

# CAIQUE ACAU DOS SANTOS

Idade: 23 anos

RUA GABRIEL SOARES DE SOUZA, OSASCO, SÃO PAULO 06160-020

LinkedIn: Caique Acau

Github: Caiqueacau-02

11980157753 | caiqueacau90@gmail.com

## RESUMO PROFISSIONAL

Sou formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela faculdade FMU(Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas). Trabalho na empresa Xgen, com o cargo de Analista de Suporte Júnior, sempre estou em busca de novas oportunidades e aprendizados. Atualmente estou estudando as seguintes tecnologias, para me tornar um Desenvolvedor Web: HTML5, CSS, JavaScript e Angular.

## HISTÓRICO PROFISSIONAL

### XGEN

*Analista de Suporte Pleno | São Paulo, SP | Março 2023 – Até o momento*

*Analista de Suporte Júnior | São Paulo, SP | Outubro 2021 – Março 2023*

- Atendimento de 2º nível aos clientes (externos e remoto) e encaminhamento do problema para as demais equipes internas de Suporte (N3 e Desenvolvimento).
- Análise de logs, troubleshooting, criar cenários de testes, replicar cenário e simular erro apresentado ao cliente.
- Acompanhamento do problema junto a equipe interna e realizando o correto e constante follow-up com o cliente externo ao longo do ciclo de vida do incidente.
- Abertura de chamados na plataforma de incidentes e alimentar a base de conhecimento.
- Suporte aos clientes internos e externos.

### ASSAÍ ATACADISTA

*Assistente de T.I | São Paulo, SP | Novembro 2020 – Outubro 2021*

- Suporte e orientação a usuários N1 e N2;
- Chamados através da Central De Soluções Assaí (CSA);
- Responsável por solicitação de hardwares e compras de periféricos;
- Prestar suporte a equipe da Frente de Caixa;
- Funções administrativas e rotineiras relacionadas ao T.I;

### ASSAÍ ATACADISTA

*Operador de Loja | Carapicuíba, SP | Maio 2020 - Novembro 2020*

**ASSAI ATACADISTA**

*Empacotador | Carapicuíba, SP | Maio 2019 - Maio 2020*

**FORMAÇÃO ACADÊMICA****CURSO TÉCNICO**

**CURSO: TÉCNICO EM INFORMÁTICA** Tecnologia

Senac

*Osasco, SP | Março 2018*

**CURSO SUPERIOR**

**CURSO: ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS** Tecnologia

Centro Universitário das Faculdades

Metropolitanas Unidas(FMU)

*São Paulo, SP | Julho 2022*

**CONHECIMENTOS NAS ÁREAS:**

- Windows e Linux
- HTML | JavaScript | CSS3 | Angular
- SQL Server
- Pacote Office
- Hardware e Software
- Redes
- Suporte N1 e N2