
Dados Pessoais

Nome: Gilson Araújo de Vasconcelos Júnior.
Data de Nascimento: 23 / 03 / 1964.
Estado Civil: Casado.
Nacionalidade: Brasileiro.



Atividades

Gerente Administrativo / Planejamento / Qualidade / Instrutoria
Desenvolvimento de sistemas e automação.

Resumo Acadêmico

STBNB – Bel. Música (Completo);

Experiência Profissional

Empresa: Prefeitura do Recife
Secretaria: Segurança Urbana
Lotado: Departamento de Pessoal
Cargos: Agente de Segurança.
Função Subinspetor
Período: 06/08/1992 até o momento.

Principais atividades:

- Desenvolvimento de Web com programação;
- Análise dos Indicadores de dados das atividades operacionais;
- Desenvolvimento de Aplicativos e Ferramentas em Web (ASP, CSS, JavaScript, VBScript);
- Criação e análise de relatórios;
- Criação e Análise de Planilhas Excel programadas para as Atividades de DP;
- Criação de Aplicativos e Ferramentas em Excel e VBA;

Empresa: TIM Nordeste (Recife)
Segmento: Telefonia Celular – Call Center e Administrativo
Cargos: Analista de STO e Planejamento.
Período: 01/07/1998 até 15/12/2015.

Principais atividades:

- Desenvolvimento técnico da equipe MIS no STO Recife;
- Análise dos Indicadores de Qualidade das Operações de Call Center e Índices da Anatel;
- Criação e análise de relatórios de controle da Performance dos Call Center`s próprios e terceirizados;
- Criação e Análise de relatórios de desempenho para processos, funcionários e indicadores de qualidade;
- Análises de indicadores de Performance, Qualidade e Produtividade;
- Análise da tabulação dos motivos das ligações do Call Center próprio e terceirizado;
- Negociação com a área de IT em implementações de facilidades de tecnologias e projetos;
- Criação de Aplicativos e Ferramentas em Excel e VBA;
- Desenvolvimento de Aplicativos e Ferramentas em Web (ASP, CSS, JavaScript, VBScript);

Cursos:

Ferramentas de atendimento ao cliente da TIM; Foco no cliente; Um modelo de relacionamento com o cliente; Seu impacto no cliente; Reduzindo o estresse; Construindo um relacionamento harmonioso; Criando resultados positivos; Relações extraordinárias com os clientes;

Avaya CMS Supervisor (TIM NE) – sistema de gerenciamento de equipes e criação de reports;

Segmentação de Clientes (TIM) - Definições de conceito de segmentos de clientes e estabelecer prioridades de acordo com critérios distintos;

WFM – Workforce Management Solutions, base de dados e ODBC;

ITECI – Excel Avançado e Excel Programado.

ITECI – Web Developer (ASP, VBScript, JavaScript).

ITECI – Access Avançado.

LAYOUT – Web Designer.

Escola de Governo da PCR:

Introturia – 20h

Inglês Intermediário I e II

Gestão de Pessoas

Inteligência Emocional

LIBRAS – I e II

Desenvolvendo Competências

Cinco S's

Formação de Instrutor – GCMR 40h