

**THIAGO HENRIQUE DE MENDONÇA MARINHO**  
**PORTO ALEGRE/RS**  
**NASCIMENTO: 25/11/1980**  
**E-MAIL: thmarinho@hotmail.com**  
**TELEFONE: 51 983005152**

### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

- **MBA em Gerenciamento de Projetos, FGV Porto Alegre, Brasil – 07/2015 - 07/2017.**
- **MBA em Gestão Empresarial, FGV Porto Alegre, Brasil – 07/2012 - 07/2014.**
- **Bacharelado em Engenharia de Produção, IPA Metodista do Sul – 02/2005 - 07/2012.**
- **Engenharia Industrial, UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE (intercâmbio),2008.**
- **Idioma espanhol fluente.**
- **Idioma inglês avançado.**

### **CERTIFICAÇÕES**

- **PMP (Project Management Professional).**
- **Six Sigma Green Belt - Improvement Quality Process Methodology (Instituto de Desenvolvimento Gerencial, INDG, Brasil).**

### **RESUMO DE QUALIFICAÇÕES**

Ampla experiência nas áreas de Gerenciamento de **Projetos, Planejamento e Qualidade** atuando com foco em uso de ferramentas de análise de negócios e solução de problemas em grandes empresas operadoras de serviços.

Engenheiro de Produção com pós-graduação em Gestão Empresarial e Gerenciamento de Projetos, certificado como **Six Sigma Green Belt** e **PMP (Project Management Professional)**.

### **ATIVIDADES PROFISSIONAIS**

#### **OI S.A – desde 06/2017**

##### **Gerente de Operações**

- Interação nacional com empresas terceirizadas para análise de problemas e elaboração de planos de ação para prevenção e correção de problemas em serviços telefonia fixa e tv.
- Gestão de 67 colaboradores para controle de qualidade em serviços estratégicos para o negócio de operação e manutenção.

##### **Consultor Especialista Telecom**

- Coordenação de equipe responsável pelo diagnóstico de causas e identificação de oportunidades em indicadores de desempenho operacional através de uso de ferramentas estatísticas.
- Suporte na gestão contratual de fornecedores de serviço de telecom.
- Gerenciamento de indicadores de Qualidade de Fixo, ADSL, DTH e TUP das regiões Sul e Sudeste.
- Elaboração de material de apoio para tomada de decisões estratégicas da Diretoria de Serviços a Clientes.

## **SEREDE – SERVIÇOS DE REDE S.A – de 04/2016 a 04/2017**

### **Gerente de PCP e Qualidade – de 04/2016 a 04/2017**

- Liderança de equipe responsável pelo gerenciamento dos recursos operacionais, com funções envolvendo planejamento, programação e controle da produção, assegurando o cumprimento do plano operacional.
- Elaboração e controle de indicadores de perdas, gargalos, atrasos e eficiência.
- Interface com Recursos Humanos, Logística, Produção, Frota e demais áreas de apoio para entrega de melhores resultados produtivos.
- Controle de *budget* da Diretoria de Operação e Manutenção, com emissão de relatórios e análise de oportunidades de redução de custos e potencial de incremento de receita.

#### **RESULTADOS:**

- Incremento de 38% na produtividade das equipes de campo no período de mai/16 a mar/17;

## **RM SOLUÇÕES EM INFRAESTRUTURA – de 03/2009 a 03/2016**

### **Gerente de Planejamento e Controle – de 03/2013 a 03/2016**

- Gestão de equipe de 12 colaboradores com entregas de análises estatísticas e aplicação de ferramentas de qualidade para embasamento de ações corretivas e preventivas para controle de planos de ação.
- Planejamento e controle de produtividade dos serviços de operação e manutenção.
- Elaboração de planos de capacitação da mão de obra para atendimento de diretrizes estratégicas.
- Gestão de Projetos e acompanhamento por meio de PMO para atendimento de metas estratégicas.

#### **RESULTADOS:**

- Entrega no prazo de projeto de contratação, treinamento, equipagem e disponibilização a campo de 150 técnicos no período de out/16 a nov/16;
- Elaboração e controle de Demonstrativo de Resultados do Exercício por nível de gerência para permitir o acompanhamento de resultados econômicos por equipe;

### **Gerente de Qualidade – de 03/2010 a 03/2013**

- Gerenciamento de equipe de 18 colaboradores para análise de problemas operacionais através de aplicação de ferramentas de qualidade.
- Participação em grupos de redesenho e modelagem de processos (uso de Bizagi e Visio).
- Levantamento de requisitos e implantação de sistemas de indicadores.
- Apoio a projetos Seis Sigma.

#### **RESULTADOS:**

- Redução de 18% no índice de retrabalho dos serviços de manutenção em visitas a clientes no período de mar/10 a mar/13;

### **Coordenador de Qualidade – de 03/2009 a 03/2010**

- Coordenação de equipe responsável por desenvolvimento de sistemas de gestão, processos e métodos produtivos.
- Monitoramento de todo o processo de controle da qualidade de serviços de manutenção.
- Elaboração de planos para melhoria de *SLA's* e redução de retrabalho.

#### **RESULTADOS:**

- Redução de 11% no índice de garantia dos serviços de manutenção em visitas a clientes no período de mar/09 a mar/10;