

# JULIO CESAR SILVA

R. Antonio Fortunato, CEP 38408210   
34 9971-2068 / 34 32315745   
cjjulio7@gmail.com   
linkedin.com/in/juliocesar1993   
github.com/JulioCesar93 



## OBJETIVO PROFISSIONAL

Atuação como Analista de Suporte de Ti.



## 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 hardware e software.

### **Técnico 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.



## EXPERIÊNCIA

### **ASSISTENTE DE OPERAÇÕES | CALLINK SERVIÇOS DE TELEMARKETING** (MARÇO/2016 Á JULHO/2018)

**Função:** Agendamentos junto as centrais, desenvolvimento de relatórios e planilhas de visão da operação, ministraça o de treinamentos, atendimento aos clientes internos e externos.

### **ANALISTA DE SUPORTE TI | ALGAR TI** (JULHO/2019 – ABRIL/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).



## HABILIDADES

- Experiência no atendimento de chamadas telefônicas, 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 (Software e Hardware - motangem e manutenção);
- Orientação ao usuário final (suporte) sobre procedimentos e normas para uso dos recursos de Tecnologia.
- 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.