

RENATO CIRILO

ANALISTA DE SUPORTE

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

ALGAR TI CONSULTORIA SA

07 / 2017 – 01 / 2019

Técnico de Suporte Junior – Sistemas ERP's

- Recebimento de 20 a 40 tickets em média por dia utilizando a aplicação (BMC - Remedy)
- Sistemas de suporte SAP SD-FI-MM, IAM, CWT, BMC, SGC, SISPAV, MDM
- Atendimento ao cliente por telefone, chat e e-mail encaminhando orientações e correções
- Atendimento remoto para clientes da mineradora VALE, localizada em diversos países
- Gerenciamento de incidentes críticos e manuseio para resolução de problemas
- Criação de relatórios mensais para a coordenação de TI através de macros

Técnico de Suporte Junior – Service Desk

07 / 2016 – 07 / 2017

- Service Desk – Cerca de 70 ligações em média por dia, SLA de 06 a 08 minutos
- Acesso Remoto via Skype for Business, Microsoft Remote Desktop e Team Viewer
- Resolução e direcionamento de chamados ao time de segundo nível
- Hardware Desktop, Notebook e Impressoras HP / Lexmark e Sistemas ERP
- Gerenciamento e Manutenção dos usuários via Active Directory no WS 2008 / 2012
- Atendimento telefônico pela Central de Atendimento (Telefone, Chat e E-mail)

NO FIRE SERVICES EIRELLI

04 / 2015 – 06 / 2016

Auxiliar de Oficina – Setor de Triagem

- Registro e Recebimento de extintores no setor de triagem
- Utilização do sistema Protheus para produção e organização dos extintores
- Auxílio nas entregas e conferência de Notas Fiscais sobre a entrega do produto

EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ

2019 - 2020

Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Ensino à Distância

RCTI – TREINAMENTOS

2019 - 2019

Gestão Empresarial ERP

TRAINING EDUCATION SERVICES

2017 - 2017

Análise de Redes e Segurança da Informação – Windows Server 2012

TRAINING EDUCATION SERVICES

2017 - 2017

ITIL V3 Foundation 2011

REFERÊNCIAS



CLAUDIO ARAUJO
Coordenador de TI

Algar / São Paulo
claudioaj@algartech.com



PATRICIA SOUSA
Supervisora de TI

Algar / São Paulo
patriciacbar@algartech.com



EDUARDO JOSÉ
Analista de Suporte

Certisign / São Paulo
eduardo.jose@certisign.com.br

DADOS PESSOAIS

Nome

Renato Cirilo da Silva

Resumo Pessoal

29 anos, Brasileiro, Solteiro

Endereço

Residente à rua Galileia nº 18, Apartamento 05,
localizado no bairro da Casa Verde, São Paulo
CEP: 02530-000

Telefone

+(55) 11 9 8956-6012

E-mail

itrenatocs@outlook.com

Work Place

<https://certification.netlify.com/>

Linkedin

<https://www.linkedin.com/in/renato-cirilo-789917b7/>

CURSOS, QUALIFICAÇÕES

SUPORTE TÉCNICO E INFRAESTRUTURA

ITIL V3 Foundation 2011

Metodologia Ágil – SCRUM / BPMN

Hardware – Montagem e Manutenção

Windows Server 2008 / 2012 – Active Directory

Windows Server 2016 – Gerenciamento

Incidentes e Requisições (JIRA, BMC, Cervello)

Banco de Dados – MySQL / SQL Server

SUPORTE ERP'S

Protheus 12 – Gerenciamento e Instalação

Gestão Empresarial – ERP Protheus

Programação ADVPL – Totvs – Protheus 12

SAP Business One / Gestão de Materiais

SAP Business One / Perfil de Acesso

DESENVOLVIMENTO

Desenvolvedor ASP.Net, NET Core / MVC / ORM

Desenvolvedor Front-End – HTML, JavaScript, CSS

Desenvolvimento Front-End – Magento Ecommerce