

Giancarlo Fontoura da Silva

Brasileiro, 52 anos, casado.

OBJETIVO: Gestão de Projetos.

Qualificações e competências

- Sólida experiência em Gestão de Projetos, Programas Estratégicos e Governança Corporativa em empresas dos segmentos Industrial, Financeiro, Comercial e Serviços.
- Certificação PMP - PMP Number: 2045843.
- Filiado ao PMI, Chapter Brasil, Seção RS e Voluntário no Branch Serra Gaúcha.
- Certificação Scrum Product Owner Certified - SCRUMstudy License Number: 584519.
- Certificação Scrum Master Certified - SCRUMstudy License Number: 582864.
- Certificação Scrum Fundamentals Certified - SCRUMstudy License Number: 577982.
- Experiência consolidada em Projetos de TI para implantação de sistemas ERP.
- Experiência na análise de viabilidade de Projetos alinhados a Estratégia Organizacional (ROI, VPL).
- Sólidos conhecimentos em Governança de TI (ITIL / COBIT / BPM).
- Sólida experiência em atuação junto a alta-gestão com apresentações executivas de projetos, soluções corporativas e planos de investimento.
- Domínio da integração empreendedora na Gestão de equipes em Projetos, próprias e de terceiros com as demais áreas da empresa maximizando a confiabilidade das informações e contribuindo de forma significativa para o sucesso dos Projetos.
- Gestão de Projetos na área de Lean Manufacturing e implantação de Sistemas APS (Programação Fina da Produção).
- A experiência compreende:
 - 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).
 - Gestão direta das áreas de Relacionamento com Clientes, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, Infraestrutura, Segurança da Informação, Consultoria e Telecomunicações.
 - Gestão de Projetos de Inovação: Design Thinking e Novos Modelos de Negócio.
 - Gestão de Pessoas com aplicação da Metodologia de Coaching.
 - Gestão de 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 custos 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

09/2013 – 12/2016 Focco Sistemas de Gestão S/A – Caxias do Sul/RS

⇒ **Gestor de Suporte e Atendimento a Clientes**

- ⇒ Responsável pelo planejamento, orientação e controle das atividades e projetos de suporte à clientes seguindo os objetivos e diretrizes da empresa. Acompanhamento do desempenho e administração dos conflitos junto aos clientes, assegurando o cumprimento das metas. Desenvolvimento de Sistemas pertinentes a uma fábrica de software faziam parte das minhas atividades diárias. Nesse caso atuei como Scrum Master junto a área de Suporte/Manutenção. Todos os chamados de clientes que eram bug's de sistema entravam no ciclo do SCRUM, obviamente que nesse caso não havia o Planejamento da Release e o Planejamento da Sprint era ajustado para uma semana. O Backlog da SPRINT era criado em cima dos chamados entrantes. Era então feita uma priorização e nas reuniões Daily Meeting eram definidos os processos a serem corrigidos na Sprint que durava 1 semana. Atuei 3 anos dessa forma nessa empresa.

Principais Projetos:

Projeto de Melhoria na Satisfação de Clientes: Aumento no nível de satisfação comprovado por pesquisa junto a rede de clientes saindo de 67% para 91% através do Programa: "O Suporte que realmente quer atender o cliente". Projeto realizado dentro do prazo de 12 meses com uma equipe de 11 pessoas. O mesmo foi entregue no prazo e com resultado acima da Meta estipulada que era de 85%.

Projeto de Redução do Custo do Setor de Suporte: Redução de custos de 17% para 10% sobre o faturamento no período de 3 anos. Projeto entregue dentro do prazo com sucesso absoluto. Alguns membros da equipe foram remanejados para outras funções para evitarmos demissões.

Projeto de Melhoria no SLA de Atendimento: Conseguimos nesse projeto com uma equipe de 15 pessoas (Suporte e Manutenção) a redução do prazo médio de atendimento que caiu de 31 dias para 6 dias nos chamados de correção e de 8 horas para 4 horas nos chamados de dúvidas.

Projeto de Criação do Programa de Inovação da empresa: Como responsável deste projeto criamos o Programa de Inovação no período de 5 meses com sucesso na entrega em relação a prazo. O objetivo principal foi alcançado engajando todos os colaboradores da empresa no referido programa. A gestão foi executada com uma equipe de 8 pessoas.

06/2009 – 07/2013 Unicasa S/A e Telasul S/A – Bento Gonçalves/RS

⇒ **Gerente de TI**

- ⇒ Responsável pela implementação de novas tecnologias alinhadas aos objetivos Estratégicos da empresa coordenando a equipe de TI. Desenvolvimento de orçamentos, aquisição e gerenciamento dos equipamentos e fornecedores terceiros. Apoio à todas as áreas da empresa em gestão de projetos. Desenvolvimento de software como Scrum Master com equipes terceirizadas de módulos que foram integrados ao ERP da empresa via Web Service. Vários módulos foram agregados ao ERP como controle de expedição, embarque de cargas, kit de acessórios, entre outros. Foram ao total 11 módulos desenvolvidos. Coordenação das cerimônias do framework Scrum desde o Planejamento da Release, passando pelo Planejamento da Sprint, Sprint Review, Retrospectiva e Entrega da Release. Atuei 4 anos como Scrum Master nessa empresa.

Principais Projetos:

Projeto de Implantação do Sistema ERP para Rede de Lojas: O referido projeto teve prazo de 10 meses e a equipe sob minha gestão era de 12 pessoas entre internos e contratados. Nosso objetivo era implantar o sistema Focco Lojas na rede de 900 lojas da Unicasa padronizando as informações comerciais e financeiras dos lojistas mantendo as mesmas em base de dados unificada e rodando em ambiente de nuvem (Cloud). Projeto com indicador de sucesso.

Projeto para Redução no Custo de Desenvolvimento das Bibliotecas de Produtos: Neste projeto contando com a formação de uma equipe interna de 3 pessoas, conseguimos uma redução na casa de 80% em relação ao serviço que era anteriormente terceirizado, O valor dos serviços que girava em torno de R\$ 360 mil reais ano caiu para R\$ 75 mil reais. Indicador de sucesso no valor entregue.

Projeto de Implantação do Sistema de Programação Fina da Produção (APS): No referido Projeto conseguimos um aumento de 8% de produtividade na fábrica e Redução de 20% dos estoques de produto acabado. O prazo do projeto foi de 4 meses com indicador de sucesso. A equipe envolveu 6 pessoas.

Projeto de Implantação do Sistema de WMS: Neste projeto conseguimos automatizar o controle de estoque de matéria-prima e expedição de produtos prontos antecipando em 12 horas os embarques dos pedidos. O prazo foi de 3 meses com uma equipe de 6 pessoas.

02/2009 – 05/2009 ZEGLA Ind. de Máquina S/A – Bento Gonçalves/RS

⇒ **Gerente de Engenharia**

Como responsável pela Gestão de Projetos no setor de Engenharia, participei na Gestão de todos os Projetos vendidos no período em que trabalhei na empresa. A equipe era formada por 17 engenheiros que trabalhavam na concepção, desenvolvimento e fabricação de máquinas para Indústria de Bebidas como envazadoras, rotuladoras, etc. Todos os pedidos vendidos eram focados em Projetos Engineer-to-Order com preço fixo e prazo definido após definição dos requisitos do cliente.

08/1992 – 11/2008 GRENDENE S/A – FARROUPILHA/RS

⇒ **Coordenador de TI**

- ⇒ Responsável por pesquisas constantes de novas tecnologias, propondo novas aplicações para melhor desempenho dos usuários de TI da empresa. Responsável pelo planejamento e desempenho da área de informática da Matriz e filiais e atendimento aos usuários internos.

Principais Projetos:

Projeto de Implantação do Sistema de ERP: Este projeto consumiu inicialmente uma atividade de 20 dias úteis para Análise de Aderência entre dois sistemas: o ERP TOTVS e o SAP. Tivemos o sucesso esperado e conseguimos colocar o sistema em produção, após todas validações, num prazo de 4 anos. A equipe envolvida era de 55 pessoas.

Projeto de Implantação da Metodologia de BSC (Balance Score Card): Buscando um alinhamento da área TI com a estratégia da empresa atuamos como Gestor deste projeto onde criamos os indicadores necessários para melhoria da Governança da área de TI. Com uma equipe de 3 pessoas conseguimos implantar a metodologia no período de 8 meses.

Projeto de Implantação e Automação da Força de Vendas: O objetivo deste projeto era automatizar a força de vendas da empresa para criar um diferencial competitivo frente aos concorrentes, pois além de inovador para a época os pedidos eram enviados com maior rapidez para a fábrica o que antecipava o faturamento. O produto entregue foi um catálogo eletrônico rodando em ambiente Windows para notebooks sendo um case de sucesso a nível Brasil no ano de 1992. A equipe era formada por 14 pessoas.

Projeto de Site de Contingência: Neste projeto trabalhei com uma equipe de 8 pessoas internas, mais 4 fornecedores na montagem de um site de contingência ativo-ativo com balanceamento de carga para obter continuidade das operações do negócio em regime 24x7. Após 4 meses de projeto conseguimos realizar a entrega dentro do custo estipulado e com atraso de 12 dias em relação a linha de base planejada.

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

CURSOS COMPLEMENTARES

Preparatório para Certificação PMP, PMI – RS / Branch Serra Gaúcha – 2017.

Preparatório para Certificação Scrum Master Certified, SFC – Site Campus – 2017.

Preparatório para Certificação Scrum Product Owner Certified, SFC – Site Campus – 2017.

Princípios de Desenvolvimento Ágil de Software – Coursera – 2017.

Aprendendo a aprender – Coursera – 2017.

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

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

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

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.

Líder Coach – Human Solutions – 2013.

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

EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

Responsável pela Gestão do Projeto de Integração de um Sistema de ERP com máquinas do processo de fabricação de moveis da Unicasa (2010 a 2011) com viagens à Alemanha onde conduzimos as reuniões com as partes interessadas para realizarmos de forma pioneira a integração e automatização do processo de comunicação entre ERP e máquinas com 100% de êxito.

Resultado: Projeto foi entregue no prazo e dentro do orçamento e, que, ainda hoje é referência no segmento da indústria moveleira.