

CURRICULUM VITAE



DADOS PESSOAIS:

Nome: Carla **Sofia** Vaz Santos **Dias**
Morada: Rua António Luís Inácio, nº 40, 1º Dto.
1900-076 Lisboa
Telefone: 91 775 88 77
E-mail: sof_dias@hotmail.com
Data de Nascimento: 17 de Outubro, 1969, Beira - Moçambique
Bilhete de Identidade: 8446178, 6 de Novembro, 2007
Carta de Condução: L-1507880-5, 17 de Fevereiro, 1995

FORMAÇÃO ACADÉMICA

Licenciatura em Psicologia / Ramo Psicologia Social e das Organizações.
Instituto Superior de Psicologia Aplicada (1988/93).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Desde Abril 2009: Consultora de Recursos Humanos / Formadora - *Freelancer*

Realização de trabalhos de consultoria, na área de Formação e na área de Recrutamento & Selecção.

De Março 2008 a Março 2009: Human Resources Manager – PayUp Group

Área Estratégica de Recursos Humanos da Holding e suporte às Operações Internacionais da Polónia, Roménia, Sérvia e Ibéria, em todas as vertentes de Recursos Humanos: Recrutamento & Selecção; Desenvolvimento de Welcome Pack para o processo de Acolhimento e Integração, bem como, coordenação do Induction Course; Levantamento das Necessidades de Formação e Desenvolvimento das Competências Chave da força de trabalho; Definição do Perfil de Competências e Job Description; Suporte aos Managers na Avaliação e Gestão do Desempenho, Carreiras e Incentivos. Definição e implementação das Políticas Internas do Grupo. Apoio e Ligação com a área Administrativa/Legal e Payroll de cada uma das empresas do Grupo.

De Setembro 2005 a Fevereiro 2008: Consultora Sénior - Thomas International

Área comercial dos produtos Thomas, bem como, realização de trabalhos de consultoria, nas áreas de Formação, *Coaching*, Diagnóstico de Competências e *Team Analysis*. Concepção, planeamento, coordenação e participação como formadora e *coach*, no Projecto "Modernizar e Vencer", realizado numa empresa do Aeroporto de Lisboa, para Técnicos de Informação e Relações Públicas, bem como, para Chefes de Equipa. Realização de Assessment e Avaliação de Competências, para vários Clientes e desenvolvimento de novas ferramentas de Assessment, com vista à criação de uma nova área de negócio.

De Abril 2005 a Agosto 2005: Consultora de Recursos Humanos/Formadora *Freelancer*

Realização de trabalhos de consultoria, na área de Formação e *Coaching*. Participação como *coach* no Projecto "Mais Futuro...", realizado numa empresa do Aeroporto de Faro, para Técnicos de Tráfego e Coordenadores.

De Janeiro 2004 a Março 2005: Consultora de Recrutamento & Selecção - Synergie

Criação do Departamento de Recrutamento & Selecção, assumindo responsabilidades de "Gestor de Unidade de Negócio" desenvolvendo, portanto, tarefas, tanto na vertente comercial - desde a prospecção, angariação e gestão/acompanhamento das contas, como na vertente técnica - assegurando a condução e desenvolvimento dos projectos até à sua conclusão.

Desenvolvimento de um Projecto-piloto na área de Formação, para um grande Cliente na área de Distribuição, onde assumi funções de Coordenadora e Formadora da área Comportamental.

De Novembro 2002 a Dezembro 2003: Consultora de Recursos Humanos - Freelancer

Realização de vários trabalhos de consultoria, na área de Formação e na área de Recrutamento & Selecção. Participação no Diagnóstico e Levantamento de Necessidades para a realização de um *Outdoor* de *Team Work*, para a Payshop.

De Novembro 2000 a Outubro 2002: Management Consultant - Mercuri Urval

Participação na actividade global da empresa, orientada à Consultoria de Gestão Estratégica de Recursos Humanos, desenvolvendo tarefas tanto na vertente comercial, desde a prospecção, angariação e gestão/acompanhamento das contas, como na vertente técnica, assegurando a condução e desenvolvimento dos projectos até à sua conclusão.

De Abril 1997 a Novembro 2000: Select Recursos Humanos, Lda.:

- **Abril 1997 a Dezembro 1997: Consultora** (Integrada no Departamento de Recrutamento & Selecção)
Realização de processos de recrutamento e selecção. Participação no Desenvolvimento e Avaliação de *Assessment Centers* para Clientes específicos.
- **Janeiro 1998 a Março 1999: Consultora** (Divisão Teleresources Consultancy)
Criação da Divisão Teleresources Consultancy. Desenvolvimento e adaptação de uma nova metodologia de Recrutamento e Selecção, adaptada à realidade dos *Call Centers* em Portugal. Angariação e acompanhamento de novos Clientes.
- **Abril 1999 a Fevereiro 2000: Consultora Sénior** (Divisão Teleresources Consultancy)
Supervisão da Equipa de Recrutamento & Selecção da Divisão *Teleresources Consultancy* (7 elementos). Supervisão da Gestão do *Outsourcing*, num grande Cliente no mercado das Telecomunicações. Recrutamento, Selecção, Supervisão e Avaliação dos Supervisores de *Outsourcing* (16 elementos). Definição das Equipas de *Outsourcing*. Supervisão na Gestão Administrativa do *Outsourcing* (alterações de horários, modificações contratuais, aprovação de férias). Análise da *performance* do *Outsourcing* (avaliações dos Assistentes, relatórios de faltas, índices de Qualidade enviados pelo Cliente). Elo de ligação com o Cliente. Angariação e acompanhamento de novos Clientes.
- **Março 2000 a Novembro 2000: Consultora Sénior** (Divisão Teleresources Consultancy)
Criação e desenvolvimento de uma nova área de negócios - **Formação** - incorporada na Divisão *Teleresources Consultancy*. Levantamento das necessidades logísticas e humanas da área. Recrutamento & Selecção de Formadores. Elaboração de Manuais de Formação: Área Comportamental, Atendimento *Inbound* e *Outbound* e Vendas. Elaboração dos Instrumentos de Avaliação da Formação. Preparação e Monitorização de Acções de Formação na Área Comportamental. Tradução, desenvolvimento e adaptação para a realidade portuguesa, do *software* específico para a área de *Call Center - ISV Training Software*. Angariação e acompanhamento de novos Clientes.

De Janeiro 1995 a Março 1997: Consultora – Ádia – Recursos Humanos, Lda. (Integrada no Departamento de Recrutamento & Selecção)
Realização de processos de recrutamento e selecção. Participação no Desenvolvimento e Avaliação de *Assessment Centers* para Clientes específicos.

De Janeiro 1993 a Maio 1995: Forma – Formação Profissional, Lda.:

- **Janeiro 1993 a Março 1993: Estagiária**
- **Abril 1993 a Janeiro 1994: Formadora Externa**
Preparação e Monitorização de várias acções de Formação ao nível da Área Comportamental.
- **Fevereiro 1994 a Maio 1995: Formadora Interna**
Preparação e Monitorização de várias acções de Formação ao nível da Área Comportamental. Elaboração de Manuais de Formação.

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Maio 2006: Curso de **"Sales Training Course"**, Thomas International (Inglaterra).

Abril 2002: Curso de **"Ventas"**, Mercuri Urval (Espanha).

Outubro 2001: Curso de **"Organizational Development"** e **"Management Team Development"**, Mercuri Urval (Portugal).

Setembro 2001: Seminário de **"Individual Management Development"** e **"Gestión de Projectos de Recursos Humanos"**, Mercuri Urval (Portugal).

Junho 2001: Curso de **"Perfiles de Personalidad"**, Mercuri Urval (Espanha).

Novembro 2000: **"Induction Training Programme"**, Mercuri Urval (Espanha).

Maio 2000: Curso de Formação em **" ISV Training Software"** (software de auto-formação e criação de cursos na área de *Call Centers*), Independent Software Vendors, Lt.

Março 2000: Curso de Formação de **"Análise do Perfil Pessoal - Sistema Thomas"**, SGRH Thomas International.

Janeiro 1998: Teleresources Consultancy (U.K.) – Curso de Formação sobre "Introduction into Teleresources; Market Place in UK; Industry difference; The Telephone Interview; The structure, process and procedures; Practise doing the telephone interview; The ISV System; The Group Interview".

Janeiro 1998: Curso de Formação em **"Administration and Interpretation of Belbin Interplace IV"**, Dove Nest Group (U.K.).

Maio 1997: Workshop sobre **"Testes de Aptidões Profissionais"**, SHL Portugal.

Fevereiro 1994: Curso de **"Formação Pedagógica de Formadores"**, Forma - Formação Profissional, Lda.

1985: 6º Ano de **Francês**, Alliance Française.