

**Ricardo Lisboa**

Tel.: (21) 96618-9292  
e-mail: [ricardo.lisboa@live.com](mailto:ricardo.lisboa@live.com)  
<https://ricardolisboa.info>

## ÁREAS DE ATUAÇÃO

# Gerenciamento de Projetos TI / Gestão de Pessoas

## SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES

Profissional com carreira desenvolvida na área de tecnologia da informação, lidando com o gerenciamento de projetos ligados à área. Atuação em negociações, gestão de equipes e no report estratégico de informações relevantes dos projetos. Expertise em sistemas de informação, gestão de projetos, implantação de sistemas variados e infraestrutura de TI e testes, utilizando metodologia ITIL.

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós-graduação em Gerência de Projetos de Tecnologia da Informação - UNISUL

Graduação em Gestão de Sistemas de Informação - UNISUL

## IDIOMAS

Inglês – Fluente | Espanhol – Intermediário | Alemão - Básico

## CERTIFICAÇÕES

ITIL V3 | COBIT | Gerenciamento de Projetos FGV |

## INFORMÁTICA

SQL | ITIL | BPMN | COBIT | SAP | MS OFFICE | ITOM | MS PROJECT | SCRUM | KANBAN | APACHE | PMI | SALESFORCE | SIEBEL | VISIO | WINDOWS SERVER | SHAREPOINT | JAVA | CRM | CONTROL -M | COBOL | JCL | CICS | DB2 | VOIP | Z/OS | IMS | C++ | ITSM | MQ SERIES | REMEDY | CA7 | TSO | REXX | PHOTOSHOP

## PRÊMIOS E CONQUISTAS

- Jovem Tutor IBM 2006 – Ministrando cursos técnicos para operadores seniores

- Xerox Qualidade de Serviço 2008 – Prêmio pela migração do projeto Xerox para o Brasil
- Migração e Implantação do Projeto Volkswagen 2009 – Alemanha – Brasil
- Varilux S e Lentes Kodak 2012/2013 – Gerenciamento e desenvolvimento
- Olimpíadas Rio 2016 – Bump In e Bump Out recorde
- Enel 2018/2019 – Gerenciamento nacional do projeto do novo website

## **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**2020 -**

Algar Tech

■ **Gerente de Processos e Serviços (Sistemas e Infraestrutura)**

Gerente responsável pelo processo das áreas de incidentes, problemas e eventos. Liderando equipe de analistas de processo. Elaboração de catálogo de serviços, instruções técnicas e definição de SLA e KPIs. Acompanhamento de implementação de projetos e melhoria contínua. Condução de reuniões de apresentação de resultados para o cliente e gestão de pessoas. Gerenciamento baseado nas melhores práticas ITIL e governança COBIT.

**2018 - 2019**

Everis

■ **Gerente de Projetos de TI (Desenvolvimento)**

Gerente de TI liderando equipes de testes e desenvolvimento. Responsável pela gerência a nível nacional do projeto de desenvolvimento do site para o cliente Enel nas três unidades da empresa (Ceará, Goiás e Rio de Janeiro). Trabalhando com o Project para fazer cronogramas, VISIO, Salesforce, rotinas de testes (UAT / AUT). Usando metodologias ágeis, como as técnicas SCRUM e KANBAN.

**2015 – 2016**

ATOS

■ **Gerente de Projetos de TI (Infraestrutura)**

Responsável pela gerência de infraestrutura e suporte da Arena Corinthians. Testes e quality assurance da infraestrutura, sistemas e CRM. Apresentação e ações de definição de requisitos bem como elaboração de relatórios para o evento Rio 2016. Definição de SLA e OLA e plataforma Service Now (ITSM) para abertura de chamados e mudanças. Gerenciamento de riscos e prazos para métricas relacionadas ao desempenho do projeto. Coordenação e supervisão de equipe de suporte prestado no estádio do Corinthians em São Paulo. Virtualização de servidores, criação de servidores de backup, servidores de suporte e de banco de dados para instalação de software, suporte remoto (acesso remoto à máquinas virtuais – Windows Server 2008), virtualização de redes (criação de VLANs específicas para cada rede diferente – Rede aberta, rede de trabalho e rede de resultados). Instalação de toda rede física (CISCO/FIREWALLS). Atuando com MS Project, todo pacote office incluindo projeção de infraestrutura via VISIO. Definição de processos e acordos com clientes baseado em metodologias ágeis como SCRUM e KANBAN e boas práticas do ITIL.

**2012 – 2015**

ESSILOR DO BRASIL LTDA

■ **Gerente de Projetos e Suporte (Infraestrutura e Sistemas)**

Coordenação de projetos de novos produtos e tecnologias para Brasil e América Latina, lidando diretamente com a expectativa dos clientes diante de sua demanda, necessidades e infraestrutura. Gerenciamento (Criação e manutenção) de servidores virtuais (Windows Server 2003), servidores de backup e mirrors para produção. Implantação de infraestrutura de rede (LAN/WAN/CISCO/FIREWALLS). Gerenciamento de Suporte remoto e transição de bancos de dados de produção e testes (Go live). Elaboração de casos de teste, testes de regressão, automação de testes (XML/SQL). Gerenciando equipe de suporte ao cliente para incidentes e problemas utilizando metodologia ITIL e PMBOK. Criação e manutenção de portais (Wiki) com portfólio de produtos e tecnologias oferecidas pela empresa. Criação de toda documentação, apresentações para clientes, reportando diretamente a diretoria da empresa através de relatórios e reuniões.

**2009 - 2011**

T-SYSTEMS DO BRASIL LTDA

**■ Líder de Projetos (Sistemas e Desenvolvimento)**

Responsável pela interação entre grupos de testes do Brasil e da Alemanha. Definição de SLA, OLA e KPIs para novos projetos de software. Gerenciamento do suporte remoto acessando os servidores virtuais da T-Systems na Alemanha, bem como sua manutenção e backup. Gerenciamento equipe de suporte local, aos clientes do Brasil. Especificação e definição de requisitos para com o cliente e suas capacidades técnicas e expectativas de funcionamento perante o seu negócio. Reportando diretamente a gerência na Alemanha através de relatórios periódicos e vídeo conferência.

Migração do projeto para o Brasil. Definição da base de trabalho do time de testes brasileiros, da equipe técnica de suporte e toda sua documentação (procedimentos e processos) e definição de bases de SLA para futuros clientes.

**2007 - 2009**

HP COMPANY

**■ Líder de Equipe de Suporte (Sistemas)**

Responsável pela liderança do grupo de suporte técnico de atendimento a diversos clientes internacionais garantido que as expectativas do cliente fossem atendidas em seu caráter técnico e processual. Criação de material de apoio para novos analistas e elaboração de propostas para novos clientes no mercado. Administração de servidores remotos (pool de processos e documentação, backup de produção e banco de dados de equipe). Manutenção (Change management) de servidores de teste e produção. Modelagem de processos e administração de changes, abertura de chamados e resolução de incidentes e problemas. Apresentações para clientes e mentoriação de utilização do sistema. Criação de portais de Sharepoint e implementação de ferramentas de CRM. Toda operação baseada em metodologias ágeis e ITIL. Implementação e operação de sistemas SAP (MM) em ambiente corporativo.

**2006 - 2007**

IBM

**■ Analista de Suporte (Sistemas)**

Suporte de sistemas de tecnologia da informação da IBM, acessando diretamente servidores remotos da IBM USA. Manutenção (Changes) em servidores de produção e go live de teste para produção. Resolução de incidentes e abertura de tickets e desempenho de manutenções de sistemas utilizando metodologia ITIL. Criação de treinamentos e apresentações sobre tecnologias para novos operadores do sistema. Mentoriação e definição de procedimentos junto à gerência.