

# Wanderson Bianchini dos Santos

Brasileiro, com 42 anos, casado, Americana/SP

Cel.: (19) 99502-5610

E-mail: [wander.bianchi@gmail.com](mailto:wander.bianchi@gmail.com)

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/wanderbianchi](http://www.linkedin.com/in/wanderbianchi)

## Analista de Suporte

### Resumo das Qualificações

---

Mais de 13 anos em suporte técnico e operacional, com foco em Comércio Exterior (OSGT), ERPs (SAP, TOTVS, Oracle) e APIs.

Forte atuação em resolução de problemas funcionais e técnicos, gestão de incidentes críticos e melhorias contínuas.

Habilidade em comunicação clara e objetiva com clientes e equipes, presencial ou remoto.

Experiência consolidada em trabalho colaborativo, testes funcionais, documentação técnica e treinamentos.

Foco na excelência do atendimento e entrega de soluções que agregam valor ao negócio.

### Formação Acadêmica

---

- Graduação em Ciência da Computação – FAM Americana (2014)
- Especialização em Gestão Empresarial – IAT Piracicaba (2008)
- Graduação em Tecnologia Têxtil – FATEC Americana (2007)
- Técnico em Informática – Colégio D. Pedro II Americana (2000)

### Experiências profissionais

---

#### Thomson Reuters – Campinas/SP

**Analista de Suporte de TI** Nov/2021 – Mar/2025

Equipe de 15 pessoas | Reporte à coordenação

#### Principais Atribuições:

- Suporte técnico nos módulos de Importação, exportação, ComexContent e Câmbio OSGT.
- Resolução de problemas funcionais e técnicos em integrações com ERPs (Oracle e SAP).
- Gestão de incidentes críticos com comunicação eficaz entre stakeholders.
- Documentação técnica, roteiros de testes, validações funcionais e testes de aceitação.
- Análise de objetos PL/SQL, aplicação de contingência e levantamento de requisitos.
- Colaboração em equipe para garantir continuidade operacional.
- Monitoramento de SLAs e KPIs, assegurando excelência no atendimento.
- Treinamento de usuários finais, promovendo autonomia e adoção das soluções.
- Conhecimento em rotinas fiscais e obrigações acessórias no comércio exterior.
- Registro e priorização de bugs, com suporte à equipe de desenvolvimento.
- Atuação em melhoria contínua e análise de causa raiz para otimização de processos.

## **Aplipack - Americana/SP**

**Analista de TI** | Maio/2018 – Set/2021

Equipe de 10 pessoas | Reporte a coordenação

### **Principais Atribuições:**

- Suporte técnico e capacitação de usuários internos e externos.
- Configuração e manutenção de sistemas integrados e bancos de dados (MySQL, SQL).
- Desenvolvimento e sustentação de integrações em sistemas industriais (APIs, SAP, TOTVS).
- Produção de manuais técnicos e relatórios de testes funcionais.
- Atendimento remoto via TeamViewer, Anydesk, Webex e Microsoft Teams.

## **Monde Sistemas - Americana/SP**

**Analista de Suporte e Treinamento** | Abr/2015 – Abr/2016

Equipe de 8 pessoas | Reporte à coordenação

**Analista de Teste e Documentação** Jun/2013 – Abr/2015

Equipe de 6 pessoas | Reporte à coordenação

### **Principais Atribuições:**

- Atendimento técnico e suporte na implantação e operação de sistemas corporativos.
- Análise de requisitos técnicos e apoio à infraestrutura de redes e conectividade.
- Capacitação de usuários e produção de manuais operacionais claros e objetivos.
- Planejamento e execução de testes funcionais com validação de regras de negócio.
- Criação de artigos técnicos e vídeos tutoriais para suporte e engajamento do usuário.

## **Cursos, Palestras e Workshops**

---

- Certificação CTFL em Teste de Software – BSTQB Brasil (2020)
- Gestão Financeira – ABAV São Paulo (2015)
- MCTS e MCITP: Windows Server Configuration – People Campinas (2013)
- Auditor Interno ISO9001, ISO14001 e OSHAS 18001

## **Idiomas**

---

- Inglês técnico: leitura e interpretação de documentação, manuais, interfaces e comunicação em ambientes de TI.