

Guilherme Ribeiro da Silva (Currículo – Profissional)

E-mail: guilherme_gvt@live.com

Perfil do currículo: Profissional

Data de nascimento: 18/03/1998

Endereço: Av. Miami, 30 A

Bairro: Carmela

Cidade: Guarulhos - SP **Cep:** 07159-150

Telefone residencial: (11) 2472-8754 **Telefone celular:** (11) 9 9014-4384

Pretensão salarial

Á combinar

Resumo do Currículo

- 3 anos de experiência em grandes clientes atuando com suporte
- Sólida experiência em suporte telefônico e remoto
- Apoio a novos colaboradores sobre implementação de melhores práticas
- Foco de trabalho na qualidade e na satisfação dos clientes
- Excelente comunicação, boa escrita, pro-atividade e empatia

Cargo de interesse

Analista de Sistemas / Desenvolvimento / Suporte

Informações adicionais

Habilidades e Competências

Foco do cliente.

Negociação.

Comunicação.

Bom relacionamento interpessoal Boa argumentação.

Criatividade.

Iniciativa e proatividade.

Raciocínio lógico.

Saber trabalhar em equipe.

Saber trabalhar sob pressão.

Boa comunicação verbal e escrita.

Idiomas

- **Inglês:** Intermediário
- **Espanhol:** Básico

Experiência profissional

Wtime - Time It Tecnologia e Prestação de Serviços em Informatica LTDA - 09/2020 - até o momento
Analista de Suporte N2 Jr.

- Realizar atendimento e suporte como telecom, impressoras, infraestrutura e sistemas. Caso o primeiro atendimento não solucionar acionar o plantão responsável.
- Atuação com suporte técnico em hardware e software para clientes internos e externos.
- Realizar atualização e criação de documentos e manuais.

Stefanini Consult. e Assessoria em Informática S/A - 07/2018 a 07/2020 - 2 anos
Analista de Suporte N2 Jr. - último cargo - 2 anos

- Atuação com suporte técnico em hardware e software para clientes internos e externos.
- Responder a questões não só técnicas, mas também relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, garantia entre outros.
- Projetar e prestar manutenção em redes de computadores, se responsabilizar pela segurança dos dados de serviço, participar na análise, estudo, seleção, planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, banco de dados, teleprocessamento e correlatos.
- Criar políticas de segurança, realizar prevenção contra invasões físicas ou lógicas, definir a manutenção do controle de acesso aos recursos, instalar, configurar e atualizar programas de anti-Vírus e anti-SpyWares,

RCW HOST - Qualidade Profissional em Serviços Web - 01/2017 a 01/2018 - 1 ano
Help Desk - último cargo - 1 ano

- Suporte via telefone.
- Suporte via TeamViewer.
- Prestar suporte aos usuários.
- Prestar suporte à e-mails e sites.
- Cadastro de novos usuários de e-mail.
- Configuração e-mail servidores: IMAP e POP3.
- Montagem, manutenção e configuração de computadores e notebooks.

Formação

Graduação #1

Instituição: UNG - Universidade Guarulhos
Grau de formação: Graduação
Nome do curso: Gestão de Tecnologia da Informação

Cursos e especializações

Curso #1

Nome do curso: HTML5
Instituição: Curso em Video
Duração: Curta (até 60 horas)

Curso #2

Nome do curso: Banco de Dados e SQL
Instituição: Udemy
Duração: Em Andamento
