

Emerson Anselmo de Sousa

Brasileiro, solteiro, 33 anos
Qr 218 Conjunto A Casa 10 – Santa Maria Df
Telefone: (61) 98517-5156
E-mail: emercel22@gmail.com

OBJETIVO

Cooperar com o sucesso da equipe focando no comprometimento com os objetivos, metas e atribuições apresentados pelo projeto.

DESCRIÇÃO

Sou um profissional discreto e objetivo compromissado com o constante aprendizado e desenvolvimento pessoal. Tenho boa habilidade nos relacionamentos interpessoais, também tenho bom planejamento estratégico, com priorização de ações e tomadas de decisões voltadas para a resolução de impasses ou dificuldades em relação ao stakeholder. Procuro coordenar e organizar minhas atividades para que haja boa sinergia e resultados junto à equipe. Possuo facilidade no aprendizado de novas rotinas e procedimentos.

FORMAÇÃO

- Análise e desenvolvimento de sistemas. IESB (Completo)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

• 2020 -- Ilha Sevice

Cargo: Suporte técnico Nível 2

- Prestar primeiro atendimento e apoio técnico aos usuários de computador.
- Ajudar a recuperar o controle sobre o departamento de suporte ao usuário.
- Dar-lhe a liberdade para concentrar sua equipe de TI em suas competências essenciais e focos de negócios.
- Sendo o primeiro ponto de contato para funcionários e/ou clientes para lidar com questões técnicas, resolver problemas e escalar os incidentes que não podem ser resolvidos no help desk para o nível 2.
- Definindo um script template de atendimento inicial aos usuários para nossos atendentes utilizarem e integrarem o service desk com os outros grupos de apoio na sua organização.
- Acesso pela internet ao nosso sistema de rastreamento de chamadas e notificações de configuração, com relatórios mensais que lhe darão uma visão clara do que está acontecendo com o seu atendimento do início ao fim do ciclo do incidente.
-

• 09/2016 – Até 12/2018 - Algartech

Cargo: Analista de Suporte Júnior

Principais atividades:

- Detecção de defeitos.
- Instalação de Sistema Operacional.
- Instalação de sistemas de certificação digital.
- Instalação, configuração e monitoramento de Máquinas Virtuais
- Resolução de problemas de hardware e software
- Suporte remoto para instalações e configurações de softwares diversos.

- Configurações de impressoras.
- Elaboração de procedimentos operacionais
- Treinamento de utilização de software de automação comercial.
- Auxílio em suporte a redes.

• **06/2015 até 06/2016 – Connectcom Teleinformática**

Cargo: Suporte Local N2

Principais atividades:

- Detecção de defeitos.
- Instalação de Sistema Operacional.
- Instalação de sistemas de certificação digital.
- Instalação, configuração e monitoramento de Máquinas Virtuais
- Resolução de problemas de hardware e software
- Suporte remoto para instalações e configurações de softwares diversos.
- Configurações de impressoras.
- Elaboração de procedimentos operacionais
- Treinamento de utilização de software de automação comercial.
- Auxílio em suporte a redes.

• **08/2014 até 08/2015 – CTIS**

Cargo: Suporte Local N2

Principais atividades:

- Detecção de defeitos.
- Instalação de Sistema Operacional.
- Instalação de sistemas de certificação digital.
- Instalação, configuração e monitoramento de Máquinas Virtuais
- Resolução de problemas de hardware e software
- Suporte remoto para instalações e configurações de softwares diversos.
- Configurações de impressoras.
- Elaboração de procedimentos operacionais
- Treinamento de utilização de software de automação comercial.
- Auxílio em suporte a redes.

• **01/2014 até 08/2014 – Algar Tecnologia**

Cargo: Analista de Suporte Jr

Principais atividades:

- Detecção de defeitos.
- Instalação de Sistema Operacional.
- Instalação de sistemas de certificação digital.
- Instalação, configuração e monitoramento de Máquinas Virtuais
- Resolução de problemas de hardware e software
- Suporte remoto para instalações e configurações de softwares diversos.
- Configurações de impressoras.
- Elaboração de procedimentos operacionais
- Treinamento de utilização de software de automação comercial.
- Auxílio em suporte a redes.

• **11/2012 até 01/2014 – Indra Politec**

Cargo: Suporte Local N2

Principais atividades:

- Detecção de defeitos.
- Instalação de Sistema Operacional.
- Instalação de sistemas de certificação digital.
- Instalação, configuração e monitoramento de Máquinas Virtuais
- Resolução de problemas de hardware e software
- Suporte remoto para instalações e configurações de softwares diversos.
- Configurações de impressoras.
- Elaboração de procedimentos operacionais
- Treinamento de utilização de software de automação comercial.
- Auxílio em suporte a redes.

ÁREAS DE CONHECIMENTO

• DESENVOLVIMENTO

- Conhecimento básico em Bancos de dados e modelagem de dados.
- Conhecimento razoável em MySQL.
- Conhecimento razoável em SQL SERVER.
- Bons conhecimentos em **HTML ® 5.0 e CSS 3**.
- Conhecimentos básicos em **PHP ®**
- Bons conhecimentos em **Java ®**.
- Bons conhecimentos em montagem e manutenção de hardware (PC/Notebook).
- Infraestrutura

IDIOMAS

- Inglês – Básico
- Espanhol - Básico

CURSOS

- *Informática Avançada - MicroLins – 2009.*
- *Montagem a configuração de Microcomputador - MicroLins - 2012.*
- *HTML5 e CSS3 – Udemy 2018.*
- *PHP: Fundamentos para criar um sistema na Web – Udemy – 2018.*
- *MySQL I: Iniciando suas consultas – Udemy – 2018.*
- *Desenvolvimento: Java Completo Programação Orientada a Objetos + Projetos – Udemy – 2018.*

CERTIFICADOS

- *ITIL foundation v3.*
- *MCTS 70680 - Windows 7 Configuration.*