

RUI CARMO DE OLIVEIRA

(Nacionalidade Portuguesa)

EXPERIÊNCIA PROFISIONAL

Nos últimos 25 anos adquiri ampla experiência de liderança de projetos em ambientes complexos.

Através de várias funções de direção obtive importante experiência em gestão de crises transversais às organizações com impacto em infraestruturas críticas de Portugal, que acresce à de gestão de relacionamento institucional tanto com clientes estratégicos para as organizações, como com instituições públicas ou governamentais. Possuo fortes competências de comunicação, de liderança organizacional, de resolução de conflitos, de relacionamento, e capacidade de motivação de equipas em ambiente de crise.

17/07/2018– presente **EDP, Energias de Portugal, SA**

(Portugal) A EDP é uma *utility* multinacional verticalmente integrada, com 40 anos de história e presença em 16 países, em 4 continentes.

Conta com mais de 11.500 colaboradores e está presente em toda a cadeia de valor da electricidade e na actividade de comercialização de gás. É a quarta maior produtora de energia eólica do mundo, quase 70% da energia que produz é renovável e fornece electricidade e gás a mais de 11 milhões de clientes.

Director de Clientes e Stakeholders

- Representar o cliente na sua relação com a Empresa; Garantir a excelência de interação com os clientes, designadamente com os clientes considerados estratégicos para o Grupo, os clientes críticos para o funcionamento das infra estruturas nacionais e os clientes que se dirigem ao Provedor de Cliente, à Provedora de Ética, aos vários Conselhos de Administração das empresas participadas e ao Conselho de Administração Executivo da Holding.
- Garantir a gestão integral e a resolução eficaz dos contactos provenientes de Entidades, potenciando a satisfação dos clientes, através da uma relação personalizada e qualificada.
- Promover a confiança e um *word of mouth* positivo entre os decisores públicos, privados e empresariais que interagem com a Empresa.
- Promover canais de excelência no relacionamento com os clientes, que priorize o grau de commitment e lealdade da Empresa, em nome de uma cultura que coloque o cliente no centro do negócio.
- Garantir, em cada interação, a excelência que a EDP preconiza para todos e cada um dos seus clientes, tornando a Direção de Clientes e Stakeholders numa referencia do sector.

- Assegurar a resolução alternativa de litígios de consumo junto dos Centros de Arbitragem e de mediação de conflitos de consumo junto dos organismos de informação ao consumidor e dos organismos de defesa do consumidor, nomeadamente ERSE, DECO, DECO PROTESTE e Portal da Queixa. Promover o relacionamento institucional com as referidas entidades.
- Resposta a pedidos formulados pelos Tribunais, Ministério Público, Polícias, Autoridades Administrativas do Estado e Agentes de Execução;
- Identificar oportunidades de melhoria interna e divulgar informação sobre os aspectos que geram insatisfação e as necessidades expressas pelos clientes.
- Garantir o cumprimento de obrigações regulatórias e legais - *compliance* com RQS e Decretos-Lei aplicáveis.
- Relacionamento institucional com as entidades publicas em cenário de crise e/ou catástrofe.

01/10/2007– 16/07/2018 **MEO (Portugal Telecom)/Altice**

(Portugal) A MEO pertence ao Grupo Altice, representa 15% da faturação total com 2.3 biliões Euros (2016). Com 7,7 milhões de clientes é líder de telecomunicações e multimédia, com atividade em todos os segmentos: fixo, móvel, multimédia, dados e soluções empresariais. A PT é altamente orientada ao cliente e entrega produtos e serviços de qualidade superior, e faz investimentos fortíssimos em fibra e 4G, inovação e conteúdos.

Director Provedoria do Cliente

- Representar o cliente na sua relação com a Empresa; Garantir a excelência de interação com os clientes, designadamente com os clientes considerados estratégicos para o Grupo, os clientes críticos para o funcionamento das infra estruturas nacionais e os clientes que se dirigem à Provedoria do cliente.
- Assegurar a resolução alternativa de litígios de consumo junto dos Centros de Arbitragem e de mediação de conflitos de consumo junto da Direcção Geral do Consumidor, dos organismos de informação ao consumidor e dos organismos de defesa do consumidor. Promover o relacionamento institucional com as referidas entidades.
- Identificar oportunidades de melhoria interna e divulgar informação sobre os aspectos que geram insatisfação e as necessidades expressas pelos clientes.
- Relacionamento institucional com as entidades publicas em cenário de crise e/ou catástrofe. Membro com assento permanente no Comando Nacional de Operações e Socorro da Autoridade Nacional de Protecção Civil.

Projectos Recentes: Na Operação Centenário (visita do Papa Francisco) em Maio de 2017, assumi o papel de gestão transversal da PT na entrega de todos os serviços de comunicações fixas, móveis e satélites, articulando o bom funcionamento de todas as equipas operacionais envolvidas.

Na Websummit, a maior conferencia do setor da industria 4.0, assumi o papel de gestão de relacionamento com as instituições publicas e governamentais.

2015-Presente

ULHT Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia

Professor Assistente

Cadeira de Direito de Trabalho, na ULHT, com o Professor Doutor Antonio Monteiro Fernandes

Cadeira de Introducao ao Estudo do Direito, na ULHT, com o Professor Doutor Fernando Pinto Bronze

01/10/2000–30/10/2007

TV Cabo

(Portugal)

Director de Clientes Estratégicos

01/03/1999–30/09/2000

CNL - Canal de Notícias de Lisboa

(Portugal)

Director de Arquivo e Conteúdos

01/03/1998–01/10/1998

Expo 98

(Portugal)

Documentalista

01/06/1993–28/02/1999

RTP Radio Televisão Portuguesa

(Portugal)

Documentalista

FORMAÇÃO

2017–2019

ISCTE

(Portugal)

Mestrado em Direito do Trabalho e das Empresas.

2011–2015

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia

(Portugal)

Licenciatura em Direito.

2011–2012

Católica Lisbon School of Business & Economics

(Portugal)	Master em Liderança e Inovação.
1992–1997	ISEL/IST
(Portugal)	Frequência Licenciatura Engenharia Mecânica

ADICIONAL

- Português Nativo. Fluente em Francês. Bom entendimento escrito e falado de inglês.
- Certificado de Competências Pedagógicas - Programa de especialização em negociação, Universidade Católica Portuguesa.
- Certificado de Competências Pedagógicas - Gestão de conflitos organizacionais, Delloite, Lisboa.
- Projecto Eco 360º - Gestão de tempo, condução de reuniões e gestão de projectos, Delloite, Lisboa.
- Certificado de Competências Pedagógicas - Projecto Kiss (CRM), McKinsey
- Certificado de Formação de Formadores, Eurogec, Lisboa.
- Assistente nos projectos de pesquisa MAP TV, que deram origem à publicação do livro "Film and Television Collections in Europe" (ISBN 1-857130-15-4, em 1995) e do livro "Guia dos Arquivos Audiovisuais em Portugal" (Editora Nova Força, ISBN 972-9476-25-X, em 1996)