

Diogo Andrade.

diogo@diogoandrade.com | Matosinhos, Porto, Portugal | linkedin.com/in/diogodeandradeit | - diogoandrade.com

Consultor sénior ServiceNow e engenheiro de plataformas. Uma década do helpdesk às plataformas empresariais, sempre a par de um hábito incansável de construir.

EXPERIÊNCIA

Consultor sénior ServiceNow - Cognizant 01/2025 - atual

Remoto

Programador sénior ServiceNow na Cognizant. Projeto recente: Playtika (finanças, compliance e CSM). Construí widgets avançados de Service Portal e páginas à medida, implementei fluxos de aprovação complexos em Flow Designer e entreguei soluções ITSM e CSM completas para finanças, marketing e IT. Converti fluxos antigos para Flow Designer durante atualizações da plataforma, fiz revisões de código de desempenho e segurança e prototipei Virtual Agent, agentes de IA e fluxos agênticos (prova de conceito). Anos de desenvolvimento, administração, gestão de equipas e trabalho com várias áreas dão uma visão alargada do risco e da governação da plataforma.

ServiceNow

ITIL

ITSM

ITOM

SPM

Flow Designer

IntegrationHub

JavaScript

REST APIs

Agile

Programador ServiceNow - Kantar 10/2022 - 02/2025

Híbrido / remoto - Porto, Portugal

Desenhei e construí em escala aplicações ServiceNow à medida, business rules, client scripts e itens de Service Catalog. Criei spokes IntegrationHub e automações Flow Designer que ligam o ServiceNow a sistemas externos através de integrações REST. Fui responsável pelo planeamento e pela execução de todo o ciclo de atualização entre versões da plataforma. Conduzi o levantamento de requisitos com equipas e interlocutores globais, num ambiente Agile/Scrum.

ServiceNow

JavaScript

Flow Designer

Service Catalog

IntegrationHub

REST APIs

Agile

Scrum

COMPETÊNCIAS

Desenvolvimento e automação

TypeScript / JavaScript - Node.js - Python - React / Next.js - Astro - Automação com n8n - Remotion (vídeo) - REST APIs e webhooks - Telegram Bot API - Wrangler (Cloudflare Pages) - Shell scripting - SQL - HTML / CSS - Git / GitHub

Engenharia de IA e LLM

Servidores MCP - APIs de LLM (Anthropic, OpenAI) - Gemini (Google AI) - Ollama (LLM locais: qwen3, llama) - Orquestração de pipelines de LLM - Engenharia de prompts - Desenho de agentes de IA - Chatterbox TTS (GPU) - OpenVoice / Kokoro TTS - Whisper (transcrição)

Infraestrutura e DevOps

Administração Linux - Docker e Docker Compose - Proxmox (KVM/LXC) - Cloudflare Tunnels e Pages - WireGuard VPN - Nginx / reverse proxy - Gestão de DNS - Administração de servidores de email - Redes e VLANs - Monitorização e alertas - Cópias de segurança e recuperação - Redes zero-trust - Portainer - GitHub Actions / CI

Plataformas e dados

PostgreSQL - MariaDB / MySQL - Redis / Valkey - MinIO (armazenamento de objetos) - Odoo ERP - Nextcloud - Vaultwarden / Bitwarden - Immich - Jellyfin - WordPress

ServiceNow e ITSM

Desenvolvimento ServiceNow - Administração ServiceNow - ITIL v3 / v4 - Flow Designer - IntegrationHub - Service Catalog - Gestão de incidentes e alterações - Service Portal - SPM / PPM - Governação da plataforma

Liderança e gestão

Liderança de equipas (mais de 60 pessoas) - Gestão de operações de serviço - Responsabilidade financeira (P&L / OPPL) - Acompanhamento e reporte de KPIs - Previsão de recursos - Gestão de interlocutores - Desenvolvimento de negócio - Automação de processos em escala - ISO/IEC 27001

Ferramentas e colaboração

Microsoft 365 / Power Platform - Excel (avançado: Erlang, previsões) - Power BI - Power Automate - Jira / Confluence - Azure DevOps - VS Code - Slack / Teams

Fujitsu - Portugal

Gestor de equipas de Service Desk

08/2019 - 10/2022

Portugal

Liderei operações com várias equipas nas contas Vodafone e L'Oréal: suporte técnico L1/L2, controlo de processos e gestão remota de infraestruturas. Assumi interinamente a gestão da operação (responsabilidade financeira total) na ausência da direção. Criei em Excel ferramentas de previsão de recursos com fórmulas de Erlang, que pouparam muito trabalho manual de planeamento. Apresentei a oferta de serviços a potenciais clientes e promovi a melhoria contínua com base em dados, numa função com mais de 60 pessoas.

Liderança de equipas Responsabilidade financeira (P&L / OPPL) ITIL
Gestão de operações Acompanhamento e reporte de KPIs Previsão de recursos
Automação de processos Gestão de interlocutores Desenvolvimento de negócio
Análise de dados Excel (avançado) ISO/IEC 27001 Jira Confluence

Engenheiro de suporte de produto

04/2018 - 08/2019

Portugal

Suporte técnico avançado L2/L3 para produtos empresariais. Fiz análises aprofundadas da causa raiz de incidentes recorrentes, escrevi artigos de base de conhecimento adotados por toda a equipa e acompanhei defeitos com a engenharia, desde a triagem até à resolução.

Suporte L2/L3 Análise de causa raiz Resolução de problemas
Gestão de conhecimento ITIL

Técnico de apoio ao cliente - Apple

08/2016 - 08/2019

Braga, Portugal

Apoio de primeira linha e escalado a clientes Apple: apoio à conta, recuperação de contas Apple ID, recuperação e desbloqueio de dispositivos. Dei formação à equipa e cumpri de forma consistente os objetivos de qualidade e de SLA.

Apoio ao cliente Apple ID e recuperação de contas
Recuperação e desbloqueio de dispositivos Formação de equipas
Resolução de problemas SLA / qualidade

Estágio em informática - OPTIMIZER

2014

Porto, Portugal

Administração prática de servidores Linux, configuração de redes e operações de helpdesk. O primeiro contacto com infraestrutura real e o início do hábito de querer perceber como tudo funciona, em cada camada.

Linux Redes Infraestrutura de IT Administração de servidores

PROJETOS EM DESTAQUE

Plataforma de inteligência de mercado. Oportunidades em imobiliário e automóveis usados em Portugal, sobre cerca de 227 mil anúncios ativos: avaliação, rentabilidade de arrendamento, velocidade de procura, arbitragem de importação.

Frota de recolha de dados que se recupera sozinha. Nós ligados por Tailscale em vários países, fila de tarefas, recuperação anti-bot por fonte.

CERTIFICAÇÕES

ServiceNow Certified System Administrator (CSA) - ServiceNow
ServiceNow Certified Application Developer (CAD) - ServiceNow (em curso)
ServiceNow Certified Implementation Specialist - ITSM (CIS-ITSM) - ServiceNow (em curso)
ServiceNow Certified Implementation Specialist - SPM (CIS-SPM) - ServiceNow

PESSOAL

Ajuda a construir e a gerir a GPVPT, uma associação comunitária. Ex-beatboxer, voltou há pouco à guitarra. Vive com seis gatos e um pinscher miniatura na costa atlântica.

Fábrica de vídeo em 29 canais. n8n + Remotion + TTS em GPU, a publicar todos os dias sem trabalho manual.

Ralph. Assistente de IA no Telegram que gere um homelab de 30 serviços (com LLM, alojado em casa).

d1060. Um link do Google Maps torna-se um site publicado, com DNS e email, em menos de 3 minutos.