

## **Bruno Augusto Santos Moreira**

34 anos

Praça das Constelações, nº79 apto 04

Santa Lúcia

Belo Horizonte – Minas Gerais

Cel: (31) 97103-7707

E-mail: brunoasm25@icloud.com

### **Objetivo**

---

Atuar em uma empresa na qual eu possa exercer e desenvolver o conhecimento na área de gestão de TI, com objetivo de melhorar seus indicadores de desempenho.

### **Formação acadêmica**

---

UNI - BH Centro Universitário de Minas Gerais

Gestão da Tecnologia da Informação

### **Idiomas**

---

Brasas English Course

Inglês intermediário

### **Experiência Profissional**

---

**Empresa:** Atos Brasil

**Período:** Atual

**Função:** Coordenador de serviço

**Atividades:**

- Organização de Dados: classificar, registrar e resumir dados para compilar e manter registros;
- Atribuição de demandas e projetos às equipes, acompanhamento do progresso e atualização dos gerentes, parceiros e clientes;
- Relatório diário e semanal elaborado para acompanhar o desempenho da equipe dentro do Cliente;
- Análise de causa raiz dos problemas identificados nos projetos e criação de planos de melhoria;
- Análise de arquivos, registros e outros documentos para obter informações e responder à solicitações (KBS);
- Garantia de que os parceiros estão prestando serviços, observando as cláusulas contratuais;
- Verificação de qualidade do tíquete de suporte global de TI no local, de acordo com os padrões da Atos;
- Auditorias diárias de qualidade de tickets e documentação;
- Ajuda na proteção do SLA e na documentação adequada do ticket;

- Reunião semanal com o gerente global para fornecer feedback sobre a qualidade dos serviços;
- Relatórios semanais e mensais para a equipe de gerenciamento;
- Sempre buscando melhorias de serviço junto ao gerente local.

**Empresa: Atos Brasil - Vallourec**

**Período:** 10/08/2017 – 2019

**Função:** Analista de suporte

**Atividades:**

- Analista de suporte, realizando atendimento presencial ou remoto;
- Configuração de conta de e-mail, atualização de sistema, reparo e instalação de aplicativos pertinentes à organização, como Autocad, Solid Works, CorelDraw, Oracle, Pacote office, Office365, Outlook 2010;
- Conhecimento em SCCM, active directory – inserir, remover ou adicionar regras a determinados usuários dentro da organização;
- Configuração e instalação de impressoras térmicas e matriciais dentro da rede;
- Configuração e instalação ramal analógico e digital. Configuração e instalação e controle de servidores (Windows server 2003/2007/2010).

**Empresa: Infosys Brazil - IT Business Services & Consulting**

**Período:** 2013 – 2014

**Função:** Analista de suporte

**Atividades:**

- Atendimento ao público para sanar dúvidas, informar localidades de assistência técnica, resolução de problemas relacionados a computadores, roteadores e acessórios da Apple;
- Instalação do sistema operacional OSX remotamente;
- Pesquisa de arquivos pertencentes ao banco de dados da Apple para resolução de problemas dos usuários;
- Realizava contato com a central situada nos Estados Unidos para correção de processos relativos a garantia dos equipamentos;
- Configuração de rede local Apple remotamente;
- Configuração de primeiro acesso nos equipamentos dos usuários.

**Empresa: Ministério Público do Estado de Minas Gerais**

**Período:** 2011 – 2013.

**Função:** Estagiário - Contratação mediante concurso

**Atividades:**

- Manutenção e reparo de computadores desktop/laptop;
- Realização de backup;
- Instalação do sistema operacional Windows através de imagem.

## **Softwares/Sistemas/ Cursos**

---

- MS Excel – Avançado;
- Sistema de monitoramento de chamados (SNOW);
- Sharepoint;
- Curso de Java SE básico FrameWork System (32 horas);
- Conhecimento em POO, conceitos básicos e uso da IDE Eclipse;
- Curso de Java SE avançado FramkeWork System (32 horas);
- Aplicação de conceitos avançados, uso de swing, integração a banco de dados MySQL e uso de repositório gitlab;
- Curso de Java Web (32horas);
- Atualização da aplicação para web, uso do servidor web tomcat, JavaScript e html, atualização por repositório;
- Curso SENAC de introdução a lógica a programação e hardware.(reg n6 2044/2011);
- Curso SENAC de montagem e manutenção (reg6 5690-2011).