

RICARDO SILVA SANTOS

Rua Carlos Roberto, 131.
08450-110 – Lajeado, São Paulo – SP.
Fone 11 9 3250-2374 cel.

rss.suporte@gmail.com
<https://www.linkedin.com/in/desenvolvedor-rss/>

Estudante em “TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS”, tenho experiência na área de atendimento, suporte, implementação de sistemas, SLA, troubleshooting, resolução de problemas, regras e documentação. Desejo iniciar uma nova jornada no campo da computação em nuvem (Cloud Computing), para aplicar minhas habilidades e conhecimentos sobre tudo, o que aprendi na EdN. Com o objetivo de contribuir para o sucesso de projetos que utilizam AWS e, impulsionar a transformação digital dessa organização.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

LEXMARK INTERNATIONAL DO BRASIL

CARGO: **Assistente de Processos** – 11.2021 à atualmente

Requisições utilizando sistema Siebel, Portal e ServiceNow.

Tratamento, acompanhamento e encerramento de incidentes usando Go365.

Verificação, atualização e instalação de softwares internos de equipamentos.

Envio de relatórios semanais usando ferramenta Azure.

Manutenção, alteração e exclusão de dados em relatórios gerados Markivision.

HEWLETT-PACKARD DO BRASIL

CARGO: **Suporte OnSite** – 10.2010 à 12.2020

Leadership de clientes, GM, Volks, Ford, Unilever, MSC entre outros.

Instalação e configuração de software de bilhetagem para impressoras enterprise.

Modelagem/otimização de firmware, conforme necessidade do cliente.

Monitoramento de logs em equipamentos de alta produtividade.

Utilização de ferramentas como FSA, MS CRM, Service Midia Library.

SITEL DO BRASIL

CARGO: **Analista de Suporte Pleno** – 07.2006 à 09.2010

Utilização de ferramentas - WFM, GCSS, SAW, Net Agent, SR Dash, EDB, ServiceNow, e de consultas em geral.

Tratamento de incidentes com tempo crítico de solução 24x7 4h.

Abertura de chamados via Sistema global, requisição de part number via SAP e regras de troubleshooting.

Conhecimento avançado sobre os equipamentos e firmwares nativos, bugs e correções.

Alteração de código fonte de firmwares .rfu .pjl, para melhor funcionamento de produtos.

CURSOS E CERTIFICADOS

Ka Solution [Computação em Nuvem – AWS Discovery Day](#) – 01/2023

Ka Solution [Microsoft Azure Fundamentals \(AZ-900\)](#) – 03/2023

Blue EdTech [Desenvolvimento Back End 1000 horas](#) – 07/2022

Ka Solution [Microsoft 365 Fundamentals \(MS-900\)](#) – 01/2023

SENAI [Privacidade e Proteção de Dados \(LGPD\)](#) – 08/20

Unieducar [Formação Completa em Scrum](#) – 08/2021

Voitto [Introdução ao Agile Scrum](#) – 03/2023

Simplifica [Power BI – Excel](#) – 05/2023

Alura [Programação ONE](#) – 12/2022

[AWS Technical Essentials](#) – 05/2023

[AWS QuickSight](#) – 02/2023

HABILIDADES TÉCNICAS

Produtos AWS - Conhecimento e prática em laboratório:

Computação – EC2, Amazon EC2 Auto Scaling, AWS Elastic Beanstalk .

Redes e Entrega de Conteúdo – Amazon VPC, Amazon Route 53, Amazon CloudFront.

Gerenciamento e Governança – Amazon CloudWatch, AWS Auto Scaling, AWS Trusted Advisor, AWS Organizations, AWS CloudFormation, AWS Config e AWS CloudTrail.

Gerenciamento de Custos – Calculator, AWS Cost Explorer e AWS Budgets.

Armazenamentos – Amazon S3, Amazon EBS, S3 Glacier e Snow Family.

Segurança, Identidade e Compliance – AWS Identity & Accesss, Management, AWS WAF, AWS Shield e AWS Artifact.

Banco de Dados – Amazon RDS e Amazon DynamoDB.

Desenvolvimento de Sistemas - Conhecimentos

Linguagem de programação Java e suas principais bibliotecas e frameworks, como Spring.

CRUD, MVC, API, IDEs – Ferramentas Eclipse, IntelliJ – Postman, Insomnia.

Desenvolvimento de aplicativos web e tecnologias relacionadas, como HTML, CSS e JavaScript.

Bancos de dados relacionais, como MySQL, Oracle, PostgreSQL e SQL

Controle de versionamento usando Git.

Testes automatizados e práticas de desenvolvimento ágil, como Scrum e Kanban.

Boa capacidade de resolução de problemas e análise.

Habilidade de trabalhar em equipe e colaborar com outros desenvolvedores.

Forte ética de trabalho, organização e habilidades de gerenciamento de tempo.

Capacidade de aprendizado rápido e adaptabilidade a novas tecnologias.

FORMAÇÃO

AWS – Escola da Nuvem Término 06/2023

DESENVOLVIMENTO BACK END – Alura Término 12/2023

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS – Unicsul Término 12/2024

LIVROS

Código limpo - Robert Cecil Martin

Java como programar – 10ª Edição - Paul J. Deitel & Harvey M. Deitel

ATIVIDADES

Andar de bicicleta, correr, caminhar, ler, estudar e também gosto de muito de assistir filmes.