

André de Melo Jota

Mobile: (11) 91282-6363

E-mail: andrejota@live.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/amjota/>

GitHub: <https://github.com/amjota>

Site: <https://amjota.github.io/>



Objetivo

Suporte ao Cliente / Analise de Dados

Obs.: Inteira disponibilidade para viagens.

Perfil profissional

Com duas décadas de experiência dedicadas ao Suporte ao Cliente e Tecnologia da Informação, possuo especialização destacada em Suporte Técnico ao Usuário. Durante minha trajetória, desenvolvi estratégias de atendimento que priorizam a eficiência, com ênfase em alterações de risco que não impactam o ambiente operacional. Além disso, destaco minha competência na elaboração de planos de contingência, cronogramas e estratégias de implantações.

Ao longo da carreira, assumi a coordenação de projetos e rollouts de equipamentos e softwares, demonstrando uma postura profissional profundamente orientada para resultados. Minha determinação e dedicação são evidentes em todas as atividades e objetivos que empreendo, apresentando facilidade para o trabalho em equipe e uma predisposição para assumir posições de liderança.

Estou confiante em minha capacidade de apreender e contribuir de maneira significativa para qualquer equipe ou projeto, com foco constante na excelência e na entrega de metas estabelecidas.

Formação

Graduação

Gestão da Tecnologia da Informação

Faculdades Universidade de São Paulo (UNICID)

1º Semestre

Cursos Extras Curriculares

Treinamento ITIL Foundations V3
ExecuTrain Brasil

20410:Installing and Configuring Windows Server 2012
Kasolution

29900 - Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900)
Kasolution – 08h – Outubro 2020

Fundamentos Básicos do SAP
Kasolution – 08h – Outubro 2020

Python / Django
Udemy – 140h – Abril 2023

Idiomas

Inglês Técnico.

Histórico Profissional

Algar Tech – desde Abril/2020 a Janeiro/2023

(Empresa de grande porte no segmento tecnologia e informática)

Cargo: Analista de Suporte Jr.

Encarregado da gestão do ambiente, supervisionei o controle de chamados e prestei atendimento aos clientes do Banco Carrefour, focando na manutenção de sistemas privativos, hardware e software. Minhas responsabilidades abrangeram a configuração de dispositivos móveis, como celulares e tablets, bem como a manutenção de notebooks e computadores.

Minha atuação incluiu o suporte e administração de Servidores Windows em ambientes físicos, abrangendo áreas cruciais como Active Directory (AD), DHCP, DNS, WSUS e Endpoint. Desempenhei atividades na Análise de Dados, utilizando ferramentas como SQL e Python em nível básico.

Estas experiências consolidaram minha habilidade em lidar com uma gama diversificada de responsabilidades, garantindo eficiência e integridade operacional nos ambientes sob minha supervisão.

TECHSUPP Tecnologia (Parceiro) – desde Junho/2015 a Agosto/2019

(Empresa de pequeno porte no segmento tecnologia e informática)

Cargo: Analista de Suporte Pleno.

Encarregado do gerenciamento e controle efetivo de chamados, desempenhei papel crucial no atendimento a clientes externos, focando na manutenção abrangente de sistemas privativos, hardware e software. Minhas responsabilidades estenderam-se à manutenção de dispositivos móveis, como celulares, tablets Android, Apple, bem como à gestão de notebooks e computadores. Destaco minha proficiência na recuperação de dados e remoção de vírus.

Na esfera do suporte e administração de servidores, liderei operações em ambientes físicos, abrangendo áreas críticas como Active Directory (AD), DHCP, DNS, WSUS, além de monitoramento em ambiente Linux. Assumi a responsabilidade pela administração de servidores de arquivos (FileShare) e destaquei-me na gestão de backup, utilizando ferramentas como CA ARCserve e Cobian.

Além disso, assumi o controle na administração de webmail, gerenciando plataformas como Google, Zimbra e Office365. A administração de antivírus, com expertise em soluções como Symantec, Kaspersky e Qradar também esteve sob minha responsabilidade. Minha atuação incluiu o gerenciamento e a implantação de redes, abrangendo tanto as cabeadas quanto as redes Wi-Fi.

ADN Tecnologia – desde Maio/2014 a Março/2015

(Empresa de grande porte no segmento tecnologia e informática)

Cargo: Analista de Suporte Junior I.

Atuando Administração de Servidores Windows e monitoramento Linux, em ambientes Físicos e Virtualizados em Hyper-V e VMware (AD, DHCP, DNS, WSUS, Lync, SharePoint, Print Server). Administração de Servidores de Arquivos (FileShare), Servidores de e-mail (Exchange 2007 / 2010 / 2013); Responsável pela administração de Backup (CA ARCserve, Cobian); Administração de Webmail (Google, Zimbra, Office365). Administração de Anti-Vírus (Symantec, Kaspersky). Monitoramento de devices pela ferramenta N-Central, Qradar e endpoint. Gerenciamento e Controle de Chamados, Gestão de Mudanças e Base de Conhecimentos pela Ferramenta de Gestão Auto-Task com Base em Processos fundamentados na ISO 20.000.