

# Jose Roberto Rocha

---

São Paulo – Jardim Paulista - SP | (75) 9 8313-0394 | joserobertorocha098@gmail.com

## PERFIL PROFISSIONAL

Profissional com mais de 4 anos de experiência em suporte técnico, implantação e treinamento de sistemas ERP e PDV, com atuação em ambientes presenciais e remotos. Responsável pela capacitação de novos usuários e pela entrega de soluções estáveis e escaláveis. Sólida competência em relacionamento com clientes, análise de bancos de dados e suporte à infraestrutura de TI. Busco contribuir para resultados consistentes em empresas de tecnologia, varejo ou serviços, agregando valor por meio da excelência no atendimento, da documentação adequada e do foco em eficiência operacional.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAIS

### **Coneccta Sistemas – Santo Amaro/Ba**

Analista de Suporte Técnico Jr (PJ) | Set/2023 – Atual

- Apresentações e técnicas e treinamentos do sistema para novos clientes.
- Implantação do sistema em operações com mais de 10 PDVs (caixas) simultâneos.
- Rotinas fiscais e cadastrais: emissão de NF-e/NFC-e, devoluções, entrada e cadastro de produtos, atualização de dados de clientes e fornecedores.
- Suporte N1 e N2 a mais de 500 clientes, média de 30–50 chamados/dia, com redução de 30% nos chamados recorrentes por meio de treinamentos, documentação de recorrências e repasse estruturado de melhorias ao time de desenvolvimento.
- Desenvolvimento de plataformas no-code, para gerenciamento de chamados internos, organizando abertura, procedimentos, e mantendo o histórico de chamados por cliente, e assim traçando metas para resolução do problema.
- Bancos de dados MySQL e PostgreSQL: instalação, configuração, backup/restore, consultas.
- Instalação e configuração de impressoras fiscais;
- Realizei implantações TEF POS e PIX e periféricos de PDV;
- Condução de treinamentos on-line, com foco na usabilidade e experiência do usuário.
- Diagnóstico de resolução de falhas em ambientes Windows, promovendo melhorias contínuas no uso do software instalado.
- Gestão completa do ciclo de chamados (abertura, triagem, acompanhamento e fechamento) com documentação adequada.
- Administração e migração de dados (Excel, SQL e ferramentas auxiliares).
- Suporte e comunicação eficaz com clientes e parceiros/fornecedores.
- Configuração e manutenção de redes de computadores.
- Conhecimento da estrutura e edição segura do Registro do Windows

## **ALPHA STI – Cruz das Almas/BA**

Analista de Suporte Técnico Jr (CLT) | Fev/2023 – Ago/2023

- Prestei suporte para 7 sistemas de empresas diferentes ERP/PDV, (Velo, Torge, DigSat, Alpha, Cplug, Cervante e Prodo.);
- Atendimento técnico N-1, a usuários dos sistemas, com foco na resolução ágil de incidentes e dúvidas operacionais;
- Realização de varias implatações de sistemas;
- Condução de treinamentos presenciais e online, e em sequencia dando apoio iniciais aos usuarios e melhorando a usabilidade dos sistemas;
- Suporte à equipe comercial em apresentações e demonstrações de sistemas com videos e materias de apoio;
- Implementação de rotinas de backup em nuvem para clientes com sistemas instalados localmente, aumentando a segurança dos dados (Utilizando o MEGA);
- Participação de reuniões com a equipe de desenvolvimento, apresentando identificações de problemas com sugestões de melhorias para os sistemas utilizados, contribuindo com feedbacks dos clientes e coletando sugestões técnicas com os colegas de equipe, melhorando a parte operacional dos sistemas;
- Realização de manutenções preventivas e corretivas em hardware e resultando em melhorias significativas de desempenho e estabilidade dos sistemas.

## **LEOMAR – SAPEAÇU/BA**

Auxiliar Administrativo (CLT) | Mai/2020 – Ago/2022

- Gestão de contas a pagar e a receber, conciliações e controle de fluxo de caixa.
- Operação de vendas no sistema PDV, abertura/fechamento de caixa e emissão de comprovantes.
- Organização e controle de estoque: inventários, conferência de entradas/saídas e validade.
- Lançamento e conferência de notas fiscais de entrada (NF-e) e integração ao sistema.
- Atendimento ao cliente no balcão, com foco em agilidade e satisfação.
- Planejamento e roteirização de entregas, acompanhamento da expedição e confirmação de recebimento.

## **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Faculdade Anhanguera

- Concluído

## CURSOS E CERTIFICAÇÕES

- Analista de Suporte
- Redes TCP/IP
- Windows Server
- Firewall pfSense
- Programação Web
- Microsoft Excel Avançado
- Gerenciamento de Banco de Dados, e consultas em SQL;
- Segurança Corporativa da Informação

## CONHECIMENTOS TÉCNICOS

- Conhecimento em Sistemas ERP, PDV;
- Redes e Infraestrutura;
- Instalação e configuração de impressoras local e em rede;
- Banco de Dados: MySQL, PostgreSQL;
- Plataformas de acesso Remoto: AnyDesk, TeamViewer, UltraViewer;
- Sistemas Operacionais: Windows 7, 8, 10 e 11;
- Soft Skills Técnicas: Diagnóstico de falhas, suporte N1 e N2, atendimento omnichannel;
- Instalação de Software e Hardware;
- Conhecimento em HTML, CSS e JS;
- Conhecimento em medidas de segurança;
- Gestão de Marketing Digital: Gestão de tráfego pago com Facebook Ads;
- Base de pesquisas e conhecimentos ChatGPT Plus.

## COMPETÊNCIAS PESSOAIS

- Comunicação sistematica, seguindo a logica da programação;
- Resolução de problemas técnicos;
- Organização e senso de responsabilidade;
- Espírito de equipe e colaboração;
- Aprendizado contínuo e adaptabilidade;
- Presta suporte remoto ou presencial;
- Atender e registrar chamados via telefone, E-mail ou sistema de ticket;
- Capacidade em identificar e solucionar problemas de hardware, software e redes;
- Instalar, configurar e atualizar sistemas operacionais e aplicativos;
- Capacidade em orientar os usuarios quanto ao uso correto dos sistemas;
- Habilidade de explicar conceitos técnicos de forma simples e fácil de entender;
- Habilidade de entender e se relacionar com os problemas e frustrações dos usuários;
- Paciencia em lidar com usuários que podem estar estressados ou frustrados.