



Lais Yumi Nagayama

Resumo Profissional

Analista de Relacionamento com Cliente há 15 anos, com experiência no tratamento de reclamações, atualização de bases de dados, análise de dados e geração de relatórios. Habilidade em levantar requisitos e acompanhar demandas de melhorias de sistemas, testes de sistemas no executável em produção, validação de implantações sistêmicas, além de estabelecer fluxos e melhorias de processos. Experiência como facilitador de projetos e conhecimento aprofundado em processos de devolução.

Experiência

Setembro 2008 – setembro 2009

Estagiária • Bertin S/A – Lins, SP
Atendimento e tratamento de reclamações.

Setembro 2009 – até o momento

Analista de relacionamento com Cliente • JBS S/A – Lins, SP

- Tratar reclamações de clientes.
- Atualizar documentos no Sesuite.
- Realizar treinamentos de padronização de processos.
- Criar e atualizar bases de dados.
- Analisar dados e gerar relatórios.
- Levantar requisitos e acompanhar demandas de melhorias de sistemas.



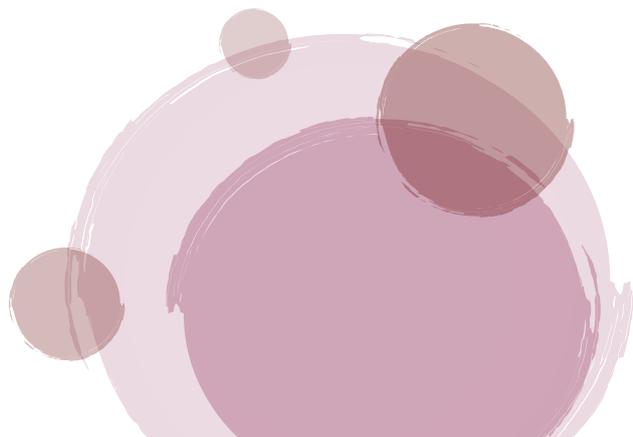
Rua Dr. Nestor de Cunto, 32
Lins - SP, CEP: 16401-334

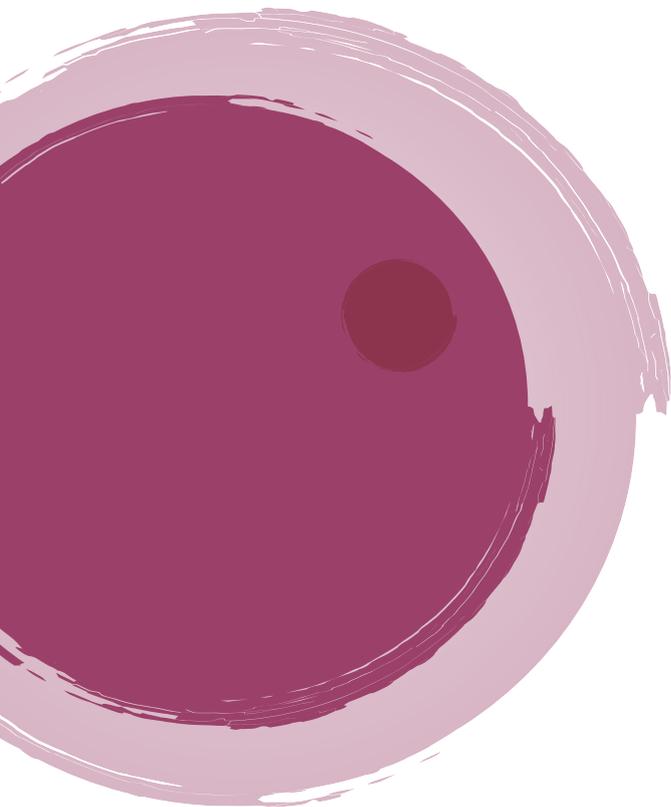


14 98109-5667



Nagayama117@gmail.com





- Realizar testes de sistema no executável de produção e validar a implantação das melhorias.
- Estabelecer fluxos e melhorias de processo.
- Acompanhar a criação de painéis de gestão à vista.
- Elaborar metodologia e ferramentas para medir a assertividade de processos.
- Facilitadora de projetos.

Formação Acadêmica

Faculdade de Tecnologia de Lins, 2022 - Atualmente

- Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, 2011 – 2012

- Pós-graduação em Segurança e Controle de Qualidade dos Alimentos

Universidade de Marília, 2005 – 2009

- Engenharia de Alimentos,

Prêmios e Reconhecimentos: Prêmio de Honra ao Mérito do CRQ (Conselho Regional de Química) e da Universidade pela excelência acadêmica.

Cursos e Treinamentos

- **Sistema APPCC/HACCP e Programa de Pré-Requisitos**
Quality Solutions, 02 a 04 de setembro de 2019
- **Treinamento Técnico em Higiene e Segurança dos Alimentos com Foco em Microbiologia**
Neogene, 2019 (2h)
- **Treinamento de CX (Customer Experience)**
Conquist, setembro de 2023.
- **Curso de Escrita Encantadora para Clientes**
Educa Cliente Feliz, dezembro de 2023 (12h)

Habilidades Técnicas

- **Ferramentas de Escritório:** PowerPoint, Excel e Word
- **Desenvolvimento:** Visual Studio Code, NetBeans, Dev C++ e Code::Blocks
- **Diagramas e Processos:** Draw.io
- **Redes:** Cisco Packet Tracer

