

Curriculum Vitae

✉ pablocarlospastore@gmail.com

Rua Uruguai, 130, Esteio - RS

■ (51) 9904-8591

(51) 3033-2216

Pablo Carlos Pastore

Brasileiro

Casado

09/07/1976

2 filhos

Objetivo: **Supervisor de Serviços de TI**

Sumário:

Sou administrador e possuo conhecimentos avançados em informática. Especialista em Governança de TI. Experiência de cinco anos na Coordenação e Supervisão de Serviços de TI em um grupo de porte, com nível, complexidade e cultura diferentes. Atuei com as equipes na busca de melhorias de desempenho, redução de custos e qualidade, bem como criando alternativas e soluções automatizadas para os processos. Coordenei projetos na área de TI visando atender as demandas do Grupo SLC para o atingimento das metas estabelecidas. Pró-atividade, liderança, ética, comprometimento com as tarefas e entregas, senso de urgência com os colaboradores e com a empresa, respeito às características regionais de cada unidade e facilidade no relacionamento interpessoal são características pessoais a destacar.

Qualificações:

- Vasta experiência em implantação de projetos na área de Infraestrutura de TI;
- Gestão e supervisão de equipes;
- Gestão de Service Desk;
- Gestão de Infraestrutura;
- Gestão de Ativos de TI;
- Gestão de contratos e fornecedores de TI;
- Disponibilidade de viagem.

Formação:

Pós Graduação em Gestão e Governança de TI (ULBRA/RS – 2012 a 2013) – concluído

Graduação em Administração de Empresas – Habilitação Comércio Exterior (UNISINOS – 2003 a 2009) – concluído

Habilitação profissional Técnico em Eletrônica (Escola Técnica Parobé – 1991 a 1994) – concluído

Idiomas

Inglês – intermediário

Informática:

Domínio de: MS-Active Directory, Exchange, PowerPoint, Excel, Word, Outlook, Lotus Notes, Internet.

Conhecimentos de: Virtualização, NAS, Storage, Blade Servers, Office365.

Desenvolvimento da Carreira Profissional

05/2011 – 10/2014

Grupo SLC.

Empresa do ramo de Varejo, Atacado, Comércio e commodities Agrícolas.

Cargo: Supervisor de Serviços de TI Reporte: Diretor de TI

Principais realizações:

- Montagem de toda a equipe de Service Desk e Ativos de TI com 19 colaboradores, adequação de cargos e responsabilidades;
- Redução de 40% no número de Incidentes através de um plano de estabilidade dos ambientes de TI críticos ao negócio;
- Reformulação das Normas de TI para a política de acessos, conteúdos, Internet.
- Governança: Atingimento de 96% da meta de chamados/incidentes atendidos no prazo através da criação e cumprimento de um processo de SLA no sistema de demandas;

- Criação de um sistema interno para Gestão de todos os Ativos de TI incluindo o inventário de Desktops e Notebooks do Grupo SLC.
- Criação e divulgação de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento de Service Desk com 90% de aprovação;
- Renovação anual do parque de Desktops e Notebooks;
- Renovação anual do parque de coletores de dados para automação logística;
- Implantação de MDM para gerenciamento/administração dos dispositivos móveis (IPAD's; Smartphones e coletores de dados);
- Gestão de acessos, desligados e transferidos de cargo para atender o processo de auditoria externa anual;
- Gestão dos indicadores de TI através do BI Qlikview;
- Outras atividades: Coordenação e suporte aos projetos da área de Service Desk e Ativos de TI, estudo técnico e viabilidade de novos recursos e tecnologias para a área de Service Desk. Gestão de manutenção e configuração dos Ativos de TI. Gestão de contratos e garantias de hardware.

08/2009 – 04/2011

Grupo SLC.

Empresa do ramo de Varejo, Atacado, Comércio e commodities Agrícolas.

Cargo: Coordenador de Service Desk Reporte: Supervisor de Infraestrutura de TI

Principais realizações:

- Em 2009 o Grupo SLC decidiu internalizar o Atendimento de Service Desk N1 e N2, com isso fui convidado a estruturar a equipe de Service Desk de todo o Grupo SLC. Tive como responsabilidades iniciais, além da montagem da equipe, a negociação de novos ativos (estações de trabalho, outsourcing de impressoras, notebooks, switches, roteadores, etc.);
- Gestão do projeto de transição da empresa prestadora de serviço para a equipe interna própria;
- Redução de 43% no custo fixo mensal internalizando a equipe de Service Desk;
- Coordenação da equipe de migração de domínio de rede (AD – Active Directory Microsoft);
- Coordenação e suporte aos projetos da área de Suporte Técnico, responsável por todas as aquisições de equipamentos de TI no Grupo SLC, estudo técnico e viabilidade de novos recursos e tecnologias para a área de Service Desk, desenvolvimento e manutenção de fornecedores, administração dos contratos da área de TI relacionados à área de Service Desk.

08/2008 – 07/2009

Grupo SLC.

Empresa do ramo de Varejo, Atacado, Comércio e commodities Agrícolas.

Cargo: Analista de Suporte – Administração de Redes Reporte: Supervisor de Infraestrutura de TI

Principais realizações:

- Suporte aos ambientes de Servidores Windows Server 2000; 2003 e 2008;
- Active Directory: Integração das empresas do Grupo na mesma floresta para unificação dos domínios, parametrização de unidades do Grupo dentro dos domínios e divisão das áreas por setor;
- Implantação de Exchange 2003 dentro do Grupo SLC;
- Implantação de VMware dentro do Grupo SLC rodando em blades da IBM e HP.

01/2008 – 08/2008

Ferramentas Gerais Comércio e Importação S.A.

Empresa do ramo de Varejo, Atacado e Comércio de máquinas e ferramentas.

Cargo: Analista da gestão de disponibilidade e capacidade Reporte: Supervisor de Infraestrutura de TI

Principais realizações:

- Participei da análise de todo o ambiente de servidores, banco de dados e aplicativos para adequação de acordo com o Sizing do fornecedor do novo ERP, a fim de estabilizar e colocar em produção o ERP adquirido pela empresa. EBS (E-business Suite) da Oracle;
- Administração de arquivos e banco de dados.

12/2005 – 12/2007 **Ferramentas Gerais Comércio e Importação S.A.**
Empresa do ramo de Varejo, Atacado e Comércio de máquinas e ferramentas.

Cargo: Analista de Suporte Help Desk N2 **Reporte: Supervisor de Infraestrutura de TI**

Principais realizações:

- Atendimentos de chamados e incidentes escalados para o suporte N2.

10/2003 – 11/2005 **Ferramentas Gerais Comércio e Importação S.A.**
Empresa do ramo de Varejo, Atacado e Comércio de máquinas e ferramentas.

Cargo: Analista de Suporte Help Desk N1 **Reporte: Supervisor de Infraestrutura de TI**

Principais realizações:

- Execução de rotinas de backup de dados;
- Atualização de arquivos e geração de relatórios;
- Atendimentos de suporte aos sistemas desenvolvidos internamente.

08/2002 – 09/2003 **Ferramentas Gerais Comércio e Importação S.A.**
Empresa do ramo de Varejo, Atacado e Comércio de máquinas e ferramentas.

Cargo: Técnico de Informática em Laboratório **Reporte: Supervisor de Infraestrutura de TI**

Principais realizações:

- Manutenção de hardware e configuração de equipamentos.

04/1999 – 07/2002 **Alfatek Informática Ltda**
Empresa prestadora de serviços de TI

Cargo: Técnico em Manutenção de TI **Reporte: Coordenador Técnico de TI**

Principais realizações:

- Atendimento nos clientes que mantinham contrato de manutenção com a empresa;
- Manutenção de hardware e configuração em diversos equipamentos de informática;
- Instalação e configuração de produtos da linha Microsoft.

08/1994 – 03/1999 **Biacchi Informática Ltda**
Empresa prestadora de serviços de TI

Cargo: Supervisor de Manutenção **Reporte: Acionista da empresa.**

Principais realizações:

- Atendimento nos clientes que mantinham contrato de manutenção com a empresa;
- Supervisão e coordenação da equipe de manutenção interna e externa.

Cursos de Atualização:

Inglês em andamento (aulas particulares);
Microsoft Windows 7 (2011);
Microsoft Office 2010 (2011);
Curso de Windows Server 2003, instalação e configuração (2006).