

JACY PEREIRA JUNIOR

Coordenador de Desenvolvimento | Tech Manager | Squad Leader

Florianópolis/SC · (48) 9 9915-6294 · juuninhoinacio@gmail.com · linkedin.com/in/jacypereirajunior

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de Tecnologia com mais de 16 anos de experiência em desenvolvimento, sustentação e liderança de times ágeis. Atualmente, atuo na liderança de 2 squads multidisciplinares, com aproximadamente 15 profissionais, conduzindo entregas de tecnologia desde o discovery até a implementação. Experiência em IA generativa, MVPs e POCs, atuando na conexão entre tecnologia, negócio e stakeholders. Forte atuação em gestão de pessoas, métricas, previsibilidade das entregas, eficiência operacional e evolução contínua dos times.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Coordenador de Desenvolvimento · Motiva (Grupo CCR)

Out 2024 – Atual

- Liderança de 2 squads com cerca de 15 profissionais, conduzindo entregas contínuas de produtos de IA para validação e escala.
- Liderança da entrega de 5 MVPs e 9 POCs de IA generativa, desde discovery até validação com stakeholders.
- Redução de 50% no SLA médio, de 14 para 7 dias, com 8% de saving em MVP de IA aplicado ao processo de compras do CSC.
- Parceria com Produto e Tech Leads na definição de roadmap, prioridades técnicas e estratégia de entrega.
- Desenvolvimento de lideranças e colaboradores por meio de 1:1s, feedbacks e acompanhamento de evolução, fortalecendo autonomia e desempenho dos times.
- Tomada de decisões técnicas estratégicas, equilibrando qualidade, prazo, escalabilidade e impacto no negócio.
- Redução em 15% do Lead Time após reorganização do fluxo entre squads e melhoria da priorização operacional.

LOGINFO | Ago 2023 – Out 2024

Coordenador de Suporte → Gerente de Suporte | Promoção interna

Gerente de Suporte

Jun 2024 – Out 2024

- Liderança das equipes de suporte e desenvolvimento, com aproximadamente 10 profissionais, organizando fluxo, prioridades e entregas.
- Condução de 1:1s, PDIs e desenvolvimento de colaboradores, apoiando a evolução e autonomia do time.
- Remoção de impedimentos, gestão de crises e tomada de decisão estratégica para as áreas.
- Gestão de indicadores operacionais e apresentação de resultados para a diretoria, acompanhando SLA, MTTR, volume de demandas e produtividade.

Coordenador de Suporte

Ago 2023 – Jun 2024

- Coordenação operacional entre suporte e desenvolvimento, atendendo aproximadamente 35 clientes e buscando maior previsibilidade e estabilidade das entregas.
- Implementação de melhorias no fluxo de suporte, reduzindo em 40% o volume de demandas recorrentes.

- Parceria com Gerentes de Projetos e reuniões semanais com a diretoria para apresentação de indicadores.
- Atuação na gestão de incidentes críticos, reduzindo em 25% o tempo médio de resolução.
- Acompanhamento de SLA, priorização de demandas e atuação sobre desvios, mantendo 95% das demandas dentro do SLA.
- Apoio ao time na atuação dos incidentes abertos por meio de orientação, documentação e direcionamento.

Líder de Sustentação · VIA (Via Varejo)

Ago 2022 – Jul 2023

- Atuação em parceria com Tech Lead e Product Manager na sustentação de uma tribo em ambiente de grande escala, apoiando 6 squads e 12 profissionais.
- Gestão de incidentes críticos, contribuindo para redução de 45% no MTTR e menor impacto operacional para o negócio.
- Acompanhamento de 140 incidentes/demandas mensais, considerando a capacity e prioridades de cada squad.
- Acompanhamento de SLA dos itens do board, mantendo 98% de cumprimento dentro do prazo.
- Apoio aos times com orientação, documentação e direcionamento, contribuindo para redução de 33% nos incidentes recorrentes.

Agile Master | Líder de Sustentação · Softplan

Fev 2021 – Jul 2022

- Responsável pelas equipes de desenvolvimento e suporte, com 13 profissionais, facilitando cerimônias ágeis e organizando o fluxo das entregas.
- Estruturação do fluxo ágil, aumentando em 20% a previsibilidade das entregas.
- Gestão de backlog com aproximadamente 110 demandas/mês, priorizando entregas e necessidades de sustentação.
- Remoção de impedimentos e acompanhamento de indicadores operacionais, contribuindo para redução de 20% no tempo médio de atendimento.
- Gestão operacional orientada a SLA e estabilidade dos serviços, mantendo 95% de atendimento dentro do SLA.
- Negociação e planejamento de prazos de dependências entre os times da Vertical.
- Par com o Product Owner na negociação e atendimento das demandas, apoiando no backlog e na gestão das prioridades.

Analista de Suporte Técnico N2 · Segware do Brasil

Dez 2019 – Jan 2021

- Suporte remoto e telefônico, com configuração de sistemas e treinamentos.

Coordenador de Suporte | Desenvolvedor · APRESI Informática

Set 2014 – Nov 2019

- Desenvolvimento em VB6 e .NET: atendimento de demandas de clientes, correção de bugs, novas funcionalidades e liberação de versões.
- Coordenação do time de suporte: orientações, treinamentos e reuniões com clientes e analistas.

Analista de Suporte Técnico N2 · EDM Software

Fev 2013 – Ago 2014

- Suporte técnico remoto, visitas, treinamentos internos para funcionários e externos para clientes.

Analista de Suporte Técnico · APRESI Informática

Dez 2009 – Dez 2012

- Suporte técnico remoto, visitas, treinamentos internos para funcionários e externos para clientes.

COMPETÊNCIAS

Liderança & Gestão: Liderança de times e squads multidisciplinares · Gestão e desenvolvimento de pessoas · 1:1, feedback e PDI · Gestão de desempenho.

Agilidade & Delivery: Gestão de entregas · Scrum e Kanban · Gestão de backlog e prioridades · Métricas de engenharia · Previsibilidade e acompanhamento de resultados.

Sustentação & Operação: Gestão de incidentes críticos · Análise de causa raiz (RCA) · SLA e KPIs · Gestão de sustentação · Melhoria contínua.

Produto & Inovação: Inteligência Artificial Generativa · MVPs e POCs · APIs e integrações · Bancos de dados · Desenvolvimento de software.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

MBA em Gestão de Projetos com Metodologias Ágeis · Faculdade Descomplica · 2024 - 2025

MBA em Gestão de Pessoas, Liderança e Coaching · Faculdade Descomplica · 2023 - 2024

Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação · Faculdade Unicesumar · 2019 - 2022

IDIOMAS

Inglês · Básico.