



Lucas Vinicius Turman

(+55) 41999542229 | vinilucas@gmail.com |

<https://www.linkedin.com/in/lucas-vinicius-turman-2217b647/> |

Whatsapp Messenger: +351927692181 | Whatsapp Messenger: +5541999542229 |

Praça Francisco Cancio 38, 5C, 2600535, Vila Franca de Xira, Portugal
Rua Itacolomi 1337, 81070150, Curitiba, Brasil

● EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

10/06/2020 – ATUAL – Lisboa, Portugal

ASSISTENTE DE CUSTOMER CARE / VENDAS – TAP /ALTICE PORTUGAL/SUIGEST

- Realização de interação com clientes da base TAP AIR Portugal para renovação de serviços, divulgação e vendas de produtos;
- Identificação de perfil do cliente para melhor enquadramento no produto a ser apresentado e/ou renovado;
- Consultas e input de informações no sistema interno de Sales Force.

04/08/2014 – 07/06/2018 – Curitiba, Brasil

ANALISTA DE PROCESSOS OPERACIONAIS E QUALIDADE SR – TELEFONICA

Responsável pelo report do principal indicador de performance (Fisrt Call Resolution); relacionamento e interface com áreas internas e externas de operações para implementação e ações na gerência de processos; apoio e execução de atividades pertinentes a implantação de processos; monitoramento da qualidade dos processos; acompanhamento local e operação assistida; apoio e execução de correções de desvios necessários; apoio na elaboração de documentação formal e de controle da implantação, apresentações, fluxos, documentação de versionamento, atas de reunião. Análise e criação de relatórios de indicadores com sugestões de melhoria; fornecimento de apoio ao coordenador na geração de informações; apresentações e monitoramento de chamados de ocorrências sistêmicas.

04/08/2014 – 07/06/2018 – Curitiba

ANALISTA DE PLANEJAMENTO PL – TELEFONICA

Elaborar e fazer análise de relatórios relacionados à área de vendas (Parciais Vendas, Planejamento, Mix Produtos); Elaborar apresentações da gerência com as devidas análises; Fazer análise dos números e identificar oportunidades de negócios, foco no aumento de vendas, redução de despesas; melhora de conversão; Responsável pela entrega de indicadores de Qualidade; Participar e/ou liderar grupos de trabalho multidisciplinares; Identificar necessidades de melhorias operacionais com alto impacto em vendas e implementá-las; Atualização de banco de dados e interação com a supervisão operacional.

Curitiba, Brasil

01/11/2011 – 01/08/2014 – Curitiba, Brasil

ANALISTA DE PROJETOS JR – BRASIL TELECOM CALL CENTER/ OI

- Liderança e gestão de projetos de negócios, responsável por planejar, controlar, executar projetos, acompanhar indicadores e colher métricas de desenvolvimento;
- Realização de mapeamento e análise para decisões pertinentes a projetos;
- Apoio na implantação, levantamento de insumos para definição de escopo e operacionalização;
- Acompanhamento das definições, validações e aprovação das etapas e cronogramas para implantação de projetos;
- Relacionamento e interface com áreas internas e externas da empresa;
- Elaboração de documentação formal de controle e implantação (apresentações, fluxos, documentação de versionamento, atas de reunião) de acordo com a metodologia de projetos;
- Reporte a Coordenação e Gerência;

● EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

01/02/2009 – 01/08/2011 – Curitiba, Brasil

CURSO SUPERIOR EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL – Centro Universitário Internacional - Uninter

O gestor da produção industrial é responsável pelo controle de todos os processos envolvidos na fabricação. O curso proporciona um embasamento teórico para a atuação desse profissional, estudando a cadeia de suprimentos, gestão de recursos e materiais, controle de processos, e conhecimento em sistemas e programas.

O MBA em Gerenciamento de Projetos desenvolve o conhecimento necessário para sua atuação na gerência de projetos de qualquer natureza, porte ou complexidade, liderando equipes multidisciplinares, por meio do aprimoramento nas áreas de escopo, qualidade, aquisições, comunicação, custos, pessoas, riscos, tempo e integração.

● **COMPETÊNCIAS LINGUÍSTICAS**

Língua(s) materna(s): PORTUGUÊS

Outra(s) língua(s):

	COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
	Compreensão oral	Leitura	Produção oral	Interação oral	
INGLÊS	B1	B1	B1	B1	B1

Níveis: A1 e A2: Utilizador de base; B1 e B2: Utilizador independente; C1 e C2: Utilizador avançado

● **COMPETÊNCIAS SOCIAIS E DE COMUNICAÇÃO**

Competências sociais e de comunicação

- Boa capacidade de interação e oratória;
- Fácil adaptação a equipes multidisciplinares;
- Comunicação adequada com alta gerência e direção;

● **COMPETÊNCIAS RELACIONADAS COM O TRABALHO**

Competências relacionadas com o trabalho

Profissional acostumado com ambiente de colaboração, atenção aos clientes, fácil adaptação a mudanças, atento a oportunidades de melhoria nos processos, pontual, engajado e com facilidade em trabalhar em equipe.

● **OUTRAS COMPETÊNCIAS**

Outros Skills

- Análise/Indicadores: Conhecimento elevado em análise de indicadores, identificação de oportunidades, tendências, desvios, pontos fracos e pontos a melhorar, criação de materiais para reuniões e status report.
- Banco de Dados: Access, SQL
- Excel: Conhecimento elevado em excel, criação de planilhas, visões, levantamento e consolidação de dados.
- Metodologias ágeis de projetos; Scrum, Kanban, Lean e SMART.
- Criação de materiais para apresentação; Photoshop, Power Point, Prezi, Adobe Premiere