

# Luciana Remigio de Oliveira

---

E-mail: luciana@lrogestaodeconflitos.com

Telefone: (31) 994413688

## APRESENTAÇÃO

Mediadora de conflitos extrajudicial (consumidor, cível, empresarial e família). Conciliadora a serviço da justiça de Minas Gerais, São Paulo e Pará (TJMG, TJSP e TJPA). Mediadora em atuação junto à câmara de mediação da comissão de ética (COE) do Conselho Regional de Psicologia do Distrito Federal (CRP 01/DF) e junto à câmara do IMA – Instituto de mediação aplicada.

Administradora, formada pela PUC MG desde 2005, com ampla experiência corporativa em multinacionais nos cargos de gestão de pessoas, treinamento e desenvolvimento pessoal, recrutamento e seleção, prospecção de clientes, vendas, relacionamento comercial, negociação e gestão de riscos. Trabalhei 15 anos no mercado financeiro e de seguros, atuando por nove anos no centro financeiro do Brasil.

Coach e analista comportamental, certificada pelo Instituto Brasileiro de Coaching (IBC) e reconhecida internacionalmente. Coautora do livro Tempo de Parar, Tempo de Agir.

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

### **LRO - Mediadora de conflitos / Coach e Analista comportamental**

Set/2018 – Atual

- Mediadora de conflitos extrajudicial (Consumidor, cível, empresarial e família).
- Especialista em análise comportamental e negociação
- Conciliadora a serviço da justiça de MG, SP e PA.
- Mediadora em atuação junto à câmara de mediação da comissão de ética (COE) do conselho regional de psicologia do Distrito Federal (CRP 01/DF).
- Mediadora em atuação junto à câmara de mediação do IMA - Instituto de mediação aplicada

### **METLIFE - Business Partner**

Dez/2015 – Nov/2018

- Recrutamento e seleção
- Treinamento e gestão de pessoas
- Gestão comercial, ações de marketing e report de produtividade

### **AON - Especialista em gerenciamento de riscos**

Mai/2015 – Dez/2015

- Prospecção de clientes
- Gestão e análise de riscos empresariais

### **ALLIS (Grupo GP Investimentos) - Gerente nacional de vendas**

Jan/2014 – Mar/2015

- Treinamento e gestão comercial (clientes Itaú e Rede)
- Recrutamento e Seleção (Brasil)
- Gestão das ações de marketing
- Análise de performance, report de produtividade e desenvolvimento de novas estratégias

### **ZURICH - Gerente Comercial**

Abr/2012 – Jun/2013

- Treinamento comercial
- Gestão e prospecção de clientes
- Apoio às Ações de Marketing dentro dos clientes (Brasil)

## **CITIBANK**

Ago/2009 – Jan/2012

### **Coordenadora de Novos Negócios**

- Recrutamento e seleção (SP, RJ e BSB)
- Treinamento para gerentes de relacionamento (Brasil)
- Gestão da equipe de novos negócios (SP) e cogestão da equipe Nacional
- Coordenação das ações de marketing em empresas privadas e órgãos públicos (SIAPE)
- Análise de performance, report de produtividade e desenvolvimento de novas estratégias de vendas

### **Gerente de Relacionamento**

- Prospecção e relacionamento de clientes
- Assessoria financeira (captação de recursos, concessão de crédito e comercialização de produtos)

## **ITAÚ PERSONNALITÉ - Gerente de Relacionamento**

Fev/2004 – Jul/2009

- Prospecção e relacionamento de clientes
- Assessoria financeira (captação de recursos, concessão de crédito e comercialização de produtos)

## **PERFIL - Assistente Administrativa**

Nov/2001 – Dez/2003

- Recrutamento e seleção de pessoal e rotinas de RH
- Atendimento e relacionamento com clientes
- Gestão Financeira

## **CURSOS E CERTIFICAÇÕES**

<b>TJMG</b>	Noções Introdutórias Sobre Justiça Restaurativa (em curso)	2021
<b>TJMG</b>	Aperfeiçoamento em Conciliação e Mediação Judicial	2021
<b>TJMG</b>	Aperfeiçoamento em Mediação Empresarial	2021
<b>TJSP</b>	Formação de Supervisores em Mediação e em Conciliação	2021
<b>IMA Câmara</b>	Certificação em Mediação Empresarial	2021
<b>IMA Câmara</b>	Formação e certificação de mediador de conflitos (judicial e privado)	2020
<b>IBC</b>	Formação e certificação internacional em coaching	2018
<b>Casa Educação</b>	Desenvolvimento pessoal para líderes – Harvard Business Review Brasil	2016
<b>Dale Carnegie</b>	Alta Performance em Vendas e Negociação	2015
<b>ESPM</b>	Liderança de Equipes	2012
<b>IBMEC - MG</b>	Gestão de Negócios	2006 / 2007
<b>PUC-MG</b>	Bacharel em Administração	2001 / 2005

## **IDIOMAS**

Inglês – Avançado

Espanhol – Básico

## **EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL**

Abr/2007 – Dez/2007

Shafston International College  
Brisbane / Queensland / Austrália

## **TRABALHOS VOLUNTÁRIOS**

Nov/2018 – Atual

Relacionamento com comunidades, levantamento de necessidades, coleta de doações, logística de distribuição e interação com moradores de rua e creches em BH / MG. Coordenadora do projeto social Ronda Noturna, atuo na gestão e linha de frente.