

Eni Leide Conceição Silva

Rua: Aureliano Coutinho, 43 Apto. 104
Bairro: Vila Buarque
CEP: 01224-020 – São Paulo
Tel.: (res.) 3965-6631 / (cel.) 7151-9556
Email: eni.silva@terra.com.br
<http://lattes.cnpq.br/1821578553952692>

Brasileira
Solteira
46 anos

Resumo das qualificações

- **Profissional com mais de 25 anos de experiência na área de treinamento:**
Elaboração de programas técnico-comportamentais com enfoque em relações interpessoais, liderança, atendimento, vendas e desenvolvimento de habilidades comunicativas; técnicas de percepção e Criatividade.
- Diagnóstico de necessidades de Treinamento, recrutamento e seleção;
Gerenciamento da área de Capacitação do Call Center;
- Levantamento e análise de potencial e de competências;
- Regência e Monitoria de Cursos comportamentais, técnicos e universitários;
- Gerenciamento da área de Monitoria da Qualidade do Atendimento ao cliente;
- Gerenciamento da área Motivacional do Call Center;
- Implantação de Central de Atendimento ao cliente;
- Conhecimento de microinformática;
- Acompanhamento de auditorias internas e externas;
- Participação no desenvolvimento e implantação na empresa do processo para Certificação ISO 9002;
- Experiência na elaboração de projetos de Educação Corporativa e de inclusão de pessoas portadoras de deficiência;
- Habilidades para liderança e condução de equipe com foco no resultado e desenvolvimento dos funcionários, atuando com entusiasmo e motivação.

Histórico Profissional

Consultora Organizacional

Período: desde 20.06.2004

Banco Bradesco SA

Período: 12.02.1979 - 13.04.2004

Última Função: Gerente de Treinamento para a área de Contact Center

Evolução profissional:

- Gerente Executiva Chefe (Treinamento Contact Center) 03/2002 a 04/2004
- Gerente Administrativa (Treinamento Contact Center) 07/1998 a 03/2002
- Instrutora de Treinamento (Instrução e Orientação Pedagógica) 08/1985 a 07/1998
- Caixa – 10/1982 a 07/1985
- Escriturária – 02/1979 a 10/1982

Formação Acadêmica

Universidade de São Paulo - USP Escola Politécnica

Curso: Doutorado em Engenharia de Produção

Conclusão: 2007

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP

Curso: Mestrado em Psicologia Social

Conclusão: 1993

Fundação Carlos Alberto Vanzolini

Curso: Especialização em Gestão de Operações e Serviços Bancários

Conclusão: 2001

Fundação Armando Álvares Penteado - FAAP

Curso: Especialização em Administração de Recursos Humanos

Faculdade de Ciências Econômicas de São Paulo FACESP

Curso: Administração de Empresas

Conclusão: 1987

Outros Cursos

- Engenharia Comunitária (Fundação Vanzolini/2009)
- Programa de Aperfeiçoamento de Ensino (POLI/USP 2004)
- Gestão do Conhecimento (GVPEC 2003)
- Desenvolvimento de Habilidades Gerenciais (IMVC 2003)
- Gestão com foco em competência (ESPM 2003)
- NBR - ISSO 9001-2000 (Fundação Vanzolini 2001)
- Comunicação Verbal e marketing Pessoal (Inst. Reinaldo Passadori 2002)
- Comunicação Escrita (MLP 1998)

Congressos, Palestras e Seminários

- 1ª. Oficina de Indicadores Ethos/Febraban (2009)
- Gestão de Mídias Audiovisuais (ECA-Cidade do Conhecimento/2008)
- Café com Sustentabilidade (2008)
- INFOIMAGEM/CENADEM (2007 e 2008)
- CONARH 2003
- Congresso de Recursos Humanos da FEBRABAN (2003)
- E-learning Brasil (2002)
- Fórum Interativo e-RH (2001)
- Palestra com Prof.Dr. José Pastore
- FENAFORH – Feira Nacional de Fornecedores de RH (2000/2001)

Idiomas

- Inglês intermediário
 - Francês intermediário
 - Espanhol básico
-

Regência e Monitoria de Cursos

- **Curso Engenharia de Produção – POLI/USP**
Disciplina: Princípios de Administração
 - **Curso de Especialização em Gestão de Pessoas UNIFEI**
Módulo: Administração Participativa e Qualidade Total
 - **Curso de Gestão Bancária - Fundação Bradesco**
Módulo: Introd. à Adm. de Recursos Humanos
Módulo: Aspectos Comportamentais
Módulo: Introd. à Adm. de Produção
 - **Projeto Adolescente Aprendiz (Fundação Bradesco - Osasco SP)**
 - Curso de Técnicas de Percepção
 - Integração de Novos Funcionários
 - Desenvolvimento de Líderes
 - Técnicas de Percepção
 - Criatividade
 - Curso de Liderança
 - Curso de Excelência no Atendimento ao Público
 - Técnicas de Telemarketing
 - Negociação
 - Curso de Treinamento e Desenvolvimento
-

Projetos Elaborados

- Inclusão e Treinamento para Portador de Deficiência
 - Encarreamento Profissional
 - Estudo de viabilidade para implantação de Educação Corporativa
 - Manual de Vendas para Marketing Direto
 - Desenvolvimento de Conteúdo para videotreinamento
 - Oficina de Sustentabilidade Digital no Second Life
-

Estágios

- Psicologia Social e do Trabalho - Université Le Mirail - Toulouse França (1992)
 - Língua e Literatura Francesa - Université Le Mirail - Toulouse França (1992)
 - Língua e Cultura Inglesa - Vancouver - Canadá (2002)
-

Publicações

- Coragem para Amar - uma experiência em conviver com a Aids, Edições Paulinas, São Paulo, 2002
 - Casa Vida Espaço de Afetividade e Ternura, Edições Paulinas, São Paulo, 1997
-

Trabalhos Sociais

- Voluntariado na Associação Profissionalizante BM&F/BOVESPA,
- Casa Vida,
- Paróquia Santa Rosa de Lima,
- FEBEM-SP.

São Paulo, 24 de agosto de 2009