

Luciana Capuani Masini

São Paulo, Brasil, +55 11 974935334, lucianacmasini@gmail.com

LINKS

[linkedin.com/in/lucianamasini/](https://www.linkedin.com/in/lucianamasini/)

PERFIL

Sou uma profissional generalista com formação em design de produtos e serviços, e expertise na área de atendimento a clientes. Tenho mais de 10 anos de experiência com trabalho remoto, atuando na liderança e gestão de pessoas e projetos, e resolução de problemas complexos. Estou em busca de oportunidades para desenvolver ainda mais minhas habilidades criativas e analíticas em áreas relacionadas a cultura, arte, comunicação e design.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Jan 2011 — Fev 2011	Monitora de idiomas, CNA	São Paulo (presencial)
	Atribuições:	
	<ul style="list-style-type: none">Auxílio a alunos com dificuldades/dúvidasPreparo de material e atividades extra-classe.	
Fev 2012 — Jul 2012	Orientação de público, Estação História (Itaú cultural)	São Paulo (presencial)
	Atribuições:	
	<ul style="list-style-type: none">Orientar o público pelo piso expositivoSalva-guardar as obras de arte	
Mar 2012 — Mar 2013	Produção de eventos, Vitrine Parlapatões	São Paulo (presencial)
	Atribuições:	
	<ul style="list-style-type: none">Organização e divulgação do evento semanalCoordenação de cronogramasContato com artistas e agentesRedação de projetos de venda e leis de incentivo	
Nov 2012 — Dez 2015	Curadoria e Customer Success, Catarse (www.catarse.me)	São Paulo (híbrido)
	Atribuições:	
	<ul style="list-style-type: none">Receber e analisar dezenas de projetos de financiamento coletivo por dia;Identificar e prevenir infrações dos termos de uso e diretrizes da plataforma;Consultoria estratégica e personalizada para o planejamento de campanhas de financiamento coletivo;Desenvolver materiais e ferramentas capazes de potencializar a interação das pessoas com a plataforma.Gerir carteira de clientes;Atender demandas de suporte técnico;Coletar feedbacks com os usuários;	
Mar 2019 — Jun 2023	Gerente de Comunidade, Catarse (www.catarse.me)	São Paulo (remoto)
	Atribuições:	
	<ul style="list-style-type: none">Acompanhar e influenciar as métricas relevantes para o serviço;Desenvolver materiais de suporte;Desenhar fluxos de trabalho e integração dos times de atendimento, marketing e vendas;Automatizar processos internos;Atender os clientes na ponta;Colaborar como DPO em questões de privacidade e Trust&Safety para solucionar disputas entre os usuários e a avaliar denúncias da comunidade.	

FORMAÇÃO

Jan 2017 — Dez 2019	Design de Produto e Serviços, Instituto Europeu de Design	São Paulo
	Atividades e grupos: Design de service blueprint e jornada de usuário para aplicativo da rede FabLab Livre de São Paulo; Design de luminárias; Design de jóias; Design de eletrodomésticos para Electrolux; Design de equipamento laboratorial para FANEM; Design de produtos em acrílico para MENAF; TCC selecionado para competição APRITI de 2019.	

COMPETÊNCIAS	Liderança	Resolução de problemas
	Autogestão	Relacionamento com Clientes
	Gestão de Projetos	Experiência do usuário
	Gestão de Pessoas	

CURSOS

Nov 2015 — Nov 2015	Visual Thinking, Descola
Abr 2016 — Abr 2016	Formação em Captação de Recursos, Cultura e Mercado
Set 2020 — Set 2020	BUG - Adaptação Intencional, Perestroika

IDIOMAS	Inglês	Bom conhecimento prático
---------	--------	--------------------------

REFERÊNCIAS	Diego Reeberg De Catarse (Fundador) diegoreeberg@gmail.com · +55 11 98178-0825
	Beatriz Bouskela De Arredondar (CEO) biabouskela@gmail.com · +55 11 987928592
	Raissa Pena De Editora MOL (CCO) raissa.pena@gmail.com · +55 31 8703-3538