

Carlos Eduardo Velasques Hanssen

Brasileiro, Casado, 38 anos, 1 filho

Celular Brasil: +55 51 9322.7577 / Residência: +55 51 3398.8945

E-mail: carloshanssen@hotmail.com / carloshanssen@gmail.com

Skype: carloshanssen / LinkedIn: br.linkedin.com/in/hanssen

Resumo do Perfil Profissional

Profissional com 20 anos de experiência na gestão de projetos, relacionamento com clientes de todos os portes, incluindo governo, desenvolvimento de novos mercados e novos produtos, venda consultiva de serviços e produtos, alinhado com conhecimento técnico avançado em diversas área de tecnologia, especialmente tecnologia, negócios e telecomunicações.

Atuei nos últimos anos focado na gestão com clientes em todas as etapas comerciais, execução de projetos e entrega, incluindo pós-venda, com destaque aos seguintes produtos e serviços:

- Serviços de suporte técnico especializado, com equipe de até 50 colaboradores;
- Desenvolvimento de aplicações em diversos ambientes, por projeto e fábrica de software;
- Projetos de implantação de infraestrutura de TIC, incluindo servidores, storage, conectividade, licenciamento de software e transferência de tecnologia;
- Projetos de Datacenter de diversos portes e características funcionais, na Alemanha, Angola, Brasil, Congo, Estados Unidos, França e México;
- Projetos de Segurança Eletrônica e Controle de Acesso;
- Comercialização de soluções e equipamentos e software, incluindo as seguintes linhas de produtos Axis, Cisco, Dell, HP, Lenovo, Microsoft, Oracle, SAP, .

Devido a oportunidade de ter vivenciado projetos e contrato de diversos portes e de características diferenciadas, desenvolvi conhecimentos em etapas como gestão de custos, desenvolvimento de contratos, negociação com fornecedores, seleção de pessoal desenvolvimento de novos produtos e serviços, bem como ferramentas para garantia a gestão da expectativa e qualidade por parte de cliente, direção da empresa e das equipes envolvidas.

Complementa minha experiência profissional as oportunidades de ter atuado em diversos estados no Brasil e em projetos internacionais nos Estados Unidos, Angola, Congo, México, Espanha, França, Chile e Argentina.

Como traços profissionais em todas os cargos que atuei, está a pró-atividade, gestão de riscos, criatividade nas soluções propostas e na resolução de situações imprevistas, trabalho em equipe, gestão de expectativa para garantir resultados, buscando a conclusão de atividades pendentes, manutenção da qualidade e com motivação e postura positiva mesmo sob pressão.

Formação Acadêmica

- Gestão de Tecnologia da Informação – Em andamento – Universidade do Sul de Santa Catarina / UNISUL;
- Engenharia Elétrica, habilitação em Engenharia de Telecomunicação – Trancado – Universidade do Vale do Rio dos Sinos / UNISINOS;
- Matemática Bacharelado – Concluído em 2002 – Universidade Federal do Rio Grande do Sul / UFRGS;
- Técnico em Redes de Computadores – 1996 – Universidade Federal do Rio Grande do Sul / UFRGS;
- Técnico em Processamento de Dados – 1993 – Universidade Federal do Rio Grande do Sul / UFRGS.

Resumo das Qualificações:

- Gerente de Projetos com 20 anos experiência focado em serviços e produtos de TI e Telecom;
- Atuação na totalidade do ciclo comercial dos projetos, incluindo formação de custos, desenvolvimento de projetos sob medida e gestão de pós-venda;
- Experiência em venda consultiva, venda de produtos e serviços de portfólio e de projetos sob medida;
- Gestão de contratos de clientes e fornecedores, com controle de escopo, indicadores de performance e faturação;
- Conhecimento técnico avançado em serviços de TI e Telecom e equipamentos e software de infraestrutura, datacenter, rede e desktops;
- Experiência de mais de 10 anos na liderança de equipes de diversos perfis profissionais;
- Prospecção e qualificação de oportunidades comerciais em clientes novos ou em carteira existente, incluindo desenvolvimento de planejamento para desenvolvimento de mercado;
- Facilidade na comunicação e relacionamento com o cliente e equipes envolvidas;
- Fluência para projetos onde a língua oficial seja inglês e espanhol;
- Experiência em seleção de profissionais para atuação em projetos;
- Facilidade para lidar com negociações e mudanças em momento de grande pressão;
- Conhecimento no planejamento e execução de questões administrativas de projetos;
- Perfil pró-ativo e criativo no desenvolvimento de projetos, produtos e soluções, bem como na resolução de questões inesperadas de clientes.

Experiência Profissional

Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A – Porto Alegre – RS

De agosto de 2013 a maio de 2014

Empresa de consultoria brasileira, presente em 32 países, com uma das mais maiores gamas de serviços e produtos voltados para tecnologia e negócios, atuando em empresas de todos os portes e setores da economia.

Cargo: Gerente de Negócios

Principais responsabilidades:

- Gestão de unidade de negócios;
- Responsável pelo relacionamento com clientes e continuidade e crescimento dos projetos ativos da unidade de negócios;
- Responsável pela prospecção, negociação e defesa técnica e comercial de novos projetos em carteira de clientes não ativa em todo o estado do Rio Grande do Sul;
- Gestão de todo o processo de contratos e faturamento;
- Responsável pela análise, montagem de documentação e validação de viabilidade para editais públicos de diversos portes;
- Gestão de equipe alocada diretamente nos projetos ativos, em média de 52 profissionais;
- Gestão com áreas chaves para os projetos ativos entregues por áreas especializadas, especialmente Fábrica de Software, integração em SAP, produtos de processamento de voz;
- Gestão de contratos com clientes, fornecedores e colaboradores;
- Atuação em todas as etapas comerciais, operacionais e pós vendas nas seguintes áreas: Alocação de profissionais especializados; service desk e help desk de TI; projetos de desenvolvimento Java, .Net, Objective C, Powerbuilder, PHP, PL/Web, entre outros; licenciamento de produtos CA, IBM, Microsoft e Oracle; Serviços de customização e sustentação SAP; entre outros.

Principais clientes:

- Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul;
- FIERGS – Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul;
- Kepler Weber S.A.;
- PROCERGS – Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul;
- Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul;
- SAP Labs Latin America;
- Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Tecnol Soluções em Informática Lda. – Luanda / Angola

De julho de 2009 a junho de 2013

Empresa situada na cidade de Luanda, controlada pelo grupo americano Allegiant, se posicionando como referência para projetos e fornecimento de produtos de tecnologia e telecomunicação no mercado Angolano.

Cargo: Diretor Executivo (abril de 2011 a junho de 2013)

Diretor de Negócios (julho de 2010 a março de 2011)

Gerente de Projeto (de julho de 2009 a julho de 2010)

Principais responsabilidades:

- Gestão executiva da empresa;
- Planejamento financeiro de curto, médio e longo prazo;
- Relacionamento com os representantes dos sócios (Board of Directors);
- Relacionamento com os clientes de todos os portes;
- Gestão de relacionamento com os órgãos governamentais e regulatórios;
- Negociação de projetos e contratos com clientes governamentais;
- Negociação de projetos e contratos com clientes corporativos privados e do segmento de Petróleo e Energia;
- Gestão de contratos com clientes, fornecedores e colaboradores;
- Responsável pelo relacionamento com os clientes;
- Desenvolvimento das linhas de negócios no mercado Angolano;
- Gestão das áreas administrativas e técnicas da empresa;
- Responsável pela equipe de implantação de projetos;
- Responsável pela implantação de programa de qualidade dos serviços prestados (em fase de implantação);
- Gestão de logística de importação;
- Gestão de logística de transportes e condomínio residencial para equipes estrangeiras.

Principais clientes:

- B.P. Angola Block 18 B.V.;
- B.P. Exploration Block 31 B.V.;
- Cabinda Gulf Oil Company – Chevron;
- Halliburton Overseas Ltd.;
- Respol Angola B.V.;
- Sonangol E.P.;
- Sonangol Logística;
- Sonangol Distribuidora;
- Sonangol Gás Natural;
- Ministério do Planeamento da República de Angola;
- SMPN – Sistema de Monitorização do Plano Nacional.

África CRM Telecomunicação Lda. – Luanda / Angola
De janeiro de 2007 a abril de 2009

Empresa situada na cidade de Luanda, na República de Angola que atua no segmento de Call Center e solução de Telecom, atuando no mercado como única Central de Atendimento ao cidadão e suporte para as equipes internas do cliente, e serviço de monitoria de operação de rede e link de telecomunicações.

Cargo: Gestor da Operação (julho de 2007 a abril de 2009)
Gerente de Tecnologia (janeiro a junho de 2007)

Principais responsabilidades:

- Gestão executiva da empresa
- Relacionamento com os clientes;
- Retenção e aumento das demandas na totalidade de clientes;
- Criação e gestão dos serviços ofertados pela empresa ao mercado;
- Relacionamento com os órgãos de regulação do país;
- Gestor da estrutura de tecnologia da organização;
- Gestor das equipes técnicas de desenvolvimento, infra-estrutura, produtos e projetos;
- Responsabilidade sobre a gestão e negociação de contrato com o cliente;
- Responsável pela negociação de contratos de infra-estrutura (inclusive com operadores locais e Internacionais) e terceirização;
- Implantação de rotinas e procedimentos operacionais para manutenção preventiva, e procedimentos automatizados para verificação dos serviços internos e junto as instalações de clientes;
- Profissional de ligação entre as áreas executiva, comercial e técnica para o desenvolvimento de projetos.

Principais Projetos

- Projeto e implantação de serviços de telefonia IP corporativa e para serviços de Call Center, através de plataformas abertas e equipamentos especializados (principais players: Audiocodes, Planet, Digium);
- Implantação de Call Center, Contact Center e Datacenter da empresa em Angola;
- Implantação e operação de serviço de Central de Atendimento ao Cidadão e apoio a Campanha de Nova Inscrição para o Instituto Nacional de Seguridade Social de Angola;
- Implantação e manutenção em plataforma proprietário baseada em hardware Dialogic;
- Implantação de serviço de Central de Atendimento ao Cidadão e apoio a Campanha de Emissão de Bilhetes de Identidade (Identidade Civil) do Ministério da Justiça de Angola.

Principais clientes:

- Instituto Nacional de Seguridade Social da República de Angola;
- Ministério da Justiça da República de Angola.

Telecom Rio de Janeiro Ltda. – Rio de Janeiro – RJ

De dezembro de 2005 a janeiro 2007

Empresa nacional que atua no segmento de Call Center e solução de Telecom, pioneira em serviços turn-key em diversos nichos de mercado, especialmente agendamento de vistos para embaixadas.

Cargo: Diretor de Tecnologia / CIO

Principais responsabilidades:

- Gestor da estrutura de tecnologia da organização;
- Gestor das equipes técnicas de desenvolvimento com metodologia PMBOK, infra-estrutura com melhores práticas ITIL, produtos e novos projetos;
- Gestão de orçamento da área;
- Planejamento financeiro e operacional de curto, médio e longo prazo;
- Montagem de soluções de novos produtos para prospecção de cliente (pré-venda);
- Implantação de solução e estrutura de telefonia IP para serviço de central de atendimento para todas as américas em ponto central no Rio de Janeiro;
- Responsável pela negociação de acordo e contratação de provedores de serviço VoIP em todas as américas e Reino Unido;
- Responsável pela negociação de contratos de infra-estrutura e terceirização;
- Responsável pela criação de SLA's para os serviços de SMS junto às empresas contratadas para serviços de tecnologia e correlatos;
- Atuação na criação de rotinas e procedimentos operacionais para manutenção preventiva, e procedimentos automatizados para verificação dos serviços junto a clientes, operadoras e parceiros de conteúdo e serviços;
- Responsável técnico pela implantação de plataforma de mobilidade SMS, WAP e MMS, da empresa Finlandesa First Hop;
- Auditoria de registros e criação de comitê de resposta a suspeitas de fraude (modelo CERT-US), para aferição de suspeitas de fraude em serviço prestado;
- Profissional de ligação entre as áreas comerciais e área técnica para o desenvolvimento de projetos.

Principais Projetos

- Responsável técnico pela implantação de plataformas de serviço wireless WAP, SMS, MMS, objetivando interatividade corporativa e entretenimento;
- Serviço de agendamento de vistos do Consulado dos Estados Unidos;
- Aplicação de backoffice para Call Center;

- Aplicação de gerenciamento de PA (posições de atendimento) integrada diretamente com as URA's de atendimento;
- Desenvolvimento de processos para gerenciamento, implantação e acompanhamento de projetos.

Principais clientes:

- Departamento de Estado dos Estados Unidos da América;
- Missão Consular dos Estados Unidos da América no Brasil;
- CSC – Computer Sciences Corporation;
- Coca-Cola;
- Globosat;
- Entre outras.

Yavox Latin America S.A. – São Paulo / SP

De fevereiro de 2005 a novembro de 2005

Empresa nacional que atua no segmento de Telecom, pioneira em soluções Wireless utilizando SMS e única integradora a possuir conexão com todas as Operadoras de Telefonia Celular do Brasil.

Cargo: Gerente de Desenvolvimento de Negócios – Telecom e Projetos

- Responsável pela equipe de projetos e de relacionamento técnico com o cliente;
- Responsável pela negociação de serviços de interatividades com todas as Operadoras de Telefonia Celular do Brasil;
- Profissional de ligação entre as áreas comerciais e área técnica para o desenvolvimento de projetos Corporativos e de Interatividade.

Principais Projetos

- Atuação nos projetos Big Brother, Ligaki – Tellvox, Loko – Fun Generation, Tabu e Qualidade de Vida – SBT, Chat TV – NET, outros;
- Desenvolvimento de processos internos para gerenciamento, implantação e acompanhamento de projetos.

Cargo: Gerente de Operações e Suporte Técnico

- Responsável pela equipe de operação, suporte e monitoramento dos serviços Corporativos e Interativos; Atuação na criação de rotinas e procedimentos operacionais para manutenção preventiva, e procedimentos automatizados para verificação dos serviços junto a clientes, operadoras e parceiros de conteúdo e serviços;
- Responsável pelos processos de atendimento pós-venda a usuários das plataformas e serviços da empresa.

Principais Projetos

- Consolidação das equipes de Suporte, Operação e Monitoria, para uma única equipe matricial;
- Criação de serviços automatizados de monitoria e acompanhamento da plataforma;
- Padronização nos processos de atendimento ao cliente, principalmente empresas médias e grandes, com foco na diferenciação e especialização da equipe nos segmentos da empresa (Interativos e Corporativos);
- Criação de processos de bilhetagem consolidados, e críticas analíticas para validação e análise de tendência.

Principais clientes:

- Rede Globo;
- Shell Distribuidora;
- Petrobrás (Dpto. Comunicação Social, Assessoria da Presidência), BR Distribuidora, Orbitall, Visanet;
- TAM – Transportes Aéreos Marília;
- Tellvox;
- Pepsi / Elma Chips;
- Entre outras.

Wicom Comunicação Global Ltda. – Porto Alegre / RS

De março de 2003 a janeiro de 2005

Cargo: Gerente de Negócios

Empresa gaúcha especializada em soluções de mobilidade Wireless, com desenvolvimento de soluções próprias utilizando SMS.

Yavox Latin America S.A. – São Paulo / SP

De abril de 2002 a março de 2003

Cargo: Gerente Executivo de Relacionamento – Telecom / Carrier Relationship Manager

Empresa nacional que atua no segmento de Telecom, pioneira em soluções Wireless utilizando SMS e única integradora a possuir conexão com todas as Operadoras de Telefonia Celular do Brasil.

Meta Serviços em Informática Ltda. – São Leopoldo / RS

De junho de 2001 a abril de 2002

Cargo: Gerente de Telecom e Help Desk

Empresa nacional prestadora de serviços de consultoria, outsourcing, desenvolvimento de sistemas e metodologia. Certificada CMM nível dois. Associada ao Help Desk Institute como Silver Member.

Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática Ltda. – Porto Alegre / RS

De junho de 1997 a maio de 2001

Cargos: Coordenador de Tecnologia e Projetos (jul/99 a mai/01)

Analista de Suporte Sênior (set/98 a jun/99)

Analista de Suporte Pleno (jun/97 a ago/97)

Empresa nacional prestadora de serviços de consultoria, outsourcing, desenvolvimento de sistemas e metodologia.

Entidades e Associações

- Membro do PMI (Project Management Institute), sob número 2824662, filiado ao PMI Chapter do Rio Grande do Sul – em processo de certificação PMP;
- Membro da ASIS International, sob número 313619, filiado ao ASIS Chapter de São Paulo. – Entidade dedicada ao incentivo da eficiência e da produtividade dos profissionais de segurança e

Cursos, Convenções e Seminários

- Workshop de Gerenciamento de Portfólio – Agosto 2013, PM Tech, Porto Alegre, RS
- Curso de Capacitação em Gerenciamento de Projetos – Julho 2013, PM Tech, Porto Alegre, RS;
- Curso HP Sales Certification for SMB Solutions – May 2013, HP ExpertOne Portal, Online;
- ISC West 2013 – Internacional Security Conference and Exposition – Abril 2013, Las Vegas, NV, USA;
- Microsoft Volume License Bootcamp and Workshop – Outubro 2012, Microsoft Angola, Luanda, Angola;
- IFSEC South Africa 2012 – Commercial & Government Security / Fire – Junho 2013, Johannesburg, South Africa;
- ISC West 2012 – International Security Conference and Exposition – Março 2012, Las Vegas, NV, USA;
- CSE – Cisco Sales Essentials – Março 2012, Multiredes Angola, Luanda, Angola;
- Seminário ANBRATI – Angola-Brasil em Tecnologia da Informação – Março 2011, SOFTEC, Luanda, Angola;
- Curso ITIL Foundations v3 – Junho 2011 – SENAC Informática, Porto Alegre, RS
- Curso de Auditoria Interno Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001 – Maio 2010, Bureau Veritas Angola, Luanda, Angola;
- Diversos cursos de proteção e segurança para prestação de serviços em áreas industriais, grandes alturas, bases on-shore e instalações off-shore.

Idiomas

- Domínio de português para leitura, escrita e conversação;
- Domínio de inglês para leitura, escrita e conversação;
- Domínio de espanhol para leitura e conversação;
- Domínio básico de espanhol para escrita;
- Domínio de escrita para o português de Portugal.

Informações Relevantes

Tenho disponibilidade para atuar em projetos em outras cidades, ou países por períodos mais longos, tendo bastante experiência neste tipo de situação, tendo atuado em vários estados do Brasil e países estrangeiros por longos períodos, incluindo 6 anos e meio em Luanda, Angola atuando em projetos.