

Marcos Paulo Santos Rocha

Formação

- Especialização em TV Digital-Universidade Federal do Amazonas- UFAM
- MBA – Engenharia de Qualidade-Universidade Estadual do Amazonas- UEA
- Graduação: Instituto de Ensino Superior FUCAPI – Engenheiro de Comunicações.
- Graduação: Curso de Direito – Ulbra-Manaus

Experiência Profissional

Exército Brasileiro- 4 ° Centro Telemática de Área

Função: Oficial Técnico Temporário

Cargo: Chefe da seção de Projetos/Logística

Setor: Publico

Atividades Desenvolvidas:

- Elaborar projetos de infraestrutura física e lógica de TI às OM do Comando Militar da Amazônia garantindo alta disponibilidade aos sistemas Estratégico de comando e controle do Exército com níveis de segurança adequados.
- Gerenciar a equipe de projetos no desenvolvimento de novas soluções técnicas de Telefonia e rede de dados;
- Gestão dos contratos firmados entre o Exército e empresas privadas;
- Elaboração de Projetos de cabeamentos estruturado para atendimentos das Organizações militares atendidas pelo Comando Militar da Amazônia;
- Elaboração de Termo de Referência para atender os diversos serviços de Voz, Dados e Internet;
- Implantação de gateways nas Oms subordinadas ao C Cmdo CMA par prover comunicação de VOZ(RITEx e RPTC) e melhorar a comunicação entre as organizações militares.
- Relacionamento com o cliente final e com a equipe de serviço campo;
- Melhora contínua dos processos de serviços(instalação, atendimento ao cliente, reparo,projetos);
- Implementação de projetos de TI nos 64 municípios (Qualquer militares) para melhoraria contínua da comunicação da rede corporativa do EB;
- Visita de orientação técnica para prospectar novos projetos de melhoria de rede(Voz,Internet, Dados, CFTV e segurança de acesso)
- Gerente do projeto de gestão ambiental do 4º CTA buscando implementação e melhoria contínua da gestão dos resíduos.

- Realizar visita/reuniões com empresas parcerias com objetivo de implementar novos produtos melhorando a qualidade do serviço prestado aos clientes(quartéis)

Tim Brasil s/a

Função: Executivo de Contas Senior- A partir de Julho/ 2014 até Novembro/2015

Setor: Segmento Corporativo / Privado em Manaus, Maranhão e Belém.

Atividades Desenvolvidas:

- Atendimento, venda e pós-venda de serviços de telefonia móvel para os clientes classificado como grandes contas;
- Elaboração de projeto de licitação juntamente com o cliente;
- Gerenciar carteira de clientes corporativos;
- Apresentação de proposta comercial ao cliente com cenário financeiro e comparativo;
- Prospecção de novos clientes com perfil de grandes contas;
- Apresentação de solução/produtos inovadores para clientes B2B;
- Gestão de Pipeline e reunião de feedback com cliente;
- Monitoramento da abertura do serviço ate a entrega pela operação de campo;
- Reuniões com a equipe de operações para alinhar estratégia e resoluções de problemas de clientes da carteira.

Telemar Norte Leste S/A - A partir de Junho/2000 até Março de 2014

Função: Executivo de Negócio Senior (2006-2014)

Setor: Segmento Corporativo / Governo e Privado

Atividades Desenvolvidas:

- Atendimento, venda e pós-venda de serviços e produtos de telecomunicações (VOZ, DADOS, TI e Móvel);
- Acompanhamento, sugestões e/ou reclamações dos clientes.
- Gerenciar carteira de clientes corporativos do segmento governo e privado;
- Desenvolver vendas simples e complexas através de soluções customizadas de rede dados, voz e data center;
- Desenvolver relacionamento diferenciado com os principais interlocutores da carteira de clientes;
- Maximizar a receita da carteira de clientes, minimizar inadimplência(PDD), aumentar os quantitativos de produtos OI em toda carteira de clientes Corporativo;
- Análise de viabilidade técnica e econômica dos projetos customizados;
- Apresentação das análises comparativas das tarifas entre operadoras ao cliente;
- Elaboração, execução, acompanhamento de todo o processo licitatório dos clientes Governo;
- Garantir a melhoria contínua dos indicadores operacionais de contrato e da qualidade Operacional;
- Garantir que os serviços e reparos fossem executados em toda a cadeia de forma objetiva e padronizados;
- Participação de redesenho de processos operacionais visando a qualidade de atendimentos dos produtos oferecidos pela companhia;
- Assegurar a qualidade, na percepção do cliente, dos serviços prestados na sua área de responsabilidade, através do cumprimento dos Processos Operacionais;

- Gerir os contratos das Prestadoras de Serviços e manutenção de Dados;
- Gerar relatórios Gerenciais c/desempenho da Operação de Campo, avaliar indicadores e propor ações para melhoria do desempenho da Operação de Campo;
- Desenvolver rotinas semanais/diárias de acompanhamento dos resultados, fazendo interface com as geografias e propondo ações para melhoria dos resultados.
- Elaborar propostas comerciais contendo forma de atendimento, preço e prazo através da análise e tratamento das informações recebidas da área de engenharia e verificação de retorno de investimento do projeto;
- Participação de reuniões com os clientes para tratar estratégia de atendimento;
- Realização de áudios diária dos serviços executados no decorrer do dia com a prestadora de serviços;
- Participação da Equipe TOP-34 - Reparo de comunicação de dados que visar à realização de atividades que reflitam diretamente nos resultados no mês.
- Realização de treinamento com os colaboradores e fornecedores dos procedimentos operacionais.

Idiomas

- Proficiência em idiomas: Universidade do Estado do Amazonas-UEA- Inglês-Intermediário.

Cursos Técnicos, Palestras e Convenções

- Elaboração de trabalho para conclusão do curso de Especialização em TV Digital: "Benefícios do Middleware na TV Interativa".
- Associado à Sociedade Brasileira de Engenharia de Televisão - SET
- Eletrônica Analógica I, II e Digital- SENAI-AM;
- Curso Básico Ms Project –FUCAPI-24h;
- Curso Básico de TV Digital-FUCAPI-24h;
- Curso de Excel avançado e Acess - Digital Training
- CCNA 1: Curso da CISCO Modulo I- Fundação Bradesco;
- Fundamentos de Redes- Fundação Bradesco;
- Curso de Telecomunicações (Banda Larga, Telefonia Básica, Comunicação de Dados e Telefonia Móvel) - TELEMAR-CE-192h;
- Curso de estratégia de vendas, linguagem corporal e atendimento ao cliente-OI– 72hs
- Curso de técnica de vendas avançada- Agosto/2015 – Tim Brasil.
- Termo de Referência ou Projeto Básico para Contratação de TIC- ENAP.
- Estudo Técnico Preliminar Avançado para Contratação de TIC- ENAP.

- Fiscalização e Gestão de Contratos de TIC- ENAP.
- Análise de Risco para Contratação de TIC -ENAP.
- Gestão e Fiscalização de Contratos – ENAP.
- Nações Introdutórios de Licitações de Contratos Administrativos- ENAP.
- Estágio Setorial de Gerenciamentos de Riscos e Controle de Gestão- IEFEX.
- Curso de Treinamento de telefonia Dígito com ações de instalação, configuração e manutenção de soluções corporativas Dígito.
- Curso ITIL Foundation- Itpartners
- Scrum Fundamentals Certified- Concluído
- Certificação Scrum Product Owner- PM3- Concluído
- Gestão de Projetos com Agile & Scrum- Udemey cursos
- Jira Software Projetos completos com Scrum- Em andamento

Santo André, Julho de 2024

Marcos Paulo Santos da Rocha