

**Sérgio Renato de Bastos Lima**

**Fone: 51-998566333**

Travessa Jaguarão, 60 – Apto 1004 – Torre A / Bairro São João.

CEP: 90520-070

Cidade: Porto Alegre - RS

Data de nascimento: 17/10/1974

CNH: AB

e-mail: [limasrb@gmail.com](mailto:limasrb@gmail.com)

### **Objetivo:**

- Comercial Pós-vendas, atendimento ao cliente B2B e B2C, logística/operacional e área administrativa.

### **Resumo das qualificações**

Profissional com conhecimento nas áreas administrativas e pós-vendas, com experiência em gestão de pessoas, compliance, treinamento e desenvolvimento, controle de custos e indicadores de desempenho (KPI's), atendimento a cliente B2B e B2C, sistema S.A.P. e E.R.P. Aplicações de ferramentas de gestão. Experiência em logística/operações.

### **Experiências profissionais:**

#### **FRIGELAR COM E INDÚSTRIA LTDA**

- De: 01/2016 a 12/2019

Cidade: Porto Alegre – RS

- **Função:** Coordenador Nacional

- Administração e gerenciamento de equipes internas e externas (Lojas/filiais).
- Recrutamento e seleção de novos colaboradores.
- Treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho.
- Plano de cargos e salários.
- Gerenciamento dos processos na área.
- Criação, elaboração e avaliação de indicadores e Compliance (KPI) da área.
- Elaboração de Projetos e fluxogramas de processos.
- Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (P.O.P.).
- Controle de custos com avaliações de recursos empregados no processo.
- Previsão orçamentária.
- Implantação de processo logístico nas filiais.
- Planejamento das atividades operacionais da empresa tais como armazenamento, distribuição, transportes, comunicações e logística reversa junto ao fornecedor.
- Gerenciamento de recursos materiais e financeiros da área.
- Controle dos processos operacionais e avaliação de seus resultados.
- Gerenciamento do estoque de peças em garantia com implantação de inventários cíclicos.
- Tratativas com fornecedores.
- Análise e tratativas de Contratos para fornecedores em conjunto com a área Jurídica.
- Elaboração e implantação das políticas de atendimento a clientes B2B e B2C.
- Implantação do Serviço de Atendimento em Garantia (S.A.G).
- Medição de atendimentos com meta de aberturas e finalizações de chamados.
- Atuação na contratação e validação de serviços de terceiros e parceiros técnicos.
- Gerenciamento da área de Ouvidoria e Reclame Aqui.
- Condução e negociação para venda de produtos do estoque garantia.
- Controle de carteira de clientes.

### **CONSULTORIA DE PROCESSOS - AUTÔNOMO**

- De: 08/2013 a 11/2015 Cidade: Porto Alegre – RS
  - Projetos e Mapeamento da Estrutura Organizacional.
  - Realinhamento de Processos.
  - Controle financeiro de custos e orçamento anual.
  - Elaboração de Indicadores de Desempenho (KPI's).
  - Elaboração de Manuais e P.O.P.'s (Procedimento Operacional Padrão).
  - Planejamento de Gestão Estratégica e inovação.
  - Atendimento ao cliente com foco em qualidade e satisfação do cliente.
  - Treinamento e desenvolvimento de colaboradores.
  - Work Shops.
  - Gestão de pessoas.
  - Compliance.

### **C.R. LOCAÇÕES**

- De: 02/2013 a 07/2013 Cidade: Porto Alegre – RS
- **Função:** Gerente Operacional
  - Gerenciamento da unidade.
  - Administração e gerenciamento de equipes internas.
  - Recrutamento e seleção de novos colaboradores.
  - Treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho.
  - Plano de cargos e salários.
  - Gerenciamento dos processos na área.
  - Criação, elaboração e avaliação de indicadores (KPI) da área.
  - Elaboração de Projetos e fluxogramas de processos.
  - Controle de custos com avaliações de recursos empregados no processo.
  - Atendimento a clientes pré e pós-venda.
  - Coordenação do nível de serviço entregue aos clientes.
  - Controle de contas a pagar e receber, fluxo de caixa, pagamentos de terceiros, desenvolvimento e negociação de novos fornecedores, controle e manutenção de frota.
  - Planejamento e controle dos meios de transportes utilizados pela empresa. Controle de demanda e provisões diárias, gerenciamento da programação da produção, avaliação de recursos e capacidade produtiva.
  - Armazenamento/estoque, entrada e saída de mercadorias, distribuição e o transporte de produtos, atendendo pedidos de vendas e prazos de entrega. Planejamento e programação dos pedidos de compras e cadastro de produtos.
  - Programação de entregas e coletas de mercadorias.
  - Controle de carteira de clientes.

### **STEMAC S.A. GRUPOS GERADORES**

- De: 05/1999 a 09/2003 e 09/2004 a 1/2013 Cidade: Porto Alegre – RS
- **Função:** Coordenador regional de operações
  - Administração e gerenciamento de equipes internas e externas (filiais).
  - Recrutamento e seleção de novos colaboradores.
  - Treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho.
  - Plano de cargos e salários.
  - Gerenciamento dos processos na área.
  - Criação, elaboração e avaliação de indicadores (KPI) da área.
  - Elaboração de Projetos e fluxogramas de processos.

- Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (P.O.P.).
- Gestão de compliance na área.
- Controle de custos com avaliações de recursos empregados no processo.
- Previsão orçamentária.
- Controle de carteira de clientes.
- Programação/roteirização de logística dos atendimentos.
- Controle de envio de peças e materiais, definição do modal de transporte a ser utilizado, com posterior acompanhamento de entrega/recebimento.
- Controle de estoque.
- Avaliação dos atendimentos junto aos clientes e acompanhamento do grau de satisfação.
- Visita a clientes.
- Acompanhamento de atendimento em campo da equipe técnica.
- Controle de manutenções corretivas, preventivas e preditivas.
- Acompanhamento dos serviços de oficina.
- Acompanhamento e definição de metas, venda de peças e orçamentos.
- Coordenação de contratos de manutenção preventiva.
- Atendimento a clientes pré e pós venda B2B e B2C.
- Captação e fidelização de clientes.
- Elaboração de estratégia de negociações.
- Análise e tratativas de Contratos aos clientes, elaborando cláusulas do ponto de visto técnico operacionais, em conjunto com a área Jurídica.

#### **TRANSEICH ASSESSORIA E TRANSPORTES LTDA**

- De: 12/2003 a 07/2004 Cidade: Porto Alegre – RS

- **Função:** Assistente administrativo

##### **Atividades:**

- Controle e supervisão de coletas e entregas.
- Roteirização e programação de demanda.
- Controle e liberação de cargas e documentos para transporte Internacional.
- Elaboração e estratégia de melhorias de processos.
- Atendimento a clientes.
- Rastreamento de mercadorias.
- Controle de estoque (via sistema WMS), acionamento de PCP.
- Busca de melhorias contínuas para alinhamento dos processos
- Elaboração de KPI's de controles.
- Apoio a área comercial com relação a pedidos.

#### **Formação Acadêmica:**

- Administração - Faculdade São Francisco de Assis (UNIFIN)
- Técnico em Logística – Escola Cristo Redentor (ULBRA)

#### **Cursos e conhecimento:**

- Desenvolvimento de Gestores, Desenvolvimento de Lideranças, Atendimento ao Cliente, Administrador de serviços, Gestão de Transportes, Analista de Processos e Sistemas Logísticos e Inglês.
- Internet, Pacote Office e Sistema S.A.P. e ERP.
- Prêmio de Reclame Aqui de melhor atendimento Brasil nos anos de 2018 e 2019.