

# André De Melo Jota

| Analista De Suporte Pleno | Analista De Dados Jr. | DBA SQL Server Jr. |

**Mobile:** (11) 91282-6363

**E-mail:** andrejota@amjota.com.br

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

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

**Site:** <https://www.amjota.com.br/>



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 Acadêmica

**Graduação:** Ciência de Dados Powered by Google Cloud  
Faculdades Universidade de São Paulo (UNICID)

## Cursos / Certificações

Microsoft Power BI Para Business Intelligence e Data Science  
Data Science Academy - 72h - **Em Andamento**

SQL Server Developer Total. T-SQL, Programação e Tuning.  
Udemy - 40h - **Em Andamento**

DBA SQL Server Essencial  
Udemy - Carga 12H - Nº UC-1c9db062-b747-43a9-9745-9cae7025ea11

Treinamento ITIL Foundations V3  
ExecuTrain Brasil – Carga 12H

20410:Installing and Configuring Windows Server 2012  
Kasolution

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

Python / Django  
Udemy – 40h – Abril 2023

## Habilidades

- SQL Server
- SSMS
- Power BI
- Windows
- Linux
- Microsoft Office
- Active Directory (AD), DHCP, DNS, WSUS
- Azure
- Google
- Zimbra
- Symantec
- Kaspersky
- Qradar
- HTML5
- CSS3
- Bootstrap 5.3

## Ferramentas Gestão

- Auto-Task
- Movidesk
- TopDesk
- ServiceDesk

## Idiomas

- Inglês Técnico
- Português Nativo

## Experiência Laboral

### **Algar Tech - desde Abril/2020 a Janeiro/2023**

(Empresa de grande porte no segmento tecnologia e informática)

#### **Cargo: Analista de Suporte Pleno**

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 - 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.