

Giancarlo Fontoura da Silva

Brasileiro, 52 anos, casado.

OBJETIVO: Posição em Gestão de Projetos.

Qualificações e competências

- Sólida experiência em Gestão de Projetos e Governança Corporativa em empresas dos segmentos Industrial, Bancário, Comercial e Serviços.
- Certificação PMP (PMP Number: 2045843).
- Filiado ao PMI, Seção RS, Chapter Brasil e Voluntário no Branch Serra Gaúcha.
- Certificação Scrum Fundamentals Certified (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.
- Sólidos conhecimentos em Governança de TI (ITIL / COBIT / BPM).
- 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

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

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

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 Wiki Focco: Nosso objetivo era o de criar uma base de conhecimento publica para que todos os clientes tivessem acesso a informações referentes ao sistema. O projeto foi entregue no prazo estipulado de 6 meses, contudo não tivemos aderência por parte dos clientes o que não nos permitiu encerrar o projeto com sucesso absoluto, pois apenas um grupo de clientes passou a usar o referido produto. A gestão foi com uma equipe de 6 pessoas.

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.

2009 – 2013

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

⇒ **Gerente de TI**

Projeto para Redução de Custo do Plano Corporativo de Telefonia Móvel: Neste projeto conseguimos uma redução em torno de 35% nos valores das tarifas. A análise de alternativas com outras operadoras foram parte do processo que durou 3 meses.

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.

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 para 70% das Lojas inicialmente planejadas.

2009– 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.

1992– 2008 GRENDENE S/A – FARROUPILHA/RS

⇒ **Coordenador de TI**

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. Após esta fase a empresa definiu pelo TOTVS e partimos para o Projeto de implantação. Tivemos que cancelar o projeto 3 vezes no período de 4 anos, pois a empresa fornecedora não conseguia atender ao escopo no prazo estipulado. Na quarta tentativa de implantação tivemos o sucesso esperado e conseguimos colocar o sistema em produção, após todas validações, num prazo de 30 dias. 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 para leitura e escrita e Nível Intermediário para fala e escuta.

CURSOS COMPLEMENTARES

Preparatório para Certificação PMP, PMI – RS / Branch Serra Gaúcha – 2017.
Preparatório para Certificação Scrum Fundamentals Certified, SFC – Site Campus – 2017.
Preparatório para Certificação Scrum Master Certified, SMC – 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.
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.

EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

Em 2010 e 2011 fui responsável pela Gestão do Projeto de integração de um sistema de ERP com máquinas usadas no processo de fabricação de móveis da Unicasa. Foram 2 viagens de 10 dias para 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. O referido projeto foi entregue no prazo e dentro do orçamento e ainda hoje é referência no segmento da indústria moveleira.

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.