

# Lucas dos Santos Silva Job

Ermelino Matarazzo, São Paulo, SP  
(11) 2541-7239 / (11) 96358-7023  
[lucasdssilva@hotmail.com](mailto:lucasdssilva@hotmail.com)  
[www.linkedin.com/in/lucas-silva-b8005814b/](http://www.linkedin.com/in/lucas-silva-b8005814b/)

Sou participativo e dinâmico, aprendo com facilidade as atividades que a mim são designadas, sempre visando o meu crescimento profissional juntamente com o crescimento da empresa. Ficaria muito satisfeito em ser selecionado para uma entrevista em sua conceituada empresa.

## Experiência Profissional

### Analista de Suporte Júnior

Algar Tech - 02/2020 até atualmente

- Cobertura de férias e/ou emergencial de analista N1 e N2, célula (Pool de backup);
- Clientes atendidos mensalmente;
- Clariant, Allis, Santista, Construtora Tenda, Banco Pan, IMB (RD) e SKY.

### Analista de Suporte Técnico Pleno

Sitel do Brasil LTDA - 04/2016 até 01/2020

- Acompanhamento dos casos no Sistema CRM. Instalação de impressora. Configuração de equipamentos em RAID. Instalação e configuração de pacote office/Libreoffice em todas as versões. Configuração de e-mail. Conhecimento em ferramenta ERP. Resolução de problemas de conexões. Instalar e configurar softwares e hardwares Dell;
- Formatação e manutenção dos sistemas operacionais. Registra as atividades exercidas durante o dia. Realizar atendimento a usuários, estações de trabalho e sistemas de forma remota. Configurações de backup em nuvem. Orientação a dúvidas técnicas. Suporte técnico para tablet, notebooks e desktop Dell. Avaliação técnica. Análise técnica;
- Suporte a Software de terceiros. Suporte e configuração a sistemas operacionais Linux, Windows 7, 8, 8.1 e 10. Atendimento a equipamentos sem garantia. Cotação de serviços de reparo. Vendas de peças e serviços de reparo.

### Analista de Suporte Técnico Junior

Sitel do Brasil LTDA - 09/2014 até 04/2016

- Elaborar, atualizar e manter a documentação técnica do ambiente de TI. Registrar as atividades exercidas durante o dia. Realizar atendimento a usuários, estações de trabalho e sistemas de forma remota;
- Orientar as dúvidas técnicas. Atendimento a equipamentos com garantia Dell. Suporte técnico para tablet, notebooks e desktop Dell. Avaliação e análise técnica. Instalar e configurar softwares e hardwares Dell. Corrigir erros Windows 7, 8, 8.1 e 10. DSPQ. Suporte e auxílio para técnico de campo. Validação e abertura de chamados de reporte.

## Habilidades Técnicas

Marketing • Telemarketing • Secretariado • Contabilidade • Matemática Financeira • Call Center • Inglês intermediário para leitura e escrita • Administração e Gerenciamento • Recursos Humanos • Web Design • Comportamento Pessoal

## **Cursos e Certificações**

Fundamentos de AWS, Escola da Nuvem – 2023

CCNA Cisco (200-125 e 200-301) Router and Switch, Udemy - 2021

Windows server 2003, Fundação Bradesco - 2014

Montagem e Manutenção de Micro, City Computer - 2009

Informática, City Computer - 2009

## **Atividades**

Gosto de assistir filmes, conhecer novas tecnologias e no lazer prefiro jogar jogos digitais ou dar uma caminhada.