

# Caick Fernandes Oliveira Marques

Solteiro

Rua: Bonsucesso, 61 - Jd. Noronha – São Paulo - SP

Data de nascimento: 08/02/1995

Telefone: (11) 5931-7560 Celular: (11) 99315-1809

E-mail: caick\_marques@hotmail.com

LinkedIn: linkedin.com/in/caickmarques

## OBJETIVO

---

Analista de sistema.

## QUALIFICAÇÕES

5 anos de experiência na área de suporte;

Facilidade na análise e resolução de problemas;

Sólida experiência em suporte telefônico, remoto e presencial;

Certificação ITIL Foundation V3.

## FORMAÇÃO

---

Curso: Ciência da computação

Instituição: Uninove (Universidade Nove de Julho)

Data de conclusão: Agosto/2017.

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

---

### CAST GROUP

Início: 04/2016 Término: atual.

Cargo: Analista de Suporte.

Principais atividades:

- Atendimento de chamados remotamente (Remote Control View);
- Instalação e configuração de softwares e aplicações (Antivírus McAfee, Microsoft Office 2010, Cisco Jabber, Cisco NAC e Cisco AnnyConect);
- Suporte a aplicações da Secretária da Fazenda (Mocha, Pcom, EFD ICMS, AIIM ICMS, etc);
- Atendimento e cumprimentos de SLA de requisições e incidentes (BMC Remedy);
- Gerenciamento de servidor com Active Directory (AD);
- Cumprimento de prazos estabelecidos;
- Monitoramento de aplicações e ambiente;

### CAST GROUP

Início: 05/2013 Término: 04/2016.

Cargo: Service Desk (Estágio).

Principais atividades:

- Atendimento de chamados remotamente (Remote Control View);
- Suporte a aplicações da Secretária da Fazenda (Mocha, Pcom, EFD ICMS, AIIM ICMS, etc);
- Atendimento e cumprimentos de SLA de requisições e incidentes (BMC Remedy);
- Cumprimento de prazos estabelecidos.

## **CURSOS**

Hardware – Microcamp Tecnologia – 12/2010

ITIL Foundation – Curso Completo para certificação ITIL - Udemey

Desenvolvedor front-end - ArByte (Cursando)