Sumário

[Formação Acadêmica 1](#_Toc169291623)

[Cursos e Certificações 1](#_Toc169291624)

[Experiência Profissional 1](#_Toc169291625)

[Analista de Suporte III, Radix Engenharia e Software, 02/2021 - 02/2024 1](#_Toc169291626)

[Analista de Acessibilidade, CI&T, 01/2021 - 02/2023 1](#_Toc169291627)

[Telefonista, UNIMES, 09/2016 - 05/2017 1](#_Toc169291628)

[Analista de Suporte, Serasa Experian, 08/2014 - 03/2015 1](#_Toc169291629)

[Analista de Suporte, Banco Santander S/A, 04/2011 - 02/2012 1](#_Toc169291630)

[Email olivencia09@gmail.com](mailto:Email%20olivencia09@gmail.com)

Fone/WhatsApp: (13) 99123-0542

Av. ANTONIO Emmerich 1264 Apto 34 Vicente/SP

11370-000

## Formação Acadêmica

UniSantos, Tecnólogo em Gestão em Tecnologia da Informação, 02/2023 - 02/2026

E.E. João Teodoresco, Ensino Médio Técnico em Manutenção e Suporte em Informática, 2010

## Cursos e Certificações

Deque University, Dynamic Updates, AJAX and. Single Page Applications

Deque University, IOS-Accessibility Techniques

Deque University, Semantic Structureand Navigation (with WCAG 2.2 updates)

Deque University, Web Accessibility Testing\_-Basic Methods and. Tools

Deque University, eb Accessibility Testing\_-Screen Readers

Deque University, Accessibility Quick Access for Any Function Semantic Structure and. Navigation (with WCAG 2.2 updates)

Deque University, Fast Track to Accessibility for Designers Graded Exam Completion Certificate

Deque University, ARIA Widgets

Deque University, Device Independent Input Methods-(with WCAG 2.2 updates)

Deque University, Dynamic Updates,-AJAX,-and. Single Page Apps

Deque University, Fast Track to Accessibility for Any Role-(Non Technical)

Deque University, Fast Track to Accessibility for Designers

Deque university, Fast Track to Accessibility for Designers GradedExam

Deque University, FastTrack to Accessibility for Non Technical Roles GradedExam

Deque University, Form Labels,-Instructions,-and Validation-(with WCAG 2.2 updates)

Alura, HTML e CSS: Classes, Posicionamento e Flexbox

Alura, Acessibilidade web\_ crie designs inclusivos

Alura, Acessibilidade web tornando seu front-end. inclusivo

Alura, Acessibilidade web parte 2\_ componentes acessíveis com um pouco de Javascript

Alura, Acessibilidade no HTML\_ escrevendo códigos semânticos para inclusão

Alura, IA generativa no Frontend trabalhando com acessibilidade, semântica e HTML

Inter acessibilidade, Acessibilidade em documentos e apresentações

More, Analista de Testes de Acessibilidade

Udemy, Do Zero ao Código. Acessibilidade Digital para DEVS

## Experiência Profissional

### Analista de Suporte III, Radix Engenharia e Software, 02/2021 - 02/2024

Fui responsável por gerenciar e resolver problemas técnicos dos colaboradores utilizando a plataforma Jira para atendimento dos chamados.

Fiz uso do Fort Cliente para fornecer suporte e garantir o bom funcionamento da rede para os colaboradores atuarem em suas tarefas.

Minha expertise em infraestrutura em nuvem foi fundamental para administrar ambientes no Azure, onde criei e mantive máquinas virtuais, garantindo a disponibilidade e a performance dos serviços essenciais da empresa. Além disso, gerenciei contas e acessos no active directory, realizando a criação, modificação e reset de senhas de forma eficiente.

Minha atuação incluía a execução de backups regulares e a recuperação de dados utilizando RDP, assegurando a continuidade dos negócios em situações de falha. Ofereci suporte remoto para manutenção de hardware e software, resolvendo problemas rapidamente para garantir o funcionamento ideal no sistema operacional Windows 11. Monitorar e resolver vulnerabilidades de segurança fazia parte do meu dia a dia, mantendo a integridade dos sistemas e dados. Participei ativamente em projetos no Deops, facilitando a integração contínua de acesso das equipes em seus projetos e colaborando com diversas áreas para otimizar processos e entregar soluções de alta qualidade.

### Analista de Acessibilidade, CI&T, 01/2021 - 02/2023

Minha principal responsabilidade foi assegurar que as plataformas web e aplicativos móveis atendessem às diretrizes internacionais de acessibilidade, como WCAG e WAI-ARIA. Desenvolvi casos de teste detalhados e elaborei relatórios de acessibilidade, identificando e documentando falhas de acessibilidade para que os desenvolvedores pudessem implementar soluções eficazes. Realizei testes exploratórios e automatizados, utilizando ferramentas como Collor Contraste Analyser e Google Light ouse para avaliar a acessibilidade das interfaces. Conduzi avaliações detalhadas de contraste de cores, estrutura semântica e navegação, assegurando que todos os componentes fossem acessíveis a usuários com diversas deficiências. Também trabalhei em estreita colaboração com designers e desenvolvedores, fornecendo feedback contínuo para melhorar a usabilidade e a conformidade com as normas de acessibilidade.

Participei de revisões de código e auditorias de acessibilidade para garantir que todas as alterações de código mantivessem ou melhorassem a acessibilidade dos produtos.

Trabalhei na criação de documentação abrangente de acessibilidade, incluindo guias de estilo e checklists para uso interno, que ajudaram a padronizar as práticas de acessibilidade em toda a organização.

### Telefonista, UNIMES, 09/2016 - 05/2017

Atuei como telefonista, sendo o primeiro ponto de contato para alunos e candidatos. Esclareci dúvidas sobre vestibulares, cursos e processos de ingresso, oferecendo um atendimento humanizado e eficiente. Minha função incluía gerenciar chamadas telefônicas, tanto recebendo quanto realizando ligações, registrando demandas e direcionando incidentes para os departamentos responsáveis, assegurando a resolução eficaz dos problemas e contribuindo para a satisfação dos alunos.

### Analista de Suporte, Serasa Experian, 08/2014 - 03/2015

Responsável por atender um volume significativo de chamados dos colaboradores da empresa, oferecendo suporte técnico para acesso à plataforma da Serasa. Realizei cadastro usuários, gerenciamento de acessos e resete de senhas, garantindo a segurança e a eficiência no uso das ferramentas disponíveis.

Prestei suporte a manutenção de computadores, Além disso, efetuei reparos em sistemas operacionais, focando na resolução de vulnerabilidades e na segurança dos dados, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos.

### Analista de Suporte, Banco Santander S/A, 04/2011 - 02/2012

Gerenciei um alto volume de chamados utilizando a plataforma Jira, oferecendo suporte técnico eficiente para colaboradores do banco. Minha atuação incluía a liberação de acessos utilizando RDP, para colaboradores atuarem em suas funções.

Realizava suporte remoto através do Tean Viwer, para configuração de dispositivos de armazenamento e manutenção dos sistemas e plataformas, garantindo seu bom funcionamento.