

## Contato

italofca@yahoo.com.br

[www.linkedin.com/in/italo-araujo](http://www.linkedin.com/in/italo-araujo)  
(LinkedIn)

## Principais competências

Suporte técnico

Desenvolvimento de interface web

Desenvolvimento de sistemas

## Languages

Português (Native or Bilingual)

Ingês (Limited Working)

# Ítalo Araujo

Analista de Suporte de TI | Rede Mater Dei de Saúde  
Belo Horizonte e Região

## Resumo

Experiência em análise de suporte e técnico em informática.  
Programador HTML, CSS, PHP, C#,MySQL. Sistemas operacionais com Windows e Linux. Active Directory, DHCP, DNS, VPN. monitoramento. Telefonia IP. Suporte end user local e remoto.

---

## Experiência

Rede Mater Dei de Saúde  
Analista de Suporte de TI  
maio de 2021 - Present (1 ano)  
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

AeC Contact Center  
Tecnico de Suporte III  
agosto de 2020 - abril de 2021 (9 meses)  
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

AeC Contact Center  
Técnico de TI e Telecom  
janeiro de 2020 - maio de 2020 (5 meses)  
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Algar Tech  
Analista de suporte técnico  
setembro de 2017 - junho de 2019 (1 ano 10 meses)  
Belo Horizonte e Região, Brasil

Atendimento de chamados remotos relacionados à dúvidas, solicitações e erros de sistemas. Suporte à produtos Microsoft. Execução de projetos de rede de lojas. Criação de scripts para automação de tarefas.

Algar Tech  
Analista de Suporte  
maio de 2013 - maio de 2015 (2 anos 1 mês)  
TV Globo Minas – IBM - Fiat

Suporte técnico avançado de TI e Telecom. Criação e manutenção de redes para eventos e transmissões esportivas, reuniões e vídeo conferências. Operação de AD. Manutenção corretiva e preventiva de notebooks e desktops. Abertura, resolução e fechamentos de chamados gerados por telefone ou sistema. Controle de empréstimos de equipamentos. Inventário dos equipamentos pertencentes a área de T.I/Telecom. Abertura e acompanhamento de chamados externos. Backup em fita de servidores.

### Simples Serviços Bancários

#### Analista de Suporte

agosto de 2012 - maio de 2013 (10 meses)

Belo Horizonte

Manutenção de infraestrutura de TI e Telefonia (voip) do call center. Suporte aos atendentes, supervisores e gerentes. Administração de privilégios de usuários. Suporte e treinamento de operadores em diversos sistemas. Desenvolvimento de ferramentas para melhoria de processos operacionais. Administração da base de dados dos clientes (mailing). Manutenção e operação dos sistemas de discagem automática via voip.

Monitoramento de banda, mudanças de saídas, monitoramento de qualidade de ligação voip usando Elastix. Negociação, controle e monitoramento dos gastos do voip com empresas terceirizadas.

Administração de privilégios de usuários. Suporte e treinamento de operadores em diversos sistemas.

### Vitaderm Cosméticos

#### Analista de suporte junior

outubro de 2009 - outubro de 2011 (2 anos 1 mês)

Belo Horizonte

Manutenção preventiva e corretiva em notebooks e desktops. Administração de privilégios de usuários (AD). Backup de arquivos produzidos pelos funcionários e sistemas. Treinamento e suporte de sistemas. Manutenção de pdv's em lojas. Abertura de chamados em caso de problemas em sistemas terceirizados. Aplicação de correção de problemas enviados pela central.

---

## Formação acadêmica

### Centro Universitário UNA

Análise de Sistemas, Análise e Desenvolvimento de Sistemas · (2016 - 2019)