

Dados gerais Formação Atuação Projetos Produções Inovação Educação e Popularização de C & T Eventos +



Ennio Gomide dos Santos

Endereço para acessar este CV: <http://lattes.cnpq.br/5987285061237564>

Última atualização do currículo em 03/10/2016

Possuo graduação em Administração (1989) e mestrado em Engenharia Elétrica (2004) pela Universidade Federal de Uberlândia, na área de concentração: processamento de informação, com dissertação em inteligência artificial, aplicação dos Mapas de Kohonen em segmentação de cliente. Atualmente sou prestador de serviço, atuo como sócio diretor na empresa SD TREINAMENTO E SERVIÇOS. Tenho experiência na área de Treinamento, Desenvolvimento de Sistemas, Administração de empresa, e como consultor, foco principalmente na execução de serviços referente a capacitação de recursos, desenvolvimento de sistemas, desenho e revisão de processos. Experiência profissional, atuando, também, como gestor de área, contrato de BPO (outsourcing) e em consultoria de negócio para desenho e melhoria de processos, automação de rotinas de trabalho (desenvolvimento de sistemas) e definição de plano de negócio, como capacitação de recursos (treinamento). Minha atuação em empresas, como funcionário e consultor. Inclui experiência em segmentos como: área financeira (banco de investimento), telecomunicações fixa e móvel, logística hospitalar, indústria farmacêutica, química, eletroeletrônica e médico-hospitalar. Trabalhei em empresas como: Oi, Banco Fator, Accenture, Philips, Bayer, GE, Logimed (empresa do grupo AG), no hospital Santa Casa de São Paulo, Bristol Mayers Squibb, Santher (papel), dentre outras. Em todas as atuações, o foco sempre foi o ganho de produtividade e redução das despesas de operação e a devida capacitação dos recursos humanos para o desempenho das tarefas, melhoria dos processos e estrutura, automação de atividades e implantação de sistemas, controle e gestão de SLA. Viagens a negócios e treinamento pela América Latina e Estados Unidos, com inglês fluente e espanhol nível avançado. **(Texto informado pelo autor)**

Identificação

Nome

Ennio Gomide dos Santos 

Nome em citações bibliográficas

SANTOS, E. G.

Endereço

Formação acadêmica/titulação

2003 - 2004

Mestrado em Engenharia Elétrica (Conceito CAPES 5).
Universidade Federal de Uberlândia, UFU, Brasil.
Título: Mapas auto-organizáveis de Kohonen aplicados à criação de grupos de perfil de consumo, Ano de Obtenção: 2004.
Orientador: Keiji Yamanaka.

1987 - 1989

Graduação em Administração.
INSTITUTO DE EDUCACAO COSTA BRAGA, FCB, Brasil.

1985 interrompida

Graduação interrompida em 1986 em Administração.
Universidade Federal de Uberlândia, UFU, Brasil.
Ano de interrupção: 1986

Formação Complementar

2014 - 2014

Desenvolvimento de sites em PHP5. (Carga horária: 160h).
SD TREINAMENTO E SERVIÇO, SD TREINAMENTO, Brasil.

2011 - 2011

Introdução a BPM (Business Process Management). (Carga horária: 80h).
BIZAGI Corporation, BIZAGI, Brasil.

2011 - 2011

Implantando BPM nas empresas. (Carga horária: 80h).
BIZAGI Corporation, BIZAGI, Brasil.

2006 - 2006

Gestão por Processo. (Carga horária: 120h).
MAXPROCESS consultoria Empresarial, MAXPROCESS, Brasil.

2006 - 2006

Implantando Mapas Estratégicos de Negócio. (Carga horária: 80h).
MAXPROCESS consultoria Empresarial, MAXPROCESS, Brasil.

2005 - 2005

Gestão de Processos e Melhoria. (Carga horária: 160h).
MAXPROCESS consultoria Empresarial, MAXPROCESS, Brasil.

2002 - 2002

Interactive Negotiation Training. (Carga horária: 80h).
ACCENTURE Chicago, ACCENTURE, Estados Unidos.

2001 - 2001

Process Modeling and Techniques. (Carga horária: 80h).
ACCENTURE Chicago, ACCENTURE, Estados Unidos.

2001 - 2001

Como falar em Público. (Carga horária: 40h).
ACCENTURE (SP), ACCENTURE, Brasil.

2000 - 2000

Project Management - Control and Reports. (Carga horária: 120h).
ACCENTURE Chicago, ACCENTURE, Estados Unidos.

1998 - 1998

Gerenciamento de Fraude em Telefonia Celular. (Carga horária: 40h).
Associação Nacional das Operadoras Celulares, ACEL, Brasil.

1998 - 1998

Implantação e gerenciamento de Sistemas pré-pagos. (Carga horária: 80h).
Associação Nacional das Operadoras Celulares, ACEL, Brasil.

1997 - 1997

Postura e técnica de Venda. (Carga horária: 40h).
Ge Celma, GC, Brasil.

1995 - 1995

Project Management - Quality Assurance. (Carga horária: 40h).
ISES International, ISES, Holanda.

1995 - 1995

Project Management - Quality Control. (Carga horária: 40h).
ISES International, ISES, Holanda.

1995 - 1995

Project Management - Function Point Analysis. (Carga horária: 40h).
ISES International, ISES, Holanda.

1995 - 1995

Project Sizing. (Carga horária: 40h).
ISES International, ISES, Holanda.

1989 - 1989

Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas. (Carga horária: 120h)

Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas. (Carga horária: 120h).
ORIGIN C&P, ORIGIN, Brasil.

1981 - 1982

CURSO LIVRE DE PROGRAMAÇÃO COBOL. (Carga horária: 160h).
WORK ASSESSORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, WORK, Brasil.

Atuação Profissional

SD TREINAMENTO E SERVIÇO, SD, Brasil.

Vínculo institucional

2015 - Atual

Vínculo: Socio, Enquadramento Funcional: DIRETOR

Outras informações

- Sócio diretor na empresa - Prestação de serviço de treinamento e administração de projetos e contrato - Análise de investimento e orçamento para instalação de escola de línguas e artes. - Desenvolvimento de treinamento para capacitação técnica - Desenvolvimento de cursos livres para ensino a distância. - Desenvolvimento de curso para capacitação de líderes. - Ministração de treinamento presencial. - Desenvolvimento de sistemas, utilizando PHP5 e MYSQL

SD CONSULTORIA EM SISTEMAS E NEGÓCIO, SD CONSULTORIA, Brasil.

Vínculo institucional

2003 - 2014

Vínculo: Sócio, Enquadramento Funcional: Diretor, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Sócio diretor na empresa. - Ministração de treinamento presencial para capacitação em processos, procedimentos e aplicações. - Gerenciamento de projeto. - Gestão de equipe de projetos - Gestão da área financeira (Faturamento, contas a pagar e receber) - Negociação de contrato - Gestão de projeto para implantação de aplicação mobile - Concepção, desenho, detalhamento de solução mobile e web para automação da força de campo. - Concepção, desenho, detalhamento de solução de work force management. - Consultoria de negócio para implantação de empresa de nova empresa (start-up). - Condução de projeto para centralização de atividades. - Gerenciamento de projeto para melhoria de processos. - Atuação em empresas de telecomunicação, banco de investimento, logística hospitalar. - Desenho de processos de logística hospitalar, banco de investimento, atendimento a cliente de operadora fixa, técnico de campo, processos de reparo, instalação, retirada e mudança de serviço, cliente empresarial. Processos comerciais de operadora fixa, cobrindo serviços de voz, dados e banda larga. - Concepção, desenho e detalhamento de solução para realizar o gerenciamento da equipe de campo, envolvendo mais de doze mil técnicos espalhados por mais de doze estados. - Concepção, desenho, detalhamento e gerenciamento da equipe de desenvolvimento para a construção de uma aplicação web e mobile para controle de disponibilidade de técnico de campo para realizar o controle da produção. - Análise de viabilidade financeira e técnica para implantação de empresa ou tecnologia com ganhos e retorno do investimento.

ACCENTURE (RJ), ACCENTURE, Brasil.

Vínculo institucional

2000 - 2002

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Gerente Senior, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Gerente Sênior de projetos. - Treinamento da equipe do projeto no uso das técnicas e métodos de trabalho, treinamento presencial para uso das soluções e processos desenhados. - Gestor de projeto para consolidação de cinco centros de atendimento da Oi, envolvendo doze membros da equipe direta e mais de cinco mil colaboradores da empresa cliente. - Revisão e redesenho de processos, procedimentos e instrução de uso para o serviço de atendimento a cliente, desenvolvimento de indicadores de performance, implantação de tecnologia de call center. estrutura organizacional. - Desenvolvimento da estratégia de "spin off" da estrutura de atendimento para criação da empresa CONTAX para prestação de serviço no mercado. - Desenvolvimento da área de "shared service" para a área de faturamento da empresa. - Gerenciamento da equipe de desenho de processos para implantação (start-up) da operado Oi para toda área de atendimento. - Desenvolvimento de oportunidade, conduzindo análise de investimento, desenvolvimento de plano de marketing, continuidade de negócio, redução de custo para operadoras celulares. - Auditoria de sistema de faturamento para operadoras celulares, visando melhoria ou substituição dos sistemas. - Desenvolvimento de plano de ação para novos mercados e novas parcerias, elaboração de proposta técnica e comercial. -

VESPER S.A., VESPER, Brasil.

Vínculo institucional**1999 - 2000**

Vínculo: , Enquadramento Funcional: Gerente Sênior, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- gerente senior de TI, com uma equipe de três gerentes, para gestão da infraestrutura de atendimento e gerenciamento da rede de telecom da empresa. - Implantação da infra-estrutura técnica, sistemas e processos para a área de atendimento. - Implantação da infra-estrutura técnica, sistemas e processos para gerenciamento da rede de telecom e de dados da empresa. - Minистраção de treinamento para os gerentes e para equipes operacionais quanto ao uso dos sistemas e processos implementados.

AMERICEL S.A., AMERICEL, Brasil.

Vínculo institucional**1997 - 1999**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Gerente, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Gerente de planejamento e sistemas da operadora celular. - Durante implantação da empresa, coordenação de uma equipe de mais de cem funcionários, tendo diretamente subordinado dez gerentes. - Gestão de uma equipe de 5 coordenadores diretos. - Responsável na implantação da empresa (start-up) pela área de sistemas. - Responsável pela implantação dos sistemas da operadora, incluindo billing (faturamento), atendimento da cliente, ponto de vendas e estoque, faturamento de serviço pré-pago, sistemas de controle de interconexão, sistemas de análise e tratamento de fraudes no serviço, sistema para tratamento e coleta de CDR. - Seleção e customização do ERP, incluindo livros fiscais. - Definição da arquitetura técnica e seleção para implantação da internet / intranet. - Elaboração e gestão do orçamento de sistemas referente a CAPEX e OPEX. - Gestão de equipe própria e contrato com terceiros na prestação de serviços de TI. - Gestão dos requerimentos de negócio e a sua implantação. - Coordenação dos trabalhos de desenho e revisão de processos de negócio para atendimento a cliente e pontos de venda - Minистраção de treinamento para equipe de call center e para as lojas quanto ao uso dos sistemas e processos desenhados.

Ge Celma, GC, Brasil.

Vínculo institucional**1995 - 1997**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Gerente, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Gerente responsável pela administração de contrato de terceiros para a área de TI e fornecedores de solução para a empresa. - Responsável pela implantação da solução de controle de produção - reparo de turbinas de aeronave, desenvolvido pela equipe de TI, e implantação do sistema de controle de produção para a unidade fabril. - Seleção de fornecedor para desenvolvimento da solução de faturamento da empresa. - Seleção e coordenação dos trabalhos para implantação de correio eletrônico (e-mail), workgroup, workflow e integração de fax com a rede de dados. - Parceria com a área de RH para implementar mudança organizacional de maneira a preparar os diretores e gerentes para o desafios quanto ao uso de tecnologia da informação. - Implantação de um piloto de EDI no ambiente fabril para integração com fornecedores. - Desenvolvimento e ministração de treinamento para gerentes e diretores quanto ao uso das tecnologias disponibilizadas. - Apoio as equipes internas no processo de integração da Celma ao mundo GE.

ORIGIN C&P, ORIGIN, Brasil.

Vínculo institucional**1990 - 1995**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Gerente de projeto, Carga horária: 40

Outras informações

- Gerente de projeto. - Desenho, detalhamento e desenvolvimento de sistemas para visitaçao médica. - Projetos de downsizing de soluçao de ambiente IBM para UNIX e AS/400. - Desenho, detalhamento e construçao de sistema comercial para indústria de papel e celulose com integraçao com pacote ERP. - Elaboração de planejamento estratégico de Informação para área de TI de industria petroquímica. - Elaboração e negociaçao de proposta técnico comercial. - Elaboração de proposta técnico comercial para outsourcing de serviços de TI. - Atuaçao como consultor em empresas do setor químico, farmacêutico, papel, petroquímico e manufatura. - Minистраção de treinamento para as equipes dos clientes para capacitaçao nas soluçoes e para equipe interna quanto ao uso de metodologia de desenvolvimento de sistemas.

PHILIPS DO BRASIL S.A., PHILIPS, Brasil.**Vínculo institucional****1989 - 1990**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: ANALISTA SENIOR, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Membro da equipe responsável pela especificação, programação e implantação do sistema de contas a receber exterior, sistema de faturamento e integração com o contas a receber e pagar. - Análise da viabilidade de migração da aplicação de contas a receber exterior do ambiente IBM para plataforma UNIX. -Condução da pesquisa de viabilidade para implantação de sistemas especialista no processo de análise de crédito de clientes. - Com o processo de outsourcing, todos os funcionários de TI foram transferidos para ORIGIN C&P. -Ministração de treinamento para as equipes das áreas no uso das aplicações e novas funcionalidades desenvolvidas.

Bayer, BAYER S.A., Brasil.**Vínculo institucional****1986 - 1989**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: ANALISTA DE SISTEMAS, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Membro da equipe responsável pela montagem do Centro de Informação (CI) da Bayer, usando a ferramenta FOCUS. - Especificação e programação da solução de faturamento em COBOL para micro computadores para ser utilizado na unidade fabril e integração com ambiente IBM. - Especificação, construção de solução comercial para realizar a integração dos processos de vendas e faturamento das diversas linhas de negócio da empresa. - Concepção, desenho e programação em COBOL, como coordenação dos trabalhos da equipe para construção da solução de controle de investimento, com integração com os sistemas financeiros, estoque, contábil de custo. - Ministração de treinamento para capacitação das equipes quanto ao uso dos sistemas e novas funcionalidades implementadas.

Universidade Federal de Uberlândia, UFU, Brasil.**Vínculo institucional****1985 - 1986**

Vínculo: , Enquadramento Funcional: Programador de Computador, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Professor no curso livre de programação COBOL ministrado para alunos e funcionários da universidade. - Manutenção e desenvolvimento dos sistemas de vestibular, folha de pagamento, sistema contábil, controle de estoque e controle de periódico. - Ministração de treinamento para as equipes no uso das soluções e novas funcionalidades. - Pesquisa na área de banco de dados e engenharia de software, procurando melhorar a performance dos sistemas em uso. - Estudo da linguagem e banco de dados SQL.

ALGODOEIRA SÃO PAULO S.A., ASPASA, Brasil.**Vínculo institucional****1984 - 1985**

Vínculo: , Enquadramento Funcional: ANALISTA DE SISTEMAS, Carga horária: 30

Outras informações

- Especificação, desenho e construção da solução de controle de safra de algodão e empréstimos. - Implantação do sistema de folha de pagamento. - treinamento das equipes no uso dos sistemas desenvolvidos e pacotes adquiridos.

COOPERATIVA AGROPECUÁRIA DE UBERLÂNDIA, CALU, Brasil.**Vínculo institucional****1983 - 1984**

1983 - 1984

Vínculo: CONSULTOR INDEPENDENTE, Enquadramento Funcional: CONSULTOR, Carga horária: 40

Outras informações

- Consultor independente para desenho, programação de soluções para área contábil, controle de contas a pagar e receber, - treinamento da equipe no uso das solução. - treinamento da equipe em programação cobol.

WORK ASSESSORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, WORK, Brasil.

Vínculo institucional**1982 - 1983**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: PROGRAMADOR COBOL, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Programação COBOL no desenvolvimento de solução para ambiente COBRA. - manutenção e desenvolvimento de sistemas de controle de emissão de carnê de IPTU, sistemas de contas a pagar e receber,. - Minистраção de curso livre em programação COBOL para o mercado, visando formar mão de obra.

Escola de línguas Speak English, SPEAK ENGLISH, Brasil.

Vínculo institucional**1981 - 1981**

Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: PROFESSOR DE LINGUAS, Carga horária: 40, Regime: Dedicção exclusiva.

Outras informações

- Professor de língua inglesa para nível básico e intermediário.

Faculdade Shalom de Ensino Superior, FASES, Brasil.

Vínculo institucional**2016 - 2016**

Vínculo: Professor, Enquadramento Funcional: Professor de pós graduação, Carga horária: 3

Outras informações

Professor no curso de pós graduação "Lato sensu" em Gestão de Talentos humanos e Noções de Coaching. Módulo: O novo papel do Gestor de Talentos Humanos

Projetos de pesquisa**2003 - 2004**

Mapas de Kohonen na segmentação de cliente

Descrição: O projeto tem por objetivo, utilizando dados dos clientes e perfil de consumo, usar os mapas de kohonen, para determinar a viabilidade de se criar agrupamentos que permitam classificar os clientes em segmento, bem como identificar um determinado grupo de clientes com base nos dados apresentados. / Área de concentração: processamento de informação..

Situação: Concluído; Natureza: Pesquisa.

Alunos envolvidos: Mestrado acadêmico: (1) Doutorado: (1) .

Integrantes: Ennio Gomide dos Santos - Integrante / KEIJI YAMANAKA - Coordenador.
Financiador(es): Companhia de Telecomunicações do Brasil Central - Outra.

Áreas de atuação**1.**

Grande área: Ciências Sociais Aplicadas / Área: Administração / Subárea: Administração de Empresas.

2.

Grande área: Ciências Sociais Aplicadas / Área: Administração / Subárea: Treinamento em processos e sistemas.

3.

Grande área: Ciências Exatas e da Terra / Área: Ciência da Computação / Subárea: Gerenciamento e desenvolvimento de sistemas.

4.

Grande área: Ciências Sociais Aplicadas / Área: Administração / Subárea: Consultoria de Processos.

5.

Grande área: Ciências Sociais Aplicadas / Área: Administração / Subárea: Gerenciamento de projeto.

6.

Grande área: Ciências Sociais Aplicadas / Área: Administração / Subárea: Consultoria de negócio e análise de investimento.

Idiomas

Inglês

Compreende Bem, Fala Bem, Lê Bem, Escreve Bem.

Espanhol

Compreende Razoavelmente, Fala Razoavelmente, Lê Razoavelmente, Escreve Razoavelmente.

Produções

Produção bibliográfica

Apresentações de Trabalho

1.

SANTOS, E. G.; YAMANAKA, K. . Use of Self-organizing kohonem Maps for extracting Knowledge in the Telecommunication Industry. 2005. (Apresentação de Trabalho/Simpósio).

2.

★ **SANTOS, E. G.**; YAMANAKA, K. . Estratégia de Segmentação utilizando técnica de rede neural para otimizar investimento de Marketing. 2005. (Apresentação de Trabalho/Seminário).

3.

★ **SANTOS, E. G.**; YAMANAKA, K. . Uso de mapas auto-organizáveis de Kohonem (SOM) para identificação do valor potencial dos clientes.. 2004. (Apresentação de Trabalho/Simpósio).

4.

SANTOS, E. G.. Tecnologia e sua aplicação em centrais de atendimento. 2001. (Apresentação de Trabalho/Simpósio).

Outras produções bibliográficas

1.

SANTOS, E. G.. Plano de investimento e operação da Escola de Linguas e artes 2015 (Técnica de consultoria).

2.

SANTOS, E. G.; SANTANA, A. . Planos de negócios para logística hospitalar 2014 (Técnica de consultoria).

3.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. . Portal de Campo: Alternativa para gestão dos técnicos e serviços 2013 (Técnica de consultoria).

4.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Despacho de atividades de Campo Banda Larga 2012 (Técnica de consultoria).

5.

SANTOS, E. G.. Técnicos e Disponibilidade: Alternativas e Investimento 2012 (Técnica de consultoria).

6.

SANTOS, E. G.. Logística Hospitalar: Recomendação de ajustes 2011 (Técnica de consultoria).

7.

SANTOS, E. G.. Logística Hospitalar: Resultados alcançados 2011 (Técnica de consultoria).

8.

SANTOS, E. G.; SANTANA, A. . Logística hospitalar: plano de investimento e retorno 2010 (Técnica de consultoria).

9.

SANTOS, E. G.; COUTO, G. . Resultados e recomendações para rede de acesso 2009 (Técnica de consultoria).

10.

SANTOS, E. G.; MARCIO, C. . Remuneração variável para campo 2009 (Técnica de consultoria).

11.

SANTOS, E. G.. Recomendações de alinhamento do projeto: Portal de Investimento do Cliente 2009 (Técnica de consultoria).

12.

SANTOS, E. G.. Relatório das recomendações e padronização de processos realizados 2009 (Técnica de consultoria).

13.

SANTOS, E. G.; COUTO, G. . Plano de investimento e retorno para as melhorias na gestão de obra 2008 (Técnica de consultoria).

14.

SANTOS, E. G.. Plano de investimento para automação e centralização das atividades da planta interna 2007 (Técnica de consultoria).

15.

SANTOS, E. G.. Retorno, investimento e melhorias para o segmento de banda larga 2007 (Técnica de consultoria).

16.

SANTOS, E. G.. Resultados e melhorias para operação centralizada 2007 (Técnica de consultoria).

17.

SANTOS, E. G.; MARCIO, C. ; FRANCO, R. . Análise dos ganhos com a centralização da operação de campo 2006 (Técnica de consultoria).

18.

SANTOS, E. G.. Análise dos resultados alcançados no mercado porta a porta e melhorias 2005 (Técnica de consultoria).

19.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Plano de investimento e retorno para operação de campo 2005 (Técnica de consultoria).

20.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Requisitos de negócio para automação das atividades de campo e centralização da operação 2005 (Técnica de consultoria).

21.

SANTOS, E. G.. Melhorias, Investimento e retorno com Centralização de Operação 2005 (Técnica de consultoria).

22.

SANTOS, E. G.. Análise dos ganhos e resultados com padronização dos processos de banda larga 2004 (Técnica de consultoria).

23.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Plano de investimento e retorno para as melhorias de qualidade e aumento de market share do segmento empresaria e corporativo 2004 (Técnica de consultoria).

24.

SANTOS, E. G.; Ganhos e investimento com o mercado porta a porta 2004 (Técnica de consultoria).

25.

SANTOS, E. G.; Recomendação de melhoria e investimento para a cadeia de valor da banda larga 2003 (Técnica de consultoria).

26.

SANTOS, E. G.; Resultados alcançados com o serviço compartilhado 2002 (Técnica de consultoria).

27.

SANTOS, E. G.; Score Card: Benefício para o negócio 2002 (Técnica de consultoria).

28.

SANTOS, E. G.; Consolidação do Atendimento 2001 (Técnica de consultoria).

29.

SANTOS, E. G.; Atendimento: Viabilidade de um negócio 2001 (Técnica de consultoria).

30.

SANTOS, E. G.; Consolidação do Atendimento: Plano de Investimento, retorno e padronização 2000 (Técnica de consultoria).

31.

SANTOS, E. G.; Riscos e Falhas para implantação dos Centros de Atendimento 1999 (Técnica de consultoria).

Produção técnica

Assessoria e consultoria

1.

SANTOS, E. G.; Centro de cultura, arte e línguas. 2015.

2.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. . Controle de disponibilidade de técnico de campo. 2013.

3.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Portal de gestão de campo. 2012.

4.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Despacho automático de Banda Larga. 2012.

5.

SANTOS, E. G.; COUTO, G. . Portal de Acompanhamento de Obras. 2010.

6.

SANTOS, E. G.; COUTO, G. ; FRANCO, R. . Logística Hospitalar. 2010.

7.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. . Controle de Obra: Rede móvel. 2010.

8.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Operação de Campo BrT. 2009.

9.

SANTOS, E. G.; COUTO, G. . Gestão de Obras de Rede. 2008.

10.

SANTOS, E. G.; Portal de investimento de cliente. 2008.

SANTOS, E. G.. Portal de investimento ao cliente. 2008.

11.

SANTOS, E. G.. Telecom - planta interna. 2007.

12.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Telecom - Dados e Banda Larga. 2007.

13.

★ **SANTOS, E. G.**; MARCIO, C. . Automação e Centralização da Operação de Campo. 2005.

14.

SANTOS, E. G.. Centro Nacional de Solução de Campo. 2005.

15.

SANTOS, E. G.; MARCIO, C. . Revisão da Cadeia de Valor do Segmento Consumidor. 2004.

16.

SANTOS, E. G.; MARCIO, C. . Revisão da Cadeia de Valor do Segmento Empresarial e Corporativo. 2004.

17.

SANTOS, E. G.. Redesenho dos Processos de Campo para Banda Larga. 2003.

18.

SANTOS, E. G.. Criando serviço compartilhado de faturamento. 2001.

19.

SANTOS, E. G.. Criação de um negócio de atendimento. 2001.

20.

SANTOS, E. G.. Consolidação do Atendimento Telemar. 2000.

21.

TRAMBLAY, S. ; **SANTOS, E. G.** . Centro de atendimento Vésper RJ/SP. 1999.

22.

SANTOS, E. G.. Implantação das soluções ERP. 1998.

23.

SANTOS, E. G.; TRAMBLAY, S. . Telefonia pré-pago e atendimento. 1998.

24.

SANTOS, E. G.; DUARTE, V. . Emissão de faturamento. 1998.

25.

TRAMBLAY, S. ; **SANTOS, E. G.** . Implantação ('Start-up') da operação da Americel (Operadora móvel). 1997.

26.

SANTOS, E. G.. Faturamento de serviços GE-CELMA. 1996.

27.

SANTOS, E. G.. Correio eletrônico e ferramentas de produtividade. 1995.

28.

SANTOS, E. G.; SANTOS, M. . Controle do processo fabril. 1995.

29.

SANTOS, E. G.. Gestão de recursos humanos. 1991.

30.

SANTOS, E. G.. Visitação Médica. 1990.

Programas de computador sem registro

1.

Gerenciamento de comunidades. 2015.

2.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. . Disponibilidade dos técnicos de campo. 2012.

3.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. . Automação de envio de atividade para campo. 2012.

4.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. ; FRANCO, R. . Portal de atendimento do serviço de campo. 2010.

5.

SANTOS, E. G.; GUIMARAES, A. ; COUTO, G. . Gestão de obras da rede móvel. 2010.

6.

SANTOS, E. G.; COUTO, G. . workflow de obras. 2008.

7.

SANTOS, E. G.; FRANCO, R. . Workforce management system. 2005.

8.

SANTOS, E. G.; Ensinando uma rede neural. 2002.

9.

SANTOS, E. G.; DUARTE, V. . Faturando para o cliente. 1998.

10.

SANTOS, E. G.; DUARTE, V. . Informação de faturamento pós-pago e pré-pago. 1998.

11.

SANTOS, E. G.; Sistema de faturamento GE-CELMA. 1996.

12.

SANTOS, E. G.; Solução de workflow e workgroup. 1996.

13.

SANTOS, E. G.; Sistema comercial Santher. 1992.

14.

SANTOS, E. G.; Gestão de recursos humanos. 1991.

15.

SANTOS, E. G.; Visitação médica. 1990.

16.

SANTOS, E. G.; Faturamento de produtos. 1990.

17.

SANTOS, E. G.; Contas a receber exterior. 1989.

18.

SANTOS, E. G.; Controle de investimento e obras da empresa. 1989.

19.

SANTOS, E. G.; Sistemas de faturamento da produ o. 1987.

20.

SANTOS, E. G.. Sistema de controle de periódicos. 1986.

21.

SANTOS, E. G.. Controle de safra de algodão. 1985.

Trabalhos técnicos

Demais tipos de produção técnica

1.

SANTOS, E. G.. O novo papel do Gestor de Talentos Humanos. 2016. (Curso de curta duração ministrado/Especialização).

2.

SANTOS, E. G.. Banda larga: melhorando o serviço de campo. 2012. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

3.

SANTOS, E. G.. Banda larga: cuidados no serviço de campo. 2012. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

4.

SANTOS, E. G.. Disponibilidade do técnico: uma forma de gestão. 2012. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

5.

SANTOS, E. G.. Banda larga: cuidados no serviço de campo. 2012. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aula presencial de capacitação).

6.

SANTOS, E. G.. Banda larga: melhorando o serviço de campo. 2012. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

7.

SANTOS, E. G.. Disponibilidade do técnico: Uma forma de gestão. 2012. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

8.

SANTOS, E. G.. Logística hospitalar: cuidados no atendimento ao cliente. 2012. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

9.

SANTOS, E. G.. Logística hospitalar: cuidados no atendimento ao cliente. 2010. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

10.

SANTOS, E. G.. Gestão de obra: desafio para o controle. 2008. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

11.

SANTOS, E. G.. Gestão de obra: desafio para o controle. 2008. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

12.

SANTOS, E. G.. Operação de campo: o que muda para o campo?. 2005. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

13.

SANTOS, E. G.. Operação centralizada: resolvendo problemas do técnico. 2005. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

14.

SANTOS, E. G.. Operação centralizada: aferindo o resultado com o cliente. 2005. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

15.

SANTOS, E. G.. Operação centralizada: aferindo o resultado com o cliente. 2005. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

16.

SANTOS, E. G. Operação centralizada: resolvendo problemas do técnico. 2005. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

17.

SANTOS, E. G. Operação de campo: o que muda para o campo?. 2005. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

18.

SANTOS, E. G. Capacitação em processos e procedimento banda larga. 2004. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

19.

SANTOS, E. G. Capacitação em processos e procedimento banda larga. 2004. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

20.

SANTOS, E. G. Redes neurais na definição de segmentos de clientes. 2004. (Relatório de pesquisa).

21.

SANTOS, E. G. Serviço compartilhado: benefícios e riscos. 2001. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

22.

SANTOS, E. G. Call center: otimizando recursos para um melhor atendimento. 2001. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Simpósio Interno).

23.

SANTOS, E. G. Serviço compartilhado: estratégia para negócio. 2001. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Aulapresencialdecapacitação).

24.

SANTOS, E. G. Capacitação dos gestores das áreas de atendimento. 1999. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

25.

SANTOS, E. G. Capacitando os gestores nos recursos de atendimento. 1999. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamento presencial).

26.

SANTOS, E. G. Capacitando para uso da solução pré-pago. 1998. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

27.

SANTOS, E. G.; DUARTE, V. . Capacitação para uso da solução pré-pago. 1998. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamentopresencial).

28.

SANTOS, E. G. Compreendo a solução ERP (peoplesoft) - recursos e limitações. 1998. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamentopresencial).

29.

SANTOS, E. G. Desafios do sistema comercial. 1992. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamentopresencial).

30.

SANTOS, E. G. Controlando a visitação médica. 1990. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamentopresencial).

31.

SANTOS, E. G. Faturando OFF-LINE. 1987. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamentopresencial).

32.

SANTOS, E. G. Programação COBOL. 1986. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

33.

SANTOS, E. G.. Programação COBOL. 1983. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

34.

SANTOS, E. G.. Programação COBOL. 1982. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

35.

SANTOS, E. G.. Programação COBOL. 1982. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - treinamento presencial).

36.

SANTOS, E. G.. Curso de língua Inglesa nível básico. 1981. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

37.

SANTOS, E. G.. Curso de línguas nível intermediário. 1981. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

Eventos

Participação em eventos, congressos, exposições e feiras

1.

CRM - visão geral e desafios na sua implementação. 2001. (Seminário).

2.

Defining 3G wireless architecture. 2001. (Seminário).

3.

Implementing e-commerce & m-commerce. 2001. (Congresso).

4.

Project management - practice, planning, estimating, Controlling & reports. 2001. (Seminário).

5.

Accenture management congress. 2000. (Congresso).

6.

Central de atendimento: instrumento de apoio a segmentação 0. 2000. (Seminário).

7.

Network management congress - HARRIS. 2000. (Congresso).

8.

Interconexão e roaming: desafio para as operadores fixas e móveis. 1999. (Seminário).

9.

Fraud management congress - CTIA. 1998. (Congresso).

10.

Sistemas de billing para operadoras - IRC. 1998. (Seminário).

11.

Customer service improvement congress - CTIA. 1997. (Congresso).

12.

Congresso de processamento de imagem - CENADEM. 1994. (Congresso).

13.

Desafios dos sistemas especialistas e visão geral - IBM. 1994. (Seminário).

Inovação

Programa de computador sem registro**1.****SANTOS, E. G.;** FRANCO, R. . Workforce management system. 2005.**2.****SANTOS, E. G..** Ensinando uma rede neural. 2002.Educação e Popularização de C & T

Apresentações de Trabalho**1.****SANTOS, E. G..** Tecnologia e sua aplicação em centrais de atendimento. 2001. (Apresentação de Trabalho/Simpósio).**Programa de Computador sem registro de patente****1.****SANTOS, E. G..** Ensinando uma rede neural. 2002.

Página gerada pelo Sistema Currículo Lattes em 21/10/2016 às 5:14:35

[Baixar Currículo](#)[Imprimir Currículo](#)