

# Hayden Fernandes de Andrade

---

WhatsApp (92) 99525-8724 | Email: [haydenfernandes.ti@gmail.com](mailto:haydenfernandes.ti@gmail.com)

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/haydenfernandes>

## Objetivo

Profissional de TI especializado em suporte técnico N2, com experiência em ambiente corporativo. Objetivo de atuar em equipes de suporte avançado, utilizando conhecimentos em infraestrutura, troubleshooting de sistemas críticos, automação de processos e ferramentas de ITSM. Conhecimento em N8n Automação e Desenvolvimento de Agentes IA.

## Educação

### ENGENHARIA DE SOFTWARE | FACULDADE MARTHA FALCÃO – 4º PERÍODO

- Matéria principal: Desenvolvimento Web, Engenharia de Produto, Banco de Dados.
- Matéria secundária: Padrão de Projetos em Java, Cloud.

### TÉCNICO EM INFORMÁTICA – CONCLUÍDO EM 2012

- Matéria principal: Redes de Computadores
- Matéria secundária: Eletrônica Aplicada à Informática

## Experiências (as 3 últimas)

### ANALISTA DE SUPORTE N2 – QUALLIT SOLUÇÕES EM TI | OUT 2024 - ATUALMENTE

- Atuo como Analista de Suporte N2 no CD da Drogasil, garantindo a operação da infraestrutura do CD. Presto suporte em hardwares, softwares, redes e coletores de dados, manutenção em impressoras zebras, lexmarks, softwares como WMS, IBM, Java Legado e com diversas ferramentas como Service Now, Active Directory, Laps e VPN, Microsoft 365, Grafana para monitoramento de redes.

### DESENVOLVEDOR PYTHON -

### ONDACOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA | FEV DE 2025 ATÉ JUN DE 2025

- Recebi um convite para participar de um projeto de 4 meses para desenvolvimento de automações RPA voltadas para tarefas específicas da Vivo Telefônica. O foco estava em apoiar os analistas de dados na análise de indicadores de desempenho dos técnicos da empresa, criando robôs para facilitar os fluxos de trabalho entre os analistas.

### ANALISTA DE TI - CEPAM | AGO DE 2021 ATÉ OUT DE 2024

- Como Analista de TI fui responsável por fazer a Infraestrutura de Rede, Instalação de Servidores, Manutenção em Computadores, Monitoramento de Rede em todas as Escolas Estaduais do Estado do Amazonas, foi uma experiência desafiadora com muitos aprendizados.

## Cusos e Habilidade

- Scrum, Itil
- Rede de Computadores
- ITSM Service Now, DeskManager
- Desenvolvimento de Agentes IA N8N