



---

## Fábio Moura Silva

[fmouras@zipmail.com.br](mailto:fmouras@zipmail.com.br)  
[55-81-981076499](tel:55-81-981076499)

---

### Professional experience

<b>Profile</b>	Profissional com 17 anos de Experiência em Tecnologia de Informação em clientes expressivos e Multinacionais como Localiza, Hydro, Albras e Arcellor Mittal, atuando como Gerente de Projetos e Account Leader. Possui certificados internacionais em Gestão de TI (Exin Agile Scrum Master, ITIL V3-F, ISO2000-F, COBIT5-F e SCRUM-F) e MBA em Andamento (Gestão de Projetos)
<b>Employer History</b>	<b>11/2004 - 03/2018</b> <b>IBM, Brazil</b> Gerente de Projetos Account Leader – Cliente Localiza Gerenciando a implementação New AD / O365 Service Delivery Manager Gerenciamento e Implementação de End Users (Suporte Local / Service Desk) SPMS Metrics Support & Innovation SME - Subject Matter Expert Coordenador de Suporte Local Team Leader de Suporte Local Innovation Team Assessment RTL (GLOBO / ENDESA / ITAU / ALBRAS / TAM / SULAMERICA / HYDRO / ARCELOR MITTAL / LASA) Automações e Processos de Melhoria Continua CTS / Service Desk das Contas (GLOBO / ENDESA / ITAU / ALBRAS / TAM / SULAMERICA) Lider da equipe e controle dos Chamados e SLAs  <b>09/2002 - 11/2004</b> <b>Amazon Corporation, Brasil</b> <b>Supervisor de Suporte Local</b> Atendimento ao Cliente com excelência Suporte ao Micro e impressoras evitando recalls Suporte aos Sistemas Corporativos e demais Aplicações procurando sem atingir os SLAs Responsável pelo projeto e controle do Inventário  <b>01/1995 - 02/2002</b> <b>Exercito Brasileiro, Brazil</b> <b>Oficial de Informatica da 8a Região Militar</b> Responsável pela Manutenção e Gerenciamento dos Micros e impressoras da 8a Região Militar (Belém-PA)
<b>Key Skills</b>	Gerente de Projetos Team Leader Scrum Metodologias Ágeis Innovation Team Gerenciamento e Govenança em Tecnologia da Informação Gerenciamento de Problemas Gerenciamento de Incidentes Gerenciamento de Mudanças Gerenciamento de Processos Conhecimento em Sistemas Operacionais Windows 7, 8 e 10 Aplicacões e Clientes Lotus Notes / Versa / Outlook



Conhecimento em Windows 2012 Server  
Conhecimento em Windows 2008 Server

## Certificados

Agile Scrum Master - Exin  
Fundamentos Scrum Scrum.org  
Certificado Balanced Scorecard - FGV  
Certificado Fundamentos da Gestão de TI - FGV  
ITIL® V3 Foundation Certified - EXIN  
COBIT® 5 Foundation Certified - APMG /ISACA  
IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 - EXIN  
ITIL® V2 Foundation Certified - EXIN  
Certificado Balanced Scorecard - FGV  
Certificado Fundamentos da Gestão de TI - FGV  
Certificado Configurando o Windows 7 e 10 - MVA (Microsoft Virtual Academy)  
Cobit Foundation Certified - Fundação Bradesco  
Certificado Gestão de Estratégia - BSC - Fundação Bradesco  
Certificado Gestão de Processos - BPM -  
Certificado Governança em TI - Fundação Bradesco  
ITIL V3 - IBM  
ITIL Problem and Change Management - IBM  
ITIL (Infrastructure Library) Foundation - IBM  
ITIL- The Service Desk and Incident Management - IBM  
Incident Management and Response (Introduction and Resources)-IBM  
Leading Teams (Motivating and Optimizing Performance Certified)-IBM  
Business Transformation Outsourcing Transition Solution Certified  
Certificado Fundamentos de Rede - Fundação Bradesco  
Virtualization Education Certified (Next Generation Center)- INTEL  
Cloud Computing Certified (Next Generation Center)- INTEL  
Outlook and Outlook Express Certified - IBM  
Windows 7 Certified - IBM  
Certificado MS Excel 2007 - Avançado - Fundação Bradesco  
Advanced Formatting in Excel 2007 - IBM  
Treinamento em Excelência em Atendimento ao Cliente - IBM  
Lotus Smartsuite/Lotus Symphony Certified

## Educação

### Qualificações

MBA – Gestão de Projetos  
Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP)  
Título: MBA (2018)

Superior Completo em Desenvolvimento de Sistemas e Softwares  
Universidade da Amazônia (UNAMA)  
Título: Analista de Sistemas, 2004

Processamento de Dados in Nivel Médio  
CEFET - PA, Brazil, 1996  
Título: Técnico de Processamento de Dados, 1999

### Idiomas

Inglês	Basico
Português	Fluente