

Giancarlo Fontoura da Silva

Brasileiro, 51 anos, casado.

OBJETIVO: Posição Executiva em Tecnologia da Informação, Gestão de Projetos e Gestão da Inovação.

Qualificações e competências

- Sólida experiência em gestão da área de TI nos segmentos Industrial, Bancário e Comercial com foco em resultado e redução de despesas.
- Sólidos conhecimentos na área de Governança de TI (ITIL/COBIT/BPM) e Gestão de Projetos (PMI).
- Filiado ao PMI, Seção RS, Chapter Brasil e Voluntário no Branch Serra Gaúcha.
- Domínio da integração empreendedora na gestão de equipes de TI próprias e de terceiros com as demais áreas da empresa maximizando a confiabilidade das informações e contribuindo de forma significativa para o desenvolvimento do negócio.
- Conhecimento em Lean Manufacturing e implantação de Sistemas APS (Programação Fina da Produção).
- Experiência consolidada em prover infraestrutura de TI para implantações de sistemas e administrar parque tecnológico de backend -Servidores e frontend – Usuários.
- A experiência compreende:
 - Gestão direta das áreas de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, Infraestrutura, Service Desk, Segurança da Informação, Consultoria, Processos e Telecomunicações.
 - Gestão da Inovação: Design Thinking, Novos Modelos de Negócio e Gestão de Projetos.
 - Gestão de Pessoas com aplicação da Metodologia de Coaching;
 - Gerenciamento de projetos de implantação de soluções ERP (TOTVS e Focco ERP) com domínio em mapeamento e documentação de processos organizacionais.
 - Implantação e estruturação de PMO (Escritório de Projetos).
 - Administração de Data Centers de grande e médio porte, aplicando conceitos de site de contingência ativo/ativo e ativo/passivo visando segurança e continuidade de negócios com elaboração de planos de Disaster/Recovery.
 - Liderança em Projetos de Outsourcing de Suporte, Service Desk e Segurança da Informação.
 - Habilidade para atuar na Gestão de Contratos de Fornecedores com resultados expressivos na redução de despesas junto aos mesmos.
 - Gerenciamento de projetos especiais em BI e implantação de metodologia de Balanced Score Card.
 - Gestão de projeto de Infraestrutura de Dados / Voz: LAN, WLAN, WAN, MAN e demais soluções de operabilidade.
 - Elaboração e execução de planos de investimento em TI com sólidos conhecimentos em orçamento matricial.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

2013 – 14/12/2016 Focco Sistemas de Gestão S/A – Caxias do Sul/RS

⇒ Gestor de Suporte e Atendimento a Clientes

Aumento no nível de satisfação comprovado por pesquisa junto a rede de clientes saindo de 67% para 91%.

Redução do custo do setor de Suporte passando de 17% para 10% no período de 3 anos.

Melhoria no SLA de atendimento. O prazo médio caiu de 31 dias para 6 dias nos chamados de correção e de 8 horas para 4 horas nos chamados de dúvidas.

Gestão de Pessoas com processo de Coaching visando identificação do perfil comportamental de cada atendente (melhoria de comunicação com os clientes).

Responsável pelo Projeto Wiki Focco para apoio a base de clientes com implantação do conceito de base autônoma e compartilhada.

Responsável pelo modelo de trabalho: “O Suporte que realmente quer atender o seu cliente”.

Corresponsável pela criação, implantação e manutenção do Programa de Inovação da empresa.

2009 – 2013 Unicasa S/A e Telasul S/A – Bento Gonçalves/RS

⇒ Gerente de TI

Redução de custo do Plano Corporativo de Telefonia Móvel (em torno de 35%).

Redução de 80% no custo anual de desenvolvimento das bibliotecas de produtos.

Implantação do Sistema de Programação Fina da Produção (APS) com Aumento de 8% de produtividade da fábrica e Redução de 20% dos estoques de produto acabado.

Automatização do controle de estoque de matéria-prima e expedição de produtos prontos (WMS) antecipando em 12 horas os embarques dos pedidos.

Coordenação na implantação do sistema Focco Lojas na rede de 900 lojas da Unicasa padronizando as informações comerciais e financeiras dos lojistas.

2009– 2009 ZEGLA Ind. de Máquina S/A – Bento Gonçalves/RS

⇒ Gerente de Engenharia

Responsável pela Gestão de Pessoas do setor de Engenharia. Focado na exploração dos pontos fortes de cada colaborador através de seminários e coaching individual.

Responsável pela implantação do modelo de gestão de análise crítica de requisitos para Projetos Engineer-to-Order.

1992– 2008 GRENDENE S/A – FARROUPILHA/RS

⇒ Coordenador de TI

Implantação do ERP TOTVS e da metodologia de BSC para Gestão de TI.

Implantação do projeto de automação da força de vendas.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós MBA em Gestão da Inovação – Unisinos RS/ 2016.

Pós-graduação em Rede de Computadores em Telecomunicações – UFSC/ 2000.

Graduação em Administração de Empresas/Análise de Sistemas – PUCRS/ 1986.

IDIOMAS

Inglês Nível Avançado (fala, leitura e escrita).

CURSOS COMPLEMENTARES

Certificação PMP, em Andamento. PMI – RS, Barnch Serra – 2017.

Liderança: Como formar equipes de alta performance – Endeavor – 2017.

Gestão de Pessoas: Como construir uma grande equipe – Endeavor – 2017.

7º Fórum de Inovação – Empreendedorismo Criativo - CIC Caxias do Sul – 2016.

Hyper Island - insight para o futuro – FIERGS – 2016.

74º Bom-dia TI - Perspectivas de Mercado para TI – Trinopolo Caxias do Sul - 2016.

10º Meeting em Inteligência de Mercado - Inovação em diferentes modelos de negócios – CIC Caxias do Sul – 2015.

Curso de Formação de Gestores de Processo (BPM) – Academia Otimiza – Caxias do Sul - 2015

Como Gerenciar Reclamações de Clientes – Inovação T&D – 2015.

Técnicas de Atendimento a Clientes – CIC Caxias do Sul – 2014.

Leader Coach – Liderança de Alta Performance – CIC Caxias do Sul – 2013.

Líder Coach – Human Solutions – 2013.

Programa PAEX – Parceiros para Excelência – Módulo de Planejamento Estratégico e Finanças – Fundação Dom Cabral / 2013.

Programa de Formação de Gestores – Módulos I, II e III – Instituto Águila / 2013.

Visão Integrada, Comunicação e Trabalho em Equipe – Universidade Corporativa Grendene/ 2008.

EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

Em 2010 e 2011 fui responsável pela integração de um sistema de ERP com máquinas usadas no processo de fabricação de moveis da Unicasa. Foram 2 viagens de 10 dias para Alemanha onde nos reunimos com o fabricante do equipamento para realizarmos de forma pioneira a integração e automatização do processo de comunicação entre ERP e máquinas com 100% de êxito.

ARTIGOS E PALESTRAS

Palestrante: Case Unicasa – Lean Manufacturing Aplicado (PREACTOR-APS).

Palestrante: As novas Gerações e a tecnologia - IT Forum (IT Mídia).

Palestrante: Tecnologia da Informação – Evolução e Tendências – CESF.

Palestrante: Case Grendene: Gestão de TI e Automação da Força de Vendas – UCS-RS.

Publicação de Artigo: Virtualização – Grendene ganha agilidade – Revista Computer World.

Publicação de Artigo: Como Alavancar negócios com Automação da Força de Vendas.