

Josenilda Farias Hermínio

☎ (51) 99187- 8299

✉ jofarias@gmail.com

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

Resumo Profissional

Vivência no ambiente: Microsoft Windows (Imersão total), conexão com área de trabalho remota MSTSC, VNC, Radmin, VPN, FortClient VPN.

Atendimento ao cliente com suporte ao hardware, software, configuração e uso. Parte da minha trajetória, foi com atendimento ao cliente, sendo esse realizado em empresas e de forma autônoma.

Objetivo profissional

Desenvolver novas habilidades e contribuições na área de atuação.

Cursos

- ✓ **Programando p/ web com Python, CSS e HTML** (Samsung Ocean Brasil)
- ✓ As Redes Evolução e Aplicação Cabeamento Estruturado (CEFET)
- ✓ Windows MS 6292 Installing and Configuring Windows 7 Client
- ✓ Hardware Manutenção em Notebooks
- ✓ Sistema de Segurança IP (INTELBRAS)
- ✓ Microsoft Excel "básico intermediário"
- ✓ Microsoft Word
- ✓ Microsoft Power Point
- ✓ Navegação Internet e Front Page
- ✓ Linguagem em HTML e Front Page 2000
- ✓ Linguagem em HTML e Front Page 98
- ✓ Photoshop
- ✓ Montagem e Manutenção em Microcomputadores
- ✓ Microsoft Windows

Formação

2º Grau, CPU Colégio Pré Universitário

➤ Experiência de trabalho remoto

Histórico Profissional

Jan 2023 – Fev 2024

Assistente de Apoio ao Cliente

- ✓ Fácil Espalder
- Customer Success
 - ❖ Pesquisa de satisfação do sistema jurídico, buscando garantir que os clientes alcancem seus objetivos ao utilizar o sistema.
 - ❖ Pesquisa de satisfação de suporte ao sistema, atendimento via chamados, e-mails, reunião através de video chamada para orientação do cliente.
 - ❖ Realizar simulações em sistemas de homologação e produção.
 - ❖ Informar caso de inconsistência, analisar a mensgaem de erro e enviar para o departamento de desenvolvimento para solução.
 - ❖ Realizar cadastro de usuário no Task and Relationship Manager
 - ❖ Realizar desbloqueio de senha do usuário no Task and Relationship Manager.
 - ❖ Desativar usuário no Task and Relationship Manager.
 - ❖ Troubleshooting
 - ❖ Realizar registros no Task and Relationship Manager.

Out 2021 – Out 2022

Assistente de Apoio ao cliente

- ✓ Fácil Espalder
- ❖ Reunião com o cliente para alinhamento da atualização do sistema e ata de reunião.
- ❖ Testar o ambiente de homologação, de acordo com a documentação oficial, seguido do check-list, garantindo que todos os requisitos funcionais e de negócio estejam funcionando corretamente através da execução exaustiva de testes, realizados de maneira controlada, para avaliar se o sistema se comporta – ou não – conforme o especificado e se apresenta falhas.
- ❖ Realizar registros no Task and Relationship Manager.

Jan 2020 –Jan 2021

Consultora de implantação

- ✓ Fácil Espalder
- ❖ Realizar procedimentos de levantamento, parametrizações, customizações e suporte visando atender o escopo e prazos definidos no projeto de implantação de módulos, criação e configuração de relatórios (smart report), criação tabelas /interface, criação e configuração de campos, smart forms, filtros, configuração de de página de pesquisa (xml) exportação /importação
- ❖ Troubleshooting - Task and Relationship Manager.

Ago 2019 – Out 2020

Técnica de implantação

- ✓ Fácil Espalder
- ❖ Configurações iniciais nos sistemas (ambientes) de homologação e produção.
- ❖ Troubleshooting
- ❖ Realizar registros no Task and Relationship Manager.

➤ Experiência de trabalho

Jul 2017 – Mar 2018

Analista suporte ao cliente

- ✓ Capgemini Brasil (Alocada na Cia Zaffari).
- ❖ Realizar suporte presencial e remoto ao usuário.
- ❖ Ingressar estações de trabalho no domínio da empresa.
- ❖ Instalar e configurar PDV (domínio) Instalação do pacote Microsoft Office.
- ❖ Realizar manutenção nas estações de trabalho: desktop e notebook.
- ❖ Instalação do sistema operacional Microsoft Windows.
- ❖ Instalação do Pacote Office.
- ❖ Instalações de impressoras.
- ❖ Instalações de softwares específicos.
- ❖ Configuração de terminal de consulta de preços.
- ❖ Configuração e instalação de aplicativos específicos nos PDA da Cia.

Set 2016 – Abr 2017

Services ClientField Tech Associate

- ✓ Dell Technologies (Alocada na Ambev)
- ❖ Realizar suporte aos usuários, instalação e configuração de Thin Client.
- ❖ Formatação e recuperação de fábrica, instalação e configuração de aplicativos específicos da "Cia" nos computadores e notebooks.
- ❖ Redefinição de fábrica dos dispositivos smartphones e tablets.
- ❖ Instalação dos aplicativos específicos.

Jan 2010 – Mai 2011

Técnica Informática

- ✓ A Vanin da Silva
- ❖ Realizar montagem de computador novo.
- ❖ Realizar manutenção de microcomputador em garantia.
- ❖ Realizar instalação do sistema operacional.
- ❖ Realizar instalação do pacote office.
- ❖ Realizar manutenção de notebook em garantia.
- ❖ Realizar testes de produtos com defeito para RMA.

Jan 2008 – Agosto 2009

Técnica Informática

- ✓ Distribuidora de Papéis Braille
- ❖ Realizar montagem de microcomputadores novos.
- ❖ Realizar a manutenção de microcomputador dos colaboradores.
- ❖ Realizar a instalação e manutenção de impressoras dos setores.
- ❖ Realizar a instalação do pacote office em notebook novos.
- ❖ Realizar testes em equipamentos e acessórios com defeitos para RMA.

Jan 2007 – Jan 2008

Técnica Informática

- ✓ Microway Distribuidora
- ❖ Realizar montagem de microcomputador
- ❖ Instalação e configuração de softwares do sistema operacional.
- ❖ Realizar manutenção de microcomputador e notebook em garantia.
- ❖ Realizar testes de equipamentos e acessórios com defeitos para RMA.

Jan 2006 – Nov 2006

Back Office Comercial

- ✓ Pauta Distribuidora e Logística
- ❖ Realizar suporte ao setor comercial com transferências de produtos entre filiais.
- ❖ Realizar suporte aos clientes com criação de usuário e desbloqueio de senha para acesso ao website .

Jul 1996 – Ago1998

Assistente de montagem computadores

- ✓ Equipe Informática LTDA.
- ❖ Realizar a montagem de microcomputador e instalação do sistema operacional.
- ❖ Realizar testes de equipamentos e acessórios com defeitos.

Jun 1994 – Jun 1996

Assistente Administrativo

- ✓ Equipe Informática LTDA.
- ❖ Realizar cobrança de duplicatas (via) telefone e e-mail.
- ❖ Realizar envio de cobrança de duplicatas para o Banco Brasil e Caixa Econômica via internet.
- ❖ Atualizar extratos de contas bancárias.