

Rafael dos Santos Moraes

Rua Colombina, N°60 • Recanto Pereira
06528-105 • Santana de Parnaíba • SP
(11) 9 4809-5075 • (11) 9 8387 7741
rafaelpas57@gmail.com
27 anos • Brasileiro • Solteiro

Objetivo: Desenvolvedor Front End Júnior

Formação Acadêmica

Desenvolvedor Web Front - End – 02/2022 a 12/2023.

Universidade Anhanguera – EAD.

Graduação em Sistema de Informação – 02/2018 a 12/2021.

Universidade Paulista – UNIP.

Experiência Profissional

Sonda IT – 09/2021 até o momento.

Empresa multinacional de grande porte *do segmento soluções e serviços de tecnologia*.

Agente Service Desk 1B

Responsável pelo suporte remoto ao grupo EloPar, Elo, Vivel, Alelo, Movera e Banco Digio.

Tarefas do dia-a-dia:

- ✓ Atendimento ao usuário: Receber e registrar chamados (por telefone, e-mail ou sistema de ticket) de usuários que enfrentam problemas técnicos ou precisam de assistência relacionada à TI.
- ✓ Diagnóstico e resolução de problemas: Identificar e diagnosticar problemas técnicos relatados pelos usuários e, sempre que possível, solucioná-los remotamente ou por meio de orientações adequadas.
- ✓ Escalonamento de incidentes: Encaminhar chamados mais complexos ou que estão além da minha capacidade de resolução para níveis superiores de suporte técnico ou outras equipes especializadas.
- ✓ Acompanhamento de chamados: Garantir que os chamados sejam registrados corretamente no sistema, acompanhados de perto e resolvidos dentro dos prazos acordados com os usuários.
- ✓ Configuração e suporte de software: Auxiliar os usuários na instalação, configuração e uso de aplicativos e softwares corporativo.
- ✓ Suporte de hardware: Prestar suporte técnico em relação a problemas com equipamentos, como computadores, impressoras e outros dispositivos de TI.
- ✓ Gestão de conhecimento: Manter uma base de conhecimento atualizada com respostas a problemas comuns e soluções para auxiliar na resolução rápida de incidentes recorrente.
- ✓ Acessos: Reset e desbloqueio da senha de rede no AD e configuração MFA para o primeiro acesso ao Office.com.

Xeros Do Brasil - 07/2019 até 07/2022.

Empresa multinacional de grande porte do segmento de impressoras.

Estagiário em suporte.

- ✓ Responsável pelo controle e monitoramento remoto de equipamentos através do software Remote Connect, atendimento ao cliente via remoto ou físico, configuração de impressoras e impressões de documentos em diversos tamanhos.

Formação Complementar

- ✓ Informática básica – 80 Horas - SENAI.
- ✓ UI & UX Design de aplicativos e sites – Adobe XD – 16 Horas – Udemy.
- ✓ Desenvolvimento Front - End do Zero ao Pro – 6 meses – EBAC.
- ✓ WordPress: Desenvolvimento Web do Zero – 6 meses – EBAC.

Conhecimentos:

Pacote Office: Excel, Word, Power Point, Outlook, Teams e Office 365.

Desing: Figma, Adobe XD, PhotoShop, Gimp e Canvas.

Desenvolvimento: HTML5, CSS3, JavaScript, Git, GitHub, NodeJS e Sass.

Sistemas Operacional: Window e Android.