

## ITALO OLIVA

Casado, 39 anos, 1 filha

📍 Jardim Elite, Piracicaba - SP

(19) 9.8186-7207

italooliva.85@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/italo-oliva/>

CNH: A/B – condução própria.

Disponibilidade para viagens pela empresa e mudança de cidade

---

## ADMINISTRATIVO

---

### Formação Acadêmica

Bacharel em Administração | Universidade Metodista UNIMEP | Piracicaba, SP | Concluído em 2013

### Cursos de Qualificação

- ✓ Introdução ao Power BI | R.A Metal Ferramentaria | Piracicaba, SP | 2022
- ✓ Gestão OAP | Grupo Pirasa | Piracicaba, SP | 2018
- ✓ Leader Training – Autoconhecimento | 2017
- ✓ A Arte do Relacionamento | Grupo Stefanini | Piracicaba, SP | 2015
- ✓ Gestores de atenção ao cliente e suas competências | Grupo Stefanini | Piracicaba, SP | 2015
- ✓ Gestão da Qualidade do Atendimento | Grupo Stefanini | Piracicaba, SP | 2015
- ✓ O Papel dos Gerentes | Grupo Stefanini | Piracicaba, SP | 2015
- ✓ Princípios do Atendimento | Grupo Stefanini | Piracicaba, SP | 2015

### Softwares

- ✓ Conhecimento intermediário no Pacote Office
- ✓ Conhecimento no Office 365, Google Meet, Google Drive, Power BI, análise de dados corporativos.
- ✓ Conhecimento nos sistemas ERPS, CRM's

### Metodologias

- ✓ Conhecimento no Pareto, Kaizen, 5S, Diagrama de Ishikawa, procedimentos analíticos (POPs, IT's), Lean Manufacturing, Kanban, 5W2H

### Experiência Profissional

#### R.A METAL FERRAMENTARIA – Limeira, SP

Analista Administrativo PJ – híbrido

08/2021 a Atual

#### Atribuições:

- Alinhar Fluxo de caixa;
- Responder pela análise de movimentações financeiras;
- Participar de reuniões e ministrar treinamentos aos líderes;
- Responder pela análise de indicadores visando melhoria de performance;
- Analisar os indicadores de performance do dia, propondo alternativas para solucionar os GAPs;
- Manter relacionamento com instituições financeiras para alcance de novos produtos estratégicos;
- Manter relacionamento com área financeira dos clientes para acompanhamento de recebimentos dentro dos atingimentos de fases dos projetos em andamento.
- Criar processos e procedimentos para melhoria contínua.

#### Resultados Alcançados:

- Participar de implantações de novos processos
- Prestar suporte na implementação de 'Projetos de Melhoria'
- Estruturação de processos, criação de procedimentos e padrões para setores, análise de não conformidades

#### FRIGELAR – Piracicaba, SP

Consultor de vendas

10/2020 a 08/2021

#### Atribuições:

- Contribuir para o alcance de metas produtivas;
- Identificar leads e potenciais clientes no mercado;
- Incrementar o Share of Wallet nos clientes desenvolvidos;
- Realizar a prospecção e fidelização de clientes em carteira;
- Prestar atendimento ao cliente com foco em conversão em vendas;
- Responder por vendas de itens para refrigeração comercial e doméstica;
- Formular e executar as estratégias para alcance dos resultados e metas;
- Realizar Leitura, interpretação de relatórios e transformação em estratégias e resultados;
- Acompanhar a satisfação do cliente após a compra, buscando resolver eventuais problemas.

**FLORIEN FITOATIVO – Piracicaba, SP**

Consultor de vendas

12/2019 a 04/2020

**Atribuições:**

- Contribuir para o alcance de metas produtivas;
- Realizar a prospecção e fidelização de clientes em carteira;
- Prestar atendimento ao cliente com foco em conversão em vendas;
- Responder pela análise de indicadores visando melhoria de performance;
- Formular e executar as estratégias para alcance dos resultados e metas;
- Realizar Leitura, interpretação de relatórios e transformação em estratégias e resultados;
- Realizar a venda de medicamentos fitoterápicos de forma online na região do sul do Brasil;
- Criar relatórios interativos e painéis de controle, usando Power BI, de média complexidade;
- Acompanhar a satisfação do cliente após a compra, buscando resolver eventuais problemas.

**PIRASA VECULOS – Piracicaba, SP**

Consultor Técnico

10/2018 a 07/2019

**Atribuições:**

- Ministrar treinamento aos colaboradores;
- Atuar na oficina e responder pela logística;
- Gerir frotas na área da manutenção (150 caminhões);
- Acompanhar 3 equipes na planta do cliente (mecânicos da Pirasa);
- Responder pela análise de indicadores visando melhoria de performance;
- Prestar atendimento de objetivos entre cliente, concessionário e Mercedes Benz, buscando soluções nas três esferas.

Planejamento e Controle

09/2016 a 10/2018

**Atribuições:**

- Responder por 3 lojas;
- Acompanhar processos, eficiência de serviços, auditoria da marca;
- Responder pela análise de indicadores visando melhoria de performance;
- Acompanhar faturamento, produtividade do setor, apontamento dos mecânicos;
- Desenvolver planos de ação com acompanhamento em tempo real de resultados;
- Prestar atendimento ao cliente trazendo soluções para as situações de insatisfação;
- Responder pela gestão de processos de Pós-Vendas e gestão de indicadores de qualidade;
- Realizar abertura e fechamento de ordens de serviço com emissão de notas fiscais de peças e serviços (Consultor técnico).

**Resultados Alcançados:**

- Otimização de processos e melhorias
- Implantação e gestão do projeto OAP (Oficina de Alta Performance) Mercedes Benz.

**GRUPO STEFANINI – Piracicaba, SP**

Coordenador de Atendimento

05/2011 a 09/2015

Estagiário

11/2010 a 05/2011

**Atribuições:**

- Liderar 17 funcionárias no SAC;
- Monitorar, estimular e promover a alta performance da equipe;
- Responder pela análise de indicadores visando melhoria de performance;
- Supervisionar equipes, objetivando o crescimento e cumprimento das estratégias e metas;
- Responder pela gestão de atendimento de 17 lojas, envolvendo a elaboração de estratégias de melhoria na qualidade dos serviços e acompanhamento de resultados;
- Realizar prospecção de novos clientes, visando melhoria contínua de sua satisfação com os serviços prestados e o fechamento de novos negócios;
- Acompanhar gerentes de vendas e pós-vendas, auxiliando com os números e estatísticas de clientes que apontam um serviço de qualidade ou falhas nos processos.

**Resultados Alcançados:**

- Criação de questionário para auditorias com clientes
- Participar da migração do novo ERP

**ARESE PHARMA LTDA.– Vila Velha - ES**

Estágio Propagandista Médico

02/2008 a 10/2008

**Atribuições:**

- Criar soluções diferenciadas para crescimento e construção de novos cenários de oportunidade, garantindo o market share;
- Acompanhar atividades dos concorrentes, objetivando recomendar alterações dos objetivos;
- Realizar visita médica regular, a fim de divulgar novos medicamentos e poder manter um feedback favorável da classe médica quanto aos produtos representados;
- Responder pela realização de ações de campo para divulgar os produtos e acompanhamento posterior junto às redes de farmácias para assim mapear a aceitação do medicamento.