

Jessica Lopes da Silva

Brasileira, solteira, 31 anos
Vila Império – São Paulo/SP
E-mail: jessica.lopes.jls25@gmail.com
Linkedin: www.linkedin.com/in/jessicalopes30
Telefone: (11) 98386-0701

Objetivo: Analista de Suporte Cloud Jr

Resumo Profissional

- Profissional Graduada em Sistemas da Informação cursando tecnólogo em Redes de Computadores, com 12 anos de experiência na área de Tecnologia da Informação (TI), atuando em empresas nacionais e multinacionais de grande porte.
- Vivência em formatação e padronização de sistemas, suporte técnico aos usuários, buscando solucionar problemas em geral de todos os componentes da rede informatizada, como servidores, estações de trabalho, impressoras, circuitos de telecomunicações, serviços de internet, liberação de acessos, instalação de softwares, acessos remotos, abertura e acompanhamento de chamados.
- Experiência em rotinas de atendimento, tais como: receber, classificar, priorizar, direcionar e adotar as providências pertinentes para solução das demandas originadas dos usuários (incidentes, requisições de serviços, dúvidas gerais) e execução de procedimentos técnicos em prol de resolver o problema, encaminhando e acompanhando as necessidades e problemas apresentados, junto as áreas responsáveis, assegurando a resolução dentro dos prazos e formas adequadas.
- Amplo conhecimento em acompanhar, suportar e realizar respostas a incidentes, monitorar ferramentas de detecção de intrusão e correlação de eventos, analisando os alarmes, identificando e respondendo a potenciais ameaças, realização de testes em softwares, direcionamento e liberações de serviços, coleta de dados, preenchimento em sistema, abertura de ocorrências/chamados, monitoramento de SLA, avaliação e acompanhamento de índices de desempenho.
- Conhecimentos em criação e cadastro de usuários, apoio durante implantação de novos clientes, rotinas administrativas, gestão de projetos, auxílio na instalação e remoção de equipamentos, dispositivos, aplicativos e atualização de versionamento de softwares, componentes e serviços.
- Forte atuação em elaborar relatórios, formulários, planilhas e verificação de conformidade.
- Atuação com resolução de problemas e melhorias nos processos, que resultem em otimização de tarefas, redução de custos e aumento de produtividade.
- Pacote Office: Avançado; Inglês: Básico (técnico).
- Postura, facilidade de adaptação a outros ambientes e equipes, com visão sistêmica dos processos envolvidos nos setores, possibilitando a atuação estratégica para o alcance dos resultados propostos.

Formação

- **Tecnólogo em Redes de Computadores** – Universidade Cruzeiro do Sul, cursando.
- **Graduação em Sistemas de Informação** – Faculdade Anhanguera, 12/2017.

Experiências Profissionais

Leroy Informática.

Período: 05/2022 – Atual.

Cargo: Analista de Suporte Técnico Jr.

Principais Atividades:

- Formatar sistema operacional e padronização.
- Criação da conta de rede (DirectoryActiver).
- Administração do painel Microsoft 365.
- Acesso remoto via teamviewer.
- Configuração de impressoras, e-mail e monitoramento de servidores.
- Instalação de softwares.
- Liberação de acesso ao diretório.
- Liberação e configuração para acesso ao vpn e configuração para acesso remoto.
- Criação de usuário no azureAD.

estagiário

Spread Tecnologia Ltda.

Período: 01/2019 – 10/2021.

Cargo: Analista de Suporte Técnico Jr.

Principais Atividades:

- Gestão de incidências, abertura e acompanhamento de chamados.
- Abertura de chamados com erros sistêmicos hospitalar.
- Gestão com AD Directory, acesso remoto pelo SCCM e configuração do Office 365.
- Configuração de exchange e grupo de e-mail.
- Instalação de software em geral, mapeamento de impressora e diretório.
- Monitoramento noc network call-center.

Sitel.

Período: 05/2018 – 08/2018.

Cargo: Analista de Suporte Técnico Jr.

Principais Atividades:

- Abertura de chamado de troca das peças para o técnico do produto Dell, após ser avaliado equipamento via telefone.
- Reparo de software - acesso remoto.

Experiências Anteriores

- **NEOBPO** – Cargo: Agente de Processo de Negociação I – Período: 02/2017 a 04/2017.
- **Milton Felizardo da Silva ME** – Cargo: Auxiliar de Serviços Gerais de Escritório – Período: 08/2014 a 09/2014.
- **Teleperformance CRM** – Cargo: Suporte Técnico Nível 2 – Período: 04/2011 a 01/2012.
- **Atento Brasil** – Cargo: Suporte Técnico – Período: 02/2010 a 03/2011.

Idioma

Inglês – Básico (técnico).

Informática

- **Pacote Office** – Avançado.

Cursos Complementares | Certificações

- **Inglês** – Wizard, cursando.
- **Preparatório AWS Certified Cloud Practitioner** — Escola da Nuvem, cursando (período 3 meses).
- **PowerShell parte 1: começando com a linguagem de scripting moderna** – Alura, cursando (carga 20hs).
- **Scrum: agilidade em seu projeto** – Alura, cursando (carga 10hs).
- **Preparatório + Exame itil v4** – Ka Solution, concluído (carga 16hs).
- **Sharepoint parte 1: criando um site de colaboração para uma equipe** – Alura, concluído (carga 08hs).
- **SharePoint parte 2: montando uma estrutura de rede usando SharePoint e OneDrive** – Alura, concluído (carga 08hs).
- **Preparatório Microsoft SC-900: Ms Security, compliance and Identity** – Fundamentação FAT, concluído (carga 48hs).