

CURRÍCULUM VITAE

Maiquel Robert Mafra

Rua: João Reis de Gois, 54

Nascimento: 23.10.82

Bairro: Itacolomi (Itajuba) CEP 88380000, Piçarras (SC)

Filhos: 1

Residencial: (47) 3432-8432 – Celular: (47) 9971-5750

E-mail: maiquel.mafra@gmail.com

OBJETIVOS:

Coordenador/ Líder técnico/ Analista de TI/ Administração de Redes/ Projetos/ Datacenter/
Administrador de CPD/ Service Desk

FORMAÇÃO:

Pós-Graduação em Gestão de Pessoas e Coaching – AupeX (andamento)

Bacharel em Sistemas de Informações da SOCIESC – IST (2009)

RESUMO:

Experiência de 14 anos em TI, tendo atuado com análise de custos em serviços de TIC, ITIL, gestão de incidentes e problemas, processos, procedimentos e questões relacionadas a atendimento primeiro e segundo nível. ISO 9001. Atuado também no time de projetos. Experiência com suporte segundo nível em datacenter, servidores, redes e ambiente virtualizado. Prestação de serviços para empresas como Datasul, NeoGrid, Camerite, M. Abuhab Participações, Instituto IMA e vitare alimentos.

CURSOS:

- Support Center Team Leader – HDIBrasil SP 2014
- Finanças para gerentes de suportes – HDIBrasil SP 2013
- Deploy Cisco ASA Features – Multi Rede SP 2012
- Inglês intermediário – Wisdow idiomas ano: 2010, 2011 e 2012
- Curso de oratória – NeoGrid 2011
- ITIL Foundation – TECH 2008
- HDA Boot Camp: Help Desk Analyst Boot Camp – HDIBrasil 2007
- Atendimento telefônico – TECH 2006

CERTIFICAÇÕES:

Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST)

Help Desk Analyst Boot (HDA)

Customer Support Specialist (CSS)

Microsoft Certified Professional (MCP)

70-270 – Installing, Configuring, and Administering Windows XP Professional

70-271 - Supporting Users and Troubleshooting a Microsoft Windows XP Operating System

70-272 - Supporting Users and Troubleshooting Desktop Applications on a Microsoft Windows XP Operating System

IDIOMAS:

Inglês – escrita/leitura/conversação – Intermediário

TRABALHO VOLUNTÁRIO: voluntario no projeto Join.Valle, que tem como objetivo tornar Joinville uma cidade com serviços modernos para melhorar a qualidade de vida das pessoas, direcionado à co-criação da cidade do futuro. 2016

EVOLUÇÃO PROFISSIONAL:

Empresa: Neogrid Software – Junho/2009 - Maio/2016.

Cargo: Analista de TI

Vínculo: CLT

Segmento: Tecnologia

Atribuições: suporte a redes e servidores. Responsável por administrar, manter e monitorar a rede e servidores corporativos, ambiente misto, cisco e 3com, roteadores e firewall cisco, links e VPNs. Responsável pela gestão do ambiente virtualizado plataforma vmware (virtual center). Responsável pelo contrato de datacenter e 2 CPDs. Busca e avaliação de novas tecnologias e soluções de mercado. Ponto de apoio ao nível 2 e 1. Atuação no time de projetos. Principais projetos:

- projeto migração do datacenter de Joinville;
- consolidação de ambientes Joinville, Porto Alegre e São Paulo;
- separação dos ambientes;
- migração do CPD de São Paulo;
- Projeto wireless;

Assumi interinamente a liderança de TI de Junho de 2013 a Fevereiro de 2015. Principais conquistas:

- mudar a imagem da TI perante a empresa;
- implantação do catálogo de serviços;
- implantação do SLA;
- pesquisa de satisfação TI;
- reestruturação da ferramenta de registro de chamados;
- criação do DEIP, matriz de registro, políticas, processos e documentos para auditoria da ISO9001;
- reverter o resultado negativo da pesquisa NPS ano anterior. Alcançado 10.

Empresa: TECH SOLUTIONS LTDA (DATASUL). Abril/2005 Maio/2009.

Cargo: Analista de suporte.

Vínculo: sócio

Segmento: serviço

Atribuições: Suporte em infra-estrutura, principalmente em ambiente Linux. Backup, administrador de backup, administrador de redes nível 2, atendente de help-desk nível 4 (Diretoria e Presidência). Responsável por ambientes de redes (Linux) das Franquias de desenvolvimento.

Empresa: EDEI - INFORMATICA. Março/2004 à Abril/2005.

Cargo: Técnico em informática.

Vínculo: CLT

Atribuições: Manutenção de micros, impressoras e notebooks, instalação e configuração de pequenas LANs, suporte externo a usuários.

Empresa: PULSAR. Junho/2003 à Outubro/2003.

Cargo: Técnico em informática.

Vínculo: CLT

Atribuições: Administrador de backup, monitoramento de serviços e servidores através do nagios, suporte remoto a usuários.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOINVILLE. Fevereiro/2002 à Dezembro/2002.

Estagiário de informática.

Atribuições: Suporte local e remoto a usuários, manutenção de micros e impressoras, responsável pelas rotinas de backup da secretaria de educação e cultura.

Joinville, 05 de Maio de 2016.

MAIQUEL ROBERT MAFRA