



BARRETTO JR. E ASSOCIADOS

Logística . Segurança . Qualidade

CNPJ: 008.946.632/0001-54



Paulo Sérgio Coutinho

E-mail: pcoutinho@barrettojrassociados.com.br

Graduado em Engenharia Elétrica – Telecomunicações pela PUC / RJ; Pós-Graduado em Administração de Marketing pela PUC / RJ – IAG; MBA Executivo pela USP – FIA; Pós-Graduado em Lei das S/A pela Escola de Magistratura do RJ; Pós-Graduação em Telecom – Casos Internacionais – IBMEC / George Washington University e Expectativas, Percepção e Satisfação do Cliente – EDS.

Possui mais de 30 anos de experiência em Telecomunicações e Tecnologia da Informação, com especialização em Seleção de Tecnologia, Modelagem de Processos, Qualidade, Especialmente no atendimento ao cliente e desenvolvimento de negócios. Possui visão voltada para soluções integradas baseadas no gerenciamento de projetos, processos e pessoas.

Suas principais experiências executivas são: consultor em melhoria de processos e software desde o plano de atendimento, indo ao diagnóstico de processos e até a prestação de consultoria após a sua implantação na CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Realizou consultoria de diagnóstico – do treinamento ao atendimento ao cliente, com projetos de Call Centers em diversas clínicas médicas de médio e grande porte. Foi gerente da área comercial das empresas: EDS, DNEO Telecomunicações, DATASTAR, SILICOM GRAPHICS.

Elaborou diversos projetos de pesquisa de opinião com o objetivo de lançar produtos, medir a eficácia do atendimento e o grau de satisfação de clientes. Na TELERJ trabalhou 16 anos desempenhando, de forma exemplar, o cargo de gerente da Rede de Postos de Serviços de Telecomunicações e, também para a Rede de Franquia, bem como a função de Gerente de Produtos e Serviços. Na TV Globo elaborou projeto, implantou e gerenciou Call Centers para atender ao “Projeto Criança Esperança” e para o “Projeto Verão”.

Participou de diversos eventos de abrangência internacional, como a RIO – 92 e a Conferência da Silicom Graphics – US FIELD OPERATION, em San Jose – Califórnia, USA entre outros. Palestrante renomado e com grande experiência ao atendimento ao cliente. Possui diversos trabalhos publicados no Brasil e no exterior.

BARRETTO JR. e ASSOCIADOS

Endereço: Rua Genésio José de Moura S/ N Casa 01 – Lote 07/ Quadra 24 – Chácara de Pinhão – Tanguá/ RJ – CEP: 24890-000 | Filial 01: Av. Nossa Senhora de Copacabana, 36/ 1101 – Leme – Rio de Janeiro/ RJ – CEP: 22010-122 – Tel.: (21) 3507-5949 | Filial 02: Av. Angélica, 868/51 – Higienópolis – São Paulo/ SP – CEP: 01228-000 Tel.: (11) 3666-2580 | Email: contato@barrettojrassociados.com.br