



**Prefeitura de
Porto Alegre**

Adriana Gambino

Diretora de Transparência e Cidadania

CONTATO



51. 3289-1278



adrianag.silva@portoalegre.rs.gov.br



<https://prefeitura.poa.br/smf>



Siqueira Campos, 1300

HABILIDADES

- Liderança
- Gestão de pessoas
- Gestão de processos
- organização

PERFIL PESSOAL

Me considero uma apaixonada por pessoas e resultados, movida por desafios e sempre aberta a novos aprendizados.

Tenho sólida experiência em mais de 20 anos na Gestão de Equipes multidisciplinares de Alta Performance com forte orientação para entrega e a superação dos resultados, e versatilidade com diferentes tipos de produtos, serviços e públicos. Em 2013 recebi reconhecimento no Programa Valeu Líder da RBS, fui uma entre os 10 líderes de todo o Grupo que mais se destacaram nas competências de liderança (liderar pessoas e liderar negócios).

Priorização junto as equipes por mim lideradas, na excelência do atendimento e satisfação dos clientes e consumidores dos produtos, marca e serviços prestados, usando ferramentas de medição e apoio, para avaliação e gestão de consequência como: Pesquisa de satisfação para clientes internos e externos e avaliações de desempenho.

Implementação de projetos com objetivos de eficiência operacional, SLA, rentabilização de Canais internos e outsourcings . Ampla vivência no segmento de Contact Center, projetos de inovação, planejamento orçamentário, gestão de mudanças. Participação em projetos de reestruturação de equipes, contratação e migrações de fornecedores, planejamento e implantação de soluções de URA e CRM, mapeamento e aprimoramento de processos críticos, gestão da informação organizacional, otimização de sistemas e implantação de soluções de autoatendimento;

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós-graduação em Gestão de Negócios e Pessoas – ESPM (Porto Alegre/RS) – 2012. Formação superior em Gestão de Recursos Humanos – Faculdade FTEC IBGEN - Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios 2008. Faculdade de Pedagogia FAPA 2004 (6 semestres).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Prefeitura Municipal de Porto Alegre – desde 03/2019

CARGO: Diretora de Transparência e Cidadania da Secretaria Municipal de Transparência – SMTC

ANO: 15/05/2023 até o momento

CARGO: Coordenadora da Unidade de Relacionamento ao Cidadão e Grupo de Trabalho e Fiscalização do 156 FalaPOA

ANO: 09/2019 a 15/05/2023-

CARGO: gestora de equipe da Ouvidoria Geral do Município

ANO: 03/2019 a 09/2019-

CARGO: Gerente Geral de Vendas e Retenção da Zero Hora- Grupo RBS

ANO: 12/1999 a 09/2018

CARGO: Operadora de telemarketing ativo e receptivo. Atendimento e Venda de produtos aos Clientes do Grupo Financeiro Meridional (Quatro A: Telem. & Centrais de Atendimento S/A)

ANO: 07/1999 a 12/1999

CARGO: Supervisão do atendimento ao cliente da Sharp do Brasil S/A Ind. De Equipamentos Eletrônicos

ANO: 08/1996 a 08/1998

CARGO: Assistente administrativa da Sharp do Brasil S/A Ind. De Equipamentos Eletrônicos

ANO: 12/1993 a 08/1996

CARGO: Atendente ao cliente da Sharp do Brasil S/A Ind. De Equipamentos Eletrônicos

ANO: 06/1990 a 12/1993

ATIVIDADES DE APERFEIÇOAMENTO

·Gestão da Experiência do Cliente- ESPM - 12/horas Aula- Janeiro /2018

·Coaching Estratégico: Gestão dos líderes Eficazes-ESPM- 30/Horas Aula-Junho/2014

·TOPBRANDING ADVB/RS – 4/horas Aula-Março 2012