



ANDRÉ SALAZAR

Senior Coordinator | End User Services

CONTACTO

Barreiro / Lisboa, Portugal
salazar_s4@hotmail.com
+351 963 690 089
linkedin.com/in/ansalazars4

IDIOMAS

Português nativo
Inglês avançado
Francês básico

FOCO PROFISSIONAL

Gestão de perfis técnicos
End User Services
Asset Management
Customer Service
Desktop Management

FERRAMENTAS E DOMÍNIOS

SCCM / MECM
Jamf Pro
Intune / GPO
ServiceNow / ITSM
Nexthink / Desktop Analytics
Governance, compliance e standards

COMPETÊNCIAS-CHAVE

Liderança técnica
Gestão operacional
Procurement IT
Automação e normalização
Comunicação com stakeholders
Documentação e melhoria contínua

ANDRÉ DE CARVALHO SALAZAR

IT Senior Manager | Senior Coordinator | End User Services | Desktop & Endpoint Management

SOBRE MIM

Profissional de IT com percurso iniciado em 2008 em suporte, administração de sistemas, gestão de aplicações, operações de Service Desk e gestão de endpoints, com evolução consistente para funções de liderança técnica e coordenação operacional. Tenho gosto particular pela gestão de perfis técnicos, pela construção de equipas autónomas e pela criação de modelos de trabalho sustentáveis, assentes em documentação, ownership, standards, compliance e melhoria contínua. Atualmente enquadrado a minha atuação em End User Services, estruturada em três pilares: Asset Management, Customer Service e Desktop Management.

Trago uma combinação de visão operacional, proximidade ao cliente interno, capacidade de execução e interesse natural por tecnologia, automação e infraestrutura moderna.

DESTAQUES DE PERFIL

- Experiência contínua em IT desde 2008, desde funções hands-on até liderança sénior.
- Criação, estruturação e gestão da função de Desktop Management na organização.
- Liderança de equipas técnicas, processos de recrutamento, gestão de projetos, procurement e governance operacional.
- Forte orientação para experiência do utilizador, eficiência operacional, controlo de ativos, documentação e melhoria de serviço.
- Capacidade de atuar entre operação, estratégia, fornecedores, procurement, equipas técnicas e stakeholders de negócio.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Senior Coordinator | End User Services | Deloitte, Lisboa | 2025 - presente

- Responsabilidade sobre a evolução da área anteriormente designada Customer Service, atualmente End User Services, organizada em Asset Management, Customer Service e Desktop Management.
- Liderança técnica e operacional, acompanhamento de performance de serviço, gestão de stakeholders, projetos internos, compras associadas à área e melhoria contínua.
- Coordenação de responsabilidades como gestão de ativos, reparações, entradas e saídas, comunicações IT, licenciamento, formação interna, ServiceDesk as a Service, iDesk/ITSM e suporte a geografias.

Head of Desktop Management | Deloitte, Lisboa | 2015 - presente

- Fundador e responsável pela função de Desktop Management, assegurando direção estratégica, execução operacional e ligação entre equipas.
- Gestão do ciclo de vida do desktop e endpoint, incluindo deployment aplicacional, frameworks, standards, compliance, políticas, análise preventiva e plataformas de gestão.
- Domínios tecnológicos: SCCM/MECM, SCCM Catalog, Jamf Pro, Framework, Desktop Analytics/Nexthink, Compliance & Standards, GPO, Intune e ARM.

Coordinator | Customer Service / Service Desk | Deloitte, Lisboa | 2022 - 2025

- Liderança da equipa de Service Desk com responsabilidade técnica e operacional, projetos internos, contratação e aquisição de bens e serviços ligados à área.
- Gestão de documentação, processos, melhoria de serviço, reporting e coordenação com áreas de suporte, procurement e fornecedores.

Assistant Coordinator | Service Desk | Deloitte, Lisboa | 2020 - 2022

- Coordenação técnica e operacional da equipa, com intervenção em projetos internos, contratação, compras e normalização de processos.
- Continuação da gestão de Desktop Management e reforço dos modelos de documentação, compliance e standards.

Team Leader | Service Desk | Deloitte, Lisboa | 2019 - 2020

- Responsável pela equipa de Service Desk, incluindo gestão técnica, recrutamento, projetos da equipa e compras relacionadas com a área.
- Consolidação da função de Desktop Management e dos seus principais domínios: SCCM, catálogo, Jamf, framework, desktop analysis, compliance, standards e GPO.

Supervisor | Service Desk | Deloitte, Lisboa | 2015 - 2019

- Coordenação da componente técnica do Service Desk, gestão de projetos internos, documentação e processos.
- Criação e gestão da equipa de Desktop Management, com foco em normalização, deployment, frameworks, análise e compliance.

Specialist | Service Desk | Deloitte, Lisboa | 2013 - 2015

- Coordenação técnica do Service Desk, participação em projetos internos, gestão documental e criação de packages SCCM para workstations.
- Participação em projetos de VDI, migrações de browser, sistema operativo e evolução da aplicação interna de tickets.

Assistant | Service Desk | Deloitte, Lisboa | 2011 - 2013

- Coordenação da componente técnica da equipa, participação em projetos internos, melhoria de processos e suporte à aplicação RHXXI.

System Administrator / On-site Technician | CPCis, Lisboa | 2008 - 2011

- Administração de sistemas e suporte on-site em clientes, incluindo Secretaria Geral do Ministério da Educação e Santander Consumer Multirent.
- Gestão de HelpDesk Qualitor, suporte de primeira linha, administração de servidores, Exchange, Active Directory, DNS, DHCP, imagem de parque informático e troubleshooting aplicacional/hardware.

ÂMBITO ATUAL EM END USER SERVICES

A área de End User Services assenta em três pilares complementares:

- Asset Management: inventário, contratos, stocks, devoluções à locadora, cobrança de equipamentos, consumíveis, seguros, licenciamento e controlo documental.
- Customer Service: iDesk/ITSM, SLAs, comunicações de IT, formação interna, ServiceDesk as a Service, suporte a geografias e processos de entradas e saídas.
- Desktop Management: SCCM e catálogo, Jamf Pro, Framework, Desktop Analysis/Nexthink, Compliance & Standards, GPO/Intune e Administrative Rights Management.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E DE GESTÃO

Gestão e liderança: coordenação de equipas técnicas, senior profiles, contratação, organização de responsabilidades, delegação e desenvolvimento de autonomia.

Operação e ITSM: Service Desk, ServiceNow, iDesk, SLAs, reporting, processos, documentação e melhoria contínua.

Endpoint e desktop: SCCM/MECM, catálogo aplicacional, Jamf Pro, Intune, GPO, ARM, desktop analytics, compliance e lifecycle management.

Asset & procurement: gestão de ativos, contratos, stocks, reparações, devoluções, licenciamento, compras e relação com fornecedores.

Infraestrutura e suporte: Windows, Microsoft 365/Office, Exchange, Active Directory, DNS, DHCP, Linux, troubleshooting e documentação técnica.

Transformação e automação: normalização de processos, automação, dashboards, self-hosting, segurança, privacidade e adoção pragmática de tecnologia.

FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÕES

- Level 3 Course (CEF Type 6) - Installation and Management of Computer Networks, Escola Bento de Jesus Caraça, Lisboa (2000 - 2005).
- Microsoft Exchange Server 2010: Configuration; Enterprise Messaging Administrator on Exchange 2010.
- Microsoft Windows Server 2008: Server Administrator, Enterprise Administrator, Active Directory, Network Infrastructure e Applications Infrastructure.
- Microsoft Windows Vista Configuration; Business English - Pre Intermediate; Writing Skills; Articulate Studio.

TRAÇOS PROFISSIONAIS

- Proatividade, capacidade de aprendizagem, espírito de equipa e forte orientação para cliente e resultados.
- Facilidade em criar relações de confiança com equipas, clientes internos, fornecedores e stakeholders.

- 
- Atenção ao detalhe, gosto por documentação estruturada e foco em reduzir dependências através de processos claros.
 - Interesse permanente por tecnologia, segurança, automação, infrastructures self-hosted e utilização prática de IA/Copilot no trabalho.