

# João Paulo Batista das Neves Melo

Analista de suporte técnico

Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e atuando como Analista de Sistemas Nível II. Minha maior satisfação é contribuir na resolução de problemas, buscando a melhor experiência possível do usuário, atribuindo as melhores práticas de atendimento e resolução de incidentes. Meu objetivo é crescer profissionalmente na área da tecnologia, desenvolvendo habilidades, superando desafios, com uma boa comunicação, proatividade, relação interpessoal e carisma, disponho em contribuir para os demais que se interessar no meu perfil.

## Informações pessoais

### E-mail

joao.dasneves1902@icloud.com

### Telefone

(13) 99606-4222

### LinkedIn

<https://www.linkedin.com/in/joao-neves-melo/>

### Idade

22 anos

### Idiomas

Português fluente

Inglês básico

### Interesses

Desenvolvedor Jr Front-end

Analista de Sistemas Pleno

## Formação acadêmica

### Universidade Metropolitana de Santos

Curso Superior de Tecnologia (CST) - Gestão em Tecnologia da Informação

06-2019 – 06-2021

### Anhembi Morumbi

Curso de Sistemas da Informação – Análise e Desenvolvimento de Sistemas

02-2022 – 02-2025

## Softwares

Trello / Jira  
Microsoft 365  
Azure DevOps  
Help Desk  
Visual Studio Code  
Figma e GitHub/Git

## Cursos

2021-06 – **Scrum Foundation**  
2022-04 - **Windows Server Completo**  
2022-06 - **Redes de Computadores**  
2022-05 - **Linux SO**  
2019-02 - **Windows 10/11**  
2022-01 – **Lógica de Programação JS**

## Soft Skills

Empatia e ética  
Liderança e gestão de equipes  
Resolução de conflitos e flexibilidade  
Comunicação eficaz e criatividade

## Experiência laboral

### **Vendedor de Informática**

*Kalunga SA, Guarujá-SP*

10-2019 – 06-2021

- Responsável pela venda de produtos e serviços de informática viabilizando o atendimento personalizado ao cliente, atuando de forma a promover os serviços oferecidos, apresentando as opções mais adequadas a cada perfil;
- Planejamento e execução das atividades diárias definidas pela equipe, colaborando com o bom andamento das operações, realizando limpeza e manutenção da estação de trabalho, garantindo a boa imagem do ambiente profissional;
- Participação em treinamentos a fim de atualizar os conhecimentos na área e impulsionar o desenvolvimento profissional, obtendo maior produtividade.

### **Operador de suporte técnico N1**

*Menin Informática, Guarujá-SP*

05-2019– 02-2021

- Prestação de atendimento técnico, acionando a equipe operacional quando necessário, conforme as normas e procedimentos da empresa, realizando triagem dos chamados e ordens de serviço, análise de pedidos e levantamento de requisitos de chamados;
- Elaboração de materiais e documentos necessários para diferentes procedimentos de suporte técnico, visando a padronização dos atendimentos e a eficiência dos serviços;
- Diagnóstico, instalação e manutenção preventiva e corretiva de sistemas, máquinas e equipamentos de informática na realização de suporte presencial e remoto para problemas técnicos;
- Realização dos testes finais das máquinas (notebooks e desktops) conforme o procedimento estabelecido pelo setor de TI;

### **Analista de suporte técnico N1**

*Modal Gestão & Resultados Ltda, Santos-SP*

06-2021- 06-2022

- Atendimento em Help Desk via telefone ou chat, registrando os chamados e auxiliando o cliente em problemas de baixa complexidade, como configuração de e-mail, impressora, internet, instalação e configuração de softwares conforme as preferências dos usuários e padrões da empresa solucionando os problemas relatados;
- Atendimento em Service Desk, auxiliando o cliente em problemas de média complexidade relacionados a falhas de software, rede ou hardware, auxiliando na manutenção de hardwares e sistemas, identificando a origem do problema para realizar a limpeza de componentes e a substituição de peças com mau funcionamento;
- Controle das permissões de acesso aos usuários dos sistemas da empresa, limitando o uso de determinados recursos tendo em vista a preservação da segurança das informações;

### **Analista de suporte técnico N2**

*Modal Gestão & Resultados Ltda, Santos-SP*

07-2022 – 09-2023

- Realizar a tratativa de incidentes de plataformas e solicitações de serviço;
- Análise, testes e validação de BUGS;
- Elaboração e revisão dos procedimentos internos da área;
- Contato com cliente pra soluções de incidentes;
- Sustentação de solicitações e chamados via central com gerenciamento através do Azure DevOps;
- Responsável por verificar e finalizar pendências técnicas no sistema, informando o prazo de atendimento ao cliente e identificando problemas complexos, de forma a garantir o cumprimento das tarefas em tempo hábil.