

Glória Barboza

LinkedIn: [labarboza](#)

Telefone: (48) 985042815

E-mail: gloriarbarboza@gmail.com

Av. Graciliano M. Gomes - Ingleses - Florianópolis/SC.

Vivências Profissionais

***De 11/2023 atualmente - Operações, Back Office e Seguros em uma Corretora de Benefícios.**

Atividades: Assistência ao CTO; Liderança do time de devs externos; Suporte ao usuário, treinamentos e documentação do sistema interno; Apoio estratégico ao time de vendas, boas vindas, relacionamento com o cliente e endomarketing com os rituais da empresa. Responsável pelas demandas provenientes de fornecedores externos e prestadores de serviços, manutenção e asseio da organização.

Gestão da área de seguros (indicadores, relatórios, reuniões, etc). Ponto focal entre o cliente segurado e a seguradora, prestando informações, esclarecendo dúvidas e conduzindo os processos de sinistros; Condução de treinamentos de produto; Elaboração de materiais de estudo para os times.

Ferramentas utilizadas: Sistema da Empresa; Trello, SZ.Chat; Kommo, WhatsApp Business; Pipefy; Pipedrive; Movidesk; ZapSign; Canvas; VistaCreate; DropBox; Google Workspace.

Realizações: Liderança na estruturação da área de seguros e operações; Desenvolvimento de Processos Operacionais e do Código de Conduta em conformidade com a LGPD, assegurando a segurança e transparência nas relações com clientes e seguradoras. Ampliação do network da empresa; Participação em ações diferenciadas e programas betas das seguradoras.

***De 09/2022 a 04/2023 - Assistente Administrativo em um Marketplace.**

Entregas: Estruturei a área de comunicação e atendimento ao cliente (fotógrafo), utilizando o WhatsApp Bussiness (criando /boots, templates, regras de negócio, fluxos de trabalho e manuais de atuação), o Google Workspace e a plataforma DeskRio. Construí e conduzi o processo de onboarding dos fotógrafos e o suporte técnico da plataforma (treinamentos via Meet, documentações e campanhas internas); Atendia os três grupos de clientes (fotógrafos, organizadores e atletas). Fazia a prospecção externa e interna de fotógrafos para eventos, ações do marketplace e indicação para organizadores.

Realizações: Liderei com sucesso uma equipe ativa de 1300 fotógrafos em todo o Brasil, garantindo a cobertura de eventos semanalmente; Condução de análises de mercado e fornecimento de insights para as áreas de marketing e vendas, incluindo dados sobre concorrentes e jornada dos fotógrafos; Manutenção de um índice de satisfação dos clientes acima de 80% por meio de pesquisas bimestrais de NPS.

***De 02/2022 a 06/2022 - Assistente Administrativo em uma Ticketeira online.**

Entregas: Atuava na central de atendimento ao cliente via chat, e-mail, telefone e eventualmente presencial. Realizava o suporte técnico nível 1 para organizadores de eventos. Facilitadora de equipe para treinamentos e atualização de aplicações. Operação de eventos (bilheteria). Responsável pelas tratativas junto ao Reclame Aqui e ao Procon.

Realizações: Construí a expertise em validação de ingressos, que facilitava o acesso rápido dos clientes no evento, contribuindo para a eficiência e consistência do time na linha de frente. Esta habilidade em resolver problemas garantindo o tempo de check-in, um indicador importante para o sucesso do evento. Conclusão bem-sucedida de mais de 500 atendimentos emergenciais durante a pandemia, superando o fluxo regular de demandas. O aumento significativo da reputação RA em apenas 6 meses, elevando de 6.8 para 7.9.

***De 12/2020 a 12/2021 - Atendente Comercial no transporte rodoviário.**

Entregas: Fazia o atendimento ao cliente, vendas consultivas (pacotes de conexão). Realizava os treinamentos, o suporte e apoio às agências terceirizadas de SC. Elaborava o planejamento comercial da agência (indicadores, ações, comissão). Respondia às questões legais (empresa x consumidor), (empresa x terminal rodoviário x ANTT). Apoio ao supervisor regional e ao diretor de operações comerciais.

Realizações: Criação e implementação da presença online da agência, incluindo Google Meu Negócio, criação e gestão de campanhas de Google Ads e Instagram Ads com descontos exclusivos, resultando em uma média de 100 mil views por campanha. Organização eficiente da documentação comercial, garantindo um protocolo, arquivo e acervo bem estruturados. Implantação de vendas por telefone, WhatsApp e pagamento via Pix, facilitando a experiência do cliente e aumentando a eficiência no processo de compra.

***De 19/05/2017 a 30/05/2018 - Assistente de Pesquisa de Mercado**

Entregas: Realizava o atendimento multicanal (chat, WhatsApp, Redes Sociais, telefone, plataforma). Fazia a prospecção de clientes, a seleção e o treinamento para a participação nas pesquisas. Criava os materiais de estudo para o time da prospecção e para os clientes ocultos. Respondia pela auditoria e validação de pesquisas junto ao cliente contratante.

Realizações: Implementação de regras de negócio em projetos, resultando em processos mais eficientes e alinhados com as expectativas do contratante. Identificação e validação de novas oportunidades de negócio. Reconhecimento como ponto focal para o cliente contratante, garantindo uma comunicação eficaz e uma operação bem-sucedida.

Formação Acadêmica

*Cursando Pós Graduação em Engenharia de Software com Ênfase em Testes e Qualidade, Universidade Anhanguera, conclusão prevista em 12/24.

*MBA em Gestão Estratégica de Pessoas, Universidade Estácio de Sá, Florianópolis, em 2017.

*Graduação Tecnológica em Gestão Pública, Universidade Federal do Pampa, S. do Livramento, em 2013.

Formação complementar

Programação e Tecnologia - Cursando atualmente

Programação Khan Academy (HTML/CSS;Introdução a SQL:Consulta e gerenciamento de dados;JavaScript: Jogos e visualizações).

Aprenda HTML Web.Dev Google Developers.

--

*Além de jogar, eu faço Jogos - CPDI Fpolis (Out/2023).

*Introducción a HTML y CSS | Udemy (Dez/2023).

*Práticas DevOps - Ietec 2021.

*HTML Avançado - Fundação Bradesco (instrucional) 2021.

*Design UX: Certificação Profissional Google CIEE (Out/2023).

*Introdução à tecnologia de IA para líderes de negócios - Softex Microsoft 2021.

*Conceitos Ágeis: Scrum - Aliança Brasileira pela Educação 2022.

*Introdução ao Agile Scrum - Voitto 2021.

*Agile Project Management: Um novo modelo de gestão nas organizações - CEDaD Mackenzie 2021.

*Descomplicando o método ágil Scrum - POCA SEAD UFSCar 2021.

*Building DevOps Pipeline - Beginners - CEDaD Mackenzie 2021.

*Introdução ao Power BI - Voitto 2021.

*Fundamentos de Rede - Softex Microsoft 2021.

*TI para o Sucesso nos Negócios - HP Life 2021.

*Fundamentos da Gestão da TI - FGV Online 2020.

*O impacto da TI nos negócios - FGV Online 2020.

*A internet e os negócios - FGV Online 2020.

*Introdução à Ciência de Dados - FGV Online 2020.

*Segurança Digital - FGV Online 2020.

*Proteção de Dados - FGV Online 2020.

*Termos de Uso e Políticas de Privacidade - FGV Online 2020.

*Criação de novos produtos - FGV Online 2020.

Atendimento

- *Torne-se um Especialista em Atendimento ao Cliente - LinkedIn Learn 2022.
- *Como se Comunicar com Diplomacia e Tato - LinkedIn Learn 2022.
- *Competências de Negociação - LinkedIn Learn 2022.
- *Como Lidar com Clientes Insatisfeitos - LinkedIn Learn 2022.
- *Competências Profissionais, Emocionais e Tecnológicas para Tempos de Mudança - Puc RS 2021.
- *Como Prospectar Clientes - Intelbras Itec 2021.
- *Comunicação e Relacionamento com o Cliente - SEBRAE 2021.
- *Qualidade no Atendimento - Sest Senat 2021.
- *Excelência no Atendimento - Instituto Legislativo Brasileiro 2021.
- *Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) - HP Life 2021.

Sucesso do Cliente

- *Introdução ao Customer Success - CS Academy 2023.
- *Introdução ao Customer Success 2.0 - CS Academy 2023.
- *Certificação em Customer Experience - Rock Content 2023.
- *Certificação em Customer Success - Rock Content 2023.
- *UX Writing para Transformação Digital - ENAP 2023.
- *Gestão de Expectativas: O que o cliente espera? Hi Academy 2023.
- *<CU5T0M3R > Decodificando o Consumidor - Hi Academy 2023.
- *O Futuro do Customer Success No Brasil - RACS /2023.
- *Storytelling com Dados para Comunicação Profissional - ENAP 2023.
- *Certificação em Copywriting - Rock Content 2023.
- *Opções Reais e Geração de Valor na Tomada de Decisão - FGV On-line 2023.
- *Customer Service: Competências Básicas - Hi Academy 2023.

Marketing Digital

- *Curso de Extensão: Marketing: Conceitos e Estratégias - IFSUL 2023
- *Inbound Certified - Hubspot 2020/2021.
- *Inbound Marketing Certified - Hubspot 2020/2021.
- *Marketing em Mídias Sociais - HP Life 2021.
- *Benefícios de Marketing Versus Características - HP Life 2021.
- *Outbound Marketing e Sales - Reev Academy 2021.
- *Fundamentos de Marketing Digital - Anhembí 2021.
- *Marketing Digital - Resultados Digitais 2021.
- *Público-alvo e persona conhecendo o seu cliente - Intelbras Itec 2021.
- *Gestão de Marketing - Sest Senat 2021.
- *Marketing Digital para o Empreendedor - SEBRAE 2020.
- *Marketing de Conteúdo - Rock Content 2020.
- *Produção de Conteúdo - Rock Content 2020.
- *Create a SM Marketing Campaign - University Of Leeds and Institute of Coding 2020.
- *Introdução ao Inbound Marketing - Resultados Digitais 2020.
- *Princípios Básicos de Marketing Digital - Google Ateliê 2020.

*Inbound Marketing - Rock Content 2020.

Projetos

- *Curso de Extensão: Projetos: Elaboração e Gestão - IFSUL 2023.
- *Análise de Negócios e Profissionais de Projetos, de Processos e de Negócios - Ietec 2021.
- *Estratégia Corporativa e Gestão de Projetos - CEDaD Mackenzie 2021.
- *Gestão de Projetos - Veduca 2021.
- *Introdução à Gestão de Projetos - Fundação Bradesco 2020.
- *Conceitos e Características dos Projetos - FGV Online 2020.
- *Definições e Objetivos da Gestão de Projetos - FGV Online 2020.
- *Planejamento do Gerenciamento e Identificação de Riscos em Projetos - FGV Online 2020.

Planejamento Estratégico

- *Curso de Extensão: Administração Estratégica - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Administração Financeira - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Planejamento Financeiro - IFSUL 2023.
- *Planejamento Estratégico - Ibmecc 2021.
- *Tomada de decisões guiadas por dados - CEDaD Mackenzie 2021.
- *Curso Básico de Gestão de Riscos Corporativos - UFSCar Poca Sead 2021.
- *Planejamento Estratégico - HP Life 2021.
- *Estratégia Empresarial - CEDaD Mackenzie 2021.
- *Gestão Estratégica com Foco em Resultados - Sest Senat 2021.
- *Introducción a La Administración Estratégica - FGV Online 2020.
- *Estratégia de Negócios - Fundação Bradesco 2020.
- *Introdução a Administração - Fundação Bradesco 2020.

Onboarding

- *Gestão do Conhecimento: Teoria e Práticas - ENAP 2023.
- *Curso de Extensão: Didática - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Aprendizagem Significativa - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Psicologia da Aprendizagem - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Psicologia do Trabalho - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Educação Digital Humanizada - IFRO 2023.
- *Desenvolvendo Times de Alta Performance - ENAP 2023.
- *Onboarding e Integração Escola de Pessoas - Solidez Academy 2023.
- *Onboarding: Preparando a casa para os novos colaboradores - Inovadoramente 2023.
- *Psicologia Organizacional - UemaNet 2021.

Vendas e SDR

- *Treinamento SPIN Selling - Sales Farm 2023.
- *Formação de SDR - Sales Farm 2023.
- *Formação de Farmer - Sales Farm 2023.
- *Capacitação em Pré-Vendas - Exact Sales 2023.
- *Formação de BDR - Sales Farm 2023.
- *Formação de Closer - Sales Farm 2023.
- *Gestão de Vendas - Reev Academy 2022.
- *Outbound Marketing e Sales – Reev Academy 2022.
- *Sales Engagement - Reev Academy 2022.
- *Inside Sales - RD University 2020.

Idiomas

- *Curso de Extensão: Espanhol Nível 2 - IFSUL 2023.
- *Curso de Extensão: Inglês Nível 2 - IFSUL 2023.
- *Língua Inglesa - Softex British Council 2021.
- *Mooc Espanhol Online 1 - Centro Paula Souza 2021.

Administrativo

- *Microsoft - Programas de Produtividade - Softex Microsoft 2021.
- *Microsoft Office 365 - Softex Microsoft 2021.
- *Microsoft Excel 2016 - Avançado - Fundação Bradesco 2021.
- *Microsoft Powerpoint 2010 - Avançado - UAITEC MG 2021.
- *BrOffice - UAITEC MG 2021.