

JEFFERSON DE OLIVEIRA

Brasileiro, Solteiro, 30 anos
E-mail: jehff.aral@hotmail.com
Contato: (11) 98366-2125
LinkedIn: linkedin.com/in/jehff
GitHub: github.com/JehffOliver
Endereço: Rua Elias Calache, São Paulo - SP

OBJETIVO

Busco uma posição como **Analista de Suporte Sênior**, onde possa aplicar minha ampla experiência em suporte técnico, infraestrutura de TI e atendimento ao usuário para solucionar problemas complexos, melhorar a eficiência operacional e garantir a satisfação do cliente.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- **Bacharelado em Sistemas de Informação** - Conclusão: 2021
- **Bacharelado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas** - Conclusão: 2024

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Analista de T.I Pleno

Novigo - Junho de 2024 - Presente

- Configuração de **Switches, Firewalls e Roteadores** para abertura de farmácias.
- Suporte técnico remoto e presencial para auxiliar os técnicos de campo das farmácias.
- Guia os técnicos na solução de problemas técnicos de nível básico a avançado.
- Atendimento e correção de erros em sistemas de caixas.
- Priorizava e categorizava chamados conforme a urgência e impacto.
- Criação de relatórios utilizando **Power BI e Planner** para registro de tarefas.
- Configuração e manutenção em **ambientes Linux e servidores**.
- Extração de informações do banco de dados **MySQL** para geração de relatórios.

Analista de Field Service Pleno

Stefanini - Setembro de 2023 - Junho de 2024

- Registro e gerenciamento de chamados via telefone, e-mail e sistema de tickets.
- Suporte técnico remoto e presencial para resolução de problemas em **software e hardware**.
- Atendimento a sistemas terceiros utilizados no **chão de fábrica**.
- Instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e aplicativos.

Analista de Infraestrutura de TI

CloudData - Abril de 2021 - Junho de 2023

- Monitoramento e atendimento de chamados via **Jira**.
- Documentação de processos e solução de problemas em sistemas **ERP**.
- Acompanhamento de migração de sistemas e suporte a **sistemas terceiros** no chão de fábrica.
- Manutenção preventiva e corretiva em **computadores, notebooks e impressoras**.

- Validação e reparo na infraestrutura da empresa.

Analista de Suporte

Samsung - Janeiro de 2020 - Dezembro de 2020

- Atendimento via **chat** para resolução de problemas em **notebooks Samsung** (software e hardware).
- Registro de atendimentos e troubleshooting conforme processos da Samsung.
- Gerenciamento de **atualizações e patches de segurança**.

Analista de Suporte Técnico

Dell - Maio de 2018 - Abril de 2019

- Atendimento e reparo de **computadores, notebooks e servidores Dell**.
- Solução de problemas de **hardware e software**.
- Monitoramento da fila de chamados via **Delta**.
- Atendimento direto ao cliente via **balcão**.

CURSOS COMPLEMENTARES

- **ITIL v3 Foundation**
- **Programação Orientada a Objetos (C#)**
- **Lógica de Programação e Algoritmos**
- **Redes de Computadores**

IDIOMAS

- **Português**: Nativo
- **Inglês**: Técnico

HABILIDADES

- **Gestão de Chamados**: Jira, Delta
 - **Sistemas ERP**
 - **Desenvolvimento Web**: HTML, CSS, Sass, Bootstrap, JavaScript (ES6)
 - **Desenvolvimento Back-End**: .NET, Entity Framework, MVC
 - **Bancos de Dados**: MySQL, SQL Server
-