

CARLOS JOAQUIM FERREIRA DA SILVA

Brasileiro, Solteiro | 34 anos.

Rua Salvador Mota, 433 | Vila Industrial | São Paulo | SP | Zona Leste.

Tel.: (011) 3213-4515 | Celular.: (011) 97400-5029

E-mail: cjfsilva@outlook.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/carlos-joaquim-ferreira-da-silva-a309644a

PERFIL

Profissional de TI, com conhecimentos sólidos em:
Projetos e desenvolvimento de Telefonia Voip Asterisk;
Infraestrutura de redes e Linux;
Database (MySQL e MongoDB);
Gestão e metodologia ITIL;
Desenvolvimento: Asterisk, Perl e ShellScript.

PRETENSÃO SALARIAL

R\$ 5.000,00 à 6.000,00 mensal

CURSOS CERTIFICADOS (*Podem ser vistos no meu LinkedIn)

- | | |
|-----------------------------|--|
| ▪ Ensino Médio | ▪ Cabeamento Estruturado |
| ▪ Microsoft MVA | ▪ Gerenciamento de Redes |
| ▪ ITIL Foundations | ▪ Zabbix |
| ▪ Scrum Fundamentals | ▪ Redes e Telecom |
| ▪ Linux (LPIC-1/HA/Balance) | ▪ Cisco CCNA (Voice/R&S/Security/Wireless) |
| ▪ MySQL (Avançado) | ▪ Cisco CCNP (Route/Switch/Tshoot) |
| ▪ Oracle 1Z0-051/062 | ▪ VmWare vSphere |
| ▪ Lógica de Programação | ▪ Citrix XenDesktop/XenServer |
| ▪ Java (Básico/OOP/Academy) | ▪ Asterisk 13 |

CURSOS LIVRES

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| ▪ JAVA SE | ▪ Oracle 11g e PL/SQL |
| ▪ HTML, DreamWeaver e Flex | ▪ MySql |
| ▪ Manutenção Micro-Computadores | ▪ Eletrônica Básica |

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Woopi (Desenvolvedor Asterisk) 09/2019 até o momento

Woopi é uma empresa inovadora de tecnologia cognitiva e unidade de Pesquisa e Desenvolvimento da Stefanini.

Oferece soluções como a Sophie, plataforma de sac 4.0 capaz de interagir com usuários humanos e sistemas por meio de interfaces de texto e voz.

Stefanini IT Solutions (Analista de Telecomunicações | N3) 05/2017 até 08/2019

▪ Telecom Latam: Soluções para telefonia voip e ipbx, junto ao cliente e operadora, totalizando 5 países, callcenter de 80 clientes, de setores diversificados, como: Alpargatas/Boticário/RedeGlobo/Unimed/Prodesp/PMESP/Fiat/Gerdau, fazendo a

implantação e sustentação dos mesmos, e de mais 25 filiais corporativas Stefanini;

- SVX: Stefanini Voice eXperience - Solução para callcenter, com sla, tma, tme e relatórios.
- Asterisk tshoot: Logs, ura's, dialplan, cdr, trunks sip/iax/h323/pjsip, astdb, edição de áudio, agi;
- Linux tshoot: Logs, cluster/drbd/heartbeat, lvm, ethernet, roteamento, shell script;
- Mysql tshoot: Otimização do banco, queries, triggers, relatórios.
- Zabbix admin: Criação de mapas e topologias, hosts, triggers, itens.
- Csc: Serviço compartilhado com times Network, Server, Avaya, Firewall e NOC,
- Gmud: Apresentação e realização das gerências de mudanças críticas ao comitê.
- CTI: Computer Telephony Integration, fazendo integração da ura com Oracle, Sap, Active Directory, envio de sms, ITSM (ServiceNow/Otrs/Sysaid/ServiceAide/Jira/Citsmart), via Api/Rest(jwt)/Soap.
- Software: Asterisk, CentOS, Mysql, softphones, Zabbix, Wireshark, vSphere, Prisme Nutanix, Audacity, Postman, SoapUI, MongoDB;
- Hardware: Server, Storage, Hardphone, E1, Goip, Gateway Voice;
- Developer: Php, Asterisk, Perl, Shell;
- Controle de Chamados: Tshoot de incidentes(Ferramenta CA).
- Controle de Projetos: Conferências e implantações de projetos sob demanda(Ferramenta Artia)

Stefanini IT Solutions (Analista de Monitoração NOC | N2)

11/2015 a 04/2017

- Command-Center para as empresas: Albert Einstein/Banco Fibra/Braskem/Multiplus/Porto Seguro/Quantiq/Samarco/Stefanini/Thyssenkrupp/Walmart, via monitoração, telefone, email e sms, mantendo o SLA;
- CSC: Centro de Serviços Compartilhados, acompanhamento de Gmud's e atuando para demais clientes compartilhados da Stefanini;
- Software: Zabbix, Solarwinds Orion, WhatsUpGold, OpManager;
- Hosts: Pstn, mpls, router, switch acesso/distribuição/core, accessPoint, servidores Windows/Linux/Databases/WEB;
- Controle de Chamados: Registro de incidentes(Ferramenta Qualitor/OTRS/CA/ServiceNow), RCA, escalonamento para operadoras, telecoms, infra e fields.

Stefanini IT Solutions (Analista de Suporte | N1)

06/2015 a 10/2015

- Service-Desk para a empresa Linhas Aéreas Gol de todo Brasil, via telefone e email, atendendo chamados para Software/Hardware/WEB/ERP, mantendo o SLA;
- Software: Windows 7, ERP NewSkies/Amos/CRM, Outlook/Office365, Office, Server 2003/2008 (AD, VPN, Exchange, Printers Map);
- Hardware: CPU, Cabeamento, Telefonia/VOIP, Impressoras Laser/Totem, No-Break;
- WEB: Suporte ao usuário para mais de 20 sites corporativos.
- Controle de Chamados: Registro de incidentes (Ferramenta Cherwell), escalonamento para Central de Acessos, Fields, terceiros e nível 2.

Supermercados Econ (Grupo CBA) (Analista de Suporte PL)

08/2008 a 05/2012

- Experiência: 4 anos em service-desk para automação comercial;
- Suporte Help-Desk para toda a empresa, via telefone, email, acesso remoto e pessoalmente, atendendo chamados para Software, Hardware, Redes e ERP:
- Software: Windows XP/7, Linux Ubuntu, ERP Superus, Mysql, Email, VNC, TeamViewer, Office, LibreOffice, Server 2003 (AD, VPN, FTP, Exchange, Printers Map), Ponto Eletrônico;

- Hardware: CPU/PDV, Scanner, PalmTop, Câmeras, Amplificador, Cabeamento, Impressoras Laser/Matricial/ECF, Modem/Router/Switch/Hub;
- Manutenção diária: Corrigir os dados de vendas e cargas, manter a rede de lojas conectadas, acompanhamento de inventários, manter o sistema TEF ativo, cadastro de usuários, email, FTP, serviço de NF-e para Centro de Distribuição.
- Controle de Chamados: Registro de incidentes(Ferramenta CecWeb), escalonamento para Fields, Operadoras, terceiros e nível 2.

Lojas Ponto Frio (Vendedor)

09/2006 a 01/2008

- Metas: Cumprimento de metas em vendas, atuando na linha marrom, branca e informática;
- Organização:Troca de preços diariamente, acompanhamento do inventário, limpeza do setor;
- Atendimento: Manter a boa conduta com os clientes e colaboradores;