

# CINTIA MARION MARTINS BISCAIO

## OBJETIVO

---

Atuar em funções onde meus conhecimentos possam ser empregados, objetivando o atingimento de resultados corporativos, departamentais e pessoais. Busco desenvolvimento contínuo como prática de melhor cumprir os objetivos e desafios a mim designados.

## EXPERIÊNCIA

---

Análise, Consultoria e definição de Melhores Práticas, Coordenação de equipes de Service Desk e Terceiros, implantação de processos baseados em ITIL, Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças. Professor ou Instrutor de disciplinas a fins.

04/2011                      GrupoRBS                      Porto Alegre - RS

### *Quality Assurance*

- Acompanhamento da Qualidade do atendimento, SLA's, Gerenciamento de Incidentes, Gestão de Problemas, engajando demais equipes necessárias para a solução definitiva do problema.
- Coordenação de equipes de suporte e parceiros.
- Acompanhamento das respostas das pesquisas de Satisfação elaborando propostas de melhorias.
- Elaboração de propostas de melhorias para a área de Service desk, suporte a campo e terceiros, envolvendo Metas, SLA's.
- **Coaching e Treinamento dos Atendentes e Analistas conforme demanda e necessidades individuais.**
- **Capacitação e Treinamento dos Novos Atendentes e Analistas**
- Geração de relatórios e apresentação dos resultados e análises

08/2010 – 12/2010                      Dell Computadores                      Eldorado do Sul - RS

### *Representante Técnico de Vendas*

- Acompanhamento do desempenho do time de 1 nível
- Criação de propostas aos clientes a partir da análise do ambiente, definindo as melhores soluções para cada caso, indicando os equipamentos, softwares e sistemas a serem adquiridos prevendo o crescimento do Negócio do cliente de forma que a aquisição acompanhe o tempo indicado por ele.
- Supervisão do cumprimento das Metas
- **Capacitação e Treinamento aos Representantes de Vendas**

09/2009 – 08/2010                      Constat                      Porto Alegre - RS

### *Consultora de Implantação*

- Implantação de solução de automação e desenho de processos ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Nível de Serviço) em clientes de inúmeros segmentos de pequeno e grande porte.
- mapeamento de processos
- definição de melhores práticas

- implantação técnica
- **Capacitação e Treinamentos aos clientes com turmas de até 40 participantes.**

2008-2009 GrupoRBS

Porto Alegre - RS

*Analista de Suporte*

- Coordenação Service Desk, Operação de Sistemas, Suporte a Campo e Terceiros;
- Implantação e coordenação do NOC;
- Gerenciamento de Problemas
- Participação das aprovações da Gestão de Mudanças medindo impactos.
- Acompanhamento da performance individual dos atendentes;
- Elaboração e controle de acordos de níveis de serviço (SLA);
- Acompanhamento e controle de terceiros (sub-contratados);
- Supervisão do cumprimento dos SLAs de Service Desk e terceiros.
- Acompanhamento e controle de incidentes e solicitações;
- Definição e descrição dos processos de atendimento;
- Suporte técnico aos analistas de empresas terceirizadas no atendimento de chamados;
- Suporte técnico aos atendentes;
- **Treinamentos em ferramentas da área;**
- Criação de procedimentos de atuação de Service Desk, NOC e Operação de Sistemas;
- Criação de documentação de aplicações específicas do Cliente
- Acompanhamento da frequência dos analistas e fechamento da folha de pagamento;
- Definição e distribuição de horários de trabalho conforme a demanda;
- Definição e geração de escalas de plantão;

2006–2008 CPM Braxis

Porto Alegre - RS

*Analista de TI*

Atuando como terceirizada dentro das instalações do cliente ( RBS

- Acompanhamento, controle e supervisão dos analistas do Service Desk, e empresas terceirizadas, supervisionando assim o cumprimento dos SLA's, proporcionando também o suporte técnico necessário para o atendimento;
- Documentação de procedimentos de atendimento e troubleshooting;
- Acompanhamento da frequência dos analistas; Definição e distribuição de horários de trabalho conforme a demanda, definição e geração de escalas de plantão;
- Definição e descrição dos processos de atendimento;
- Auditoria de Chamados e instruções e encaminhamento técnico aos atendentes;

2000–2006 Grupo SondaImarés

Porto Alegre - RS

*Analista de Suporte*

Atuando como terceirizada dentro das instalações do cliente (BrasilTelecom, RBS)

- Acompanhamento, controle e supervisão dos analistas do Service Desk, e

empresas terceirizadas, supervisionando assim o cumprimento dos SLA's, proporcionando também o suporte técnico necessário para o atendimento.

- Auditoria de Chamados e instruções e encaminhamento técnico aos atendentes.
- Acompanhamento da frequência dos analistas; Definição e distribuição de horários de trabalho conforme a demanda, definição e geração de escalas de plantão;

## FORMAÇÃO

---

2012-2013 ESAB

- Pós Graduação – Lato Sensu em Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas - **Cursando**.

2008–2011 Unisul

Florianópolis - SC

- Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação - **Concluído**.

2000–2006 ULBRA

Guaíba - RS

- Curso Bacharelado em Sistemas de Informação , 4 semestre - **trancado**

## APERFEIÇOAMENTOS

---

Certificação:

**Foundation Certificate in IT Service Management – candidate ID 81722**

## CURSOS

- **Curso Itil Foundation V3** - Sisnema - 20 hrs
- MS2778 – Writing Queries Using MS SQL Server 2008 – 24hs
- Curso Itil – Certificação em Fundamentos da Gestão de Serviços de TI – 16 hrs
- Curso Linux I – ULBRA Guaíba – 40 hrs
- Cisco Networking Academy Program – CCNA – Senai – 360 hrs
- NW3001-Foundations of Novell Networking: NetWare 6 - Sisnema – 40 hrs
- MS 2267 - Implementando Windows 2000 Professional, Server e Windows XP – Sisnema –
- Administração de Novell – SENAC
- Fundamentos de Redes e Redes Locais – Unisinos
- Curso prático de Linux – La Salle