

ANDRÉ LUIS PEREIRA PEDROSO

Endereço: Rio de Janeiro / RJ.

Telefone / WhatsApp: (21) 9.9307-2147

E-mail: andrelp.pedroso@gmail.com

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

FORMAÇÃO

Superior Completo em Redes de Computadores.

Superior Completo em Administração de Empresas.

Técnico em Informática.

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com mais de 13 anos de experiência em Tecnologia da Informação, especializado em processos, infraestrutura e suporte técnico, com foco na otimização e continuidade dos serviços de TI. Ao longo da carreira, desenvolvi e implementei soluções visando a performance, estabilidade e segurança dos sistemas.

Minhas principais áreas de expertise incluem:

Tecnologia e Eficiência Operacional: Desenvolvimento de estratégias para otimização de sistemas de TI, melhorando a performance e experiência do usuário final. Especialização em Microsoft 365 (Teams, Office, OneDrive) e capacitação de equipes para uso eficiente dessas ferramentas.

Análise e Controle de Processos: Elaboração de relatórios e dashboards para monitoramento de operações, garantindo transparência e agilidade.

Gestão de Infraestrutura e Suporte Técnico: Administração de servidores, monitoramento de sistemas críticos e atendimento ao usuário, com foco na resolução de problemas e continuidade operacional.

Com um perfil analítico e foco em resultados, busco sempre melhorar a eficiência e a satisfação dos usuários, alinhando soluções tecnológicas às necessidades estratégicas da organização.

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

ALLIG (PROMOTIONAL TRAVEL VIAGENS E TURISMO)

Cargo: Analista de Suporte Pleno – 09.2024 – até a presente data

Atribuições: Administração do Office 365, com gestão de usuários, grupos e licenças. Suporte técnico de 1º e 2º nível a mais de 170 colaboradores. Manutenção de hardware e infraestrutura de rede. Gestão da telefonia VOIP (3CX). Suporte aos sistemas corporativos (Reserve, E-Latam, E-Gol, TravelPort e Benner). Controle de inventário e ativos de TI.

TIQS CONSULTORIA (TUPPERWARE BRANDS)

Cargo: Analista de Suporte N2 – 11.2021 – 05.2024

Atribuições: Atuação como responsável técnico da equipe de suporte N1. Trabalho realizado em escala 12x36 no turno da noite, garantindo cobertura técnica fora do horário comercial e a continuidade operacional dos sistemas. Gerenciamento do Active Directory. Administração de servidores de impressão, File Server e outros recursos de infraestrutura. Monitoramento contínuo de sistemas críticos através das plataformas Grafana e Zabbix, assegurando a detecção e resolução de incidentes. Suporte tecnológico às linhas de produção da fábrica.

COLÉGIO MARISTA SÃO JOSÉ – BARRA DA TIJUCA

Cargo: Analista de Suporte – 10.2020 – 11.2021

Atribuições: Suporte tecnológico aos alunos e diversos segmentos da unidade escolar, em relação ao Office 365. Gerenciamento do Active Directory, incluindo criação de contas, concessão de permissões, bloqueios e gestão de assinaturas. Capacitação de colaboradores no uso de plataformas Microsoft, como Teams, Office e OneDrive. Instalação e reparo de pontos lógicos na infraestrutura de rede. Atividades operacionais, como controle de equipamentos, elaboração de documentos, manuais e planilhas. Instalação, configuração e manutenção de sistemas de telefonia VOIP.

WORKING PLUS (TUPPERWARE BRANDS)

Cargo: Técnico Residente – 04.2020 – 10.2020

Atribuições: Atuação como Field Service. Instalação, configuração e manutenção de impressoras multifuncionais. Gerenciamento de plataforma de impressão segura utilizando NDD. Administração de servidor de impressão, File Server e demais servidores relacionados. Elaboração de relatórios e dashboards para controle e monitoramento das operações de impressão.

BS TECNOLOGIA (TUPPERWARE BRANDS)

Cargo: Analista de Suporte N2 - Temporário – 03.2020 – 04.2020

Atribuições: Gerenciamento de contas, permissões, bloqueios e assinaturas no Active Directory. Administração de servidores de impressão, File Server e outros serviços relacionados. Monitoramento contínuo de sistemas por meio das plataformas Grafana e Zabbix. Manutenção, remanejamento e organização de pontos lógicos, além de sua habilitação. Fornecimento de suporte tecnológico para as linhas de produção da fábrica.

CLARO

Cargo: Técnico – 05.2019 – 02.2020

Atribuições: Controle de qualidade e auditoria dos serviços prestados. Configuração de aparelhos telefônicos. Capacitação dos clientes e atualização de tecnologia. Configuração e manutenção de roteadores 3G/4G.

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO RIO JANEIRO – SEEDUC

Cargo: Assistente Técnico - Coordenação – 04.2014 – 06.2017

Atribuições: Apoio tecnológico a 1.300 unidades escolares da rede estadual do Rio de Janeiro. Acompanhamento de projetos de infraestrutura, garantindo prazos e qualidade. Liderança de equipe técnica responsável por suporte de campo e manutenção, com foco em eficiência operacional e alinhamento às diretrizes da coordenação. Gerenciamento de Servidores. Instalação e reparo de pontos lógicos. Controle de inventário e ativos de TI.

BEQUEST (SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO RIO JANEIRO – SEEDUC)

Cargo: Técnico de Suporte – 08.2010 – 04.2014

Atribuições: Apoio tecnológico a 1.300 unidades escolares da rede estadual do Rio de Janeiro. Remanejamento e substituição de computadores. Instalação e gerenciamento da central telefônica, incluindo configuração de ramais e parâmetros de uso e manutenção do DG. Instalação e reparo de pontos lógicos.

PROJETOS

- Gerenciamento de Licenças Office 365 e Caixas Compartilhadas – ALLIG (PROMOTIONAL TRAVEL).
- Implementação de sistema híbrido de ensino devido a pandemia - COLÉGIO MARISTA.
- Sistema de liberação segura de documentos - WORKING PLUS (TUPPERWARE).
- Programa "Wifi com Segurança" em 120 unidades educacionais do Estado – SEEDUC.
- Programa Dupla Escola e Jogos Matemáticos Sesi/Firjan, reorganização e implementação de novas tecnologias – SEEDUC.
- Inauguração de 50 unidades escolares como responsável pela parte de infraestrutura lógica e suporte técnico ao parque computacional – SEEDUC.
- Substituição de parque computacional (5.000 computadores) – BEQUEST/SEEDUC.
- Controle e teste de funcionalidade de 25.000 dispositivos móveis – BEQUEST/SEEDUC.