# Currículo Profissional

Hugo Santos

Campinas, São Paulo, Brasil

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

LinkedIn: 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. Hábil 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).