

**Nome:** Matheus Salustiano de Oliveira Rodrigues  
**Data de Nascimento:** 17/09/1994  
**Endereço:** Brasília – DF / Asa Norte  
**Contato:** Telefone: (61) 982610360/ E-mail: matheuss.or@hotmail.com

## **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Ensino Superior – Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Concluído)  
Pós-Graduação – Big Data, BI e Analytics Aplicados aos Negócios (Em andamento)

## **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**Cargo:** Analista de Suporte Pleno  
**Empresa:** Central IT - Tecnologia em Negócios  
**Tempo no cargo:** Trabalho Atual

**Principais Atividades:** Resolução de solicitações via suporte em 1º e 2º nível, usando a metodologia de troubleshooting; Abertura de chamado pela ferramenta ITSM CitSmart para registro da demanda ou do incidente; atendendo as solicitações de usuários e analisando a viabilidade de demandas garantindo a disponibilidade do ambiente; elaborando e revisando a base de conhecimento com novos procedimentos técnicos com o objetivo de otimizar o serviço prestado; Administração do Microsoft Cloud Azure: Gerenciamento de acesso e identidade, configuração MFA, disponibilidade de licenças e sincronização; Administração do Active Directory: Gerenciamento de acesso e identidade, desbloqueio e reset de senhas, atribuição de permissões e movimentação na OU, de acordo com perfil; Administração do Microsoft Exchange Server: Gerenciamento de acesso, atribuição de grupos e caixas de e-mails; Procedimentos operacionais no SO: instalação, atualização, configuração, análise e implantação de sistemas e programas; Processos e configurações em certificados digitais.

**Cargo:** Técnico de Service Desk  
**Empresa:** Connectcom  
**Tempo no cargo: (2022)** 5 meses

**Principais Atividades:** Atuar com atendimento/help desk telefônico e online para identificar falhas através de um mapeamento de todo ambiente do cliente interno ou externo e seu funcionamento. Acompanhar o ciclo do atendimento do início ao fim para garantir que o problema seja resolvido, identificando assim a necessidade da possível atuação de outras equipes.

**Cargo:** Supervisor Operacional (Treinamentos, Qualidade e Manuais)  
**Empresa:** BrScan Tecnologia  
**Tempo no cargo: (2019-2021)** 1 ano e 4 meses

**Principais atividades:** Confeccionar e manter atualizados os manuais de treinamento, de acordo com as regras de negócios solicitadas pelo cliente; treinar e reciclar as equipes de análise com base nas atualizações das regras fornecidas pelos clientes; acompanhar os indicadores fornecidos pela equipe de gestão estratégica e, com sabe nisto, montar treinamentos específicos encima das falhas apresentas pela equipe de análise; Aplicar Feedbacks pontuais para erros reincidentes.

**Cargo:** Supervisor Operacional  
**Empresa:** BrScan Tecnologia  
**Tempo no cargo: (2018-2019)** 1 ano 2 meses

**Principais atividades:** Coordenar, incentivar, desenvolver e contribuir para a retenção das pessoas que compõem o projeto, monitorando a volumetria e qualidade, garantindo o alcance dos resultados organizacionais; garantir a execução da política de qualidade da empresa; Realizar o planejamento e a organização das atividades internas; realizar gestão de equipe; elaborar e acompanhar os indicadores de gestão de pessoas e operação; apresentar os indicadores; Fornecer Feedback aos colaboradores, bem como realizar as avaliações de desempenho.

**Cargo:** Help Desk/Suporte Técnico – Auxiliar de Suporte ao Cliente

**Empresa:** BrScan Tecnologia

**Tempo no cargo: (2016-2017)** 1 ano 2 meses

**Principais atividades:** Auxiliar e oferecer suporte ao usuário por telefone, e-mail e/ou acessos remotos para esclarecimento de dúvidas e orientações sobre a utilização e configuração das funcionalidades dos sistemas; Realizar testes para validar atualizações sistêmicas; Elaborar manual do usuário para utilização do sistema; Cadastrar clientes no sistema; Registrar na ferramenta de controle os chamados de atendimento, com sua respectiva descrição; Identificar e solicitar aos desenvolvedores a correção de inconsistências sistêmicas.

**Cargo:** AOT - Auxiliar de Operações em Tecnologia (Equipe de Qualidade/Auditoria)

**Empresa:** BrScan Tecnologia

**Tempo no cargo: (2016)** 9 meses

**Principais atividades:** Ministrar treinamentos técnicos para capacitação e integração funcional; realizar auditorias dos documentos analisados pelos colaboradores; orientar e sanar as dúvidas dos colaboradores em relação ao manual de inspeção.

**Cargo:** AOT – Auxiliar de Operações em Tecnologia

**Empresa:** BrScan Tecnologia

**Tempo no cargo: (2013-2016)** 2 anos e 4 meses

**Principais atividades:** Realizar análise com foco em fraude, indexação, análise documental e controle de qualidade, de acordo com as regras disponibilizadas nos manuais, garantindo o cumprimento da qualidade nos processos e às exigências do cliente; participar de reuniões/treinamentos para alinhamento de novas regras documentais exigidas pelo cliente.

## **QUALIFICAÇÕES**

Vivência em sistemas operacionais Windows/Linux, Baixa Plataforma Mainframe, PowerBi, Active Directory, Microsoft Cloud Azure, Microsoft Exchange, Solução de Software/Hardware, Gestão de Identidades.

## **CERTIFICAÇÕES**

HDI Desktop Advanced Support Technician Certification

ISO 9001

ITIL FOUNDATION V3

MD-100