

Contato

Rua Boa Vista, R. Quinze de
Novembro, 228
+5511993598202 (Mobile)
dourado.samuel@outlook.com

www.linkedin.com/in/samuel-
dourado-051602a4 (LinkedIn)

Principais competências

Planejamento de demanda
Pensamento crítico
Definição de processos

Languages

Português (Native or Bilingual)
Espanhol (Elementary)
Inglês (Elementary)

Certifications

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE
DADOS (LGPD)
Pentaho Data Integration - Aprenda
ETL na prática
EXCEL SIMULAÇÃO E ANÁLISE
DE CENÁRIOS
SQL SERVER: CONSULTAS
AVANÇADAS COM MICROSOFT
SQL SERVER 2017
Gestão financeira: administre suas
finanças na prática

Samuel Dourado

Coordenador de analytics e MIS com expertise em Big Data e
Inteligência Analítica na Alphavox Contact Center
São Paulo, Brasil

Resumo

Sou uma pessoa bem focada na entrega de resultados e prazos,
tenho uma vasta experiência em rotinas estratégicas e operacionais.
Trabalho muito bem em equipe, tenho uma grande facilidade para
me adaptar em diversos ambientes.

Levo comigo a seguinte frase:

"Todo o homem que encontro me é superior em alguma coisa. E,
nesse particular, aprendo com ele."

Experiência

Alphavox Contact Center
5 anos 6 meses

Coordenador de analytics e MIS
março de 2024 - Present (5 meses)
São Paulo, Brasil

Coordenador de planejamento estratégico
abril de 2023 - março de 2024 (1 ano)
São Paulo

Responsabilidades Principais:

- Liderar equipes de planejamento, controle e gestão da informação (MIS).
- Assegurar eficiência e precisão na execução das atividades.
- Estabelecer e medir controles gerenciais.
- Identificar oportunidades de melhoria.
- Garantir o cumprimento das metas individuais e da equipe.
- Coordenar atividades, priorizando e dimensionando tarefas.
- Promover um ambiente de trabalho motivador.

Habilidades Críticas:

- Pensamento estratégico.
- Comunicação eficaz e habilidades interpessoais.
- Capacidade de liderança e priorização.

- Organização e estruturação de processos.
- Pensamento lógico e analítico.
- Conhecimento profundo do setor de call center e suas dinâmicas.
- Capacidade de colaborar com equipes operacionais.
- Espírito empreendedor e foco no sucesso do cliente.

Líder de equipe

abril de 2022 - abril de 2023 (1 ano 1 mês)

Planejamento Estratégico

fevereiro de 2019 - março de 2022 (3 anos 2 meses)

São Paulo

- Identificação de oportunidades de melhoria e eficiência nas operações do Call Center, incluindo fluxos de trabalho, processos de atendimento ao cliente e treinamentos.
- Gerenciamento da remuneração variável dos colaboradores operacionais.
- Projeção e monitoramento de indicadores operacionais, estratégicos e financeiros.
- Desenvolvimento e aprimoramento das rotinas da área, com foco na integridade das informações e agilidade dos processos.
- Controle e monitoramento das estratégias de discagem em tempo real de operações Outbound.
- Análise estatística dos dados das carteiras de clientes da empresa, incluindo a higienização e enriquecimento em massa de dados cadastrais. Responsável pela elaboração e distribuição das estratégias de discagem.
- Monitoramento de indicadores de desempenho-chave (KPIs) e geração de relatórios regulares para a gerência sênior.
- Criação de materiais para apresentação de resultados e participação em reuniões operacionais, gerenciais e estratégicas.
- Gerenciamento de projetos de grande escala para a implementação de novos sistemas e tecnologias de atendimento ao cliente.
- Acompanhamento do mercado de Call Center e das tendências do setor para ajudar a empresa a permanecer competitiva.
- Atuação como ponto focal no relacionamento entre a contratante e a contratada.

Neobpo

1 ano 4 meses

Planejamento corporativo

julho de 2018 - janeiro de 2019 (7 meses)

São Paulo, São Paulo

- Análise de dados para identificar tendências, gargalos e oportunidades de melhoria
- Desenho e implementação de novos processos, tecnologias e soluções para aprimorar a eficiência e eficácia das operações
- Criação de relatórios e apresentações para a alta gerência, com recomendações e análises de desempenho
- Colaboração com outras equipes, como Recursos Humanos e Treinamento, para garantir que as soluções implementadas sejam sustentáveis e possam ser integradas ao longo do tempo
- Acompanhamento dos resultados e indicadores de desempenho para garantir que as soluções implementadas estejam atingindo os objetivos definidos
- Identificação e gestão de riscos e oportunidades, com um olhar atento para as tendências do mercado e as necessidades dos clientes
- Liderança de projetos e iniciativas que envolvem diversas áreas da empresa, garantindo a integração e a colaboração entre as equipes.

MIS (Management Information System)

outubro de 2017 - julho de 2018 (10 meses)

São Paulo e Região, Brasil

- Gerenciamento de dados em bancos de dados de call center, incluindo extração, manipulação e análise de dados em SQL Server;
- Desenvolvimento e automação de relatórios em planilhas Excel e painéis web em ferramentas de BI (como Power BI, Tableau ou QlikView), com habilidades em Clique Performance;
- Análise de relatórios de desempenho do call center, como níveis de serviço, tempos de atendimento, taxa de abandono, entre outros, e identificação de tendências e oportunidades de melhoria;
- Desenvolvimento e manutenção de modelos de previsão e planejamento de demanda para o call center;
- Colaboração com outras áreas do call center e da empresa para garantir a integridade e qualidade dos dados, bem como o alinhamento dos relatórios e análises;
- Comunicação clara e concisa de insights e recomendações aos stakeholders do call center e da empresa.

TMKT

Planejamento de Operações Call Center

janeiro de 2016 - outubro de 2017 (1 ano 10 meses)

São Paulo e Região, Brasil

- Acompanhamento e análise de operações Outbound e campanhas operacionais em tempo real, visando aprimorar o modelo de análise discutido entre a Gerência e a Diretoria da empresa. Inclui análises estatísticas de quartis, % de índice de cumprimento de meta (%ICM) e projeção de faturamento, modelagem de Mailing, bem como indicadores de produtividade e improdutividade.
- Participação em reuniões operacionais, gerenciais e estratégicas com gestores de contas e diretoria da empresa, realizando apuração de remuneração variável e fornecendo suporte no desenvolvimento de relatórios internos e externos. Também é responsável pelo dimensionamento e distribuição dos Mailings para garantir maior assertividade nos indicadores de % de retorno.
- Racionamento direto com o contratante da conta para otimizar processos, acompanhar diariamente o faturamento, dimensionar recursos humanos, atualizar apresentações, gerenciar usuários e atualizar briefing de negócio.
- Desenvolvimento de relatórios internos e externos para suportar a tomada de decisão em diferentes níveis da empresa.
- Gerenciamento de usuários e atualização de briefing de negócio.

Flex Contact Center

MIS (Management Information System)

julho de 2015 - janeiro de 2016 (7 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Elaboração, atualização e acompanhamento de indicadores. Gerar indicadores de forma eficiente e transparente para tomada de decisões. Executar relatórios diários, internos e externos, desenvolvimento de Macros para automatização de relatórios, aplicação básica da linguagem VBA com banco de dados Sql Server – Macros para agilizar processos, relacionamento com cliente.

ZANC Assessoria Nacional de Cobrança

2 anos 9 meses

Control Desk

maio de 2014 - julho de 2015 (1 ano 3 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Extrair, tratar e analisar todos os dados dos sistemas. Elaborar os relatórios específicos demandados pelo gestor imediato. Desenvolver as rotinas necessárias. Garantir a integridade das informações. Demonstrar através de gráficos todas as percepções e visões pertinentes a cada tipo de operação. Sugerir melhorias de processos. Participar como observador

de apresentações de resultado buscando alinhar a percepção do grupo. Acompanhar e reportar queda de produtividade e improdutividades, gerenciamento de estratégia, controle de ações (SMS, e-mail e URA) , liberações de usuários.

Negociador de Cobrança

novembro de 2012 - abril de 2014 (1 ano 6 meses)

São Paulo e Região, Brasil

- Negociação de títulos de pessoas físicas, com foco nos segmentos bancário e varejo.

- Analise do do titulo e exceção de acordo com o perfil em busca de melhores soluções no modelo de negociações amigável.

- Negociações de curto, médio e longo prazo, sempre acompanhando o histórico financeiro do cliente para garantir conclusão da negociação até termino do pagamento do ultimo pagamento.

Formação acadêmica

Universidade Anhembi Morumbi

Graduação, Big Data E Inteligência Analítica · (2021 - 2024)