO

---

Atuar na área de Governança/ Qualidade, Processos e/ou Projetos.

## FORMAÇÃO

---

- MBA em Qualidade e Produtividade – UNINOVE, concluído em 2016.
- Tecnologia em Gestão da Qualidade – UNINOVE, concluído em 2014.
- Técnico - Redes de Computadores - SENAI Jandira, concluído em 2011.

## RESUMO DO CURRÍCULO

---

Formada em Gestão da Qualidade e MBA em Qualidade e Produtividade, atuo na área de Qualidade, Governança, Projetos e Processos há oito anos, já atuei como Coordenadora e Analista de Qualidade, nestas funções realizava treinamentos, criava e validava documentações e modelos de controles, relatórios, books para clientes externos e internos. Elaborava planos de ação, além de participar de reuniões operacionais, estratégicas e executivas.

Como consultora/ analista de processos, realizava mapeamento de atividades, funções e processos, através de entrevistas para formalização e/ou melhoria dos processos, sendo necessário negociar/ gerenciar conflitos entre áreas para alcançar os objetivos traçados.

Em Projetos, fui responsável pelo gerenciamento e acompanhamento de projetos visando a execução destes dentro do planejado, entregando valor aos interessados.

## HISTÓRICO PROFISSIONAL

---

### • 2018 – 2019 – Grupo Flytour

#### *Serviços de viagens*

De 05/18 a 07/19 – Consultora de Projetos & Processos

- Gerenciar projetos, garantindo que estes sejam documentados e executados dentro do planejado, entregando valor aos interessados.
- Participar das reuniões de Diretoria apoiando o(s) Sponsor do(s) Projeto(s) na apresentação de status dos projetos estratégicos.
- Conduzir reuniões entre diferentes áreas da empresa com o objetivo de alinhar expectativas, transformando-as em processos formais que serão acompanhados e melhorados.
- Mapear, desenhar, identificar e propor melhorias nos processos existentes, bem como, conduzir os envolvidos nestes processos a analisarem o AS IS visando construir um TO BE mais eficaz.

### • 2015 – 2017 – Grupo Seta

#### *Rede Atacadista*

De 09/15 a 03/17 – Analista de Processos Pleno

- Realizar assessment dos processos atuais (AS IS) e desenhá-los visando a padronização e melhoria contínua dos mesmos (TO BE).
- Acompanhar e mensurar os resultados dos processos implantados identificando oportunidades de melhoria e possíveis gaps operacionais a serem corrigidos.
- Elaboração, aplicação e acompanhamento de planos de ação.
- Organização e apresentação de Comitês.
- Organização e condução de reuniões operacionais e estratégicas.
- Apoiar os clientes internos, mediando conflitos, buscando sempre chegar a um acordo que seja agradável para todas as partes envolvidas.

- **2015 – 2015 – GlobalWeb Serviços de Teleatendimento Ltda**

*Serviços e soluções de Tecnologia da Informação*

De 01/15 a 07/15 - Coordenadora de Métricas e Processos

- Coordenar as atividades da Equipe, garantindo que estas estejam alinhadas com os objetivos do Cliente e Empresa.
- Participação na Gestão de Problemas, contribuindo com os planos de ação para resolução dos problemas.
- Representar a área nas reuniões Operacionais e Gerenciais com o cliente apresentando as evoluções e planos de melhoria contínua.
- Algumas das atividades desenvolvidas pela Equipe:
  - Mapeamento de Processos e melhoria dos já existentes.
  - Atualização e Criação de Procedimentos.
  - Elaboração e aplicação de treinamentos.
  - Realização de feedbacks com profissionais.
  - Tratativa das Insatisfações relacionadas aos atendimentos.
  - Auditoria de ligações e registros.
  - Acompanhamento da Performance da Equipe visando identificar desvios e propor melhorias.
  - Elaboração e análise de relatórios.
  - Elaboração de planos de ação

- **2010 - 2014 – Stefanini It Solutions**

*Consultoria e Assessoria em Informática*

De 05/14 a 11/14- Coordenador de Qualidade e Governança

- Coordenar as equipes de Service Level Management, Change Management e Quality Assurance garantindo que os processos existentes no cliente sejam seguidos, bem como identificar oportunidades de melhorias nos mesmos.
- Coordenar os recursos garantindo o máximo aproveitamento de suas habilidades/ competências, bem como, a satisfação dos mesmos.
- Participar de reuniões operacionais e estratégicas. As Equipes estavam divididas em:
  - Service Level Management, onde as principais atribuições eram:

- Prover relatórios operacionais e gerenciais que possibilitem análise e acompanhamento dos indicadores, melhorar continuamente e revisar periodicamente os indicadores e relatórios existentes,
- Identificar falhas no processo e implementar ações/ planos de ações corretivos e preventivos.
- Quality Assurance
  - Equipe responsável pela criação/ atualização de processos e procedimentos e auditorias internas.
- Change Management
  - equipe responsável pela liberação das mudanças necessárias no ambiente.

#### De 10/12 a 04/14 - Analista de Projetos Pleno

- Elaboração de relatórios de análise e acompanhamento de Projetos.
- Acompanhamento e controle dos entregáveis de Projetos.
- Acompanhamento das áreas executoras, a fim de garantir o cumprimento dos prazos acordados.
- Elaboração e análise de documentos, visando a padronização de documentações e melhoria dos processos existentes.
- Participação nas reuniões de definição e alinhamento de estratégias.

#### De 07/11 a 09/12 - Analista de Qualidade Junior

- Elaboração e análise do Book apresentado ao cliente, bem como, elaboração e análise de Reports semanais e diários das equipes.
- Auditoria de chamados e escuta de ligações.
- Elaboração de Planos de Ações, visando à melhoria contínua do serviço.
- Elaboração e aplicação de treinamentos.
- Atualização da Base de conhecimentos.
- Identificação de oportunidades de melhoria nos processos existentes.
- Participação na Gestão de Problemas.

#### De 08/10 a 06/11 - Analista de Suporte

#### Cursos e Certificações

---

- Agile Scrum – Product Owner
- Mapeamento de Processos com BPMN 2.0
- Certificação Scrum Fundamentais (SFC).
- Auditor Líder ISO 9001.
- Certificação ISO 20.000.
- Certificação ITIL V3 Foundation.
- Cursou COBIT 4.1.