

RAFAEL TRAMONTINI

Gestor de Suporte e Operações de TI

Cachoeirinha/RS - Brasil | xtramontini@gmail.com | +55 (51) 99109-0206 | br.linkedin.com/in/rafaeltramontini

RESUMO EXECUTIVO

Executivo de TI e Suporte com mais de 10 anos de experiência liderando equipes de tecnologia de alta performance e complexidade. Focado em alcançar satisfação do cliente de nível mundial, gestão de crises e governança operacional baseada em métricas sólidas (KPIs e OKRs).

ESPECIALIDADES TÉCNICAS

- Liderança & Negócios:** Liderança de Equipes de TI, Gestão de Projetos & OKRs, Gestão de Crises e SLAs, Comunicação Executiva (C-Level)
- Metodologias & Frameworks:** ITIL V3 Foundation, Scrum Master (CSM), Coaching e Feedback N2, Melhoria Contínua de Processos
- Infraestrutura & Segurança:** Cisco Routing & Switching (CCNA), MTA Networking Fundamentals, Segurança Perimetral e SOC, Gestão de Vulnerabilidades

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Gerente de Projetos

2025 – Atual

Octafy

Liderança e gerenciamento de projetos de tecnologia corporativos, facilitando a coordenação de equipes multidisciplinares, definição de entregáveis, controle de prazos e governança baseada em metodologias ágeis (Scrum/Kanban) para a otimização contínua de processos e entrega de valor.

Gerente de Suporte e Operações

Ago/2024 – Fev/2025

Trustly

Gerenciamento da equipe de operações, agendamento de plantões, contratação e desenvolvimento profissional por meio de feedback de desempenho e coaching. Monitoramento de casos de suporte para garantir SLAs e reporte de métricas-chave. Facilitador técnico entre Suporte, Operações, Tecnologia e Gerenciamento.

- Aumento de 15% no NPS através de treinamentos focados em empatia e agilidade.
- Elevação do FCR (First Contact Resolution) em 20% no último ano via nova base de conhecimento.

Gerente de Operações de TI (América Latina)

Nov/2023 – Jan/2024

DLL Financial Solutions (Grupo Rabobank)

Líder regional de TI para Argentina, Brasil, Chile e México, gerenciando 13 especialistas em Service Desk, Infraestrutura, Segurança e Governança. Responsável pelo cascadeamento de OKRs corporativos em KPIs regionais.

- Redução de 70% no tempo de resposta a falhas de internet com monitoramento local.
- Redução de 25% no volume de chamados via chatbot automatizado.
- 96% de satisfação dos colaboradores internos em auditoria de ergonomia corporativa.

Gerente de Segurança Cibernética

Mai/2022 – Set/2023

Ernst & Young (EY)

Líder da equipe de Engenharia de Segurança Cibernética (implantação/sustentação) e consultor de SOC. Responsável por gestão de crises, respostas a chamados de emergência críticos e revisões pós-incidente.

- Redução de 85% em vulnerabilidades críticas de segurança em ambiente com mais de 20 mil ativos.
- Redução de 96% nos incidentes escalados devido à nova padronização de processos de resposta.
- Melhoria de 40% na conscientização de segurança através de simulações de phishing controladas.

Gerente de Serviços de Tecnologia (ProSupport Plus)

Out/2018 – Mai/2022

Dell Technologies

Defensor do serviço e assessor de confiança para grandes contas corporativas e governamentais. Responsável pela mitigação de riscos, acompanhamento de incidentes de infraestrutura e parcerias comerciais.

- Aumento de 35% na adoção de soluções com a criação de dashboards de BI.
- NPS elevado em 51% através do engajamento completo das contas ativas.

Gerente de Entrega de Serviços (Service Delivery Manager)

Mai/2018 – Out/2018

TIVIT

Líder de serviços de infraestrutura para um dos maiores varejistas da América Latina. Gestão de 5 engenheiros seniores (Banco de Dados, Middleware, Linux e Windows).

- Migração de Data Center com zero tempo de inatividade e satisfação de 70%.
- Redução de 35% de custos operacionais com otimização e controle de horas extras.

Head de Suporte ao Cliente

Jul/2017 – Mai/2018

IMaps Intelligence

Estruturação completa da equipe de suporte técnico para plataformas analíticas de Business Intelligence Qlik Tech (Qlik Sense, QlikView e Nprinting).

- Queda de 79% no tempo médio de resolução com novos workflows e aumento de 92% na satisfação geral do cliente.

Líder de Equipe de Suporte Técnico Empresarial

Ago/2008 – Abr/2017

Dell Technologies

Coordenação de suporte a servidores, storage e ativos corporativos de alta pressão. Gestão de SLAs, R1, auditoria de chats/chamadas e coaching de analistas.

- Melhoria de 12% na produtividade técnica e 7 pontos percentuais em qualidade global (NPS/CSAT).
- Redução de US\$ 100 mil de custos de hardware sob garantia através de projetos de análise inteligente.

Gerente de Suporte Técnico (Unisys/Dell)

Set/2006 – Ago/2008

RAFAEL TRAMONTINI

Gestor de Suporte e Operações de TI

Cachoeirinha/RS - Brasil | xtramontini@gmail.com | +55 (51) 99109-0206 | br.linkedin.com/in/rafaeltramontini

Unisys

Terceirizado Dell, gerenciando suporte básico de hardware (notebooks/desktops). Responsável por 6 team leaders e 15 agentes de suporte. Análise de KPIs e apresentação de planos de ação para liderança da Dell.

CERTIFICAÇÕES

- Certified Scrum Master (CSM) - Scrum Alliance
- ITIL V3 Foundation Certified - Exin / ITIL
- Cisco Certified Networking Associate (CCNA) - Cisco
- MTA - Networking Fundamentals - Microsoft

FORMAÇÃO ACADÊMICA & IDIOMAS

- MBA / Pós-Graduação: Segurança Cibernética e Crimes Cibernéticos | UNOPAR
- Graduação Superior: Gestão de Tecnologia da Informação | UNIFRAN
- Técnico Profissionalizante: Técnico em Informática | Escola Técnica QI
- Idiomas: Inglês: Nível Avançado (Excelente para reuniões de tecnologia corporativas internacionais) | Espanhol: Nível Intermediário (Suporte e atendimento LATAM)