

# Curriculum Vitae

## DADOS PESSOAIS

Nome próprio	Joana Cristina
Apelidos	Serro Ferreira
Data de nascimento	22 De Maio 1980
Nacionalidade	Portuguesa
Morada	Rua Fonte de Contumil, 217, 1º Dto.
Código Postal	4350-079 Porto
Localidade	Porto, Portugal
Telefone	+351 93 848 40 26
Correio electrónico	<a href="mailto:joana.serro@gmail.com">joana.serro@gmail.com</a>

Filiação	Francisco José Ramos dos Santos Ferreira Liliana Coutinho de Sousa Serro
Estado Civil	Casada
Cartão do Cidadão	Nº ID Civil: 11723048; Nº do Doc.: 0 ZZ2 (validade 10.07.2015)
Nº Identificação Fiscal	209122722
Carta Condução	P-1286301 4 (categoria B)

## FORMAÇÃO

<i>Instituição</i>	Anysolutions – Consultoria Informática e Serviços de Networking, Lda. (Braga) Website: <a href="http://www.anysolutions.org/">http://www.anysolutions.org/</a>
<i>Data</i>	Junho - Agosto 2010
<i>Diploma</i>	Formação Pedagógica Inicial de Formadores; Classificação: Muito Bom

<i>Instituição</i>	ESERP Business School (Barcelona) - Website: <a href="http://www.eserp.es/">http://www.eserp.es/</a>
<i>Data</i>	2005
<i>Diploma</i>	“Master” em Direcção de Comunicação, Protocolo e Relações Públicas

<i>Instituição</i>	Universidade do Minho - Website: <a href="http://www.uminho.pt/">http://www.uminho.pt/</a>
<i>Data</i>	2003
<i>Diploma</i>	Licenciatura em Comunicação Social

<i>Instituição</i>	UAB – Universitat Autònoma de Barcelona - Website: <a href="http://www.uab.es/">http://www.uab.es/</a>
<i>Data</i>	2002
<i>Certificado</i>	Programa Europeu “Erasmus”: frequência do curso de Publicidade e Relações Públicas

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

<i>Programas</i>	<i>Ambiente Windows – Word, Excel, PowerPoint e outras ferramentas de processamento de texto e imagem.</i>
------------------	--

# Curriculum Vitae

*Internet Explorer, Adobe Photoshop/ Acrobat, Lotus Notes, Navision (Citrix), SAP Fusion, SAP Sail e outros programas HP.*

## COMPETÊNCIAS LINGUÍSTICAS

<i>Língua</i>	<i>Compreensão escrita</i>	<i>Expressão oral</i>	<i>Expressão escrita</i>
Português	Nativo	Nativo	Nativo
Inglês	Excelente	Excelente	Excelente
Francês	Excelente	Bom	Bom
Espanhol	Excelente	Excelente	Excelente
Catalão	Bom	Médio	Médio

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

<i>Data de entrada</i>	Abril de 2008
<i>Data de saída</i>	Maio de 2010
<i>Entidade</i>	Hewlett Packard Portugal (Oeiras/ transferência de 6 meses para Glasgow)
<i>Função</i>	Customer Service Representative (CSR) Volume Direct Operations Iberia
<i>Descrição</i>	<p>Atendimento ao cliente – servir como principal ponto de contacto com clientes para quaisquer esclarecimentos, informações e pedidos sobre processamento e estado de encomendas e reclamações; Recepção, validação, processamento e seguimento de encomendas (contacto diário com as unidades fabris na Escócia, China, República Checa e Holanda; contacto diário com as transportadoras PACT/ TNT/ Kuehne+Nagel); Análise e acompanhamento de todas as encomendas em <i>backlog</i>; Gestão de reclamações financeiras; Gestão de inventário; <i>Coaching/ Training</i> a novos membros segundo necessidades da equipa.</p> <p>- Contas atribuídas: 30 de Espanha (Prosegur, Aguas de Barcelona, Sanofi-Aventis, Banc Sabadell, etc.) e 7 de Portugal (Refer, Barclays Bank, Edinfor/ Logica TI, Ministério da educação, etc.).</p> <p>- Prémio pelo trabalho realizado junto do cliente Aguas de Barcelona (Agbar).</p>

<i>Data de entrada</i>	Maio de 2007
<i>Data de Saída</i>	Abril de 2008
<i>Entidade</i>	Hewlett Packard Portugal (Oeiras)
<i>Função</i>	EuV Analyst (End-User Verification Analyst)
<i>Descrição</i>	<p>Verificação da conformidade dos negócios realizados com Parceiros da HP – área de negócio: Volume Indirecto (Espanha e Portugal); Preparação de Auditorias Internas; Detecção de possíveis situações de fraude; Colaboração com a equipa de Protecção da Marca HP de modo a conseguir identificar actividades de “grey market” (mercados paralelos); <i>Key-user</i> para as ferramentas operacionais utilizadas pela equipa (representante da equipa em reuniões com <i>managers</i> e <i>process engineers</i>); Participação e (por vezes) organização de todas as acções de formação necessárias para a equipa; Controle de qualidade de relatórios mensais de actividade; Assegurar que as</p>

## Curriculum Vitae

	políticas da empresa, suas regulamentações e requerimentos de auditoria são cumpridos e identificar possíveis desvios.
--	--

<i>Data de entrada</i>	Maio de 2006
<i>Data de saída</i>	Maio de 2007
<i>Entidade</i>	HP Española, S.L. (Barcelona)
<i>Função</i>	Operations Specialist (Indirect Volume Sales)
<i>Descrição</i>	<p>Suporte operacional diário a uma série de Parceiros de Canal da HP da região Ibérica; Reuniões semanais com Gestores de conta e Parceiros para revisão do estado das encomendas e do estado da conta em geral; Interação diária por correio electrónico ou telefone com os "Transaction Processing Centres" divididos entre a Índia e a Roménia, com o objectivo de encontrar soluções para questões operacionais, problemas específicos de clientes, para além de proporcionar sessões de formação segundo as necessidades das equipas; Utilização de diferentes ferramentas internas e relatórios com vista à monitorização proactiva das encomendas.</p> <p>- Parceiros (grandes distribuidores de produtos informáticos em Espanha e Portugal): Techdata, DLI Portugal, Investronica (Informática El Corte Inglés), Vinzeo, entre outros.</p> <p>- 10% do tempo laboral em reuniões com parceiros e sessões de formação.</p>

<i>Data de entrada</i>	Julho de 2004
<i>Data de saída</i>	Maio de 2006
<i>Entidade</i>	Redcoon Electronic Trade S.L. (Barcelona)
<i>Função</i>	Customer Service – Coordenadora de <i>Chat Center</i>
<i>Descrição</i>	<p>Atendimento e suporte a clientes de Portugal e Espanha mediante <i>chat</i> e correio electrónico; Seguimento de encomendas (incluindo um contacto diário com fornecedores e com a transportadora SEUR); Gestão de bases de dados de clientes; Gestão de conteúdos da página Web (actualização de promoções e produtos); Coordenação do departamento de pós-venda; Supervisão do <i>chat-center</i> para Portugal com uma equipa de 3 membros; Suporte directo ao Chefe de Vendas (para Portugal).</p>

<i>Data de entrada</i>	Outubro de 2003
<i>Data de saída</i>	Abril de 2004
<i>Entidade</i>	Z-Card Ltd. (Filial em Barcelona)
<i>Função</i>	Account Manager
<i>Descrição</i>	<p>Seguimento de encomendas (incluindo um contacto diário com a empresa matriz em Liverpool e com a transportadora TNT); Gestão de bases de dados de clientes (Espanha e Portugal); Organização de <i>Mailing Lists</i> tendo como objectivo a prospecção de mercado em Portugal; Preparação de orçamentos; Acompanhamento pró-activo de dívidas de clientes.</p>

<i>Data de entrada</i>	Janeiro de 2003
------------------------	-----------------

## Curriculum Vitae

<i>Data de saída</i>	Julho de 2003
<i>Entidade</i>	Ulled y Asociados (Barcelona)
<i>Função</i>	Estagiária (Estágio Curricular)
<i>Descrição</i>	<p>Assistência a Gestores de Conta seniores e juniores; Desenvolvimento de programas de Relações Públicas complementadas com acções de Marketing para públicos-alvo; “Clipping” (Recortes de Imprensa para arquivo de clientes); Elaboração e gestão de bases de dados de meios de comunicação (Bases de dados específicas de contactos nos <i>media</i> da Catalunha, de Espanha e de Portugal); Preparação de alguns eventos como o “dia internacional sem tabaco” nos aeroportos (acção conjunta da Ulled y Asociados e Caychi – <i>Asociación Española de Fabricantes de Caramelos y Chicles</i>); Preparação diária e envio de <i>newsletters</i>, notas de imprensa, comunicados de imprensa e kits de imprensa.</p> <p>- Contas atribuídas: Nestlé, Ryanair, Caychi, Federació Catalana de Golf, entre outros.</p> <p>- Classificação final do Relatório de Estágio: 17 valores.</p>

### COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS/ PESSOAIS

Organização/ Planificação	Criatividade	Perfil de <i>Problem Solver</i>
Proactividade	Adaptação rápida/ Flexibilidade	Dinamismo

### REFERÊNCIAS

Manuel Ciudad, VDO Country Manager Iberia  
Hewlett-Packard Company  
Telemóvel: +34 659136137; E-mail: [manuel.ciudad@hp.com](mailto:manuel.ciudad@hp.com)

Nelson Guerra, Volume Direct Operations, Portugal Team Leader  
AOM – Account Operations Manager, Hewlett-Packard Portugal, Lda  
Telemóvel: +351 916135403; E-mail: [nelson.guerra@hp.com](mailto:nelson.guerra@hp.com)

Jose Julian Carrasco, Project Manager, EMEA Volume Direct Operations – HP Store  
Hewlett-Packard Company  
Telefone do escritório: +34 91 602 5646; E-mail: [jose.carrasco@hp.com](mailto:jose.carrasco@hp.com)

Godo Barrenechea, Manager, Iberia Commercial Channel Ops, Hewlett-Packard Company  
Telefone do escritório: +34 93 582 2214; E-mail: [godofredo.barrenechea@hp.com](mailto:godofredo.barrenechea@hp.com)

Sergio Luis Fuentes, Country Manager na Redcoon Portugal entre 2004 e 2006; actualmente exerce a função de International Business Manager na companhia BuyVIP  
E-mail: [sergio.luis.fuentes@gmail.com](mailto:sergio.luis.fuentes@gmail.com)

Perfil profissional e foto no LinkedIn: <http://pt.linkedin.com/pub/joana-serro-ferreira/1a/941/532>