

Cliente: Smartcitizen
Cargo: Analista de Suporte ao Cliente

■ PARECER DE TRIAGEM – CANDIDATO

Nome: VICENTE MARTRO

Localidade: CURITIBA\PR

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/vicentemartro/>

■ Resumo Profissional

Vicente Martro é um Analista de Suporte Pleno com ampla experiência em ambientes hospitalares de alta complexidade, atuando diretamente com infraestrutura, suporte a sistemas médicos, PACS (VueMotion/VueClient), Active Directory, segurança da informação, Philips Tasy EMR e soluções de CFTV. Possui forte domínio operacional, visão de continuidade de serviços críticos e foco em garantir estabilidade, rapidez e segurança nos atendimentos.

■ Análise de Perfil

Vicente demonstra ser um profissional objetivo, prático e solucionador, com comunicação clara, postura madura e foco total na entrega. Sua experiência em saúde — um setor que exige precisão e respostas rápidas — reforça sua capacidade de manter calma, priorizar demandas e agir de forma assertiva.

►■ Conclusão

Vicente apresenta um perfil extremamente sólido para áreas de suporte técnico, infraestrutura ou suporte a sistemas corporativos

■ Informações de Remuneração

Idade:

Pretensão Salarial: De R\$ 4.000,00 a R\$ 4.500,00

Contato

(41) 9 9893-6587 (Mobile)

www.linkedin.com/in/vicentemartro
(LinkedIn)

Principais competências

VueMotion

Languages

Inglês (Professional Working)

Certifications

SQL com MySQL: Manipule e Consulte Dados

PACS Administrator

Vicente Martro

Analista de Suporte Pleno | Infraestrutura | Sistemas Médicos
Curitiba, Paraná, Brasil

Resumo

Analista de Suporte em TI com experiência em ambientes hospitalares de alta complexidade, atuando diretamente em infraestrutura, suporte de sistemas clínicos e segurança da informação. Possuo forte domínio em Active Directory, PACS (VueMotion/VueClient), sistema Philips Tasy EMR e soluções de segurança eletrônica (CFTV), aplicando essas competências para otimizar o atendimento ao usuário.

Destaque na resolução de chamados com altos índices de satisfação, com foco em desempenho, continuidade operacional e atendimento humanizado aos profissionais da saúde, visando sempre a excelência no suporte técnico.

Métricas e Resultados Comprovados:

Atendimento a mais de 3.100 chamados técnicos (Ago/23 – Mai/25), com altos índices de eficiência no tempo de resolução:

- > 45,1% solucionados em até 29 minutos;
- > 49,7% entre 30 minutos e 5 horas;
- > 5,2% com tempo superior a 5 horas.

Elevado nível de satisfação dos usuários nos chamados avaliados (687, equivalente a 22,2% do total):

- > 89,4% das avaliações classificadas como "Excelente" ou "Ótimo";
- > 10,6% classificadas como "Bom" ou "Regular".

Alta eficácia nas interações para resolução de chamados:

- > 78,93% solucionados em 2 a 3 interações;
- > 14,78% resolvidos em apenas 1 interação;
- > 6,29% demandaram mais de 3 interações.

Busco continuamente aplicar minha expertise para otimizar ambientes de TI e contribuir para a eficiência de operações críticas em saúde.

Experiência

IPM Sistemas

Analista de Suporte Pleno

junho de 2025 - Present (6 meses)

Rio do Sul, Santa Catarina, Brasil

Atuação: Prefeitura Municipal de Araucária > Secretaria Municipal de Ciência, Inovação e Tecnologia (SMCIT)

Hospital Angelina Caron

4 anos 2 meses

Técnico de Suporte | Infraestrutura

agosto de 2023 - maio de 2025 (1 ano 10 meses)

Campina Grande do Sul, Paraná, Brasil

Assistente Administrativo Sênior

junho de 2023 - agosto de 2023 (3 meses)

Campina Grande do Sul, Paraná, Brasil

Agente de CFTV (Círculo Fechado de Televisão)

dezembro de 2021 - junho de 2023 (1 ano 7 meses)

Campina Grande do Sul, Paraná, Brasil

Controlador de Acesso

abril de 2021 - dezembro de 2021 (9 meses)

Campina Grande do Sul, Paraná, Brazil

Multilit Fibrocimento LTDA

Auxiliar de Planejamento e Controle de Manutenção

novembro de 2019 - março de 2021 (1 ano 5 meses)

São José dos Pinhais

Formação acadêmica

Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Bacharelado em Sistemas de Informação · (janeiro de 2024 - dezembro de 2027)

Pontifícia Universidade Católica do Paraná
Técnico em Saúde Ocupacional, Segurança Industrial · (janeiro de 2017 - dezembro de 2018)