



ANA DA VICTÓRIA

CURRICULUM VITAE

Ana Marta dos Santos de Oliveira Serrano da Victória

Rua Cidade de Bragança, n.º2 – 1ª Esq | 2740-225 Porto Salvo

Telemóvel: 966 444 654

e-mail: martaserrano@netcabo.pt

FORMAÇÃO ACADÉMICA

Licenciatura de Psicologia Aplicada, na área de **Psicologia Social e das Organizações**, no Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA) – 14 valores.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

BTS PG
2008- até
à data

Gestora de projetos virtuais desde janeiro de 2013

Participação nos seguintes projetos (entre outros):

| Cliente/ Projeto | Descrição |
|----------------------------------|---|
| Wilson Learning | <p>Desenvolvimento e gestão do LMS da Wilson Learning Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestão de utilizadores (registos e matriculas);• Gestão de conteúdos (criação/ atualização de cursos, gestão de documentação apoio);• Construção de materiais de apoio (FAQ's, glossários, tutoriais, Manuais do utilizador);• Helpdesk;• Relatórios. <p>Adaptação da oferta formativa Wilson Learning para eLearning (produção rapid learning ou desenvolvimento de guiões teóricos e maquetas para produção flash; desenvolvimento de testes de conhecimento e atividades offline; Manuais do participante e outra documentação de apoio; Criação e desenvolvimento de planos de tutoria):</p> <ul style="list-style-type: none">• Iniciação às Vendas (design instrucional, cerca de 50 écrans);• Vendas (design instrucional, 5 módulos);• Comunicação Interpessoal (design instrucional, 5 módulos, adaptação para Turco através de XML);• Atendimento (design instrucional e produção rapid learning, cerca de 30 ecrãs + simulação de vendas);• Gestão do tempo e do Stress (design instrucional e produção rapid learning, 3 módulos);• Técnicas de Apresentação (design instrucional e produção rapid learning, 3 módulos);• Comunicação (design instrucional e produção rapid learning, 4 módulos);• Gestão de conflitos (design instrucional e produção rapid learning, cerca de 30 ecrãs);• Negociação (4 módulos, design instrucional e produção rapid learning);• Minimódulos pharma (design instrucional e produção rapid learning);• Plano de Liderança (design instrucional e produção rapid learning, 5 módulos, adaptação para inglês e francês);• Desenvolvimento de extended learning – minimódulos de reforço de competências. |
| Grupo no sector Hoteleiro | <p>Desenvolvimento do primeiro hotel escola em Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none">• LMS: gestão de utilizadores; relatórios; formação tutores; <i>helpdesk</i> tutores e formandos.• Conteúdos: Adaptação de cursos presenciais para e-learning (desenvolvimento de guiões teóricos e maquetas para produção flash; desenvolvimento de testes de conhecimento e atividades offline; Manuais do participante e outra documentação de apoio). Cursos desenvolvidos:<ul style="list-style-type: none">○ Qualidade (design instrucional, cerca de 54 écrans);○ Canais de Vendas (design instrucional, 6 módulos);○ Segurança e higiene no trabalho (design instrucional, cerca de 50 écrans);○ Segurança e higiene alimentar (design instrucional, cerca de 30 écrans); |

| | |
|------------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ Marketing Digital (produção flash, 34 écrans); ○ F&B (3 módulos, produção rapid eLearning); ○ Plano desenvolvimento de Liderança (adequação conteúdos Wilson Learning para o cliente). |
| DP World | Cursos desenvolvidos em Rapid Learning: |
| Empresa portuária sediada no Dubai | <ul style="list-style-type: none"> • Corporate Responsibility (inglês, espanhol, português, francês, chinês, árabe, hindu, turco); • Introduction to Global Strategy (inglês, espanhol, francês, português, árabe, turco); • Anti-bribery and corruption (inglês, espanhol, português, francês, turco, árabe). |
| | Trabalho realizado totalmente á distância com cliente no Dubai e com respetivo cliente interno. |
| GrandVision | <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de vídeos formativos: Desenvolvimento de guiões, acompanhamento das filmagens e das edições); • Desenvolvimento da oferta formativa presencial e eLearning com integração dos vídeos formativos; • Desenvolvimento e gestão do LMS |
| Leroy Merlin /AKI | <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e gestão da plataforma multi-domain; integração do LMS com software formação do cliente; • Apoio no desenvolvimento da oferta formativa. |
| Lactogal | <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento da oferta formativa eLearning: <ul style="list-style-type: none"> ○ Finanças para não financeiros (Design instrucional e produção flash) ○ Tutoriais e testes de conhecimento em multimédia; ○ Avaliação de desempenho • Formação de ferramentas de autor. |
| Marketing e Comunicação | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de templates de comunicação; • Construção de material promocional (demos e miniaaplicações) • Folhas de produto |
| Outros projetos | <ul style="list-style-type: none"> • Deco Proteste: Desenvolvimento e gestão do LMS; Desenvolvimento do curso “O meu Dinheiro” (Design Instrucional e produção Rapid Learning, 4 módulos). • Entidade bancária: Desenvolvimento de 3 cursos (design instrucional e produção rapid Learning) com avaliação incorporada. Cada curso foi coordenado com cliente interno do cliente. • Páginas amarelas: Desenvolvimento de 2 cursos (4 módulos) em formato storytelling (produção rapid learning). • |

BTS*

Setembro de 2006 a Julho de 2008

*(Representante oficial em Portugal da **Wilson Learning Portugal**)

Consultora de RH

- Formação nas seguintes áreas: Inteligência Emocional; Counselor Prospecting™; The Counselor Salesperson™; Serviço de Excelência; Coaching; Definição de Objetivos e Avaliação de Desempenho; Meetings UP-Front™ (Técnicas de condução de reuniões); A Arte de Vender; Desenvolvimento de Comportamentos de Orientação para o Exterior, Gestão de Conflitos; Colaboração Interpessoal, Liderança de Equipas, etc.
- Recrutamento e Seleção - Gestão do processo desde a receção de candidaturas até apresentação ao cliente: Gestão de plataforma online de recrutamento; Realização de entrevistas e respetivos relatórios; Aplicação de testes psicométricos; Coordenação da equipa envolvida no projeto.
- Diagnóstico de Clima Organizacional: Colaboração na construção de questionário de diagnóstico de Clima Organizacional; Análise de necessidades de formação e consequente implementação do plano de formação para chefias e *key Accounts*.
- Construção de manuais pedagógicos e outros materiais didáticos.
- Avaliação da Formação: análise quantitativa e qualitativa da implementação de um plano de ação semestral (área das Telecomunicações)

Quifar*

Janeiro de 2004 até Novembro 2005

*(distribuidor perfumaria seletiva da Procter & Gamble)

Assistente de Marketing

- Execução e controlo das campanhas no ponto de venda: Gestão de orçamentos; Coordenação de fornecedores; Desenvolvimento da estratégia de comunicação no ponto de venda; Criação da comunicação

usada no ponto de venda; Controlo de qualidade.

- Coordenação e controlo de merchandizers (4 merchandizers) - Definição de rotas e objetivos a atingir por ponto de venda.
- Execução e avaliação de campanhas sell-in ao trade.
- Preparação e execução de formações para clientes e colaboradoras de modelling, apresentações e reuniões.
- Preparação do material de apoio aos Vendedores.
- Preparação e envio de Press Releases.

Outras
experiencias
profissionais

- Clínica de Medicina Dentária Solução, Setembro de 2002 e Agosto de 2003; Rececionista e desenvolvimento de ações de marketing direto.
- FIL – Feira Tectónica, Maio de 2003; Hospedeira de Terra, Assistência de Exposição e apoio aos Vendedores.
- CMO, em regime OTL, de Outubro de 2001 a Junho de 2002; Assistência à Secção Administrativa do Departamento de Ambiente e Equipamento – Gestão de processos de remoção de viaturas.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

- Formação Pedagógica Inicial de Formadores, Dezembro de 2003, RH Center. CAP n.º EDF 40313/2004 DL válido até 09/07/2009 (renovado sem data de término).
- Formação de e-tutores, Fevereiro de 2009, Global Estratégias;
- Flash (Frenetick) - 2011

CONHECIMENTOS, COMPETÊNCIAS E SOFTWARE

- Domínio de inglês falado e escrito;
- MS Office (Word, PowerPoint e Excel nível avançado);
- Informática na ótica do utilizador do sistema Windows;
- LMS: Aulenet, Docebo, Moodle CornerStone;
- Articulate Sudio 09 e '13, Storyline;
- Captivate;
- GoAnimate;
- Edição de vídeo, legendagem, produção de DVDs;
- CS3;
- XML e noções básicas de HTML.

HOBBIES

Leitura, música, cinema, viagens, tricot