

AILTON ROCHA CORDEIRO

OBJETIVO

- Em busca de crescimento profissional na área de Analista de Sistemas.
- Em busca de recolocação profissional na função de desenvolvedor jr.
- Assumir uma nova função com espaço para crescimento na empresa.
- Em busca de oportunidade como desenvolvedor jr, de forma a contribuir para o crescimento da empresa.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Analista de suporte técnico Pleno , 09/2022 - Atual

LINUX - São Paulo

Atendimento e suporte técnico aos usuários de softwares instalados pela empresa, solucionando os problemas relatados para garantir o bom desempenho dos programas.

Atendimento em help desk via telefone ou chat, registrando os chamados e auxiliando o cliente em problemas de baixa complexidade, como configuração de e-mail, impressora e internet. Prestação de suporte técnico para instalação, configuração e manutenção de software e hardware, realizando testes funcionais e acompanhando o desempenho de equipamentos e sistemas.

Atendimento em service desk, auxiliando o cliente em problemas de média complexidade relacionados a falhas de software, rede ou hardware.

Controle das permissões de acesso aos usuários dos sistemas da empresa, limitando o uso de determinados recursos tendo em vista a preservação da segurança das informações.

Monitoramento de redes de internet, realizando manutenções periódicas para manter os equipamentos e sistemas operando com eficiência.

Auxílio na manutenção de hardwares e sistemas, identificando a origem do problema para realizar a limpeza de componentes e a substituição de peças com mau funcionamento.

Realização de backup de dados e informações, criando cópias de segurança dos arquivos, possibilitando a restauração quando necessário.

Atendimento telefônico de clientes, esclarecendo as dúvidas relacionadas ao sistema e solicitando a ida de um técnico até o local caso o problema não fosse resolvido.

Instalação e configuração de softwares conforme as preferências dos usuários, garantindo o desempenho satisfatório do programa.

Prestação de suporte aos funcionários da empresa em relação a novos sistemas, ensinando a utilizar os recursos disponíveis para garantir o bom fluxo do trabalho.

Instalação de programas de antivírus, protegendo os sistemas de invasões virtuais que pudessem prejudicar o funcionamento dos



CONTATO

📍 Rua Vinte e Cinco de Março , São Paulo, SP 01021000

📞 1189575330

✉️ arc48388528@gmail.com

📅 22/01/1999

🚩 Brasileiro

🌀 Solteiro(a)

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Capacidade de solucionar problemas de software e hardware
- Agilidade para executar serviços em tempo hábil
- Raciocínio lógico para solucionar falhas de sistemas
- Habilidade para prestar suporte via acesso remoto
- Conhecimento em processos de instalação e configuração de softwares
- Escuta atenta para entender problemas de clientes
- Boa comunicação verbal e escrita para auxiliar clientes
- Cooperatividade para trabalhar em equipe
- Habilidade com reparos de computadores
- Cordialidade e presteza no atendimento ao cliente

equipamentos e a segurança de dados.

Colaboração com a equipe de desenvolvimento para solucionar erros e falhas de software recém-lançados relatados pelos usuários, auxiliando na implementação de correções.

Criação de materiais de suporte para auxiliar a comunidade de usuários no entendimento dos recursos do sistema e na resolução de problemas sem necessidade de intervenção da equipe de TI.

Gerente geral, 01/2020 - 08/2022

City Distribuidora de Bebidas - São Paulo

Tinha como responsabilidade de liderar e supervisionar a equipe, garantindo um alto padrão de atendimento ao cliente e deixar um ambiente acolhedor.

As principais habilidade desenvolvidas eram,

Desenvolver e implementar estratégias para aumentar as vendas de bebidas e alcançar as metas lançadas pela empresa.

Gerenciar o estoque de bebidas, controlar os custos e garantir a qualidade dos produtos oferecidos.

Treinar e capacitar a equipe, para o atendimento ao cliente e práticas de segurança alimentar.

Colaborar com a equipe de marketing para criar promoções e eventos especiais para atrair novos clientes e fidelizar os existentes.

Aumento da receita por meio do monitoramento de previsões financeiras, da melhoria da gestão de orçamentos e do ajuste de estratégias operacionais.

Analista de suporte técnico, 01/2015 - 12/2017

New Center Informática - Barra do corda-MA

Atendimento e suporte técnico aos usuários de softwares instalados pela empresa, solucionando os problemas relatados para garantir o bom desempenho dos programas.

Atendimento em help desk via telefone ou chat, registrando os chamados e auxiliando o cliente em problemas de baixa complexidade, como configuração de e-mail, impressora e internet.

Manter registros detalhados das interações com os clientes e acompanhar os tickets de suporte até a resolução completa.

Realizar diagnósticos precisos, seguindo procedimentos e realizando a aberturas de

protocolo documentando as etapas de análise inicial a identificação do problema até a

solução de problemas e encerramento do protocolo.

Configurar e instalar sistemas operacionais, aplicativos e periféricos, garantindo o correto

funcionamento dos equipamentos.

Prestar suporte técnico presencial e remoto para clientes, identificando e resolvendo

problemas em hardware, software e redes.

Colaboração com a equipe de desenvolvimento para solucionar erros e falhas de software recém-lançados relatados pelos usuários, auxiliando na implementação de correções.

- Conhecimento de diferentes sistemas operacionais
- Capacidade de analisar criticamente os processos, propondo melhorias
- Capacidade de trabalhar em ambientes sob pressão
- Conhecimento em distintos sistemas operacionais
- Domínio em ferramentas de suporte remoto
- Facilidade para resolver problemas complexos
- Responsabilidade com a documentação de processos
- Dinamismo para trabalhar em diferentes locais
- Iniciativa para propor soluções técnicas
- Agilidade no aprendizado de novas tecnologias
- Resiliência para lidar com clientes exigentes
- Comunicação eficaz com o cliente
- Comunicação clara e eficaz com o usuário

IDIOMAS

Português: Língua materna

Inglês: A2

Básico

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharelado Engenharia da Computação, FAM, 01/2018 - 01/2023

FAM - São Paulo, SP

Status - Concluído

CERTIFICAÇÕES

Certificação Cisco

Treinamento em sistemas de ERP.

Python (Atualmente estudando)

SqlServer (2020)

C++ (2022)

Linux (2022)

Introdução (2022)

Introdução à desenvolvimento de software moderno (2023)

HTML e CSS (2024)

Montagem e manutenção de computadores, (2024)

Curso de redes – (2020 / 2024)

Banco de Dados SQL server (2024)

Consultor ERP (2024)
