Luciana Cristina Teixeira de Castro

*Brasileira, casada, 36 anos*

Rua David Eid, 1907 Bl. 11 Ap. 51 – Vila do Castelo - SP

CEP: 04438-000 – São Paulo

Telefones: 11 2659-8768 / 11 98339-0320

e-mail: [luct.castro@hotmail.com](mailto:luct.castro@hotmail.com)

**Qualificações**

Experiência de mais de 7 anos no setor joalheiro, incluindo coordenação de fábrica, PCP, criação e modelagem, ourivesaria, consultoria em processos de planejamento e produção. Produzindo joias para abastecimento de mais de 100 lojas em diversos estados brasileiros e no exterior.

**Formação Acadêmica**

**Graduação:** Bacharelado em Administração de empresas - UNIP – 6º semestre.

**Técnico:** Técnico em Processamento de Dados - Colégio Rodrigues Alves - 1996

**Experiência Profissional**

**Consultoria – Planejamento, Controle e Produção de Joias**  Abril/2014 até Nov/2014

**Ilumi Design – Mirella Vigevani**

* Responsável pela entrega de peças solicitadas por cliente de Prototipagem que tinham interesse em receber o produto final no metal solicitado;
* Orçamentos nas fábricas, verificação de melhor custo benefício e prazos de entrega;
* Definição de preço de venda e mark-up;
* Orçamento para o cliente final, negociação, prazo de entrega, forma de pagamento e entrega final.
* Orçamento e envio para o banho de ouro;
* Controle de qualidade e retorno para as fábricas;
* Acompanhamento da produção das peças nas fábricas, garantindo o prazo de entrega e quantidade solicitada;
* Elaboração de documentos para fornecedores e clientes: orçamentos, pedidos, entregas, planilhas de acompanhamento, etc.;
* Compra de insumos (correntes, fechos, pedras, etc.);
* Follow-ups com fornecedores e clientes;

**Marcele Becker – Lançamento da Marca no Mercado**

* Estudo para definição do público alvo;
* Levantamento dos melhores pontos de vendas para atingir o público alvo;
* Estudo dos hotéis mais adequados para parceria (Corner);
* Relatório dos melhores pontos de vendas e mapa dos hotéis para posterior negociação;
* Contratação de uma designer de Joias;
* Coleção de lançamento;
* Definição e quantidade de peças para o lançamento;
* Pedido para fábrica;
* Levantamento do custo;
* Preço de Venda e definição do mark-up;
* Indicação de uma pessoa para cuidar do Marketing, evento de lançamento e toda parte de comunicação;
* Responsável por definir na fábrica os macros processos, fluxo de recebimento, fluxo de fabricação, qualidade, entrega e reposição;
* Definição do perfil das vendedoras;
* Logística / Almoxarifado: recebimento, controle e expedição das peças e grade de distribuição;

**Jack Vartanian** Nov/2011 à Mar/2014

**Coordenadora de PCP (30 funcionários internos / 10 colaboradores externos)**

* Responsável por equipe de 30 colaboradores nos setores de distribuição, fundição, ourivesaria, polimento e cravação;
* Responsável por equipe de 10 colaboradores externos (ourives e cravadores);
* Controle de estoque de metais (Ouro, Paladio, Prata, Cobre) e Ligas de fundição e solda;
* Controle do saldo de AU na conta dos funcionários;
* Preparação e controle do material para fundição (OA, OB, OR);
* Preparação e controle do material para os ourives externos (Paladio - Peças feitas à mão);
* Preparação e controle das soldas (ouro e prata);
* Execução de balanços em todas as contas dos colaboradores internos e externos e apuração de falhas individuais e por setor;
* Acompanhamento do fluxo de produção;
* Acompanhamento de entrada e saída de Pedidos e OS´S;
* Acompanhamento dos prazos de atendimento dos Pedidos e OS´S;
* Responsável pelo monitoramento e segurança de todas as áreas da fábrica, inclusive pela abertura e fechamento dos cofres;
* Apuração de KPI´s (indicadores) de produtividade, qualidade e custo;
* Reuniões gerenciais de alinhamento;
* Administração estratégica da produção, adequando o quadro e realizando rotação de função entre os funcionários, visando melhoria na produtividade e em processos.
* Controle de férias, escalas de treinamentos e folgas, justificativa de ausência e atrasos, ajuste do ponto dos funcionários;
* Lançamento dos pagamentos da produção de colaboradores Internos e Externos;
* Compra de ferramentas e lançamentos das notas no sistema;
* Atendimento aos externos (Movimentação de op´s – entrada e saída de material)
* Desenvolvimento de Produção (peças feitas à mão) diretamente com a criação (Jack Vartanian);
* Cadastro de Produtos no sistema, alteração de custo, preço de venda, composição;
* Orçamento para as lojas;

*Principais realizações:*

* Melhoria nos resultados de entregas dos pedidos de produção que estavam acumuladas e com atrasos de mais de um ano no prazo de entrega;
* Controle e execução dos balanços mensais;

**Vivara** Abr/2007 à Nov/2011

**Coordenadora de PCP (40 funcionários)**

* Responsável por equipe de 40 colaboradores nos setores de distribuição, ourivesaria, fundição e polimento;
* Experiência em processos de produção através de fundição com cravação na cera e manual, além de montagem de componentes terceirizados;
* Apuração de KPI´s (indicadores) de produtividade, qualidade e custo;
* Execução de balanços das contas da fábrica, além de apuração de falhas individuais e por setor;
* Responsável pelo monitoramento e segurança de todas as áreas da fábrica, inclusive pela abertura e fechamento dos cofres;
* Administração estratégica da produção, adequando o quadro e realizando rotação de função entre os funcionários, visando melhoria na produtividade e em processos.

*Principais realizações:*

* Implantação da fábrica de São Paulo (contratação e treinamento de pessoas; implantação de sistema de informática para atender as necessidades de controle e gestão da produção e pedras; aquisição de equipamentos; definição de processos; métodos e auditoria de balanços);

*Resultados obtidos:*

Superação em 15% da meta estipulada para o primeiro ano de produção que era de 20kg/mês e redução do custo/grama da

fábrica em 33% em 3 anos.

**IBM**  Abr/2003 – Jul/2004

**Representante de atendimento ao cliente**

* Atendimento a clientes através de 0800 e site para sanar dúvidas, venda de produtos, registro de reclamações e sugestões;
* Interface com demais áreas da empresa para atendimento das requisições dos clientes;
* Elaboração e envio de mala direta;
* Identificação do interesse do Cliente, orientação para Clientes sem cobertura ou sem interesse definido.
* Aumento da captação de Clientes com potenciais de negócios para a Empresa.
* Otimização e direcionamento de Clientes para as áreas solucionadoras.
* Follou-up com cliente pós venda, mediante acompanhamento do GN (Gerente de Negócios).

**Conhecimentos de Informática**

Microsoft Office (word, excel, power point), Sistema Capta, Microsiga/ Protheus.

**Cursos Complementares**

Gerenciamento de Pessoas, Liderança, Motivação e Coordenação de Equipe – TIMMING

Gestão de Pessoas – VIVARA

Clic Achieving Extraordinay Customer – BCP

Comunicação Empresarial – UNIP

Seminário de Atendimento ao Cliente – BCP

Cultura Organizacional – UNIP

Marketing – UNIP

**Idiomas**

Inglês - básico

Espanhol - básico