

# José Eduardo Queiros Santos

São Paulo - SP  
Solteiro, 21 anos  
Telefone Celular: (55) 1194215-2843  
E-mail: jose.eqsantos@gmail.com

## OBJETIVO PROFISSIONAL

Atuar em uma empresa inovadora na área de tecnologia da informação, contribuindo com meus conhecimentos em análise de processos, desenvolvimento de soluções personalizadas e gestão de serviços de TI. Busco oportunidades que permitam meu crescimento profissional e técnico, com foco em transformação digital, automação e melhoria contínua de serviços.

## RESUMO PROFISSIONAL

Profissional da área de Tecnologia da Informação com formação técnica em Informática pelo Senac e cursando graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Universidade São Judas Tadeu. Atualmente atuo como Analista de Informática JR na Hapvida Notredame Intermédica, onde realizo análise e mapeamento de processos para construção de catálogos de serviços de TI na plataforma ServiceNow, alinhadas às melhores práticas ITIL e ITSM. Possuo experiência em desenvolvimento e personalização de fluxos de trabalho, criação de scripts avançados (Client Scripts, Business Rules, UI Policies) e configuração de portais nos módulos ITSM e CSM.

Certificado ITIL 4 Foundation e com diversas qualificações técnicas na área de desenvolvimento, suporte e redes de computadores. Reconhecido pela habilidade em liderar equipes, excelente comunicação, proatividade e foco em resultados. Atuo também na capacitação de usuários finais e equipes operacionais, promovendo o melhor uso de ferramentas tecnológicas e práticas eficientes.

## FORMAÇÃO

---

- **Técnico em Informática**

Instituição: Senac  
Período: 2 Anos

- **Graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas**

Instituição: Universidade São Judas Tadeu  
Período: 2,5 Anos

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

---

- **Empresa Hapvida Notredame Intermédica, cidade São Paulo**

Cargo: **Analista de Informática JR**

Período: 09/2023 - Atual

Atividades desenvolvidas:

- Análise e mapeamento de processos para construção e desenho de catálogos de serviços de TI, alinhados às práticas ITIL e ITSM na plataforma ServiceNow.
- Desenvolvimento de melhorias personalizadas, como templates, campos, formulários e fluxos de trabalho (WF e Flow Designer).

- Criação e gestão de scripts e regras avançadas, incluindo Client Scripts, Business Rules (Regras de Negócio) e Políticas de UI, garantindo funcionalidade e automação dentro da plataforma.
- Participação em projetos de configuração e personalização do portal de serviços no módulo ITSM e CSM.
- Realização de treinamentos técnicos para equipes operacionais, incluindo orientação sobre os processos implantados e uso da ferramenta ServiceNow.
- Capacitação de usuários finais para otimização do uso da plataforma e atendimento às necessidades organizacionais.

## CERTIFICADOS E QUALIFICAÇÕES

---

- **Certificação ITIL4 - Foundation**

Concluído em 03/08/2024

- **Assistente de Desenvolvimento de Aplicativos Computacionais - Senac**

Carga horária: 544H

Concluído em 11/2022

- **Assistente de Operação de Redes de Computadores - Senac**

Carga horária: 300H

Concluído em 03/2022

- **Assistente de Suporte e Manutenção de Computadores - Senac**

Carga horária: 284H

Concluído em 09/2021

## PRINCIPAIS QUALIDADES/CARACTERÍSTICAS

---

- Capacidade de motivar a equipe com **exemplo**, treinamentos e palestras;
- Capacidade em “manter a engrenagem girando” e detectar possíveis problemas;
- Facilidade em “cativar” as pessoas e se tornar LÍDER da equipe;
- Excelente apresentação pessoal (primordial para os clientes e funcionários);
- Boa dicção, oratória e escrita;
- Trabalho em equipe;
- Vontade de crescer.

## OBSERVAÇÕES FINAIS

---

- [Portfólio](#);
- [Linkedin](#);