



JULIO CESAR SILVA

CEP 38410-239 

(34) 9971-2068 

cjjulio7@gmail.com 

linkedin.com/in/juliocesar1993 

github.com/JulioCesar93 



OBJETIVO PROFISSIONAL

Atuação: Suporte de Ti | Service Desk | HelpDesk | Suporte Técnico



EDUCAÇÃO

Análises e Desenvolvimento de Sistemas | FACULDADE UNOPAR

AGOSTO/2019 - AGOSTO, 2021

Graduação de nível superior na qual possui skills para projetar, testar, implantar e gerenciar sistemas e recursos que envolvem software.

Tecnólogo em Logística | UNIPAC UBERLÂNDIA

AGOSTO/2014 - AGOSTO, 2016

Curso de nível tecnológico que visa o planejamento das atividades operacionais da empresa de armazenamento, distribuição, transportes, comunicações e logística.



ÚLTIMAS EXPERIÊNCIAS

OPERADOR HELPDESK | MARTINS ATACADO

(NOVEMBRO/2023 – ATUAL)

Função: Suporte técnico para indisponibilidade sistêmica, dentro dos SLA's, codificação e implantação de correções imediatas ou de contorno para manter a disponibilidade sistêmica.

ANALISTA DE SUPORTE TI | ATENDENTE | ALGAR TECH e ALGAR TI

ATENDENTE TELEMARKETING (JULHO/2019 –DEZEMBRO/2019)

Função: Atendimento receptivo de suporte técnico de forma ativa e receptiva, fornecendo informações, solucionando dúvidas sobre os produtos e serviços.

ANALISTA DE SUPORTE DE TI (JANEIRO/2020 –JUNHO/2023)

Função: Atuação como Analista de Suporte realizando atendimentos aos clientes internos e externos na modalidade Field Service, correlacionadas a infraestrutura de TI tais como redes, sistema operacional e configurações de equipamentos (software e hardware) em geral.



HABILIDADES

- Experiência no atendimento remotos de chamadas telefônicas/chats, e-mail e fila de sistema ITSM (ferramenta para gerenciamento de chamados) e monitoramento do SLA de atendimento de incidentes e requisições;
- Experiência em atendimento Field Service (presencial) (Software e Hardware - montagem e manutenção – desktop, notebook e afins);
- Domínio em instalação, suporte e configuração de Sistemas Operacionais (Windows e Linux), aplicativos Microsoft e demais softwares;
- Domínio da ferramenta Active Directory (AD);
- Utilização de boas práticas e metodologia ágil.