Heitor Araújo Lima Verde

DADOS PESSOAIS

Data de Nascimento: 02/08/1980 **Residência:** Boa Viagem - Recife - PE heitorlimaverde@gmail.com
Estado Civil: Casado ☎ 81 98653.3162 / 3338.3921 www.linkedin.com/in/heitorlimaverde

FORMAÇÃO E CURSOS

- **Superior:** ***Gestão da Informação*** *– UFPE (Completo)*
- **Técnico:** ***Desenvolvimento de Softwares*** *– IBRATEC – 7º Período (Interrompido)*
- **Cursos:** ***Gerência de Projetos (Preparatório CAPM)*** *– Qualiti*
  COBIT 4.1 *– TI Exames*
  Preparatório PMP (PMBOK 5) *– TI Exames*
  Lean Inception *– Direto ao Ponto*
  Lean Kanban *– Porto Digital*

CERTIFICAÇÕES

- **Certified Lean Inception Facilitator** [DiretoAoPonto] (2018)
- **CSM Certified** [ScrumAlliance] (2017)
- **ITIL Foundation Certified v3** [syllabus 2011] (2015)
- **ITIL Foundation Certified v2** (2011)
- **IBM –** Tivoli Storage Sales, Version 2 (2010)
- **IBM –** Tivoli Storage Manager 6.2 – Fundamentals (2010)

OBJETIVOS

- Gestão de Service Desk; Gestão de TI; Gerência de Projetos; Treinamento e Capacitação; Consultoria.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

Gestão em TI

- Implantação e Gestão de Service Desk;
- Gestão de Field Services e Outsourcing;
- Gestão de equipe;
- Relacionamento com o cliente;
- Nine Box e Talent Pool;
- Auditoria do Processo de Desenvolvimento;
- Manutenção de Processos de Desenvolvimento;
- Workshops, Treinamento e Recrutamento;
- Atuação como Scrum Master;
- Práticas Ágeis.

Inglês: Avançado para leitura, tradução e escrita; Intermediário para conversação.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

IVIA (www.ivia.com.br): 07/2015 – Atual
- Analista da Qualidade no cliente SEFAZ (www.sefaz.pe.gov.br).

TIVIT (www.tivit.com.br): **06/2014 – 04/2015**
- Gerência de TI na INFRAERO (Service Desk, Field Services, Infraestrutura (lógica e física) e Sistemas (sustentação e melhorias)).

Grupo Provider (www.grupoprovider.com.br): 04/2013 – 06/2014
- Gerência de Service Desk no Consórcio SERVTEC (Suporte técnico para 11 órgãos do Governo do Estado de Pernambuco).

IVIA (www.ivia.com.br): 08/2011 – 03/2013
- Coordenação de Help Desk no cliente SEFAZ (www.sefaz.pe.gov.br).

Grupo Stefanini: VANguard (www.stefanini.com): 12/2010 – 06/2011
- Analista de Suporte Pleno (Co-administração e Suporte em Soluções de Backup e Archive (IBM Tivoli Storage Manager)).

Stefanini IT Solutions (www.stefanini.com): 07/2008 – 12/2010
- Consultor de Projetos (implantação e suporte): GED, Microsoft Exchange, Base de Dados e Website do Help Desk BGN;
- Analista de Suporte Pleno (Atendimento ao Usuário, Gestão de Serviço de Tarifação, Produção de Relatório Gerencial).

G3 Solutions (www.g3solutions.com.br): 01/2008 – 06/2008
- Consultor de Engenharia Comercial (Análise e Pré-Venda de Soluções em Hardware IBM);

Stefanini IT Solutions (www.stefanini.com): 03/2002 – 07/2007
- Técnico de Suporte Pleno (2002 a 2005); Supervisor de Help Desk (*2006 a 2007*).

Outras Atividades
- **2004:** Instrutor de **Office Avançado e Internet** para 3 turmas de 20 pessoas no **Grupo Schincariol – Carga Horária: 40h.**
- **2010:** Instrutor de **Mini-curso "Introdução a ITIL",** no **I ENEGI** (Encontro de Estudos sobre Tecnologia, Ciência e Gestão da Informação) **na UFPE – Carga Horária: 3h.**
- **2014:** Artigo publicado: **"As contribuições de um sistema de apoio à decisão para a área de Tecnologia da Informação em uma organização pública estadual de Pernambuco: um estudo de caso"** nos anais do V Encontro de Estudos sobre Tecnologia, Ciência e Gestão da Informação - ENEGI, promovido pela Universidade Federal de Pernambuco, no dia 02 de Outubro de 2014.