



Márcio Aurélio Ribeiro Moreira

Telefones: +55 34 99976-1938 Celular ou +55 34 3255-0092 Residencial

E-Mail: marcio.a.r.moreira@gmail.com Residência: Uberlândia - MG - Brasil

Linkedin: <http://br.linkedin.com/in/marcioarmoreira>

Lattes: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?id=K4424952D7>

Idade: 53 anos (2018)

Estado Civil: Casado

Filhos: 2 (maiores)

RESUMO:

Executivo especializado em Tecnologia da Informação (TI) com ampla experiência em desenvolvimento (venda, consultoria e fabricação de software), operação (implantação, outsourcing, BPO e governança), suporte (*Service Desk*), infraestrutura (*Data Center*), consultoria e vendas de serviços, software e hardware. Sólidos conhecimentos das indústrias de *Contact Center*, telecomunicações (BSS: *Business Support System* e OSS: *Operation Support System*) e distribuição (bebidas, alimentos, etc.). Habilidades e experiências em liderança de pessoas (construção, liderança, direção e gestão de equipes, inventariação de competências e *coaching* de pessoas), estratégia de TI e de negócios.

Especialidades:

- Estratégia de negócios e de TI: identificação, definição, implementação e gestão.
- BSC (*Balanced Score Card*): definição (objetivos, indicadores, metas e projetos) e gestão.
- Direção de áreas de TI e gestão de serviços de TI.
- PMO (*Project Management Office*): implantação e gestão.
- Programas e projetos estratégicos: governança e gestão.
- Certificado PMP pelo PMI (03/2011) e ITIL pela EXIN (V2: 04/2007 e V3: 05/2013).
- Engenharia de software: estruturação, implantação, gestão e otimização de metodologias.
- Escritório de processos: estruturação, implantação e gestão.
- Processos de negócio e frameworks de processos: PMBOK, ITIL, RUP e eTOM.
- Segurança da informação (*Security Officer*).

FORMAÇÃO:

| Grau | Título | Instituição | Início | Término |
|--------------|-------------------------|--|---------|---------|
| Especialista | Segurança da Informação | Pitágoras Pós-Graduação (Uniminas) | 11/2005 | 12/2007 |
| Bacharel | Ciência da Computação | UFU - Universidade Federal de Uberlândia | 03/1998 | 03/2002 |
| Bacharel | Engenharia Química | UFU - Universidade Federal de Uberlândia | 07/1983 | 06/1987 |

Prêmios:

- Genésio de Melo Pereira, por ter sido o melhor entre os formandos do CTEC (Centro de Ciências Exatas e Tecnologia) da UFU no 2º semestre de 2001.
- 1º lugar no concurso vestibular de 1983 e 2º lugar na I Mostra de Software do Triângulo de 1999.

CURSOS:

| Curso | Instituição | Horas | Ano |
|---|---------------------|-------|------|
| PMP com PMBOK 6 – Lecionando | Sankhya (in house) | 40 | 2018 |
| Processo de Desenvolvimento de Software – Lecionando | Pitágoras MBA | 32 | 2017 |
| Métricas de Desenvolvimento & Custos de Software – Lecionando | Pitágoras MBA | 32 | 2017 |
| ITIL V3 – Gestão de Serviços de TI – Lecionando | Governa (in house) | 24 | 2017 |
| Governança de TI – Lecionando | Pitágoras Graduação | 60 | 2017 |

- Reduzir o tempo médio de resolução de Problemas de 477 para 21h.
- Reduzir a média de idade dos Problemas abertos de 47 para 15,5d.
- Reduzir a média de Incidentes por milhares de acesso de 91,1 para 8,8.
- Elevar o % de Requisições de Serviço tratadas no prazo de 72% para 96%.
- Reduzir o tempo médio de tratativa de Requisições de Serviço de 40,8 para 3,6h.
- Mapear, priorizar e tratar os principais Pain Points da empresa.

Executivo Especialista em TI & Negócios Contato: Thiago Castro
Callink / DigiCob / iLink +55 34 99665-7736
 11/2011 06/2018 Uberlândia (MG) thiago@callink.com.br



12/2015 a 06/2018: Consultor de Soluções & Pré-Vendas

- R\$20,3M (5,8M Us\$), no 1º ano de faturamento, em vendas feitas em 2018 a implantar.
- R\$30,1M (9,1M Us\$), no 1º ano de faturamento, em vendas feitas e entregues até 2017.

12/2015 a 03/2017: Gerente da Área de Projetos & Negócios

- Elevar o % de projetos entregues no prazo de 80% para 93%.
- Reduzir o % de atraso médio dos projetos de 22% para 15%.
- Aumentar as horas dedicadas a projetos de 58% para 66%.
- Reduzir o custo da hora de projeto de R\$154,04 para R\$52,56 (Us\$40,54 para Us\$16,69).

11/2014 a 04/2016: Gerente de Operações de TI da iLink & do 2º Nível de TI da Callink

- Estruturar as Operações de TI da iLink.
- Elevar a entrega de Requisições de Serviço no prazo de 56% para 98%.
- Reduzir o tempo médio de entrega de Requisições de Serviço de 14 para 5,8h.
- Elevar o % de Incidentes resolvidos no prazo de 69% para 100%.
- Reduzir o tempo médio de resolução de Incidentes de 80 para 6,9h.
- Elevar o % de Problemas resolvidos no prazo de 47% para 87%.
- Reduzir o tempo médio de resolução de Problemas de 124 para 37d.

02/2014 a 08/2015: Gerente de BI, DBM & MIS

- Estruturar o ambiente de DW (Data Warehouse) e o Portal de Relatórios da empresa.
- Fundir Bancos de Dados de Tempos Operacionais dos discadores Aspect & Avaya.
- Elevar o % de entregas no prazo de 88% para 96%.
- Elevar o % de entregas realizadas de 97% para 99%.
- Elevar o % de Incidentes resolvidos no prazo de 44% para 99%.
- Reduzir o % de atraso médio de entrega de projetos de 82% para 26%.
- Elevar a produtividade de entregas por recursos de 258 para 646.
- Reduzir o custo por entrega de R\$8,79 para R\$4,03 (Us\$3,66 para Us\$1,15).

03/2013 a 06/2018: Consultor de Planejamento Estratégico & Gestão de Performance

- Acompanhar a execução da estratégia através dos resultados dos KPIs e dos objetivos.
- Definir anualmente diretrizes, objetivos, KPIs, metas e projetos estratégicos.
- Definir e alinhar a metodologia de trabalho e treinar todos os executivos nela.

08/2012 a 02/2013: Gerente do Service Desk

- Estruturar a área, inventariar competências e agrupar a Gestão de Acessos em uma única equipe.
- Nesse período a empresa dobrou de tamanho ⇒ quantidade de chamados por PA 0,6 para 1,6.
- Reduzir o prazo médio de resolução dos chamados de 26 para 19h.
- Reduzir o tempo de resolução dos chamados de 93 para 10h.
- Aumentar o % de chamados resolvidos no prazo de 50% para 88%.
- Elevar o FCR (*First Call Resolution*) de 15% para 58%.
- Reduzir a Escalação Horizontal de 27% para 14%.
- Elevar a produtividade da equipe de 1586 para 3429 chamados por mês.

11/2011 a 07/2012: Consultor Especialista em TI & Negócios

- Treinar outros executivos para continuarem o trabalho.
- Implantar o PMO, o Escritório de Processos e as Unidades de Negócio.
- Implantar a operação de Crédito Pessoal (CP), que foi considerada pelo cliente como a melhor implantação de todos os tempos de todas as EPS.
- Mapear, priorizar e resolver os principais problemas envolvendo o principal cliente da empresa.

Especialista em Programas e Projetos de TI & Telecom Algar Telecom (CTBC)

11/2006

11/2011

Uberlândia (MG)

Contact: Alex Fabianne

+55 34 9996-0567

alexfp@algartelecom.com.br



09/2011 a 10/2011: Governança de Aplicações de TI

- Melhorar todos os KPIs elevando a satisfação dos clientes internos, externos e fornecedores.
 - De: 3 ou 4 KPIs (dos 16 da DTI) no vermelho (bem abaixo da meta) e o restante no verde (na meta), todos os meses, nos últimos 2 anos.
 - Para: 9 no azul (bem acima da meta), 5 no verde e 1 no vermelho.
- Estruturar plano de redução do OPEX da DTI de 36 para 30 milhões em 2012, criando as bases para o retorno da inteligência de TI (conhecimento de negócio) para a empresa.

04/2011 a 08/2011: Arquitetura Corporativa

- Explicitar a importância, mapear as aplicações e políticas da DTI, identificando ganhos de OPEX.

08/2008 a 03/2011: Gerência de Programas & Projetos Estratégicos de OSS e BSS

- Elevar a produtividade das pessoas da área de 1,8% am (Nov/7 a Jun/8) para 3,9% am (Jul/8 a Dez/9), sem aumentar a quantidade de pessoas.
- Realizar análises de tendências e previsões a partir do domínio dos indicadores.
- Realizar programa de capacitação das pessoas da área.

10/2007 a 07/2008: Liderança de Processos de Fulfillment

- Arquitetura de processos clean, eficiente e altamente aderente ao negócio.
- Derivação dos processos de: serviços de negócio e da arquitetura de Integração.
- Criação das bases para redução do OPEX: 20% na Multimídia e 28% na empresa toda.

04/2007 a 09/2007: Gerência de Ativações Concessão & Expansão

- 35% de aumento de produtividade: 13% com corte de atividades manuais, 12% com revisão das interfaces e 10% com automação.
- Redução do TMR (Tempo Médio de Resolução) das OS Manuais de 3:47h para 1:13h.
- Redução do prazo de entrega do principal produto da empresa de 13 para 7 dias.

11/2006 a 03/2007: Gerência de Ativações em Data Center

- Redução das changes emergenciais de 69% para 40%.
- Elevação das changes programadas de 14% para 46%.
- 100% dos projetos entregues no prazo e no custo combinados.
- Elevação de não ranqueado (2006) para 9º lugar em Data Centers (2007) na Info Exame.

Gerente de Fábrica de Software

Invit Information Services

Contatos: Carlos Otávio (34) 9912-9372

De: 01/2005

Até: 09/2006

Uberlândia (MG)



- Gerência da fábrica de software utilizando metodologias RUP, PMI, UML, .NET, J2EE.
- Implantação de métricas de gestão de projetos por valor agregado (*earned value*).
- Planejamento da estrutura da fábrica em função do crescimento dos negócios.
- Entrega de projetos para: USP, Grupo Verdi (Rodobens), Agroinvest e Laboratórios Fleury.
- Melhoria de 10% na assertividade das estimativas de prazos e custos de projetos.

CEO (Presidente), Diretor de TI, Diretor de Desenvolvimento & Diretor de Operações
Acc Informática® Contatos: Marcos (34) 9121-6803 ou Paulo (34) 9198-6756
De: 08/1988 Até: 12/2004 Uberlândia (MG)



Resultados & Realizações:

- 2004: Entregar uma empresa 100 vezes maior que a aberta em termos de valor de mercado.
- 2001 e 2002: Preparar as bases para lançamento de um ERP da empresa.
- 2000: Lançar novas versões de praticamente todos os produtos da empresa.
- 1998: Introduzir ferramentas case, gerador de relatórios, uso de DBMS e linguagens visuais nos produtos. Atualizar a tecnologia do software utilizado pela Tupperware.
- 1997: Lançar o primeiro software de Automação de Força de Vendas usando palmtops.
- 1996: Implantar o suporte e atualização de software via Internet, criação do site da empresa para divulgá-la e oferecer pioneiramente versões de testes dos produtos por 30 dias.
- 1995: Criar produtos para o mercado de distribuição de bebidas e alimentos, homologação do produto na Antarctica, Coca, Pepsi, Cerpa, Belco e Dori. Criação pioneira do modelo de faturamento direto ao cliente para evitar a bitributação e manter a competitividade. Aplicação da Voz do Cliente como forma de aprimorar os produtos da empresa.
- 1994: Conquista de 100% do mercado da Tupperware do Brasil. Desenvolvimento de um DBMS (Acc DataPower®) para suprir necessidades internas e gaps de mercado.
- 1993: Introduzir conceitos pioneiros de gestão de pessoas na empresa: participação dos colaboradores nos lucros da empresa, flexibilização do horário de trabalho e programa de estágio. Criação do conselho de administração estratégica.
- 1992: Abrir parte do capital da empresa para os colaboradores, criar as unidades de negócio e parceria com a UFU (Universidade Federal de Uberlândia) para formação de pessoal.
- 1990: Transformar a empresa em uma *solution-house*, incluindo a venda e instalação de hardware, e a introdução pioneira de redes Novell no Brasil.
- 1989: Estruturar as áreas de vendas, desenvolvimento, suporte e administrativa.
- 1988: Fundar a empresa como *software-house*, conquista da Tupperware como cliente (mercado com 18 concorrentes na época) e criar o modelo de negócio de licenças e contratos de suporte.

CEO (Presidente), Diretor de TI & Diretor de Desenvolvimento
DataWin® (Fundada como Zeus Computação)
De: 09/1986 Até: 07/1988 Uberlândia (MG)



Resultados & Realizações:

- 1988: Adequação dos softwares comerciais para atacados distribuidores. Entrega da empresa 4 vezes maior que a aberta (crescimento de 400% em 2 anos) em relação ao valor de mercado.
- 1987: Estruturação das áreas de desenvolvimento, manutenção e suporte de software.
- 1986: Fundação da empresa, desenvolvimento de software para a distribuição Tupperware de Uberlândia e outros clientes: controle de estoque, contas a receber e a pagar, faturamento.

EXPERIÊNCIA COMO ANALISTA:

Analista de Sistemas

ELBS (Easy Learning Basic School)

De: 04/1984 Até: 08/1986 Uberlândia (MG)

Analista Contábil

Casas do Babá Materiais Para Construção

De: 11/1978 Até: 11/1982 Uberlândia (MG)

