

CAIQUE ACAU DOS SANTOS

Idade: 24 anos

Rua Gabriel Soares de Souza, Osasco, São Paulo - SP, 06160-020

LinkedIn: [Caique Acau](#)

GitHub: [Caiqueacau-02](#)

Telefone: (11) 98015-7753

E-mail: caiqueacau90@gmail.com

RESUMO PROFISSIONAL

Sou formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela FMU (Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas). Atualmente, atuo como Analista de Suporte ao Sistema N2 na empresa Cobasi.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Cobasi

Prestador de serviço PJ

Analista de Suporte a Sistema N2

São Paulo, SP | Outubro 2023 – Atual

Xgen

Analista de Suporte Pleno

São Paulo, SP | Março 2023 – Outubro 2023

Analista de Suporte Júnior

São Paulo, SP | Outubro 2021 – Março 2023

- Atendimento de 2º nível aos clientes (externos e remoto) e encaminhamento dos problemas para as equipes internas de Suporte (N3 e Desenvolvimento).
- Análise de logs, troubleshooting, criação de cenários de teste, replicação de cenários e simulação de erros apresentados pelos clientes.
- Acompanhamento do problema junto à equipe interna e realização de follow-up constante com o cliente externo ao longo do ciclo de vida do incidente.
- Abertura de chamados na plataforma de incidentes e atualização da base de conhecimento.

- Suporte a clientes internos e externos.

Assaí Atacadista

Assistente de TI

São Paulo, SP | Novembro 2020 – Outubro 2021

- Suporte e orientação a usuários N1 e N2.
- Abertura de chamados através da Central de Soluções Assaí (CSA).
- Responsável pela solicitação de hardwares e compras de periféricos.
- Suporte à equipe da Frente de Caixa.
- Execução de funções administrativas e rotineiras relacionadas a TI.

Assaí Atacadista

Operador de Loja

Carapicuíba, SP | Maio 2020 – Novembro 2020

Assaí Atacadista

Empacotador

Carapicuíba, SP | Maio 2019 – Maio 2020

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Curso Técnico

Técnico em Informática

Senac, Osasco, SP | Março 2018

Curso Superior

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), São Paulo, SP | Julho 2022

CONHECIMENTOS

- Windows e Linux
- HTML | JavaScript | CSS3 | Angular
- SQL Server
- Pacote Office
- Hardware e Software

- Redes
- Suporte N1 e N2
- Testes manuais