

FABIANO CAMPELO DE MORAES

AVENIDA RAIMUNDO PEREIRA DE MAGALHÃES, 1720 – BLOCO 25 – AP. 124 – PIRITUBA – SÃO PAULO – SP

(11) 9.9785-0029

FABIANO_MORAES1000@HOTMAIL.COM

42 ANOS, BRASILEIRO, CASADO, 01 FILHA

ÁREAS DE ATUAÇÃO | MERCADOS

PÓS-VENDAS, SINISTROS E CONSULTORIA TÉCNICA | SEGURADORAS E AUTOMOTIVO

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- 20 anos de experiência nas áreas de **Pós-Vendas, Consultoria Técnica e Sinistros**, adquirida em empresas dos seguintes segmentos: segurador (*Tokio Marine*), automotivo (*Carglass/Toyota*) e centros de pesquisa e reparação automotiva (*CESVI Brasil*)
- Experiência na implantação e coordenação de projetos e processos de Pós-Vendas, garantindo cumprimento de indicadores de performance, políticas de qualidade e cumprimento de objetivos estratégicos dos negócios.
- Sólido *background* em Sinistro Auto, atuando notadamente em processos, controle de indicadores de performance e desenvolvimento de estudos e informativos para executivos de decisão
- Expertise na coordenação e realização de consultoria, auditoria e treinamentos técnicos para empresas do segmento automotivo
- Vivência na utilização de ferramentas de gestão (Balanced Scorecard, SGD – Sistema de Gerenciamento e Desempenho e Mapa de Preferências – Decision Mapping)
- Liderança e gestão de pessoas, flexibilidade e foco em resultado

FORMAÇÃO ACADÊMICA

MBA em Gestão Empresarial pela FGV – Fundação Getúlio Vargas (2008)

Graduação em Administração de Empresas pela Universidade Paulista (2006)

Graduação em Engenharia de Produção pelo Instituto Mauá de Tecnologia (trancado no 3º ano)

Técnico em Mecânica pela E.T.E Professor Basílides de Godoy (1998)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

CARGLASS/DISKREPARO (01/2019 – ATUAL)

Multinacional inglesa de grande porte do segmento de varejo líder no segmento de vidros e reparos automotivos.

► Gerente de Loja

- Gestão da equipe, estoque, operação e de todos os indicadores de performance para atingir as metas e padrões de atendimento da Carglass realizado por todo o mundo
- Planejamento e acompanhamento de execução da reforma estrutura para os novos conceitos Carglass
- Reestruturação dos processos e procedimentos da loja com os padrões Carglass
- Implementação da operação de Martelinho de Ouro e Reparo Rápido da Diskreparo, com a locação do imóvel, plano de reforma, padronização visual, implementação de equipamentos e ferramentas, contratação, desenvolvimento da equipe e início do atendimento

GROUP 1 AUTOMOTIVE | (04/2018 – 01/2019)

Multinacional americana de grande porte do segmento de varejo em vendas e pós-vendas de automóveis.

► Gerente Geral de Funilaria e Pintura

- Planejamento operacional e controle de todos os indicadores de performance das operações de Funilaria e Pintura em 26 lojas (BMW, Jaguar, Honda, Land Rover, Mercedes-Benz, Mini e Toyota)
- Desenvolvimento de parceria na prestação de serviço e fornecimento de peças com as principais cias de seguro que atuam na carteira de veículos premium
- Padronização e certificação das lojas baseado nos “guides” das montadoras
- Treinamento e gestão das equipes dedicadas a cada operação

TOKIO MARINE | GRUPO MITSUBISHI (02/2012 – 04/2018)*Multinacional japonesa de grande porte do segmento segurador.*▶ **Especialista de Sinistro Auto**

- Planejamento operacional, geração e controle de todos os indicadores de performance da Diretoria de Sinistro (Auto, Pessoas, RD, Massificados e RD Massificados PJ), com reporte direto ao Diretor da área
- Desenvolvimento de estudos e informativos sobre sinistro de automóvel para a Vice-Presidência, subsidiando a tomada de decisões e promovendo o acompanhamento dos resultados
- Unificação das fontes de informações entre as áreas, incluindo a padronização de relatórios no sistema SIG
- Escalonamento de informações estratégicas, intermediárias e operacionais

SUPOORTE OPERACIONAL CONSULTORIA E TREINAMENTO (04/2010 – 02/2012)*Consultoria especializada na prestação de serviços de reparação automotiva e suporte a operações.*▶ **Consultor de Vendas e Pós-Vendas**

- Responsável por prestar serviços de consultoria e treinamento para Centros de Pesquisa, Oficinas, Concessionárias e Montadoras
- Consultoria para a empresa Hyundai direcionada ao fluxo de movimentação e estocagem de veículos no pátio da unidade fabril de Goiás
- Desenvolvimento de pesquisas sobre o modelo de quarteirização no mercado automotivo

TOYOTA (11/2007 – 04/2010)*Multinacional japonesa do segmento automotivo.*▶ **Analista Comercial Sênior**

- Responsável pelo desenvolvimento de projeto de Funilaria e Pintura para a rede de distribuidores e implementação do departamento de Pós-Vendas
- Definição de política nacional para implementação do projeto
- Elaboração de manuais de instalação de equipamentos de funilaria e pintura

CESVI BRASIL | GRUPO MAPFRE SEGUROS (08/1999 – 11/2007)*Centro técnico de pesquisa dedicado ao estudo da reparação automotiva no Brasil.*▶ **Coordenador Técnico de Certificação e Treinamento (2004 – 2007)**▶ **Auditor e Certificador Técnico (1999 – 2004)**

- Coordenação técnica de departamento de consultoria, auditoria e treinamento técnico para o segmento automotivo
- Realização de atividades de consultoria em campo nas empresas clientes
- Condução de treinamentos técnicos relacionados a reparação automotiva
- Gestão de equipes diretas e indiretas compostas por 12 colaboradores e 03 representantes regionais em diferentes localizações geográficas, com faturamento conjunto de aproximadamente R\$ 1,8MM/ano

IDIOMAS

Inglês e Espanhol intermediário (em desenvolvimento)

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

A Disciplina dos Líderes que Fazem Acontecer – Ram Charam, A Quinta Disciplina – Peter Senge e Criatividade/Inovação – Steve Wosniak

Gerenciamento de Projetos – FG, ISO 14001:2004 – Interpretação e Implementação – Bureau Veritas e Six Sigma – Yellow Belt – Mapfre Seguros

Universidade Corporativa Toyota: TSM Básico, Fundamentos de Serviços para Gerentes de Pós-Vendas, Garantia Nível 1, JIT – Controlador de Inventários e Estoquista, entre outros

Universidade Corporativa Tokio Marine: Comunicação Empresarial, Feedback, Excelência em Serviços, Gestão de Tempo, NR-17, 5S's, Programa de Desenvolvimento de Líderes, Regulação e Liquidação de Sinistros, entre outros

INFORMÁTICA

Access 2010, AutoCAD 2D e 3D, MS-Project e Pacote Office (Word, Excel e PowerPoint)