

Guilherme Souza

guilherme.souza.bkp@gmail.com ❖ +55 11 99690-1510 ❖ São Paulo, SP

Português fluente e inglês avançado

EXPÊRIÊNCIAS DE TRABALHO

Dexian - Analista de Field Service Sênior

Mai de 2024 – Jul de 2024 · 3 meses
São Paulo, Brasil · Presencial

Como Analista de Field Service Sênior na Orbia/Amanco Wavin, minha responsabilidade era garantir que a infraestrutura tecnológica da empresa funcionasse perfeitamente. Minhas atividades incluíam:

- **Suporte Técnico:** Proporcionar suporte técnico diário aos usuários, tanto pessoalmente quanto remotamente, garantindo resolução rápida e eficiente de problemas.
- **Gerenciamento de Inventário:** Manter um inventário meticuloso de todos os equipamentos e periféricos, assegurando que estivessem sempre atualizados e operacionais.
- **Atendimento de Incidentes:** Analisar, registrar e resolver incidentes e requisições de maneira eficaz, mantendo a produtividade dos usuários.
- **Instalação e Configuração:** Realizar a instalação e configuração de sistemas operacionais e softwares diversos conforme necessidades específicas da empresa.
- **Manutenção de Equipamentos:** Resolver incidentes envolvendo computadores desktops, laptops, equipamentos de fábrica (coletores, balanças e impressoras térmicas), além de configurar equipamentos de videoconferência, smartphones, antenas Wi-Fi e redes.

Além disso, administrava e gerenciava serviços na plataforma Microsoft Azure, configurando e mantendo máquinas virtuais, gerenciando redes virtuais, e administrando contas e permissões de usuários para otimizar o desempenho e garantir a segurança dos recursos na nuvem.

Tecnocomp - Analista de Field Service

Abr de 2024 - Mai de 2024 · 2 meses
Mogi das Cruzes, São Paulo, Brasil · Presencial

Como Analista de Field Service na Tecnocomp Tecnologia e Serviços, meu papel foi essencial na equipe de suporte técnico, onde forneci assistência remota e presencial aos usuários em Mogi das Cruzes, São Paulo. Além de garantir que as necessidades dos usuários fossem atendidas de maneira oportuna, participei ativamente em projetos de atualização de infraestrutura de TI, contribuindo para a implementação eficaz de soluções técnicas.

Minhas competências incluem o uso de JIRA para gestão de projetos, habilidades sólidas em gestão de estoques para manutenção de inventários organizados, e proficiência no TeamViewer para suporte remoto eficiente. Essas habilidades foram fundamentais para assegurar a organização e eficiência operacional, garantindo que todos os recursos fossem utilizados de maneira eficaz para atender às demandas dos projetos e das necessidades diárias dos usuários.

Hepta Tecnologia e Informática - Técnico de Suporte II

Out de 2022 - Abr de 2024 · 1 ano 7 meses
São Paulo, Brasil · Híbrida

Na Hepta Tecnologia e Informática, desempenhei um papel essencial no suporte técnico de várias instituições governamentais e empresas privadas, incluindo os Correios e Telégrafos e a Advocacia Geral da União. Minhas responsabilidades incluíram:

- Manutenção e Otimização de Navegadores: Garantia de uma experiência eficiente e segura para os usuários.
- Administração de Sistemas: Gerenciamento de sistemas Windows e Linux (Debian 9), focando na estabilidade e segurança.
- Resolução de Problemas de MS Office: Aumento da produtividade dos usuários.
- Instalação e Configuração de Hardware: Garantia do funcionamento adequado dos equipamentos.
- Implementação e Configuração de Softwares Específicos: Atendendo às demandas da organização.
- Infraestrutura Física de Redes: Estabelecimento e organização de cabeamento estruturado.
- Aplicação de Boas Práticas ITIL: Melhoria da eficiência operacional e qualidade dos serviços.
- Gestão de Chamados: Suporte à gestão de chamados, garantindo respostas rápidas e eficazes.
- Criação de POPs: Desenvolvimento de Procedimentos Operacionais Padrão para facilitar o fluxo de trabalho e garantir consistência nas operações.

Utilizei ferramentas como Active Directory e PowerShell, participei da configuração básica de switches e execução de scripts e comandos remotos, além de instalar certificados digitais em tokens e assinadores, e criar relatórios em Excel para análise e monitoramento.

Universidade de Mogi das Cruzes - Assistente de TI

Jun de 2022 - Out de 2022 · 5 meses
Mogi das Cruzes, São Paulo, Brasil · Presencial

Na Universidade de Mogi das Cruzes, fui essencial no suporte a alunos e professores, desempenhando diversas responsabilidades, incluindo:

- Suporte a Alunos e Professores: Atendimento a solicitações de troca de senhas e coordenação de agendamentos de salas.
- Manutenção de Computadores: Clonagem, formatação e limpeza de computadores.
- Suporte de Nível 1: Manutenção de hardware e instalação de uma variedade de softwares.

Nos últimos três meses, liderei uma equipe de estagiários, garantindo suporte essencial para a comunidade acadêmica e transformando atividades manuais sujeitas a atrasos em procedimentos ágeis. Reestruturei operações de instalação de novos softwares e manutenção de computadores, otimizando processos e mantendo a eficiência operacional.

Universidade de Mogi das Cruzes - Análise e Desenvolvimento de Sistemas

fev de 2022 - dez de 2023

Nota: Aprovado - 7,74

Durante minha estadia na Univ. de Mogi das Cruzes (fev-dez 2023), mergulhei profundamente em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, onde absorvi métodos ágeis, especialmente SCRUM, e adquiri habilidades em bancos de dados utilizando PhpMyAdmin. Ao explorar tanto o front-end quanto o back-end com Java, HTML5 e Bootstrap, aprimorei significativamente minha compreensão de bases de dados, especialmente MySQL. Além disso, desenvolvi designs front-end cativantes para melhorar a experiência do usuário.

Minha experiência colaborando em equipes multidisciplinares durante este período ampliou minha visão e fortaleceu minhas habilidades de comunicação. Encaro os desafios como parte integrante do processo de aprendizado, e estou ansioso para aplicar os conhecimentos adquiridos em projetos inovadores, sempre buscando superar os limites tecnológicos.

Mantenho uma busca constante pela excelência, determinado a crescer profissionalmente e incorporar minha paixão contínua pelo desenvolvimento. Minhas competências abrangem Desenvolvimento de Software, Banco de Dados, Comunicação eficaz, Trabalho em Equipe e Metodologias Ágeis (SCRUM). Estou pronto para enfrentar novos desafios e contribuir de forma significativa para projetos de sucesso, enquanto continuo minha jornada de aprendizado e crescimento profissional.

CERTIFICATIONS, SKILLS & INTERESTS

Administração de Banco de Dados / Managing Databases

- Instituição: Fundação Bradesco Escola Virtual
- Verificação emitida: ago de 2023
- Código da credencial: E8432465-388C-40A0-AD0A-AA2FDD32CC52
- Competências: Banco de dados · MySQL

Certificado de Inglês / EF SET English Certificate

- Instituição: EF Standard English Test (EF SET)
- Nota: 74/100 (C2 Proficient)
- Verificação emitida: ago de 2023
- Competências: ESL (Inglês como segunda língua) · Inglês

Fundamentos de Lógica de Programação / Fundamentals of Programming Logic

- Instituição: Fundação Bradesco Escola Virtual
- Verificação emitida: ago de 2023
- Código da credencial: 6DE7D821-DB01-4258-B125-DC97A7147389
- Competências: Lógica · Programação (computação)

HTML e CSS na Prática / HTML and CSS in Practice

- Instituição: Fundação Bradesco Escola Virtual
- Verificação emitida: ago de 2023
- Código da credencial: E5D27908-355F-4E24-8208-6850345FDA45
- Competências: CSS · Criação de sites · HTML

Introdução a Redes de Computadores / Introduction to Computer Networks

- Instituição: Fundação Bradesco Escola Virtual
- Verificação emitida: ago de 2023
- Código da credencial: EC94322B-6E56-47FC-AD4F-5320B3952FFD
- Competências: Redes LAN-WAN · Administração de redes · Redes de computadores

Introdução ao JavaScript / Introduction to JavaScript

- Instituição: Fundação Bradesco Escola Virtual
- Verificação emitida: ago de 2023
- Código da credencial: 8045E160-E79D-4294-98E6-4650897BB7D1
- Competências: JavaScript