

Eduardo Xavier de Abreu

eduardoabreu81@gmail.com

Mobile: +55 11 96396-0292

<https://www.linkedin.com/in/eduardoabreu/>

OBJETIVO

Senior Project Manager | Client-Facing & Internal Delivery | SaaS, Tecnologia e Transformação Digital

IDIOMAS

Inglês fluente (Leitura e conversação) - EF SET English Certificate 73/100 (C2 Proficient)

RESUMO PROFISSIONAL

Senior Project Manager com mais de 15 anos de experiência liderando projetos de tecnologia, SaaS, CXM, contact center, e-commerce, infraestrutura e logística em ambientes enterprise e client-facing.

- Gerenciei portfólios com até 20 iniciativas simultâneas, com receita sob gestão variando de BRL 30 mil a BRL 2 milhões dependendo do projeto ou da conta, e times multidisciplinares de 5 a 30 profissionais.
- Liderei projetos nacionais e internacionais, coordenando stakeholders globais, times distribuídos e rollouts em múltiplos países.
- Forte experiência em governança baseada em PMBOK, execução híbrida, gestão de riscos, comunicação executiva e handovers estruturados de projetos.
- Sólida trajetória em SaaS enterprise, ambientes financeiros regulados, comércio digital, data centers e operações de grande escala.

COMPETÊNCIAS-CHAVE

Entrega e Governança – Gestão de Projetos e Portfólios, Governança baseada em PMBOK, Execução Ágil, Waterfall e Híbrida, Client-Facing Delivery, Client Onboarding, Gestão de Escopo, Cronograma, Orçamento e Riscos, RAID, SLAs, Comunicação Executiva, Steering Committees, Go-Live, Hypercare e Handover de Projetos.

Domínios – SaaS Enterprise, CXM, CCaaS, Contact Center, Open Finance, E-commerce, Logística, Data Centers e Infraestrutura de Tecnologia.

Ferramentas e Plataformas – Jira, Confluence, Azure DevOps, MS Project, Asana, Smartsheet, Monday.com, Trello, VTEX, Magento, ERP, CRM e Integrações via API.

IA para Projetos – ChatGPT, Claude Code, Codex, Kimi Code, Replit e n8n.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

EVT

Gerente de Projetos

São Paulo, Brasil | Abr 2026 – Jun 2026

Consultoria no cliente CHS Inc.

Atuei como Gerente de Projetos alocado na CHS Inc., empresa global do agronegócio, gerenciando melhorias e iniciativas de projetos para o negócio de Crop Nutrients.

Principais responsabilidades e entregas:

- Gerenciei mais de 30 melhorias e iniciativas de projeto em modelo Waterfall, do planejamento à implantação
- Liderei o projeto de implementação do Coupa (compras) e de um projeto de Transportation Management System, coordenando escopo, prazos, dependências e documentação
- Construí e mantive cronogramas detalhados no MS Project, acompanhando marcos, caminho crítico e dependências do projeto
- Controlei escopo, prazos e progresso por meio de planilhas estruturadas em Excel e relatórios de status
- Reportei status do projeto, riscos e decisões pendentes para stakeholders internos da CHS

BANFICO

Technical Project Manager, Projeto de Consultoria

São Paulo, Brasil | Mai 2025 – Nov 2025

Open Finance e Fintech

Atuei como Technical Project Manager na implementação do produto SaaS de Open Finance da Banficio no Citibank — projeto regulatório de escopo fechado, com seis meses de duração, conduzido pelo lado do fornecedor. Plataforma com valor de assinatura mensal aproximado de USD 65 mil no cliente.

Conduzi end-to-end a entrega do projeto, atuando como principal ponto de contato entre liderança executiva, stakeholders técnicos e fornecedores externos

Principais responsabilidades e entregas:

- Gerenciei o ciclo de vida completo do projeto em ambiente financeiro altamente regulado, garantindo alinhamento com requisitos de Open Finance e normas aplicáveis
- Coordenei time técnico de 4 profissionais e fornecedores externos, liderando por influência em estrutura matricial
- Conduzi discovery técnico-funcional e defini escopo para mais de 10 integrações e APIs
- Apliquei modelo híbrido de execução, combinando governança estruturada com entregas incrementais
- Produzi reportes executivos semanais e participei de steering committees mensais com a liderança sênior
- Estruturei gestão de riscos, comunicação formal e documentação do projeto para o ambiente regulado
- Entreguei pacote completo de handover, incluindo documentação técnica e informações necessárias para a continuidade operacional

SPRINKLR

Gerente de Projetos Sênior

São Paulo, Brasil | Jan 2024 – Fev 2025

Empresa global de SaaS enterprise | Customer Experience Management

Gerenciei portfólio de 6 a 7 projetos SaaS nacionais e internacionais simultâneos para clientes enterprise, com receita sob gestão variando de BRL 300 mil a BRL 2 milhões, dependendo do projeto ou da conta.

Principais responsabilidades e entregas:

- Liderei implementações, expansões e otimizações end-to-end de 3 a 6 módulos da Sprinklr por cliente, coordenando times multifuncionais distribuídos de 1 a 12 profissionais
- Entreguei soluções em Social Media, Digital Customer Care, CCaaS, Knowledge Base, Social Listening, Benchmarking, Location Insights, AI conversacional e bots
- Gerenciei o ciclo de vida completo de entrega, incluindo onboarding do cliente, kickoff, discovery, requisitos de negócio e técnicos, planejamento, implementação, go-live, hypercare e handover estruturado para Customer Success
- Trabalhei diretamente com Solution Architects, Account Executives e times técnicos para traduzir requisitos do cliente e compromissos do Statement of Work em escopo, cronogramas, planos de recursos, dependências e prioridades de entrega
- Gerenciei orçamentos, cronogramas, riscos, mudanças de escopo, recursos e comunicação executiva usando Asana e Smartsheet, aplicando governança baseada em PMBOK e métodos híbridos de entrega
- Liderei projetos internacionais de alta visibilidade, incluindo o rollout da Paramount+ em 11 países, o projeto piloto da BYD no Brasil — que virou a base de referência espelhada em México, Estados Unidos e Europa — e projetos de Location Insights para a CCR S.A. apoiando análise de presença, acompanhamento de performance e tomada de decisão orientada a dados
- Coordenei integrações com APIs e sistemas legados, incluindo o chatbot conversacional integrado ao CRM da BYD a partir das interações dos clientes, entregue no piloto do Brasil junto com social media e listening
- Gerenciei o engajamento e a satisfação do cliente ao longo do ciclo de vida do projeto, antecipando riscos de entrega e de relacionamento e liderando escalonamentos quando necessário
- Apoiei atividades de pré-venda consultiva em oportunidades estratégicas, contribuindo para definição de escopo e viabilidade de entrega
- Entreguei projetos para clientes enterprise como CCR S.A., Nubank, Cielo, Maple Bear, Boticário, BYD, Bimbo, Paramount+, Bradesco e Texas Instruments
- Aproximadamente 85% dos projetos entregues dentro do prazo acordado

INFRACOMMERCE LTDA.

Gerente de Projetos

São Paulo, Brasil | Dez 2020 – Set 2023

Empresa multinacional de e-commerce e logística

Reportei diretamente ao Diretor e gerenciei equipe de 4 profissionais, incluindo analistas e Product Owners, com responsabilidade por avaliação de performance, priorização de backlog, metas e alocação de recursos.

Principais responsabilidades e entregas:

- Gerenciei portfólio de 15 a 20 projetos simultâneos para 6 a 10 clientes enterprise, com aproximadamente BRL 700 mil em receita sob gestão e iniciativas individuais variando de BRL 30 mil a BRL 200 mil
- Liderei projetos end-to-end B2C, B2B e marketplace em VTEX e Magento, incluindo implementação de novas lojas, soluções white label, migrações de plataforma e melhorias contínuas
- Coordenei integrações com ERP, WMS, transportadoras e gateways de pagamento, com média de 4 ou mais integrações por projeto
- Atuei em parceria com liderança executiva e áreas de negócio para priorização do portfólio, equilibrando demanda comercial, capacidade operacional e viabilidade técnica
- Conduzi steering committees semanais com clientes e stakeholders executivos internos, reportando progresso, riscos, dependências e decisões necessárias
- Gerenciei a migração do Centro de Distribuição da Nike de São Paulo para Minas Gerais, com operação programada para trabalhar em paralelo durante a janela de migração e conclusão sem downtime relevante para o varejo, coordenando times de negócio, tecnologia e logística
- Gerenciei a migração da plataforma de e-commerce da Nike e de outras iniciativas críticas de implementação e go-live
- Entreguei 6 lojas e-commerce para o Grupo Estée Lauder, incluindo Clinique, Jo Malone, Estée Lauder, Too Faced, MAC e La Mer
- Lancei a loja e-commerce B2C da Nivea e implementei a loja online da Nestlé NHS de suplementos alimentares
- Entreguei 2 lojas e-commerce B2C do Grupo Wella, Wella e weDo, além de projetos para marcas da Richemont, incluindo IWC, Panerai e Jaeger-LeCoultre
- Liderei o rollout de soluções de coleta de transportadoras para clientes como Lingerie BR, Dailus, Casa das Alianças, Shoulder e Iguatemi365
- Mapeei processos operacionais e criei fluxos de trabalho para apoiar a implementação de projetos e o alinhamento com o negócio

ATENTO DO BRASIL S.A.

Consultor de TI a Negócios – Gerente de Projetos

São Paulo, Brasil | Mar 2012 – Mai 2020

Empresa multinacional de contact center

Reportei à Gerência e atuei como interface estratégica entre Negócios, TI e clientes enterprise, liderando iniciativas de tecnologia envolvendo crescimento operacional, migrações, reduções e implementações de serviços.

Principais responsabilidades e entregas:

- Apoiei as áreas de negócio na gestão do relacionamento com clientes, atuando como principal ponto de contato do cliente na estrutura de TI da Atento
- Trabalhei diretamente com clientes nacionais e internacionais para definir soluções técnicas alinhadas às necessidades de negócio, prazos de entrega e requisitos operacionais
- Negociei prazos, recursos e condições de implementação com times técnicos e operacionais internos, equilibrando demandas dos clientes e prioridades da Atento
- Liderei negociações com clientes relacionadas a crescimento, migrações, reduções e mudanças em serviços existentes
- Coordenei atividades de projeto entre times de negócio, tecnologia e operações, alinhando escopo, responsabilidades, viabilidade técnica e datas de entrega
- Monitorei custos de projeto, SLAs e riscos operacionais ao longo do ciclo de vida de entrega
- Liderei a implementação de nova rede e operadora de telefonia para a operação de teleatendimento ARV da Cielo, migrando a plataforma de telefonia de Avaya para Genesys em mais de 2.000 posições de atendimento e três sites, sem interromper a operação
- Gerenciei o projeto de vendas porta a porta da Vivo em todo o Brasil, com implantação de sistema móvel de PDV em mais de 50 cidades, e conduzi a operação de atendimento fixo e seus projetos sistêmicos e de melhoria

TIVIT S.A.

Service Delivery Executive – Líder Técnico de Projetos

São Paulo, Brasil | Jun 2011 – Nov 2011

Empresa multinacional de serviços de tecnologia

Gerenciei a entrega de serviços para mais de 40 clientes nacionais e internacionais de colocation e serviços gerenciados em ambiente de data center Tier III.

Principais responsabilidades e entregas:

- Participei do comitê de gestão de mudanças, coordenando mudanças de infraestrutura e solicitações de serviços com times técnicos internos
- Gerenciei e controlei os ambientes de colocation dos clientes, incluindo salas exclusivas, racks, servidores, storage, cabeamento, golden jumpers e demais equipamentos de infraestrutura
- Coordenei times técnicos para garantir que solicitações de clientes, mudanças de ambiente, expansões de serviço e escalonamentos de incidentes fossem concluídos dentro dos SLAs acordados
- Atuei como principal ponto de contato técnico e comercial entre clientes e times internos de infraestrutura, engenharia e operações
- Conduzi reuniões diárias de acompanhamento cobrindo projetos, solicitações de serviço, prioridades, pendências e status de entrega
- Monitorei disponibilidade, continuidade operacional, SLAs e riscos dos serviços de infraestrutura
- Construí relacionamentos com clientes nacionais e internacionais e apoiei a elaboração de propostas de novos produtos e serviços

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES (2005-2011)

TRIPLE S – OTIMIZAÇÃO E GOVERNANÇA | Gerente de Projetos | Set 2010 – Fev 2011

Gerenciei a alocação de profissionais de serviços, incluindo backlog de projetos, pré-vendas e documentação. Participei de reuniões com clientes para definição de escopo e regras (SOW).

TECLA INTERNET LTDA. | Analista de Produtos | Jul 2010 – Set 2010

Responsável pelo ciclo completo de desenvolvimento de produtos. Analisei mercado e concorrentes e elaborei planos de posicionamento de produtos.

IG – INTERNET GROUP DO BRASIL | Analista de Infraestrutura / Analista de Projetos | Ago 2008 – Dez 2009

Coordenei projetos de infraestrutura de sites parceiros do iG (Baixaki, Baixaki Jogos, Omelete). Apliquei práticas ITIL, PMI e Scrum em requisitos, escopo, testes e go-live.

EDS ELECTRONIC DATA SYSTEMS | Shift Leader – Suporte e Operações | Set 2005 – Mar 2008

Liderei equipe de 25 pessoas no suporte a mais de 2.000 servidores (Windows, UNIX, VAX) no programa Best Shore da EDS. Monitorei ambientes de produção, gerenciei a resolução de incidentes e colaborei diariamente com equipes dos Estados Unidos e da Índia.

FORMAÇÃO ACADEMICA

- **MBA: Gestão de Projetos, FM2S, Conclusão prevista para 2026**
- **Graduação: Gestão de TI. UNICID Universidade Cidade de São Paulo. 2025;**
- **Graduação: Sistema de Segurança da Informação. FMU Faculdades Metropolitanas Unidas. 2011;**
- **Graduação: Processamento de Dados. Universidade Presbiteriana Mackenzie. 2000.**

CERTIFICAÇÕES | CURSOS | TREINAMENTOS

- **AI para Projetos e PMO – Construção de Agentes de IA usando n8n, PM 2.0 Soluções em Projetos, 5 horas, Jan 2026**