RESUMO DO PROFISSIONAL

Graduado em análise e desenvolvimento de sistemas pela Universidade Estácio de Sá. Intensa vivência em infraestrutura corporativa, em *service e help desk*, com ampla experiência de atendimento ao cliente/usuário (*field service*). Implantação e gerenciamento dos sistemas *OTRS, GLPI e JIRA Software* (obtendo alto grau no cumprimento de *SLA (Service Level Agreement)*). Controle de estoque, ativos e patrimônios de tecnologia das empresas, contato com fornecedores para cotações de novos produtos e equipamentos de informática.

Conhecimentos avançados em *Windows Server* desde a versão 2008 a 2019, incluindo ferramentas principais como *SCCM (System Center Configuration Manager), AD (Active Directory), DHCP, DNS, Proxy*, entre outras. Conhecimentos avançados em *file server, cluster, GPO (Group Policy), Hyper V NFS, Windows Desktop* desde a versão 7 a 10, *Microsoft Office* desde a versão 2008 a 2019. Conhecimentos avançados em *Google Hangouts, Slack, Skype* (ferramentas corporativas de comunicação).

Vasta experiência em migração de ambientes locais para plataformas em nuvem, como o *G Suíte, Microsoft Azure e Amazon AWS*. Conhecimentos em *Linux desktop e server (Ubuntu)*. Conhecimentos em *Firewall* e monitoramento utilizando ferramentas como *pfSense, FortiGate e Zabbix*. Conhecimentos em Tecnologias de Redes como *TCP/IP*, protocolos de rede, portas, modelo *OSI/ISO*, topologia de rede etc.

Experiência sólida com a configuração, manutenção e o reparo de computadores, smartphones, notebooks, *MacBooks* e servidores (físicos e virtuais). Conhecimentos avançados com vasta experiência no *Kaspersky Enterprise Antivírus (security center and endpoints)*, desde sua implantação até seu gerenciamento e manutenção. Conhecimentos de *CFTV* e monitoração de sistemas internos de vigilância, conhecimentos de videoconferência, e web conferência. Conhecimentos de programação e funções nas linguagens: *HTML, CSS, Javascript, PHP* e plataforma *CMS WordPress*.

FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL

ENSINO SUPERIOR

Graduação: análise e desenvolvimento de sistemas – EAD

Instituição: Universidade Estácio de Sá – UNESA (Rio de Janeiro – RJ)

Período: janeiro de 2019 - junho de 2022.

ENSINO MÉDIO PROFISSIONALIZANTE

Curso: formação de musicista clássico com especialização em Piano e Violino

Instituição: Escola de Música Villa-Lobos – EMVL (Rio de Janeiro – RJ)

Período: janeiro de 2005 - dezembro de 2014.

ENSINO MÉDIO REGULAR OBRIGATÓRIO

Instituição: Colégio Estadual Amaro Cavalcanti – CEAC (Rio de Janeiro – RJ)

Período: janeiro de 2012 - dezembro de 2014.

OUTROS CURSOS COMPLEMENTARES

Curso: teoria em piloto comercial de avião

Instituição: SKYLAB Escola de Aviação – (Rio de Janeiro – RJ)

Período: janeiro de 2015 - agosto de 2015.

Curso: prática em piloto privado de avião

Instituição: SKYLAB Escola de Aviação – (Rio de Janeiro – RJ)

Período: dezembro de 2013.

Curso: teoria em piloto privado de avião

Instituição: SKYLAB Escola de Aviação – (Rio de Janeiro – RJ)

Período: abril de 2013 - outubro de 2013.

IDIOMAS

IDIOMA	Leitura	Escrita	Conversação
Português (nativo)	Fluente	Fluente	Fluente
Inglês	Intermediário	Intermediário	Intermediário
Espanhol	Intermediário	Básico	Básico

HISTÓRICO DO PROFISSIONAL

PIEMONTE HOLDING - ELEA DIGITAL DATA CENTERS – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ (TEMPORÁRIO)

Cargo: Analista de Suporte (terceirizado)

Período: janeiro de 2023 - março de 2023 (3 meses)

Descrição: Acompanhar, implantar, ativar os serviços e projetos de TI/Data Center; Alinhamento e integração dos projetos de TI/Datacenter com os stakeholders/equipes envolvidas; Realizar todo o processo do fluxo de delivery para ativação de produtos e serviços para o cliente; Realizar estudos de viabilidades de facilites e recursos de data center; Acompanhar, operar e propor melhorias contínua dos processos de gestão de mudança; Acompanhar e garantir o SLA dos tickets dos clientes TI/Data Center; Elaborar, Implantar e Melhorar os processos de atendimento de clientes TI/Data Center; Desenvolver indicadores de desempenho (KPI); Dashboards executivos e operacionais; Acompanhar e levantar os insumos necessários para as auditorias internas e externas.

PROFARMA DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS FARMACÊUTICOS S.A – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ

Cargo: Analista de Desenvolvimento de Sistemas

Período: abril de 2022 - setembro de 2022 (6 meses)

Descrição: Atuação oferecendo suporte aos usuários in loco e remoto, administração de AD, orientação ao usuário sobre a utilização das ferramentas Office 365, administração de contas O365, gestão de permissões em File Server e Print Server de acordo com grupos e GPO's no AD. Gestão de acesso dos usuários através da plataforma NDD Print Portal 360. Gerenciamento de licenças O365, gerenciamento de serviços em nuvem (Azure), gerenciamento dos admin center de *Security & Compliance, Teams, Sharepoint* e *Endpoint Manager* junto à equipe de infraestrutura, gerenciamento de Azure AD, controle e gerenciamento de MFA para as contas da companhia, sincronização de serviços em nuvem, configuração de dispositivos (notebooks). Atuação em projeto de montagem e inauguração de novo Centro de Distribuição da empresa, realizando configuração de firewall Fortigate, switches, implantação de domínio no ambiente e configuração das máquinas locais.

MACHADO MEYER, SENDACZ E OPICE ADVOGADOS S.A – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ

Cargo: Analista de Suporte

Período: janeiro de 2022 - março de 2022

LABS A+ MEDICINA DIAGNÓSTICA S.A – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ

Cargo: Analista de Suporte

Período: julho de 2021 - dezembro de 2021

HOSPITAL SÃO LUCAS COPACABANA – Nacional – Rio de Janeiro – RJ (TEMPORÁRIO)

Cargo: Técnico de Suporte

Período: janeiro de 2021 - março de 2021

Descrição: atuação como PJ em projeto temporário realizando reparos, manutenções preventivas e corretivas em notebooks e desktops do parque; gestão de acessos dos médicos e demais funcionários na

plataforma MV (ferramenta *SOUL MV Hospitalar*); abertura de chamados (N1) no sistema *GLPI* e registro de atendimentos via ligações telefônicas dos usuários; controle de ativos, realizando inventário da rede semanalmente e padronização do estoque de máquinas e insumos de informática.

GLOBO ORGANIZAÇÕES E PARTICIPAÇÕES S.A – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ (TEMPORÁRIO)

Cargo: Técnico de Suporte

Período: novembro de 2020 - janeiro de 2021

Descrição: migração de *software* antivírus do parque para o *Kaspersky Enterprise Antivírus (security center on server for deployment of subsequent task)*, instalação e atualização dos softwares padrão nos computadores dos colaboradores internos e externos da empresa (*on site and home office*) via rede. Manutenção e configuração de estações de trabalho, notebooks, desktops; gestão de acessos no *Active Directory*, criação de novos acessos e liberação de e-mail corporativo no *MS Office 365*; controle de ativos via inventários e gestão de contratos *outsourcing*; suporte e atendimento personalizado aos usuários VIPs (gerência e diretoria); gerenciamento da rotina de backups dos servidores na rede e em máquinas críticas de dados sensíveis; gerenciamento dos servidores de DHCP, DNS e firewall.

PAGSEGURO INTERNET S.A – Multinacional – São Paulo – SP

Cargo: Analista de Suporte

Período: novembro de 2019 – fevereiro de 2020

Descrição: analista de suporte realizando o controle de Incidentes e Requisições no Service Desk; atendimento (resolução) de chamados à fila de N2; auxílio e suporte técnico aos analistas N1; gerenciamento de contas de usuários e no *MS Exchange*; gerenciamento de contas de usuários e grupos no *MS Active Directory*; criação e manutenção de contas de usuários na rede Wireless corporativa; baixa de imagem em Desktops e Notebooks através do *Microsoft SCCM*; instalação de Pacotes, backup de dados configuração de contas no Outlook; atendimentos remotos aos usuários da rede corporativa; atendimentos presenciais aos usuários VIPs: Diretores, Superintendentes e Gerentes; suporte a dispositivos portáteis (Smartphones, Tablets e Ipad); monitoração da fila de atendimento N1.

L X TECNOLOGIAS – Nacional – Rio de Janeiro – RJ (ATUAÇÃO AUTÔNOMA)

Cargo: Analista de Suporte e Instrutor de Informática

Período: janeiro de 2019 - novembro de 2019

Descrição: analista de informática e tecnologias realizando suporte a redes de computadores e servidores de clientes, estruturação de redes cabeada e sem fio, reformas de infraestrutura elétrica e rede ethernet (LAN); manutenção, com relatório técnico, de notebooks, smartphones, tablets e desktops, incluindo montagem; criação de logomarca, panfletos publicitários, etiquetas e serviços de impressão, digitação e formatação de documentos; cópia, digitalização e revisão de documentos; vendedor varejista de produtos e equipamentos de informática, tecnologia e acessórios mobile.

Instrutor de Informática e Tecnologias lecionando aulas particulares, teoria e prática no manuseio e resolução de problemas, desde o básico ao avançado, nos sistemas operacionais Windows (7, 8 e 10) e Linux (versão desktop). A história dos computadores e como surgiram os sistemas operacionais, instalação e desinstalação de programas, motivos de travamentos e como prevenir; pacote Microsoft Office versões 2010 e 2016 (todos os programas: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, etc.), pacote LibreOffice para as versões Linux desktop; configuração e resolução de problemas do básico ao avançado sobre redes de computadores, modems e roteadores, explicação do funcionamento de cada equipamento e suas funções, acesso à internet e como evitar a lentidão; instalação, configuração e uso dos softwares antivírus, incluindo explicação de como funcionam os vírus e ataques de hackers, cada componente dos antivírus e como atuam nos sistemas; segurança da informação na internet e como se prevenir de vazamento de informações e senhas seguras.

Teoria e prática de hardware e software, manutenção e reparo do básico ao avançado, como cuidar bem dos seus equipamentos eletrônicos prolongando a vida útil; teoria e prática sobre cada componente de um computador, as funções dos diversos programas, o que é possível fazer através de uma máquina e o que não se deve fazer. Smartphones, seu funcionamento, hardware e software, instalação de aplicativos, como funcionam e a prevenção de travamentos e lentidão dos sistemas operacionais Android e iOS. Como proteger as informações contidas no smartphone e evitar a perda total dos dados. Teoria e prática sobre incidentes e acidentes com equipamentos eletrônicos.

ENGEPROD SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E GERENCIAMENTO PREDIAL – Nacional – Rio de Janeiro – RJ

Cargo: Estagiário em Tecnologia da Informação

Período: março de 2018 - outubro de 2018

Descrição: estagiário na área de tecnologia da informação, no setor de *service desk*, realizando a implantação e administração do Kaspersky Enterprise Antivírus Security Center; instalação e atualização dos softwares nos computadores dos colaboradores internos da empresa. Manutenção e configuração de estações de trabalho, notebooks, desktops e smartphones. Atendimento e suporte aos clientes/usuários nos sistemas e softwares Borderô, TOTVS, Condomínio 21, OPTIMUS (*Exppe*) e SISARQ. Administração e suporte do servidor de e-mail, Windows server DHCP, DNS e o firewall *FortiGate*. Configuração de sistemas web (informações e alterações), telefonia IP e controle de acesso. Administração de contratos dos links de internet e telefonia. Responsável pelas cotações com fornecedores e administração de contratos terceirizados para o setor de tecnologia.

BOM NEGÓCIO ATIVIDADES DE INTERNET LTDA – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ

Cargo: Assistente de Service Desk

Período: abril de 2017 - janeiro de 2018

Descrição: assistente de *service desk* aos usuários internos da empresa, realizando suporte e manutenção de notebooks, MacBooks e desktops. Gerenciamento e suporte remoto de estações de trabalho utilizando os softwares *AnyDesk*, *TeamViewer* e VNC. Assistência à equipe de redes e servidores, observação das métricas e atividades da rede pelo software *Zabbix* de monitoramento; implantação e gerenciamento do Microsoft *Active Directory* e WSUS. Implantação, configuração e gerenciamento do Kaspersky Enterprise Antivírus em toda a rede, estações de trabalho e servidores. Implantação, configuração e gerenciamento de telefonia IP, através do software Asterix. Conhecimento em cabeamento de redes UTP e fibra óptica, rede sem fio Air Points; configuração e administração de Firewall, através do pfSense. Migração de dados locais para a nuvem Microsoft Azure e a Plataforma Google Cloud. Responsável principal pelo controle de compras e gerenciamento de contratos, controle de ativos e estoque de insumos de informática e tecnologia da empresa.

STEFANINI ASSESSORIA E CONSULTORIA EM TECNOLOGIA – Multinacional – Rio de Janeiro – RJ

Cargo: Jovem Aprendiz Administrativo

Período: novembro de 2015 - outubro de 2016

Descrição: jovem aprendiz administrativo na área de tecnologia da informação, setor de *service desk*, atendimento dos chamados realizados pelos usuários internos da empresa, prestando serviços de manutenção e reparo nos notebooks e desktops dos colaboradores. Auxílio aos usuários no manuseio dos sistemas operacionais, suporte em impressoras, redes e servidores Windows, criação de usuários no AD, mapeamento de impressoras e pastas da rede, atualização e melhorias no website da empresa.

ÚLTIMO SALÁRIO E BENEFÍCIOS DO PROFISSIONAL

Último salário: R\$2.850,00 (bruto mensal) – em março de 2023.

Benefícios: vale refeição, vale alimentação, vale transporte, desconto em farmácias, seguro de vida, plano de saúde e plano odontológico.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Pretensão salarial entre: R\$2.500,00 a R\$2.800,00 (bruto mensal).

Aceita viajar pela empresa.

Aceita considerar propostas em outras regiões.