

Luiz Roberto Nunes
Brasileiro, Separado, 57 anos, dois filhos casados.

Residente em São Paulo/SP - Zona Sul – Jabaquara.
5011-7561 / **95205-7147** / 99292-3191.
Luizr_nunes@hotmail.com

Objetivo:

Atuar na área de TI Coordenando equipes de Suporte Técnico.

Síntese:

Atuando na área de TI desde 1977 como operador, programador e analista de sistemas em computadores de grande porte. Posteriormente atuando em fabricantes de computadores de grande, médio e pequeno porte atendendo empresas nacionais e multinacionais prestando suporte técnico em sistemas operacionais e em sistemas voltados para áreas industriais, administrativas, financeiras e RH atuando também no treinamento de usuários e na correção de erros operacionais bem como detectando e informando aos desenvolvedores de sistemas erros encontrados em suas aplicações. Coordenando equipes de analistas de suporte interno e externo. Criação e estruturação de áreas de TI inexistentes em empresas que utilizavam apenas soluções terceirizadas reportando-me diretamente a diretores e gerentes bem como atendendo e auxiliando auditores nacionais e internacionais. Forte experiência na análise de sistemas informatizados de segurança no controle de acesso físico (catracas, portas, cancelas, etc.) para os colaboradores e visitantes com identificação visual de imagens e fotos.

Experiências:

Atuando em Filiais e Revendas em vários estados no país na correção de erros na instalação física e na implantação e treinamento de sistemas operacionais e programas ou "pacotes" fechados em softwares integrados nas áreas industrial, administrativa, financeira, RH e Controle de Acesso. Implantação do sistema de controle de acesso físico no Porto de Manaus seguindo todas as normas de segurança solicitadas pela ONU. Implantação do sistema de controle de acesso físico no II Fórum Federal do RJ para controlar a entrada e saída de colaboradores e advogados acompanhados de seus clientes tendo um volume médio de 3000 acessos/dia, Criação do departamento de informática da Empresa Elma Chips que pertencia a multinacional Pepsico Inc.

Formação:

1º e 2º. Graus Completos, 3º. Grau Incompleto em Economia.

Idiomas:

Inglês nível Intermediário - União Cultural Brasil Estados Unido / Lessa.
Espanhol em treinamento.

Informática:

Sistema Operacional MCP (Master Controls Program – Borrougs/Univac), Windows XP, 7, 8, Server 2000 e 2003, Programação Assembler PL5000, Logol (Empresa Logabax Francesa), Cobol Microsoft e Microfocos, Visual Basic 5.0 e 6.0, Administração dos Bancos de Dados Access, SQL Server 2000 e MySql, Virtualização utilizando a ferramenta VMWare.

Cursos Profissionalizantes, Palestras e WorkShop:

Curso de Instrutor, Linguagem Logol, Linguagem Cobol, PL-5000, Sistema Operacional MCP (Master Control Program – SO); Cobra - Sistema Operacional e Programação do Cobra-400; Impacta - Visual Basic Pro Avançado; ADP System - Assembler e EasyTrive IBM; Sebrae - Como dirigir e organizar um empresa; Banco do Brasil - Palestras sobre Segurança Bancária (CNAB) , AMCHAM (American Chamber of Commerce) workshop comparativo entre o Data Base Oracle e a nova versão do SQL Server e SQL para note books; Sebrae - Gerenciamento de equipes, atuação junto a clientes na pré e pós-venda.

Cursos e Treinamento Prático:

Redes Locais. Redes NT 4.0 e Windows 2000/2003 Server. Internet - Projeto e Instalação de Provedores de Acesso e Navegadores. Pacote Office e Redes Ethernet. Windows Vista, Windows 7, Windows 8 e Visual Studio C++.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

BIO CONTROLS SOLUÇÕES

ABRIL DE 2006 – DEZEMBRO DE 2014.

REVENDA E INTEGRAÇÃO DE SOLUÇÕES PARA CONTROLE DE PONTO REP, ACESSO, CONTROLE DE REFEITÓRIOS, ESTACIONAMENTOS, CONDOMÍNIOS E AFINS. SISTEMAS DE CONTROLE DE PONTO REP E CONTROLE DE ACESSO EM TEMPO REAL.

CONSULTORIA VOLTADA À REESTRUTURAÇÃO DE TODAS AS ÁREAS DA EMPRESA, VISTO SEUS SÓCIOS RECONHECEREM O POTENCIAL DA EMPRESA, MAS ESTAVAM PERDENDO MUITOS NEGÓCIOS PARA A CONCORRÊNCIAS. INICIANDO PELO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E ENTREVISTAS COM TODOS OS COLABORADORES FUI DETECTANDO AS CAUSAS E FEITOS DE DIVERSOS PROBLEMAS TANTO NA PRÓPRIA GESTÃO DO NEGÓCIO QUANTO NOS RESPONSÁVEIS PELOS DEPARTAMENTOS E SEUS COLABORADORES. INICIEI PELA CORREÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO AOS CLIENTES PARA QUE A EMPRESA PUDESSE CONTAR COM ESSES COMO INDICAÇÃO NA PRÉ-VENDA. ESTANDO ENTÃO OS CLIENTES EM UM BOM GRAU DE SATISFAÇÃO PASSEI O FOCO PARA AS ÁREAS ADMINISTRATIVAS, FINANCEIRAS, COMPRAS, RH E FINALIZANDO COM UMA REESTRUTURAÇÃO NA ÁREA DE VENDAS E PÓS-VENDAS. APÓS A ENTREGA DE MEU RELATÓRIO FINAL AOS SÓCIOS DA EMPRESA DEU-SE O INÍCIO NA PRÁTICA NAS ALTERAÇÕES E REESTRUTURAÇÃO NECESSÁRIA E APÓS ALGUNS MESES, OS RESULTADOS FORAM SURTINDO TANTO INTERNAMENTE QUANTO EXTERNAMENTE OCORRENDO ASSIM UM AUMENTO SUBSTANCIAL NAS VENDAS. ACOMPANHEI ENTÃO TODOS OS PROCESSOS DE PRÉ E PÓS-VENDAS SENDO QUE OS MESMO ESTAVAM DENTRO DOS PARÂMETROS MÍNIMOS JÁ CAMINHANDO PARA UM DEPARTAMENTO MOTIVADO QUE REFLETIA EM TODA A EMPRESA TRAZENDO ASSIM UM GRAU DE SATISFAÇÃO INTERNO E EXTERNO. RECEBIA RELATÓRIOS SEMANAIS DE TODOS OS DEPARTAMENTOS QUE ERAM ANALISADOS JUNTAMENTE COM OS DIRETORES E TOMADA AS DEVIDAS DECISÕES PARA OS PROBLEMAS RELATADOS NOS MESMOS ACOMPANHAVA NA PRÁTICA JUNTO AOS DEPARTAMENTOS AS MUDANÇAS QUE FORAM SOLICITADAS PELA DIRETORIA AOS RESPONSÁVEIS.

MTA Comercial e Informática Ltda.

JANEIRO DE 1990 – FEVEREIRO DE 2006.

FABRICANTE DE RELÓGIOS DE PONTO REP, INTEGRADOR DE SOLUÇÕES PARA CONTROLE DE ACESSO, ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS E SISTEMAS PROPRIETÁRIOS.

GERENTE DE TI ATUANDO COM EQUIPE DE ANALISTAS/PROGRAMADORES, TÉCNICOS DE CAMPO E DE LABORATÓRIO, ANALISTAS DE SUPORTE, SUPERVISIONANDO A FABRICAÇÃO E/OU INTEGRAÇÃO DE PRODUTOS E DANDO APOIO ÀS ÁREAS ADMINISTRATIVA/FINANCEIRA E NA PRÉ E PÓS-VENDAS. ACOMPANHAMENTO QUANTO À ATUAÇÃO DO PESSOAL DE SUPORTE DE CAMPO ANALISANDO SITUAÇÕES CRÍTICAS E ORIENTANDO OS ANALISTAS QUANTO A MELHOR SOLUÇÃO PARA UMA RÁPIDA RESPOSTA AOS PROBLEMAS. EXECUTAVA TODOS OS TESTES FINAIS DOS SISTEMAS DE RH (FOLHA E PONTO REP), SISTEMAS DE CONTROLE DE ACESSO EM TEMPO REAL, SISTEMAS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS INTEGRADOS. ANÁLISE DE PROPOSTAS TÉCNICAS APROVANDO AS MESMAS OU SUGERINDO MUDANÇAS PRINCIPALMENTE QUANTO À CLAREZA DAS INFORMAÇÕES QUE SERÃO APRESENTADAS NA PRÉ-VENDA. QUANDO NECESSÁRIO DEVIDO A COMPLEXIDADE DO CLIENTE DE UM CONTROLE RÍGIDO NA SEGURANÇA NO CONTROLE DE ACESSO FÍSICO, ESTAVA PRESENTE EM REUNIÕES COM DIRETORES OU GERENTES DE ÁREA OU PESSOAL DE TI E COMPRADORES. ATENTO A CONCORRÊNCIA, PESQUISAVA NOVAS TECNOLOGIAS EM HARDWARE E SOFTWARE COMPATÍVEIS COM NOSSO MERCADO, PRODUTOS E SISTEMAS PROPRIETÁRIOS. IMPLANTEI NA EMPRESA TODA A REDE ETHERNET COM WINDOWS 2000 SERVER, EXCHANGE SERVER COM OUTLOOK PARA USO E CONTROLE DOS E-MAILS E ESTAÇÕES COM WINDOWS XP E WINDOWS 7, BANCO DE DADOS SQL SERVER. NO DESENVOLVIMENTO UTILIZÁVAMOS O VISUAL BASIC 5.0 E 6.0 E COBOL DA MICROSOFT OU MICROFUCOS COM BANCOS DE DADOS ACCESS, MySQL E SQL SERVER.

ELMA CHIPS ALIMENTAÇÃO (EMPRESA DO GRUPO PEPSICO INC)

JUNHO DE 1981 – MARÇO DE 1984

INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS.

SUPERVISOR DE TI ATUANDO INICIALMENTE NA CRIAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA, AQUISIÇÃO DE UM SERVIDOR VOLTADO PARA SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DISTRIBUÍDA (CLIENTE/SERVIDOR) TENDO A EMPRESA COMO PRINCIPAL OBJETIVO O DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA DE FATURAMENTO E CONTAS A RECEBER QUE ATÉ ENTÃO ERA FEITO POR CONTROLES MANUAIS. APÓS A IMPLANTAÇÃO E TOTAL ADAPTAÇÃO DA EMPRESA E COLABORADORES AO NOVO PROCESSO TOTALMENTE INFORMATIZADO, ANALISEI VÁRIOS SISTEMAS INTEGRADOS PARA AS ÁREAS ADMINISTRATIVA/FINANCEIRA E COM A AQUISIÇÃO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTOS DOS USUÁRIOS A EMPRESA PASSOU A CONTAR COM AS APLICAÇÕES DE CONTABILIDADE, CONTAS A RECEBER E PAGAR, LIVROS FISCAIS E POSTERIORMENTE COM O SISTEMA DE CONTROLE PATRIMONIAL (DESENVOLVIDO INTERNAMENTE). TAMBÉM ERA MINHA FUNÇÃO ATENDER AOS AUDITORES NACIONAIS E INTERNACIONAIS ENVIADOS PELA MATRIZ NOS EUA E TENDO COMO MEU SUPERIOR DIRETO O CONTROLLER DA EMPRESA QUE SE REPORTAVA AO DIRETOR ADMINISTRATIVO ENVIADO PELA MATRIZ MANTINHA AMBOS INFORMADOS SOBRE TODA A ÁREA DE TI RECÉM-CRIADA ATRAVÉS DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS OU EM REUNIÕES PRÉ-AGENDADAS ONDE USÁVAMOS O INGLÊS BRITÂNICO DURANTE VÁRIAS CONVERSAS. ANTES DE DEIXAR A EMPRESA ENTREGUEI TODA A ANÁLISE DO SISTEMA DE CONTROLE DA FROTA QUE FAZIA A DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS ELMA CHIPS POR TODO TERRITÓRIO NACIONAL.

SID INFORMÁTICA S.A. (EMPRESA DO GRUPO SHARP/BRADESCO)

JANEIRO DE 1978 – ABRIL DE 1981

FABRICANTE DE MINIS, SUPERMINIS E MICROS PC.

COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO A EMPRESA TINHA UMA EQUIPE TOTALMENTE DESESTRUTURADA PRATICAMENTE SEM COMANDO ALGUM, CLIENTES DE TODOS OS PORTES TOTALMENTE INSATISFEITOS, COLABORADORES DESANIMADOS SEM FOCO E INSATISFEITOS QUE REFLETIAM EXATAMENTE O ESTÁGIO EM QUE A EMPRESA SE ENCONTRAVA EMBORA COM UM BOM POTENCIAL DE VENDAS. PASSEI ENTÃO A ATUAR DIRETAMENTE COM O GERENTE GERAL DA FILIAL SÃO PAULO INFORMANDO A ATUAL SITUAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO E QUE PRECISÁVAMOS INICIALMENTE DE UM LOCAL FÍSICO PARA UNIR TODA A EQUIPE E UMA RELAÇÃO DE CLIENTES VIP BEM COMO DE CLIENTES CLASSIFICADOS POR ORDEM DE PRIORIDADE PARA EMPRESA. A GERÊNCIA PROVIDENCIOU RAPIDAMENTE AS MINHAS SOLICITAÇÕES E PASSEI ENTÃO A CONHECER MELHOR À TODOS VISTO QUE O GRUPO ESTAVA

PRÓXIMO DE MIM E PUDE AVALIAR O POTENCIAL TÉCNICO DE CADA UM , SEUS CONHECIMENTOS E SUAS POSTURAS EM CAMPO QUANDO PRÓXIMOS DOS CLIENTES. A PRINCÍPIO O RESULTADO INICIAL FOI SATISFATÓRIO E AOS POUCO FUI ELIMINADO "VÍCIOS" E COM MUITO DIALOGO SÉRIO PORÉM CORDIAL OS COLABORADORES, MESMO SOBRECARRREGADOS, FORAM ASSUMINDO SUA VERDADEIRA FUNÇÃO E A RESPONSABILIDADE DA MESMA PERANTE A EMPRESA E O CLIENTE. TROUXE PARA MIM A RESPONSABILIDADE DE ATENDER OS CLIENTES VIP E NOMEEI O MELHOR ANALISTA PARA ATENDER AOS CHAMADOS TÉCNICOS PARA AVALIAR A NECESSIDADE DE OBTER A SOLUÇÃO DO PROBLEMA POR TELEFONE OU SE REALMENTE ERA NECESSÁRIO UMA VISITA IN-HOUSE POIS, ATÉ ENTÃO, QUALQUER CHAMADO TÉCNICO JÁ ERA UM MOTIVO PARA DEIXAR A EMPRESA E COM ISSO GERANDO GASTOS DESNECESSÁRIOS DE TEMPO E DINHEIRO. EM POUCO TEMPO JÁ TÍNHAMOS UMA EQUIPE COESA, SATISFEITA EM UM BOM AMBIENTE DE AMIZADE E TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE ESSES.

RETORNO À CONVITE: ABRIL DE 1984 – DEZEMBRO DE 1987

ANALISTA DE SUPORTE SÊNIOR CONVIDADO PELA DIRETORIA REGIONAL SUL PARA ORGANIZAR E REESTRUTURAR O DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO COM TOTAL APOIO DA DIRETORIA E GERÊNCIAS LIGADAS AS ÁREAS E COM "CARTA BRANCA" PARA AGIR RAPIDAMENTE DEVIDO AO CRESCIMENTO ACELERADO DAS VENDAS E DIFERENTE DO PERÍODO ANTERIOR QUANDO ENCONTREI UM DEPARTAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO TOTALMENTE DESESTRUTURADO, O MESMO JÁ NÃO SE ENCONTRAVA DESSA FORMA PORÉM, APÓS UMA ANÁLISE DE TODOS O PESSOAL, NOTEI QUE EXISTIA UMA CARÊNCIA MUITO GRANDE DE ANALISTA PREPARADOS E COM BONS CONHECIMENTOS PARA ATUAR EM CAMPO VISTO A EMPRESA ESTAR EM UM NOVO ESTÁGIO, MAIS AVANÇANDO ONDE PESSOAS MAIS QUALIFICADAS SERIAM IMPORTANTES. APROVEITANDO O FATO QUE TODOS OS DEPARTAMENTOS IRIAM MUDAR PARA OUTRO LOCAL INFORMEI A À DIRETORIA E GERÊNCIA QUE PRECISAVA DE UM ESPAÇO MAIOR, POIS IRIA CRIAR UM SHOW ROOM COM TODOS OS PRODUTOS DA EMPRESA ONDE SERIA USADO PARA DEMONSTRAÇÕES PELOS VENDEDORES E AINDA COMO UM BACKUP PARA CLIENTES QUE PRECISASSEM DE HORAS ADICIONAIS E PARA QUE OS ANALISTAS DE SUPORTE PUDESSEM EFETUAR TESTES EM APLICAÇÕES E SISTEMA OPERACIONAL NOS CASOS DE POSSÍVEIS "BUGS" INFORMADOS PELOS CLIENTES JÁ USUÁRIOS . CONSULTANDO OUTROS DEPARTAMENTOS, TRANSFERI ALGUNS FUNCIONÁRIOS PARA OUTRAS ÁREAS DA EMPRESA E CONTRATEI ANALISTAS COM UMA EXPERIÊNCIA MAIOR EM CAMPO E COM PERFIL APROPRIADO PARA TER CONTATO DIRETO COM USUÁRIOS E/OU COM FUNCIONÁRIOS COM CARGOS MAIS GRADUADOS EM NOSSOS CLIENTES. PASSEI ENTÃO A GERENCIAR UMA EQUIPE COM 23 ANALISTAS DE SUPORTE, 7 ESTAGIÁRIOS E 1 OPERADOR PARA CONTROLAR O SHOW ROOM. A PEDIDO DOS CLIENTES CRIEI O GU-SID (GRUPO DE USUÁRIOS) COM REUNIÕES MENSAS PARA A TROCA DE EXPERIÊNCIAS BEM COMO NOVAS IDEIAS ENTRE OUTRAS. COM TUDO BEM ESTRUTURADO GANHEI TEMPO PARA ME DEDICAR A ÁREA DE VENDAS EFETUANDO TREINAMENTOS TÉCNICOS E ATÉ PARTICIPANDO COMO ASSISTENTE DE VENDAS, FECHANDO ALGUNS PEDIDOS COM VENDAS INTERNA QUANDO DA AUSÊNCIA DO GERENTE. APÓS UMA CONSULTA ESCRITA DIRECIONADA PELA DIRETORIA DA EMPRESA A TODOS OS CLIENTES ATENDIDOS PELA FILIAL SÃO PAULO, TIVE A GRATA SATISFAÇÃO QUE FOI LEVADA A MEU CONHECIMENTO QUE A PESQUISA APONTOU UM ALTO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DADO EM TODOS NÍVEIS PELOS MEUS COLABORADORES.