

## **Currículo Profissional**

# Hugo Santos

---

Campinas, São Paulo, Brasil

Contato: (19) 98841-3611 | hugoxnex.contato@gmail.com

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/hugoxnex](https://www.linkedin.com/in/hugoxnex)

## **Perfil Profissional**

Especialista em suporte ao usuário com experiência comprovada em gerenciamento de chamados e solução de problemas em sistemas operacionais como Windows, Linux e MacOS. Hável em utilização de ferramentas de gerenciamento de incidentes como ServiceNow, com foco na eficiência, comunicação clara e satisfação do cliente. Proativo na implementação de melhorias e automações no ambiente de trabalho.

## **Competências Técnicas**

- Suporte técnico N1 e N2 com atendimento remoto e presencial.
- Gerenciamento e resolução de chamados em plataformas como ServiceNow.
- Administração e manutenção de Active Directory e Office 365.
- Diagnóstico e troubleshooting de hardware, software e conectividade.
- Elaboração e execução de scripts em PowerShell para automação de tarefas repetitivas.
- Documentação técnica e relatórios de desempenho.

## **Experiência Profissional**

### **Averis – Help Desk Support Analyst**

Julho de 2024 – Atual

- Atendimento a incidentes de TI com foco na resolução rápida e eficaz, garantindo alta disponibilidade dos sistemas.
- Gerenciamento e priorização de chamados utilizando ServiceNow, assegurando o cumprimento de SLAs.
- Suporte a sistemas corporativos como SAP e aplicativos locais, promovendo a continuidade dos negócios.
- Criação de automações em PowerShell para melhorar a eficiência no gerenciamento de contas e permissões no Active Directory.

### **A35 Informática – Técnico de Suporte**

Janeiro de 2021 – Agosto de 2023

- Diagnóstico de problemas em hardware e software, oferecendo soluções personalizadas para as necessidades dos clientes.
- Suporte direto a usuários finais em configurações de dispositivos e resolução de incidentes.
- Manutenção de perfis de usuários no Active Directory, garantindo acesso seguro e organizado aos recursos da empresa.

### **Certificações Preparatorios**

- Microsoft Azure Data Fundamentals.
- Análise de Dados no Power BI.
- Explorando a Abordagem de SGBDs.

### **Formação Acadêmica**

Centro Universitário UniFatecie

Bacharelado em Sistema da Informação (Junho de 2022 - Junho de 2025).