

MÁRCIO DOS REIS SANTOS

Freelancer (outubro de 2020 - Atualmente)

Desenvolvedor Web Front-end

Desenvolvo projetos em HTML5 · CSS3 · SASS · Tailwind · Styled Components · JavaScript · TypeScript · React · Next · Vue.

Sou prestador de serviço em plataformas online e para clientes locais.

Alguns de meus projetos estão no [Github](#).

Competências: HTML5 · CSS3 · SASS · Tailwind · Styled Components · JavaScript · TypeScript · React · Next · Vue · Controle de versão · Interface de programação de aplicativos (API) · Testes unitários · Resolução de problemas · ITIL · Desenvolvimento web

Experiências

Qintess (dezembro de 2019 até novembro de 2020)

Técnico de suporte

Atuei prestando suporte técnico multiskill via telefone, acesso remoto e presencial fazendo diagnóstico e solução de problemas de informática em toda as áreas de empresa.

Suporte ao usuário/cliente, formatação, manutenção preventiva e corretiva, configurações, instalação, correção e atualização de softwares, reset de senha no AD, liberação de acesso a pasta, grupo de e-mail, instalação e configuração de telefones Avaya e Cisco, controle de estoque, controle de ativos, inventário, documentação técnica, controle e gestão de incidentes, requisições e mudanças.

Resource IT (fevereiro de 2016 até agosto de 2018)

Técnico de suporte

Suporte técnico nível 1 para diagnóstico e solução de problemas de informática para clientes internos e externos.

Suporte telefônico e acesso remoto para solução de problemas do usuário/cliente em várias partes de mundo.

Monitoramento de links de clientes internos e externos (**NOC**), troubleshooting, orientação, correção de falhas e escalonamento.

Constat (março de 2014 até abril de 2015)

Analista de service desk

Como analista de service desk prestava suporte via telefone, chat, email e acesso remoto.

Suporte técnico para solução de problemas de informática em aplicações, office, antivírus, configuração, liberações, reset de senha, correção de problemas em softwares, instalações, orientação, dúvidas e tudo relacionado e pertinente ao suporte de nível 1.

Suporte para resolução de problemas e dúvidas no gerenciador de emails Lotus Notes.

Tec Total (fevereiro de 2011 até janeiro de 2014)

Analista de help desk

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

Fui promovido para suporte de nível 2 para dar solução em problemas que o nível 1 não conseguia solucionar.

Criação de documentação com procedimentos técnicos, acompanhamento e orientação dos novos analistas de nível 1.

Responsabilidades de atribuições

Auxílio no desenvolvimento de interfaces de usuário, Implementação de funcionalidades de acordo com as especificações, Teste e depuração de código sob supervisão, 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 e presencial de incidentes e atuação com chamados de baixa, média e alta prioridade (**SLA**).

Contato

E-mail: marcioreis.pessoal@gmail.com

Celular: (11) 99434-1245

[WhatsApp](#) [Telegram](#) [Linkedin](#) [Portfólio](#)

ENDEREÇO

Santo Amaro - São Paulo / SP

HABILIDADES TÉCNICAS

Linguagens de programação: JavaScript · TypeScript

Desenvolvimento: HTML5

Estilizações e bibliotecas: CSS3 · SASS · Tailwind · Styled Components

Frameworks: React.js · Vue.js · Next.js

Testes: Jest · Testing Library

Controle de versão: Git

Conhecimentos: API · JSON · Figma · SEO ·

Github · G Suite · AD · Design System · Office

Sistemas operacionais: Windows · Linux · MacOS

Banco de dados: MySQL · Firebase

Metodologia ágil: Scrum

Treinamentos: Itil · Google Cloud · Conceitos de estruturas de rede · Gerenciamento de ramais Cisco e Avaya · Gerenciamento Lotus Notes · Performance Web · Acessibilidade Web · Lógica de programação

Idiomas: Português (Nativo) · Inglês (Intermediário)

Formação: Análise e Desenvolvimento de Sistemas (terceiro semestre)