

# Vitor dos Santos

24 anos, libriano, solteiro, é natural de Porto Alegre/RS Trabalha com tecnologia a mais de 7 anos, com experiência em empresa SaaS(Cloud), ERP(sistema de gestão), APP(Gestão de condomínios) e B2B(Service Desk, força de vendas e CRM de empresa para empresa). Conectado com a inovação buscando ajudar a construir grandes feitos.

Rua doutor loureiro, 197  
Gravataí, RS, 94170110  
+55 51 98156-5664  
vitor.hgs@hotmail.com

## EXPERIÊNCIA

### **RedeHost Internet LTDA, Gravataí — Técnico de apoio ao usuário de informática.**

SETEMBRO DE 2017 - MAIO 2019

Atendimento via telefone, ticket e chat aos clientes que utilizavam os serviços de hospedagem de sites, e-mails e Cloud. Solucionando problemas de envio e recebimento de e-mails a nível de suporte 1. Problemas em sites pessoais, profissionais e blogs. Suporte a problemas relacionados a WordPress, Joomla, Drupal, Magento, erros de programação, configuração de Plugins e Temas. A nível 1 de atendimento, Suporte a erros relacionados a banco de dados, MYSQL, SQL, ORACLE, PostgreSQL, MongoDB. A nível 1 de atendimento. Criação do KB de processos internos para o setor de atendimento da empresa. Atualização da Central de ajuda criando e editando artigos. Gravação de vídeos para Suporte, como: <https://www.youtube.com/watch?v=mLBwcoh-nPQ&t=2s>

Auxílio na configuração de plataformas de E-commerce. Monitoramento de Servidores, acompanhando memória, processamento, espaço em disco. Emitindo alertas e acionando a equipe de infraestrutura de maneira prévia a uma instabilidade, ou caso esteja acontecendo uma, utilizando a plataforma Zabbix, Nagios, PagerDuty.

### **RedeHost Internet LTDA — Analista de suporte nível II**

MAIO 2019 - AGOSTO DE 2019

Solução de problemas por demanda que não foram resolvidos no nível 1 de atendimento. Manutenção e resolução de problemas a nível de servidor. Configuração Ansible utilizando playbooks. Operando em sistemas como Ubuntu, CentOS através de linhas de comando. Solução de problemas e sugestão de melhorias no produto junto aos times de infraestrutura e desenvolvimento.

## COMPETÊNCIAS

Empatia, pontualidade, trabalho em grupo. Resiliência e vasta experiência em mediação de conflitos, facilidade na obtenção de novas habilidades.

Inglês intermediário .

Boa orientação de trabalho tanto com autonomia quanto orientado a regras e resultados.

.

## PRÊMIOS

**Aluno vencedor** Mostra de projetos internos SENA GRAVATAÍ 2016.

**Terceiro colocado** Feira estadual de mostra de projetos SENAC RS Eixo Tecnologia e meio ambiente.

**Aluno Vencedor** FecITEP Feira estadual de mostra de projetos com a participação de todas escolas particulares do RS eixo tecnologia e meio ambiente.

**Aluno Vencedor** MOSTRATEC Mostra internacional de projetos promovida pela fundação liberato em Novo Hamburgo/RS com a

## **TownSq, Porto Alegre — *customer support professional***

SETEMBRO 2019 - ABRIL DE 2020

Atendimento a clientes via whatsapp, facebook, e-mail, telefone e chat. Auxiliando com a utilização do aplicativo, dúvidas sobre pagamentos e dificuldades técnicas. Configuração e melhoria de usabilidade na plataforma de HelpDesk da ZenDesk. para os agentes da TownSq. Atualização da central de ajuda (Artigos de suporte). Início do processo de documentação dos processos internos do setor de atendimento. Reportar e acompanhar a solução de bugs do aplicativo junto ao time de desenvolvimento prezando pela agilidade e qualidade na solução do problema. Gerar relatórios sobre os tickets e atendimentos realizados. Levantando quantidade de tickets, tempo de resposta, qualidade, satisfação do cliente e setor do ticket. Apoiador e palestrante do projeto interno Share IT.

## **BLING ERP, Bento Gonçalves/RS — *customer support professional***

AGOSTO 2020 - DEZEMBRO 2020

Auxílio a usuários do sistema de ERP ofertado pela empresa. Prestação de suporte financeiro e técnico. Auxiliando os usuários com os diversos módulos do sistema como atualização de estoque, notas de importação, nota de transferência, integração a plataforma de ecommerce e transportadoras como melhor envio, jadlog, magalu, shopify. Prezando pela qualidade no atendimento. Atendimentos via telefone e ticket e acesso remoto.

## **HCL Technologies Brazil, São Leopoldo/RS — *Analista de Service Desk Bilingue.***

DEZEMBRO 2020 - Até JANEIRO 2022.

Auxiliar usuários electrolux em português e inglês com questões de infraestrutura e softwares realizando a abertura de tickets na plataforma Service-now e direcionando aos times corretos de acordo com a prioridade e urgência da demanda. Realizando atendimentos telefônicos através da plataforma Genesys e via chat pelo ITCHAT além da realização de acessos remotos. Suporte a VPN, ramal virtual, SAP, Gemco, Mastersaf, teams, Lotus notes, office 365, diretórios de rede e demais aplicações personalizadas utilizadas pela HCL, Liberação de acessos, Monitoramento e triagem de tickets, acionamento das equipes de plantão. Trabalho orientado ao cumprimento dos SLA 's de atendimento. tratamento de incidentes orientado a frameworks de governança de TI e método ITIL visando a melhoria da qualidade dos serviços de tecnologia da informação da empresa orientado por uma gestão com foco no cliente.

participação de mais de 20 países divididos em diversos eixos. 3º lugar no eixo tecnologia e meio ambiente.

## **Aluno Vencedor ESI/MILSET 2017 Fortaleza CE**

Mostra internacional de projetos promovida de forma exclusiva a projetos credenciados através de outros eventos em Fortaleza com a participação de mais de 32 países.

## **Multiplier Sales Tech, Jaraguá do Sul/SC — Customer Onboarding Specialist**

JANEIRO 2022 - Até o momento.

Coordenador do setor de onboarding de novos usuários do software comercializado pela empresa. Treinamento e acompanhamento na Jornada de Onboarding, visitas às empresas dos clientes, análise dos dados e indicação de resultados obtidos com a ferramenta. Produção de webinars para os nossos clientes com conteúdos da plataforma, produção da base de conhecimento para os usuários e estruturação de processos do setor de onboarding para trabalhar em parceria com o time de produto. Auxílio na criação e manutenção de SLA's que atendam as necessidades do cliente, participação na criação do novo processo de tratamento de incidentes(Bugs) orientado a frameworks de governança de TI com foco em proporcionar uma excelente experiência ao cliente final. Criação e estruturação de playbooks e mapas da área de CS.

### **FORMAÇÃO**

#### **ESCOLA ESTADUAL BARBOSA RODRIGUES, Gravataí/RS — médio**

CONCLUÍDO EM 2015

Ensino escolar de nível médio.

#### **SENAC , GRAVATAÍ/RS — Técnico**

CONCLUÍDO EM 2016

Técnico de informática completo.

#### **UNINTER , GRAVATAÍ/RS — Superior**

EM ANDAMENTO, CONCLUSÃO 2023

Gestão de Tecnologia da informação..

### **PROJETOS**

#### **T.E.I.A Tecnologia para educação e integração Ambiental Projeto Acadêmico e embrionário para startup.**

O Projeto consiste em um app mobile e web para descarte de resíduos eletrônicos pela população geral através dos pontos de coleta indicados no mapa ou de um dos catadores cadastrados que poderá fazer a coleta

utilizando os equipamentos coletados a fim de aumentar o tempo de vida útil dos equipamentos, montando novas máquinas a partir das peças ou efetuando a manutenção do eletrônico. Reinserindo esses equipamentos de volta a parcela mais exposta da sociedade para fins de educação e inclusão tecnológica.