

Wilmar Martins dos Santos

Tijuca – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: (21) 9 8853-7170
E-mail: wilmar.santos@gmail.com
LinkedIn: <https://linkedin.com/in/pracarreiraswilmar>
Github: <https://github.com/wms001>

Brasileiro

Casado

Sobre mim

- *Perfil analítico e detalhista com sólida carreira na área de Tecnologia da Informação, desenvolvida em mais de vinte anos passando pelas áreas de suporte, soluções, gestão de incidentes, gestão colaborativa, levantamento de requisitos. Alinhado com atual momento de transformação digital. Tecnologia é um ramo desafiador e estou sempre em busca de novos conhecimentos e me atualizando. Tenho facilidade no aprendizado e no relacionamento interpessoal, sempre desejo receber feedbacks e trabalhar de maneira ágil e colaborativa.*

Soft Skill

- *Soft Skill: Ética profissional, colaborativo, facilidade na comunicação e no aprendizado, auto-organizado, pensamento crítico e atitude positiva*

Síntese de Qualificações

- Profissional ITIL & SCRUM
- Suporte a aplicações e orientações aos *Key Users*
- Conhecimento *HTML, CSS e JavaScript, SQL*
- Suporte a aplicações hospedadas em VM
- Monitoramento de links, performance(disco, memória e CPU)
- Criação de contas em Grupo do AD para acesso a aplicações
- Verificação de Logs e acesso a Host e file servers
- Acompanhamento de projetos e processos no suporte/formação para usuários
- Acompanhamento de processos de TI no atendimento e soluções de problemas relacionados a aplicações, infraestrutura: *End Users, Service Line e Squads*
- Análises e controle de riscos operacionais e tecnológicos
- Diagnóstico de falhas/não conformidade
- Controle de incidentes de criticidade (*ServiceNow*)
- Aplicações de Melhorias Contínuas em serviços
- Acompanhamento de indicadores *SLAs*
- Habilidade em elaboração de relatórios gerenciais (*KPI's*)

Formação Acadêmica

- Graduação Redes de Computadores – Universidade Estácio de Sá.

Experiências Profissionais

2020 – Atual

VUP – Gestão de Software e Projetos

Analista de Suporte e

Sustentação a aplicação Km de Vantagens

Ipiranga Produto e Petróleo S/A.

- Suporte e sustentação no ambiente da aplicação *Km de Vantagens*.
- Gestão dos incidentes, leitura e tratamento de Logs
- Suporte a serviços e processos com atuação junto ao *key user* para apoio a projetos da área de TI.

2008 – 2020

IBM – Indústria Brasileira de Máquinas

Analista de Governança de TI e processos ITSM – 2015 a 2020

Grupo Globo Participações e Comunicações S/A

- Atendimento ao cliente TV Globo.
- Recebimento e análise de demandas de usuários para soluções de problemas com infraestrutura e softwares.
- Classificações de riscos para priorizações de serviços.
- Levantamento e controle de especificações técnicas.
- Apoio em projetos de lançamentos de novas aplicações em eventos como: Rock In Rio, Olimpíadas 2016 e Carnaval/Rio de Janeiro.
- Participação de processos de mudanças – *Change Management*.
- Acompanhamento do *SLA*.
- Gestão de arquivos, informações e documentações técnicas.
- Monitoramento de testes funcionais pós-serviços.
- Elaboração de planilhas para o controle de informações.

Analista de Suporte e Serviços de TI – 2007 a 2015

Sociedade Michelin de Participações Indústria e Comércio LTDA

- Atendimento ao cliente Michelin na área de *End Users*.
- Elaboração e gestão de procedimentos para atendimento a usuários em soluções de problemas de infraestrutura de TI e aplicações industriais.
- Implementações de aplicações com transferência de tecnologia da matriz situada na França.
- Monitoramento dos cronogramas de serviços, processos, tempos médios de execução e padrões de qualidade.
- Acompanhamento de funcionamentos de sistemas nas plantas do Brasil, Argentina, Chile e Peru (*LATAM*).
- Monitoramento de testes funcionais pós-serviços.
- Elaboração de planilhas para o controle e apresentação de *KPI* (*SLA's* de contrato)

2000 – 2007

HP – Hewlett-Packard - HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos

Analista de Suporte e Serviços de TI

Sociedade Michelin de Participações Indústria e Comercio LTDA

- Atendimento ao cliente Michelin.
- Recebimento e atendimento a clientes para problemas relacionados à infraestrutura de TI.
- Avaliação e controle de riscos operacionais e tecnológicos.
- Levantamento e gestão de requisitos técnicos e funcionais para aplicações industriais.
- Apoio à gestão em projetos de mudanças de SO em parque de máquinas.
- Condução de testes funcionais pós-serviços.
- Controle de arquivos, informações e documentações técnicas.
- Elaboração de planilhas para o controle de informações e atualização do parque de máquinas.

Cursos e Conhecimentos Complementares

- SCRUM Fundamentals Certified – SCRUMstudy.
- SCRUM Master – Learn UdeMy.
- Desenvolvedor (Html, CSS, JavaScript) Front End – em curso - ALURA
- ITIL® Foundation Certification. – Exin
- Incident Management Practitioner – Acclaim Badges Certification.
- Agile Explorer – Acclaim Badges Certification.
- Ferramenta de Gestão ITSM – ServiceNow.
- ServiceNow Fundamentals – ServiceNow Learn.
- Conhecimento em catálogo de Serviços.
- Conhecimento em Config Manager.
- Monitoração Zabix
- Catálogo de Serviços.
- Config Manager.
- Transformação Digital.
- Microsoft AZ-900.
- Ferramentas colaborativas: Microsoft Teams, Slack e Discord.
- Conhecimento básico em Front-End (Html, Css e JavaScript) em curso pela Oracle/Alura.
- Conhecimento SQL.