**Porto Alegre, Maio de 2015.**

**Prezados Senhores**

**Setor de Recrutamento e Seleção.**

**REF. Apresentação**

Sou um profissional com mais de 16 anos de atuação em TI, com experiência de trabalhar com culturas de outros países ao redor do mundo em empresas como DELL Computadores, John Deere, HCL e outras, já atuei como fornecedor de soluções de TI que vão desde o suporte de clientes finais, visitas técnicas de vendas a Gerenciamento de Projetos complexos na área de implantação de ERP´s.

Desta forma tenho estabelecido relacionamento com clientes tanto dentro do país como no exterior, muitas vezes atuando como ponto de contato e liderando equipes.

Trabalho em equipe com engajamento e dando o bom exemplo aos colegas estando sempre disposto a ajudar e guiar quando necessário.

Com o passar dos anos tenho desenvolvido a habilidade de ajudar outros no desenvolvimento de carreira e mentoría.

Conto com varias Certificações da indústria de TI como ITIL v3, BPM, Balance Scorecard, Segurança da Informação e outros, também tenho realizado o preparatório do Cobit 4.1, ISO 20000, além de uma ampla experiência com diversos aplicativos, tenho graduação superior completa e atualmente estou realizando um MBA em Gestão de Projetos (PMP), falo Inglês e Espanhol fluentes e um pouco de Alemão e Italiano.

Conto com disponibilidade para viagens e estou sempre me reciclando por meio de novos cursos, certificações e participação em palestras e fóruns de tecnologia estou em constante procura por adquirir novos conhecimentos.

Para saber mais ao meu respeito me coloco à disposição para uma entrevista pessoal, aonde poderei fornecer mais informações sobre mim e minhas experiências.

Atenciosamente,



**Daniel Gomes**

CURRICULO VITAE

**INFORMAÇÃO PESSOAL**

*Nome**Daniel Vega Gomes*

*Endereço: Rua Ernestina Amaro Torelly 420, Jd. Carvalho, Porto Alegre - RS*

*Telefone: +55 51- 3085-9507 Celular + 55 51* ***84-279507***

*E-mail:* [*dannyv.gomes@hotmail.com*](mailto:dannyv.gomes@hotmail.com) ***Skype:*** danielosp4

*Linkedin: http://www.linkedin.com/profile/view?id=89513853&trk=nav\_responsive\_tab\_profile*

Nacionalidade, Brasileiro de São Paulo, SP – Brasil.

**OBJETIVO:**

Procuro crescer profissionalmente no futuro nas áreas de Serviços de TI como Coordenação, Supervisão e/ou Gestão de Suporte, Service Delivery, Gerenciamento Projetos.

**EXPERIENCIA DE TRABALHO:**

* **Consultor em Projetos de Serviços de TI.**

Consultoria em Projetos sobre demanda para a área de serviços de TI como Autônomo.

Projetos realizados dentro do orçamentado e nos prazos acordados.

Atuação como consultor em projeto de implementação de Service Desk terceirizado para manutenção de contrato de Outsourcing Offshore a linha aérea Americana com atuação em solo Brasileiro nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, o projeto foi executado dentro das boas práticas do PMBOK e devidamente documentado.

Também atuei como consultor no requerimento de Gestão de Mudança (Change Management) da empresa LETS S.R.L. com base na Argentina de acordo com os padrões do ITIL V3 para realocação do seu Service Desk para outros países com menores custos de operação visando tecnologias e mão de obra de qualidade disponíveis, para isto foi revisto os processos atuais aplicados pela empresa e documentado sendo necessário a utilização de metodologias e ferramentas como: BPM, PMBOK, SCRUM Ágil, ITIL v3.

Ferramentas como: MS Project 2013, MS Office Suite, Bizagi entre outros.

* **Analista de Transição de Projetos na HCL Technologies do Brasil.**

Entre as atividades realizadas estava em trabalhar com o antigo fornecedor do cliente final no Processo de Transferência de Conhecimento, realizado em Manila nas Filipinas aonde foi extraído e absorvido todos os processos, políticas, procedimentos e Bases de Conhecimento relacionado ao cliente.

Dentro das atividades do projeto estava documentar as etapas do projeto, participar da Gestão de Equipe com as contratações, avaliações em base a Conhecimentos, Habilidades e Atitudes, treinar, também tive participação ativa em reuniões com o cliente e fui responsável por conseguir o Sign Off final de aceitação do projeto por parte do cliente.

Trabalhei na criação de material Técnico de Treinamento para os times de Service Desk de espanhol e português da HCL. Na replicação do conhecimento para os analistas do SD, e dos novos membros da equipe.

Realização de sessões Paralelas com o antigo fornecedor em San Jose na Costa Rica.

Participação em sessões de entrevista para contratação de Analista de SD com conhecimentos de espanhol avançado, fornecer feedback ao RH sobre os candidatos ajudando na tomada de decisão para os processos de contratação.

Realização de auditorias de resultados do SD, acompanhamento de KPI´s e dos SLA´s contratados, criação de métricas e relatórios, fornecimento de dados precisos utilizados no planejamento do projeto, atuando como ponto de contato para fornecer orientações aos outros membros da equipe e desenvolver relacionamento com o cliente e o Networking com vários pontos de contato nos locais dos clientes e com demais parceiros e fornecedores internos e externos.

Trabalho muito de perto com os gerentes fornecendo apoio e em alguns momentos atuando como um backup quando necessário.

* **Analista de TI para a América do Sul na JOHN DEERE.**

Atuei na área de apoio a negócios de TI que envolviam equipes de TI, Chão de fabrica, Marketing, Comercial, Vendas e Parceiros de Negócios da John Deere no Brasil e na América Hispana.

Realizei a criação de documentação e dei treinamento a membros da equipe de suporte.

Participei ativamente desde o inicio do projeto de transição do Service Desk do antigo fornecedor (IBM) na área de TI de suporte de Nível 1 a usuários, gerenciamento de tickets por meio da ferramenta CA Technologies e dando suporte remoto telefone ou via SMS, MS Lync o Webwex aos diversos problemas nos sistemas internos como sistemas TSO, RACF, AD, SAP R3 vários módulos como MM, SD, HR, FI e também com o Pro-Engineer, Sistemas de Automação do Chão de Fabrica como o sistema de comando do corte a laser desde um Servidor Remoto, entre outros, verificação de interface de conexão como teste de conexão, verificação de portas de redes e switches gerenciáveis por meio de analise de data e Troubleshooting, resolução de problemas dentro dos prazos acordados em contrato, execução dos serviços prestados dentro dos padrões do ITIL V3. Identificação da Causa Raiz para propor melhorias de processos em nível de ferramentas ou de usuários.

Coordenar assistência de usuários por meio dos agentes de suporte local nas diversas unidades da John Deere, realizar seguimento e realizando gestão de conflitos.

Tive reuniões em inglês ou espanhol com as partes interessadas da sede de Moline nos Estados Unidos e com pessoal da fabrica de Rosário na Argentina e do Escritório da John Deere Water em Santiago do Chile.

* **Líder de equipe da Gestão de Conteúdo Online e Offline para America Latina e Caribe na DELL Computadores do Brasil.**

Entre as atividades realizadas, tinha como, função principal dar Suporte aos setores de vendas e Marketing para América Latina, Brasil e Estados Unidos consertar erros na Loja Web e nas ferramentas internas de vendas como DOMS e USP, gerenciar incidentes por meio das ferramentas como BMC Remedy e Triage, cumprindo os prazos acordados e tempo de resposta na resolução de problemas dentro dos padrões globais da empresa evitando assim impacto aos usuários ou diminuindo o impacto financeiro, engajado com times de outras áreas realizei proposta melhoria de processos, participei no gerenciamento de Projetos, Liderei o processo de auditorias para controle de prevenção de riscos nos segmentos de PF e PJ para América Latina, Enviando reportes semanais para Executivos, Gerentes e Diretores de Vendas e das Áreas de Suporte.

**Gestor de Projetos específicos na Dell.**

* Projeto do Comité de Crise para Latam.

Realizei a gestão desde o planejamento, execução e Implantação de melhorias de processos na mitigação de riscos elaborando um plano de contingencia em casos de gestão de conteúdo dos diversos canais de comunicação como mídia online, impressa e TV envolvendo diversos setores como Jurídico, Marketing, Vendas entro outros.

* Projeto de unificação dos Segmentos de Consumer e Small Medium Business nas auditórias de prevenção de riscos.

Neste projeto gerenciei a união de dois segmentos dentro da Dell, num projeto de auditorias semanais para a prevenção de perdas com times alocados na Índia, Panamá, El Salvador e no Brasil para Latam e Caribe.

Dentre outras atividades também atuei na negociação e engajamento com parceiros de negócios dentro e fora do Brasil para a realização do Evento Dell Electronics Show – Brasil.

Colaborar com Investigações de casos de fraudes internos por usuários internos.

Ações de Endo-Marketing com envio de comunicações e banners de produtos para a área de vendas da América Latina, em Inglês e em Espanhol.

Atuado como Backup no suporte de atualização e manutenção de conteúdo de Share points internos de vendas.

* **Professor de Espanhol no Wizard do Lago Norte no Distrito Federal de Março a Maio de 2009**

Ministrar aulas de espanhol para adolescentes, na franquiada Nacional de grande porte.

* **Gerente de Projetos na Enterprisebol empresa parceira HP PartnerOne de Maio de 2003 até Outubro de 2008**

Empresa multinacional de pequeno porte aonde entre as atividades realizadas fui Gerente de Projetos na implantação do Sistema ERP no cliente da área de mineração com operações em vários países, sendo o Ponto de Contato para o projeto, realizando atividades como o de criação do escopo, acompanhamento da execução, controle de riscos, Gestão de Pessoas desde contratações, desligamentos e coaching, participação em reuniões constantes com o cliente e as demais partes interessadas, mudanças ou alterações do projeto durante a execução e entrega de trabalhos ate a finalização, ferramenta utilizada por meio do Microsoft Project, criação de relatórios de execução, reuniões gerencias para apresentação de relatórios de andamento do projeto, Gestão de Custos (Budget) do projeto voltado a obter a excelência operacional, ainda nesta função gerenciei projetos em clientes como BASF, Halliburton, Petrogasbol, Orvana, Hannover Company entre outras.

Dentre outras atividades que realizei consegui estabelecer parcerias importantes com a Seiko Epson Corporation, Dell, HP, McaFee e outros.

De Maio de 2003 a Novembro de 2004 Inicie na empresa atuando como **Coordenador** da Área técnica de RMA aonde Coordenava e supervisionava trabalhos da área técnica com avaliação de pessoas e dos tempos de respostas, fornecia apoio ao time de suporte técnico, Paraticipei na implantação de sistemas de automação a clientes finais e de Suporte de Outsourcing como Helpdesk a usuários.

* **Gerente de Negocios na Plexus IBM Business Partners de Junho de 1999 até Março de 2003.**

Empresa multinacional de pequeno porte aonde atuei na área comercial realizando Relacionamento com clientes de Empresas Medias e Grandes, elaborando propostas sobre medida para as áreas de Infraestrutura de TI dentro das empresas, por meio da parceria de Negócios com a IBM incluindo produtos e serviços de Outsourcing.

Realizava visitas técnicas nos clientes para realizar o levantamento de informações como AS IS para serem redesenhadas a TO BE (BPM).

Semanalmente realizava relatórios de Forecasting de prospectos de Negócios e dos em andamento, acompanhamento de trabalhos realizados com os times de campo no local do cliente para garantir a satisfação conforme o contratado.

Basicamente consistia na venda chave em mão aonde o cliente comprava Hardware, Software que ia desde licenciamento até desenvolvimento de software sobre medida ou a venda softwares com tecnologia pronta com Microsoft, Oracle ou outros e acompanhado da venda de serviços como melhorias de processos, de programas ou suporte.

* **Designer Gráfico em empresa gráfica de pequeno porte Gadche e Associados de Fevereiro de 1999 até maio de 1999.**

Trabalhei com edição gráfica em Photoshop para material impresso.

* **Operador de CNC na Lieme Indústria Metalúrgica Ltda. De abril de 1996 a agosto de 1996.**

Realizei trabalhos de operação de torno CNC, na produção de peças da linha de produção de fornos e maquinaria de tipo industrial para padarias, fabricação de massas e maquina para confeitarias *por meio de automação industrial de controle da linha de produção dos desenhos computadorizados enviados ao setor de CNC*.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

* **MBA em Gestão de Projetos** no IERGS de 2014 a 2015 em Curso.
* **Graduação Superior** Completo em **Administração -** **Marketing** na Faculdade de Tecnologia de Porto Alegre em 2013, com registro no Conselho Regional de Administradores do Rio Grande do Sul N°001576.

**PROFICIENCIA EM IDIOMAS**

* **Inglês Fluente** com experiência de trabalho no exterior
* **Espanhol Fluente** com vivencia no exterior.
* **Português** Como lingua mãe
* **Italiano** nível Básico.
* **Alemão** nível Básico.

**EXPERIENCIA MULTICULTURAL**

* Tenho trabalhado com diversas Culturas e em Diversos países, tendo morado 12 anos fora do Brasil em países como Estados Unidos, Bolívia, Chile Peru e Argentina.
* Também realizei trabalhos de transferência de Tecnologia nas Filipinas e na Costa Rica.
* Trabalhos realizados com time alocados na Índia, Panamá, El Salvador, Argentina, Malásia e Estados Unidos.

**EXPERIENCIA COM APLICATIVOS**

***SAP:*** Experiência em suporte a **SAP Small Business One** 2005 SP:01 PL:22 e no **SAP** **R3 FUSION** Diferentes Módulos.

***ORACLE:*** Experiência instalando Oracle 8i e 10g backups da Data Base.

***Windows Server:*** Administração infraestrutura redes baseado em Windows Server NT/2000/2003 e administração do **Active Directory**.

***Messaging Administration:*** Administração de aplicativos de Mensagens Exchange Server 2003 e LOTUS NOTES (IBM).

***Segurança e Antivírus:*** Experiência na instalação, configuração e Administração de aplicativos de Segurança Symantec Norton Anti-Virus Corporativo e Pessoal, McaFee Antivírus, Panda Antivírus, Firewalls, Anti-Spam’s/Spywares/Adware/Phishing.

***Aplicativos de Escritório:*** Suportando aplicações de Microsoft, Lotus Smart Suite, Open Office e BROFFICE.

***Aplicativos Gráficos:*** Como Adobe Photoshop e Freehand.

**CERTIFICAÇOES:**

* Certificação em ***ITIL Foundations Certificate in IT Service Management V3***, pela Exin, em 2014.
* Certificado em **Infraestrutura de Redes**, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
* Certificado no Exam Prep. do **COBIT 4.1** em Junho de 2014.
* Certificado em **Business Process Management BPM**, pela Fundação Bradesco em 2013.
* Certificado em **Segurança da Informação**, pela Fundação Bradesco em 2013.
* Certificado em **Balanced Scorecard,** pela FGV em 2013.
* Certificado em **Qualidade de Serviços** na Fundação Getúlio Vargas, em 2012.
* Certificado em **Planejamento de Marketing** na ESPM em 2012.
* II Seminário Nacional de **Tecnologia e Gestão**, na Faculdade de Tecnologia TECBRASIL em Outubro 2011.
* Certificado em **Ciência e Tecnologia** na Fundação Getúlio Vargas em 2009.
* Certificação **IBM MXW01-R3** em PC Basics.
* Certificação **IBM RTC03** Mobile Systems.
* Certificação **IBM RDC03L00SL** Sistemas de Escritório.
* Certificação **Selling IBM PCD** Products and Services.
* Certificado em **Recursos Humanos** pela FGV.

**ENGAJAMENTO EM ATIVIDADES SOCIAIS**

* **CEPT**, em 2009 participação na criação e implantação do laboratório de informática para crianças pobres na creche do Centro Espirita Paulo de Tarso no SHIN CA 01 Lago Norte Brasília Distrito Federal, como ação social de desenvolvimento da comunidade próxima de escassos recursos.
* **WCT,** em 2011 realizei a organização do evento esportivo Craques da Cidadania 2011 dentro da empresa Dell em conjunto com o Winning Culture Team (Time da Cultura Vencedora), arrecadando alimentos para posterior doação a ONGs da cidade de Eldorado do Sul.

**VOLUNTARIADO**

* **GUGP**, Atuo como voluntario no Grupo de Usuários de Gestão de Projetos do Rio Grande do Sul.