

# Carlos Adriano Soares Salmoria, brasileiro, casado, 48 anos, residente em Canoas/RS, disponibilidade para viagens.

E-mail: [carlossalmoria@gmail.com](mailto:carlossalmoria@gmail.com)  
Fones: (51)981839337/ (51)34591296

## OBJETIVO: GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO \ GESTÃO DE PROJETOS

---

Profissional com carreira desenvolvida em ambiente de **TI Corporativa**. Possui mais de 15 anos de vivência, destacando-se em **Gestão de equipes**. Atuação como responsável pelos **projetos de implantação** de Service Desk na análise do ambiente para realização do melhor dimensionamento das equipes, controle de cronogramas e dimensionamentos dos custos. Experiência em consultorias de **Governança de TI** baseados em framework ITIL e COBIT. Foco e comprometimento para atendimento das metas da empresa, atuando de forma proativa e ética.

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

---

- MBA – Gestão de Projetos – Unilasalle – Canoas – Cursando
- Graduação em Ciências da Computação: Centro Educacional La Salle – Canoas/RS, 2012;

## IDIOMAS

---

- Inglês: nível intermediário;
- Espanhol: nível intermediário.

## PRINCIPAIS EXPERIÊNCIAS E REALIZAÇÕES

---

- **CONSTAT (FULL SERVICE)** Período: 12/2001 a 02/2015  
*Empresa de negócios em serviços - incluindo Suporte Técnico, terceirização de atendimento e monitoramento remoto*

### GERENTE DE SERVIÇOS

- Gestão de todos os contratos de outsourcing da empresa no Rio Grande do Sul;
- Apoio no planejamento orçamentário da área junto à Diretoria;
- Gestão financeira dos contratos de serviços;
- Gestão de contratos com terceiros;
- Acompanhamento dos indicadores de todos os contratos da área de serviços;
- Monitoramento da qualidade dos serviços e satisfação dos clientes;
- Gestão das pessoas da área de serviços desenvolvendo e aprimorando competências comportamentais e técnicas;
- Desenvolvimento e acompanhamento de projetos, controlando cronogramas, definindo atividades e alocando recursos;
- Atuação e integração com as áreas financeira, comercial e de gestão de pessoas da empresa;
- Atuação na seleção de gestores para a área de serviços.

## COORDENADOR DE SERVIÇOS

- Gestão dos contratos de serviços em conjunto com os coordenadores de suporte técnico;
- Gestão financeira dos contratos de serviço;
- Acompanhamento dos indicadores de cada contrato, apoio na gestão da qualidade dos contratos buscando a melhoria dos processos, reuniões periódicas com os Gestores de cada cliente para acompanhamento dos serviços, planejamento e implantação de novos serviços;
- Apoio no recrutamento e seleção da equipe técnica.

## COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO

- Consultoria em Governança de TI, realizando a coordenação técnica de diversas equipes alocadas em diferentes Sites;
- Coordenação da equipe de retaguarda que suporta as equipes de outsourcing da empresa, realização de consultoria em Gerência de Serviço baseada em ITIL em empresas como, Dimed, Odebrecht e Lojas Renner;
- Acompanhamento em auditoria interna para certificação ISO 9001:2008;
- Coordenação técnica de uma equipe de analistas divididos entre operação, administração de rede, atendimento de Help Desk nível 1 e nível 2 e Suporte a hardware em instituições como Gerdau e Avipal;
- Controles de chamados, controle de indicadores, geração de relatórios mensais, reuniões mensais com a Gerência de cada cliente, manutenção do 5S, geração de FCA e plano de ação buscando a melhoria dos processos, implantação de sistema de Help Desk.

## FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

---

- Governança de TI adotando o modelo do COBIT® 4.1 (16h): TIEXAMES – EAD;
- Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI com base na ITIL® V3 (20h): TIEXAMES – EAD;
- Interpretação da Norma NBR ISO 9001:2000 (24h): KR Consultoria e Treinamento – Porto Alegre/RS;
- Fundamentos da Gestão de TI (5h): FVG online – EAD;
- Balanced Scorecard (5h): FGV online – EAD;
- Preparatório para Certificação Scrum Fundamentals Certified (SFC) (6h) – SiteCampus – EAD;
- Process Modeling – Bizagi – (5h) – EAD;
- Gestão da Inovação – Veduca – (16) – EAD.
- ITIL® Intermediário OSA (Operational Support and Analysis) – (30h) – TIEXAMES – EAD;
- Cert Prep: Project Management Professional (PMP)® – LinkedIn Learning – EAD;
- Cert Prep: PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP)® – LinkedIn Learning – EAD;
- Six Sigma Foundations – LinkedIn Learning – EAD;
- Six Sigma Yellow Belt – 6sigmaStudy – EAD;
- Six Sigma: Green Belt – LinkedIn Learning – EAD;
- Six Sigma: Black Belt – LinkedIn Learning – EAD;
- Lean Six Sigma Foundations – LinkedIn Learning – EAD.

## CERTIFICAÇÃO

---

- ITIL® version 3 Foundation – 01/2010;
- Scrum Fundamentals Certified (SFC) – 10/2017;
- Six Sigma Yellow Belt (SSYB) – 07/2018.