

# EDILSON LANGUELO

## TÉCNICO INFORMÁTICO

### CONTACTO

- +258 84 45 64 693  
+258 87 84 44 495
- edilson.languelo@gmail.com
- Maputo, Av. Patrice Lumumba
- www.linkedin.com/in/elanguelo

### HABILIDADES TÉCNICAS

- Suporte técnico e Helpdesk (presencial e remoto)
- Diagnóstico e resolução de problemas de hardware e software
- Instalação, configuração e manutenção de computadores e impressoras
- Redes de computadores (LAN/WAN, configuração de roteadores e switches)
- Instalação e atualização de sistemas Windows e Linux
- Apoio no desenvolvimento, teste e manutenção de sistemas internos
- Suporte a aplicações corporativas e sistemas internos
- Documentação e organização de processos técnicos
- Boas práticas de segurança da informação



### PERFIL

Técnico de Informática com mais de 5 anos de experiência em suporte técnico, helpdesk, administração de sistemas e redes, aliado a sólida experiência como formador em informática e atendimento ao cliente. Experiência em manutenção de hardware e software, configuração de redes LAN/WAN, suporte a sistemas internos e documentação de processos técnicos. Experiência em design de interfaces, dashboards e fluxos de usuário, incluindo projetos como Sistema de Gestão de Campeonatos – Mabola. Capaz de gerir contas e acessos, resolver problemas de hardware/software, colaborar com equipas de desenvolvimento e garantir processos técnicos padronizados. Atuação comprovada como Instrutor de Aulas Práticas em Informática e Formador de equipas de Call Center.



### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

#### FINCODE LDA

Agente Call Center 2025 - Presente

- Atendimento e resolução de chamadas com profissionalismo e foco no cliente.
- Registo e atualização de informações no sistema da empresa.
- Suporte sobre produtos, serviços e procedimentos internos.
- Gestão de reclamações e encaminhamento de casos complexos.
- Cumprimento de metas de desempenho e adesão às normas de atendimento.

#### Connect Hub - Maputo, Moçambique

Técnico Informático de Helpdesk 2023 - 2025

- Suporte técnico de 1º e 2º nível a colaboradores e clientes, presencial e remoto.
- Diagnóstico e resolução de problemas de hardware, software e conectividade de rede.
- Instalação, configuração e manutenção de computadores, impressoras e periféricos.
- Gestão de contas de utilizador e acessos a sistemas internos e aplicações corporativas.
- Administração de redes LAN/WAN e implementação de boas práticas de segurança da informação.
- Desenvolvimento e manutenção de aplicações web internas e de projetos próprios, incluindo Sistema de Gestão de Campeonatos – Mabola, com:
  - Design de interfaces responsivas e dashboards administrativos.
  - Definição de fluxos e jornadas de usuário.
  - Criação de relatórios e exportação de dados em PDF e CSV.
  - Implementação de autenticação e roles (admin/usuário).

## HABILIDADES COMPORTAMENTAIS

- Raciocínio Lógico e Resolução de Problemas
- Capacidade Analítica e Atenção aos Detalhes
- Boa Comunicação e Didática no Suporte a Utilizadores
- Organização e Gestão de Prioridades
- Trabalho em Equipa e Colaboração Multidisciplinar
- Adaptabilidade a Novas Tecnologias e Processos

## CERTIFICAÇÕES

- Business Intelligence for Consultants
- Cisco Certified Network Associate CCNA 200301 Exam Tips
- Cybersecurity
- Python 3
- Ready to Work (ABSA Bank)

## IDIOMAS

- English (Fluente)
- Português (Fluente)
- Xichangana (Fluente)



## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### TECHVISION IMPORT & EXPORT LDA

Formador e Supervisor de Call Center

2022 -2024

- Planeamento e execução de sessões de formação para novos agentes de call center
- Desenvolvimento de materiais de apoio e manuais de procedimentos.
- Avaliação do desempenho dos formandos através de testes práticos e simulações de chamadas.
- Supervisão diária das equipas de atendimento das linhas 100 Movitel e 1455 EDM.
- Monitoria de chamadas em tempo real, feedback contínuo e coaching individual.
- Gestão de escalas, controlo de assiduidade e apoio na resolução de situações críticas ou reclamações.
- Relatórios periódicos de desempenho e análise de indicadores de produtividade, qualidade e satisfação do cliente.

### UNIVERSIDADE TÉCNICA DIOGO EUGÊNIO GUILANDE

Instrutor de Aulas Práticas laboratoriais em Informática

Fevereiro a Julho de 2024

- Condução de aulas práticas laboratoriais Sistemas Operativos, Sistemas Distribuidos, Introdução a Programação, Redes de Computador, Base de Dados, auxiliando estudantes na aplicação de conceitos teóricos.
- Orientação em instalação e configuração de sistemas operativos, softwares e redes básicas.
- Monitoria de desempenho individual, esclarecimento de dúvidas e reforço de conteúdos técnicos.
- Colaboração no desenvolvimento de projetos práticos e relatórios académicos

### UNIVERSIDADE SÃO TOMÁS DE MOÇAMBIQUE

Formador de Informática Básica

Junho 2023

- Planeamento e ministrar aulas práticas e teóricas de informática básica para estudantes e profissionais.
- Formação em pacote Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), sistema operativo Windows e utilização segura da internet.
- Desenvolvimento de materiais didáticos e exercícios práticos para reforço do aprendizado.
- Avaliação do desempenho dos formandos e apoio individualizado para melhoria de competências.
- Introdução a conceitos básicos de segurança digital e boas práticas de uso de computadores



## FOMAÇÃO ACADÊMICA

### Administração de Sistemas de Informação e Redes (4º Ano)

Universidade São Tomas de Moçambique

2021

### Tecnico de Planeamento Fisico e Ambiente

INFATEC

2017-2020

### Ensino Secundário

Escola Secundaria de Lulane

2015 - 2016