

Formação: Análise e Desenvolvimento de Sistemas (3º semestre)

Idiomas: Português nativo e inglês intermediário.

Desenvolvimento: HTML, CSS, SASS, Tailwind, Styled Components, JavaScript, TypeScript, React, React Native e VueJS.

Conhecimentos: HTTP, DNS, API, Git, Figma, Jest, Testing Library, Design patterns, SQL, MySQL, Firebase, PHP e Office avançado.

Treinamentos: Conceitos de estrutura de redes, gerenciamento de ramais Avaya e Cisco, gerenciamento de e-mails Lotus Notes, Itil Foundation, metodologias ágeis (Scrum), SEO, performance web e acessibilidade web.

Freelancer (10/2020 - Atualmente)

Atuando desde 10/2020 com desenvolvimento e suporte técnico.

Desenvolvimento de projetos em HTML, CSS, SASS, Tailwind, Styled Components, JavaScript, TypeScript, React, React Native e VueJS.

Suporte técnico via telefone, WhatsApp, acesso remoto e presencial para diagnóstico, solução, configuração, instalação e orientação ao usuário/cliente em relação a equipamentos de informática em geral.

Qintess (12/2019 até 11/2020)

Técnico de Suporte Sênior

Atuei prestando suporte técnico via telefone, acesso remoto e presencial.

Diagnóstico e solução de problemas relacionados a área de infraestrutura de TI: Suporte ao usuário, formatação, manutenção corretiva e preventiva, configuração de telefones Avaya e Cisco, organização e controle de estoque, inventário, descarte, controle de ativos, suporte para Impressoras, desktops, notebooks, verificação de pontos de rede, criação de documentação técnica e atualização das existentes, controle e gestão de incidentes, requisições e mudanças, etc...

Resource IT (02/2016 até 08/2018)

Técnico de suporte

Suporte técnico N1 para diagnóstico e solução de problemas de informática para clientes internos e externos.

Suporte telefônico e via acesso remoto para solução de problemas do usuário/cliente.

Monitoramento de links de clientes internos e externos (**NOC**), e troubleshooting.

Constat (03/2014 até 04/2015)

Service Desk

Iniciei na função de Analista de suporte técnico (**Service Desk**) para solução de problemas de informática para clientes internos e posteriormente clientes externos, suporte telefônico, e-mail, chat e acesso remoto.

Suporte técnico para solução de problemas em computadores, celulares e principalmente no gerenciador de emails Lotus Notes.

Algar (05/2013 até 10/2013)

Analista de sistemas

Nesta oportunidade temporária atuei como analista de sistemas para correção, manutenção, diagnóstico e melhoria no sistema de desenvolvimento de cartões e impressão do mesmo nas embossadoras de cartões das lojas **C&A** de todo o Brasil.

Suporte para solução de problemas no sistema via acesso remoto auxiliando os funcionários das lojas.

Tec Total (02/2011 até 01/2013)

Helpdesk

Suporte técnico via telefone, chat, e-mail e acesso remoto para solução de problemas em computadores, impressoras, modems e roteadores para clientes domésticos.

Fui promovido para suporte N2 para solução de problemas que o N1 (**Service Desk**) não conseguira solucionar.

Criação de documentação com procedimentos técnicos, acompanhamento e orientação dos novos N1 da empresa.

Responsabilidades e atribuições: Gerenciamento e priorização de chamados, análise de problemas e incidentes relacionados a regra de negócio e sistema, apoio na atualização de sistema, atualização e criação de documentação técnica, registro e andamento de tickets na ferramenta de chamados, atendimento ao usuário/cliente por telefone, e-mail, chat, acesso remoto, WhatsApp e presencial, solucionar incidentes e problemas relacionados a SO, tratativa e troubleshooting remoto de incidentes, atuar com chamados de baixa, média e alta prioridade (SLA), etc...