

## **Claudio Queiroz Lotufo**

(19)99342-2936 | [clotufo@gmail.com](mailto:clotufo@gmail.com)

[linkedin.com/in/claudioqueirozlotufo](https://www.linkedin.com/in/claudioqueirozlotufo) | [credly.com/users/claudioqueirozlotufo](https://www.credly.com/users/claudioqueirozlotufo)

### **Objetivo**

Supervisão e Gestão de Operações de Suporte Técnico

### **Resumo Profissional**

Sou líder em operações e tecnologia da informação com mais de 20 anos de experiência transformando ambientes técnicos complexos em operações eficientes, seguras e escaláveis. Tenho profundo conhecimento em gestão de serviços de TI, suporte N1/N2/N3, infraestrutura crítica, segurança da informação e liderança de equipes multidisciplinares.

Como líder em operações e TI, eu tenho a habilidade de antecipar riscos operacionais, traduzir tecnologia em valor de negócio e liderar equipes com foco em resultado. Essa capacidade me permite atuar diretamente na reestruturação de departamentos de TI, implantação de Service Desk, gestão de SLA, padronização de processos e automação. Por ser uma pessoa com visão analítica e sistêmica, sou capaz de coordenar operações em múltiplas cidades e atuar como ponte estratégica entre áreas técnicas, administrativas e comerciais.

Realizei a liderança de mais de 50 projetos estratégicos em setores como saúde, educação, varejo e serviços, sempre focando em alta disponibilidade, redução de custos e melhoria contínua, obtendo ganhos reais de produtividade e confiabilidade operacional. Minha formação em Engenharia Mecânica complementa essa atuação, proporcionando uma visão completa e integrada das operações.

### **Experiência Profissional**

#### **Supervisor de Operações – Locagora Locação de Motos | Campinas/SP | 2025 - 2025**

Responsabilidades:

- Lidero as operações diárias da unidade, assegurando padrões da franquia.
- Sou responsável por elaborar e implementar procedimentos operacionais.
- Conduzo treinamentos e oriento a equipe, garantindo alinhamento com diretrizes.
- Supervisiono processos de locação, manutenção de frota e controle de estoque.
- Promovo melhorias contínuas, assegurando eficiência operacional.
- Atuo como referência técnica e operacional para a equipe.
- Asseguro a excelência no atendimento ao cliente.

Conquistas:

- Aumentei a eficiência operacional das operações.
- Melhorei significativamente os indicadores de desempenho da unidade.
- Alcançamos excelência no atendimento ao cliente.
- Implementei melhorias que reduziram custos operacionais.
- Elevei o padrão de conformidade da unidade com a franquia.
- Otimizei processos internos, resultando em rápida resposta às demandas.
- Contribuí para o aumento da satisfação do cliente.

#### **Gerente de Produto e Administrativo/Financeiro – Lifes Security | Cosmópolis/SP | 2014 – 2016**

#### Responsabilidades:

- Liderava desenvolvimento de novos produtos tecnológicos e conformidade regulatória.
- Gerenciava fornecedores internacionais, assegurando qualidade nos processos.
- Estruturei operações dos produtos, através de fluxos de suporte e treinamentos.
- Fui consultor estratégico para planos de negócios e estratégias de vendas.
- Produzi apresentações comerciais e conduzi pesquisas de mercado.
- Fui responsável por contratações e controle de gastos administrativos.
- Apresentava relatórios financeiros e análises aos stakeholders.

#### Conquistas:

- Melhorei processos de homologação de produtos com sucesso.
- Aumentamos a eficiência nos processos de importação e qualidade.
- Capacitei equipes para excelência no suporte ao cliente.
- Reduzimos custos operacionais em vários departamentos.
- Expandi presença no mercado através de estratégias B2B e B2C eficazes.
- Melhorei significativamente o fluxo de administração financeira.

### **Supervisor Operacional de Sistemas/TI – Engebrás S.A. | Campinas/SP | 2007 – 2011**

#### Responsabilidades:

- Reestruturação do departamento de TI com foco em Lean e automação.
- Gestão de infraestrutura, redes e segurança cibernética.
- Monitoramento de KPIs e suporte a sistemas corporativos.

#### Conquistas:

- Padronizei e melhorei processos de instalação de máquinas ganhando tempo e produtividade.
- Implementação de política e diretrizes no tocante ao uso dos recursos de informática

### **Gerente de Suporte – Smart Network | Campinas/SP | 1999 – 2006**

#### Responsabilidades:

- Prestei consultoria em TI, realizando diagnósticos e planejamento estratégico.
- Desenvolvi e propus alternativas para a reestruturação da corporação.
- Auxiliei na reestruturação física e lógica das empresas adquiridas.
- Busquei parceiros para contratação de links de comunicação.
- Atuei na reformulação de serviços de suporte técnico.
- Realizei análise de processos buscando eficiência tecnológica.
- Colaborei na integração de sistemas nas empresas adquiridas.

#### Conquistas:

- Contribuí para a melhoria da infraestrutura tecnológica na Fortbras.
- Propostas resultaram em significativa racionalização de custos.
- Facilitei comunicação eficiente entre as diversas unidades empresariais.
- Aumentamos a eficiência nos processos de suporte técnico.
- Reestruirei a base de operações, garantindo escalabilidade.
- Melhorei a integração das equipes através de tecnologia de ponta.
- Otimizei o tempo de resposta em serviços críticos de TI.

### **Educação**

- Engenharia Mecânica – Universidade São Francisco (1993)
- Inglês Intermediário

### **Certificações e Habilidades**

- **Certificações:** CCNA Cybersecurity (Cisco), Azure & Power BI (Microsoft), PMI, LGPD, Lean Six Sigma Green Belt.
- **Competências Técnicas:** BI (Excel Avançado, Power BI), IoT, Indústria 4.0, Automação, Segurança da Informação.
- **Competências Comportamentais:** Liderança, comunicação clara, foco em resultados, gestão de tempo e inteligência emocional.