

# Alex Menezes

São Paulo – Poá – Zona Leste – CEP 08565-300.

E-mail: [alexmenezes.tech@gmail.com](mailto:alexmenezes.tech@gmail.com)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/alexssmenezes>

## OBJETIVO

---

### ANALISTA DE SUPORTE À SISTEMAS | CONSULTOR DE SOLUÇÕES

Possuo mais de 10 anos de experiências, em suporte e atendimento ao cliente (B2B e B2C), especializado em oferecer suporte técnico e consultivo de forma humanizada. Tenho habilidades com análises e reports em insights e KPIs, expertise em PDVs, prática em elaboração de manuais e procedimentos, atuo de forma colaborativa e ágil, focado em soluções e suporte para o negócio.

## GRADUAÇÃO

---

**Curso Superior:** Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Concluído em 2013.

**Instituição:** Centro Universitário Sant'Anna (Uni Sant'Anna – SP)

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

---

**McDONALD'S - 01/2025 – à atual -** *(por Capgemini Brasil)*

**Consultor de Soluções I –** *(Remoto)*

- Configuração de SETUP sistêmico dos restaurantes, adequado às regras de negócios;
- Configuração de servidores e equipamentos (hardware/software);
- Resolução de incidentes via troubleshooting de tickets, garantindo SLA;
- Eficiência e qualidade das entregas aos prazos determinados;
- Automação de processos repetitivos e melhoria contínua;
- Elaboração de manuais técnicos para equipe de implantação e suporte.

**RESULTADOS:** Implementações ágeis para o sucesso e satisfação do cliente (Arcos Dourados).

**SAMSUNG SDS Latin America – 10/2023 a 10/2024 –** *(por Randstad Technologies)*

**Analista de Suporte à Sistemas –** *(Remoto)*

- Suporte técnico a sistemas logísticos (B2B/B2C), com foco em WMS e TMS;
- Solução de falhas no WMS, destravando a operação e permitindo o fluxo do negócio;
- Resolução de problemas técnicos relacionados ao módulo de TMS e WMS;
- Análise de logs (Wildfly, Jobs em Linux/Windows) e correções via PL/SQL;
- Troubleshooting de tickets, utilizando banco de dados PL/SQL para correções e análise de incidentes, procurando soluções criativas e eficazes dentro do SLA estabelecido.
- Análises de NFC-e no Totvs Protheus, sobre pedidos de vendas e emissões de notas fiscais;
- Monitoramento operacional com Jennifer5 e emissões fiscais NFC-e.

**RESULTADOS:** Suporte técnico ágil, destravando o fluxo da operação.

**GRUPO CARREFOUR BRASIL – 08/2023 a 09/2023 –** *(por Robert Half)*

**Analista de Treinamento e Suporte SAP Ariba –** *(Híbrido)*

- Treinamento de equipes de Compras e Indiretos na plataforma SAP Ariba;
- Projeto atuado na modalidade híbrida, junto com o time de compras e *supply chain*;
- Criação de insights do projeto referente às métricas atingidas durante a implantação.

**RESULTADOS:** Treinamento didático e ágil aos colaboradores nos prazos determinados.

**AUTOPASS S/A – 05/2016 a 03/2023 –** *(Efetivo)*

## **Analista de Sistemas e Suporte Pleno – (Presencial até 2020, após foi híbrido)**

- Conduzi e atuei nos principais projetos de implantação em cerca de 800 ATMs (CPTM, Metrô, Aeroporto GRU, Terminais Intermunicipais, Terminais no Guarujá, e Poupatempos), para vendas de créditos do cartão TOP, Bilhetes QR CODE, recargas de Bilhete Único e cartão BOM;
- Realizei análises transacionais, financeiras e processos de reembolsos, planejamento de coletas e guarda de valores;
- Monitorei equipamentos transacionais, análise de indicadores e KPI's da operação;
- Atuei no planejamento estratégico com clientes e fornecedores, para soluções de melhorias, viabilizando prazos, redução de custos e potencializando aumento de receita de compras de créditos com as máquinas de autoatendimento TOP/QR CODE/BU;
- Operei sistemas de monitoramento, suporte e intervenções operacionais em Sistemas de Bilhetagem Eletrônica de ATMs e Validadores de Recargas Online.
- Criei de procedimentos e orientação de treinamentos ao time de suporte e campo;
- Identifiquei e recuperei valores pagos indevidamente à terceiros, obtendo êxito no ressarcimento e aumento de receita, cerca de R\$ 1,2 milhão.

**RESULTADOS:** *Excelência operacional, aumento de receita, e 100% de recuperação de créditos indevidos.*

## **MSTECH EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA S/A – 02/2014 a 12/2014 – (Efetivo)**

### **Analista de Suporte Técnico Júnior – (Presencial)**

- Atuei como Analista de Suporte níveis I e II, e Service Desk aos chamados de alta prioridade;
- Fui responsável pela implantação e pós do sistema SGP nas escolas municipais em São Paulo;
- Realizei configuração de computadores, *tablets* e projetores para utilização do sistema SGP;
- Prestei suporte aos usuários, realizando treinamentos e sanando dúvidas de usabilidade;
- Fui responsável pelos atendimentos técnicos via telefone, e-mails e presenciais;
- Gestão de tickets pós-implantação;
- Elaboração de indicadores por demandas entregues às escolas municipais da região de Guaianases.

**RESULTADOS:** *Sucesso de 100% na entrega do projeto de implantação às escolas da SME-SP.*

## **CERTIFICAÇÃO**

---

**Certificação:** Oracle Cloud Infrastructure 2025 Certified AI Foundations Associate

**Emissor:** Oracle University

**Licença:** 322063854OCI25AICFA

## **HABILIDADES**

---

Trabalho em equipe, aprendizado contínuo, controle emocional, comunicação, adaptabilidade, foco analítico, planejamento estratégico, gerenciamento de tempo, atendimento ao cliente, liderança, planilhas e Dashboards, Jira, Confluence, ITSM, Git, GitHub, Python, Java, Javascript, HTML5, CSS3, Qualitor, TopDesk, InviGate, Windows, Linux, Escrita, Digitação, Power BI, PL/SQL, Photoshop, Canva, experiência do cliente, Microsoft MS Office, Inteligência Artificial, Criação de Prompts Inteligentes, Automação de tarefas de rotinas, noções de aquisições, meios de pagamentos, sistemas ERP, mobilidade, ATM, PDV, monitoramento de sistemas, capturas de transações.

## **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

---

- **Modelo de trabalho:** Presencial, híbrido ou Home-Office;
- **Preferência de contratação:** CLT + benefícios;
- **Pretensão Salarial:** Aberto à negociação, conforme escopo da vaga e benefícios.

---

Agradeço pela apreciação do meu currículo, para mais informações estou à disposição. Deus seja louvado.