

Reinaldo de Jesus dos Santos

Brasileiro, solteiro, 39 anos,
Rua Fontoura Xavier, nº 131 – Itaquera,
CEP: 08295-300 / São Paulo - SP
Contatos: (11) 96443-5361
E-mail: reinaldo_jds@hotmail.com

Objetivo

- ✓ Técnico de informática /Analista de suporte de TI/ Analista de microinformática.

Formação acadêmica

- ✓ Análise desenvolvimento de sistema – Faculdade Centro Universitário Sant'Anna (Uni Sant'Anna) .

Cursos complementares

- ✓ Tecnologia da informação e comunicação – SENAI;
- ✓ GERENCIAMENTO DE REDES COM WINDOWS SERVER - SENAC
- ✓ ADMINISTRAÇÃO DO WINDOWS SERVER 2019 – SENAC;
- ✓ Montador e Reparador de Computador - Obra Social Dom Bosco;
- ✓ CISCO IT ESSENTIALS (montagem e manutenção de micros) – CIEE;
- ✓ Montagem e Manutenção de computadores – ABED;
- ✓ Gestão empresarial com ERP TOTVS - SOFTEX;
- ✓ MVA top 10 recursos do Windows 10 Microsoft - SOFTEX;
- ✓ Conceito e Infraestrutura de Redes – Impacta;
- ✓ Introdução à linguagem SQL Serve – Impacta.

Experiência Profissional

FMUSP - HOSPITAL DAS CLINICAS HC - SÃO PAULO

- ✓ Analista Suporte técnico -06/2020 - à 08/2022
- ✓ Atividades desenvolvidas: Atendimento a colaboradores internos e clientes externos e atendimento Vip. Prestar suporte em equipamentos de informática, telefonia e cabeamento estruturado, Desbloqueio de usuário no AD Reset de senha no AD. Receber chamados e realizar o atendimento dos clientes através dos meios de comunicação
- ✓ Utilizados na área: e-mail e chat, respeitando os fluxos e regras dos processos. Analisar e compreender a necessidade dos clientes registrando os casos no sistema CRM, considerando o nível de prioridade do atendimento.
Solucionar os casos compreendidos no escopo de atendimento garantindo a qualidade e o tempo acordado em SLA, e caso necessário escalar os incidentes para outros níveis de suporte encaminhando as evidências do erro e reportar ao cliente a previsão de atendimento do caso.

Hexa it Service soluções – 03/2018 – à 05/2019,

- ✓ Técnico de informática/ Suporte Técnico.
- ✓ Atividades desenvolvidas: Prestador de serviços de informáticas e de grandes projetos (T.I), Instalação e configuração de sistemas, garantir o cumprimento dos requisitos dos clientes (SLA / nível de serviço) no que se refere à disponibilidade dos recursos de informática através atendimento, registro, resolução das solicitações.

Loop Web

- ✓ Assistente Técnico – 03/2017 - à 02/2018.
- ✓ Atividades desenvolvidas: Reparador e manutenção de computadores e de equipamento periférico; Instalador de câmeras CFTV e de alarme.

Informações adicionais

- ✓ Voluntário em eventos realizados pela Obra Social Dom Bosco,
- ✓ Certificado Gestão Estratégico Ti – ITIL V3,
- ✓ Google IT Support Professional Certificate, ID Credential : DLHFZAD46W4A
- ✓ Remote Work and Virtual Collaboration Professional Certificate, ID Credential: 60624465