

GUILHERME OLIVEIRA MOURA

Moura7guilherme@gmail.com · (11)95943-9692 · São Paulo, SP

FORMAÇÃO

UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL
Graduação em Engenharia de Produção

São Paulo, SP
2022

FATEC
Tecnólogo em Automação Industrial

São Paulo, SP
2017

EXPERIÊNCIA

ITALTERM

Product Owner, Projetos

São Paulo, SP
2024

- PO responsável por conduzir o desenvolvimento de automação no setor de climatização.
- Gestão da equipe de desenvolvimento, aplicação de metodologias ágeis para garantir entregas rápidas e de qualidade, definição de requisitos e acompanhamento pós execução, com foco em atender às necessidades do cliente e aos objetivos estratégicos da empresa.
- Organizei, priorizei e mantive o backlog do produto, garantindo que funcionalidades e melhorias fossem desenvolvidas com base em feedback de clientes, tendências do mercado e requisitos técnicos. Além de Definição e acompanhamento de KPIs específicos, como o desempenho dos sistemas instalados, satisfação do cliente e tempo de resposta para manutenção, para garantir a melhoria contínua do serviço.

ITAÚ UNIBANCO

Analista de Middle Office, Middle Office PJ Agro

São Paulo, SP
2020 – 2023

- Assinatura Digital/Eletrônica: Acompanhamento da experiência do cliente e da taxa de conversão para assinatura digital e eletrônica (DocuSign, Certisign), apresentando dados e gerando insights para melhoria do SLA e NPS. Melhorias resultaram em um impacto de 70% no SLA do fluxo total.
- Mia Chatbot IA: Adaptação da Inteligência Artificial Mia para auxiliar na disseminação de conhecimento padronizado das atividades e novidades relacionadas a alteração de fluxos ou criação de novas esteiras de atendimento.
- App Bankline: Atuação com áreas parceiras para melhorias no fluxo de atendimento digital pelo app Bankline com foco em IRPF e Investimentos.
- Melhoria Contínua: Participação e desenvolvimento de frameworks para uso interno de analistas, com foco na qualidade do trabalho de atendimento ao cliente, diminuição do SLA, visualização de dados em tempo real, aumento do NPS e redução de retrabalho.

Estagiário de Engenharia, Middle Office PJ Agro

- Desenvolvedor de assinatura Digital/Eletrônica: Acompanhamento da taxa de conversão de clientes para assinatura digital e eletrônica.
- Retrabalho: Desenvolvimento do sistema de captura da quantidade de retrabalho por área e participação na implementação de melhorias de processos tendo em vista retrabalhos acumulados que se tornam ofensores ao fluxo. Redução de 40% após implementação de medidas.
- Carteira: Acompanhamento através de dados e apresentações a evolução de carteira dos analistas.
- Banco de dados: Atuação com áreas parceiras no desenvolvimento do novo banco de dados de cartões de assinaturas dos clientes.

MARTINS COMERCIO E SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO

Gestor Comercial

São Paulo, SP
2015-2018

- Gestor da equipe de promotores e representante comercial do canal farma no território central de São Paulo.
- Atendimento de clientes in loco, coordenação da equipe de promotores da região, estudo e planejamento de propostas comerciais, apresentação de resultados em reuniões.
- Especialista e disseminador de estudos de gerenciamento de categoria para novos colaboradores.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Habilidades: Scrum PSMI®, Kanban, Waterfall, Power BI, Python, C, C++, C#, Metodologia Lean Trained, SQL, Tableau, Excel avançado + VBA, Desenvolvimento de produto, GoldMine CRM, Melhoria de Processos, Planejamento de Processos, Canal Digital, Banco de Dados, Gestão de Dados, Análise de Dados de Risco, Liderança de Equipe Multifuncional, Automação.

Idiomas: Inglês/Espanhol avançado.