

Felipe Andrade Da Silva

Rua Dinamarca, Extrema, Minas Gerais - CEP: 37640000

2felipeandrade2@gmail.com | (35) 9721-7056

Resumo Profissional

Profissional de Tecnologia da Informação com experiência em suporte técnico de níveis N1 e N2, infraestrutura de redes, gestão de firewall, antivírus e monitoramento de sistemas. Atuação em ambientes corporativos realizando atendimento ao cliente via telefone, e-mail e sistema de chamados, com foco em qualidade, eficiência e cumprimento de SLA. Conhecimento em Active Directory, Linux, Windows Server e ferramentas de segurança da informação. Facilidade de comunicação, resolução de problemas e trabalho em equipe sob metodologias ágeis.

Experiência Profissional

Analista de Suporte e Infraestrutura - Festcolor

2023 - atual

- Administração de ambientes Windows Server (AD, DHCP, DNS), realizando criação de usuários, reset de senhas e desbloqueio de contas.
- Gestão de firewall, antivírus, backup e sistemas de segurança.
- Monitoramento de redes e servidores, realizando análise de relatórios e acionamento das equipes responsáveis em casos críticos.
- Atendimento aos chamados técnicos, com foco em qualidade, cumprimento de SLA e satisfação do cliente.
- Execução de troubleshooting e manutenção preventiva e corretiva, garantindo disponibilidade dos sistemas.
- Apoio ao controle de inventário e gestão de ativos de TI.

Analista de Suporte - Infracommerce

2022 - 2023

- Atendimento técnico de suporte N1 e N2, presencial e remoto, para ambientes Windows, Linux e macOS.
- Diagnóstico e resolução de problemas de hardware e software, com foco em atendimento rápido e eficiente.
- Administração de rotinas de suporte e monitoramento, controle de ativos e inventário.
- Trabalho em equipe sob metodologia Ágil e Scrum.
- Comunicação direta com usuários e fornecedores, assegurando o cumprimento de prazos e SLA.

Conferente - Infracommerce

2021 - 2022

- Atuação no setor logístico de e-commerce, com foco em processos de expedição, faturamento, inventário e controle de estoque.
- Utilização de sistemas como Millennium para geração de NF, conferência de produtos e extração de relatórios.
- Criação e alimentação de planilhas de controle em Excel e Google Sheets.

Formação Acadêmica

Desenvolvedor Back-End - Unopar

Felipe Andrade Da Silva

Rua Dinamarca, Extrema, Minas Gerais - CEP: 37640000

2felipeandrade2@gmail.com | (35) 9721-7056

Cursando (conclusão prevista: 2024)

Certificações

- Professional Scrum Master
- Curso de Windows para profissionais de TI
- Desenvolvimento Web

Competências Técnicas

- Sistemas Operacionais: Windows, Linux, macOS
- Servidores: Windows Server (AD, DHCP, DNS)
- Virtualização: VMWare, Oracle VM
- Segurança: Firewall, Antivírus, AntiSpam, Backup
- Monitoramento: OCS, Sophos
- Ferramentas: G-Suite, Office 365, Sankhya, Millennium
- Metodologias: Scrum, Ágil