# Jefferson Nóbrega da Silva

Brasileiro, casado, 36 anos

Samambaia - DF

Telefone: (61) 991116458

E-mail: jeffersonnobrega@gmail.com

Linkedin: linkedin.com/in/jeffersonnobrega

Blog profissional: https://exchangesimples.blogspot.com/

### OBJETIVOS PROFISSIONAIS

Colaborar em um ambiente de trabalho onde possa colocar em prática os conhecimentos adquiridos em minha formação acadêmica e advindos da experiência de mais de dez anos na área de Tecnologia da Informação, em favor da instituição, objetivando sempre o benefício e crescimento da organização, assim como minha evolução profissional e pessoal.

### FORMAÇÃO ACADÊMICA

Nível Superior em Tecnologia em Redes de Computadores – Universidade Paulista

### COMPETÊNCIAS EM DESTAQUE

* Sólidos conhecimentos em Administração de estrutura de Servidores de E-mails através do Microsoft Exchange 2010, 2016 e Exchange Online (365);
* Sólidos conhecimentos em Administração de contêineres, contas e grupos através do Active Directory;
* Sólidos conhecimentos em suporte remoto e presencial a usuários, conforme modelo Itil;
* Sólidos conhecimentos em ferramentas desktop microsoft: Outlook, Excel, Word, Teams e etc.
* Conhecimento intermediário em Lógica de Programação;
* Conhecimento básico em programação de scripts para Windows Power Shell e Exchange Shell;
* Conhecimento básico das linguagens C#, HTML, CSS e Batch;
* Facilidade no aprendizado de novas tecnologias.

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E OUTRAS COMPETÊNCIAS

#### **Call Tecnologia e Serviços Ltda**

Empresa especializada na prestação de serviços terceirizados de atendimento aos cidadãos em organismos governamentais.

**Cargo:** Operador de Teleatendimento – Prestador de serviços ao BRB - Banco de Brasília.

**Período:** de 24/08/2006 a 11/03/2009.

**Principais atividades:**

* Atendimento BRB Telebanco – Realização de movimentações financeiras via Contact Center, assim como consultoria sobre empréstimos, investimentos, funcionalidades, normas e tarifas bancárias.
* Suporte técnico BRB - Help Desk aos usuários dos sistemas bancários: Banknet, Cobrança Web, BRB Negócios, CDA e @edi
* Retenção – Suporte aos operadores da equipe e auxílio à supervisão no gerenciamento dos colaboradores.

#### **CTIS Tecnologia S.A**

Empresa multinacional do Grupo Sonda

**Cargo:** Técnico de Suporte Interno. Prestador de serviços ao BRB - Banco de Brasília

**Período:** 06/03/2009 a 09/04/2017.

**Principais atividades:**

* Gerenciamento das rotinas de transmissão e processamento de dados no ambiente do BRB através da Solução @EDI; análise do ambiente de rede dos clientes para implantação dos sistemas: @EDI, BRB CDA e Cobranças Web e Offline.
* Treinamento dos aplicativos do banco para clientes; suporte de rede para usuários de departamentos e agências.
* Suporte do Correio Eletrônico do BRB (2° Nível), configurações via acesso remoto, Microsoft Exchange 2010, criação e administração das contas de e-mails, administração dos backups (pst’s) e aplicação das normas de segurança internas relacionadas ao Exchange (bloqueio de spam’s, arquivos suspeitos, arquivos com tamanhos excedentes e etc.) através da ferramenta Email Gateway 7.6 da McAfee.
* Administração Básica de Contas de Usuários e Grupos com Active Directory no domínio BRB.
* Participação ativa no processo de migração/atualização do Microsoft Exchange2000 para Microsoft Exchange 2010.

#### **BRB Serviços**

Empresa do Conglomerado BRB – Banco de Brasília S/A especializada na prestação de serviços de Cobrança Extrajudicial, Contact Center, Tecnologia da Informação e Comunicação a órgãos e empresas públicas e privadas.

**Cargo:** Atendente de Service Desk

**Período:** 03/04/2017 até 01/04/2022

**Principais atividades:**

* Prestação de serviços tecnológicos remoto aos funcionários do Banco de Brasília.
* Configuração e instalação de softwares.
* Suporte a serviços de Redes de Computadores.
* Suporte telefônico quanto aos serviços de TI
* Abertura de tratamentos de Interações, Incidentes e Requisições de Serviços conforme modelo Itil.
* Orientações relacionadas aos Sistemas Corporativos e de Automação Bancária aos funcionários do BRB.
* Administração de contas de usuários através do Active Directory
* Administração das caixas de e-mails corporativas através do Exchange Server
* Administração de máquinas virtuais através do vSphere
* Suporte a VPN.

#### **BRB Serviços**

Empresa do Conglomerado BRB – Banco de Brasília S/A especializada na prestação de serviços de Cobrança Extrajudicial, Contact Center, Tecnologia da Informação e Comunicação a órgãos e empresas públicas e privadas.

**Cargo:** Técnico de Suporte Interno N2

**Período:** 01/04/2022 até o presente momento.

**Principais atividades:**

* Suporte presencial e remoto aos usuários da rede local;
* Configuração, montagem, manutenção de Computadores e Impressoras;
* Instalação, manutenção e configuração de Sistemas Operacionais e Softwares;
* Administração de contas de usuários através do Active Directory;
* Administração das caixas de e-mails corporativas através do Exchange Server e Exchange Online;
* Cabeamento Estruturado;
* Criação de scripts na linguagem Batch para administração de Rede;
* Preparação e execução de treinamentos para alinhamento de conhecimento e capacitação da equipe de Service Desk.

### CERTIFICAÇÕES

* Scrum Foudation Professional Certificate;
* White Belt Six-Sigma;
* Remote Work and Virtual Collaboration Professional Certificate – RWVCPC;
* Lifelong Learning – Certifiprof.
* Fundamentos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPDF - Certifiprof

### CURSOS E ATIVIDADES DE APERFEIÇOAMENTO

* Curso de Exchange Server (Uni Academy)
* Exchange Online para Administradores (Uni Academy)
* Especialista em Exchange Online Protection (Uni Academy)
* Linux Beginners in Cloud – (4Linux)
* Microsoft Teams (Uni Academy)
* Segurança da Informação – 40 horas (Escola para Cidadania – UNB)
* Gestão de Qualidade – 40 horas (Escola para Cidadania – UNB)
* Fundamentos ITIL – 16 horas (Fundação Bradesco)
* Processo de Comunicação e Comunicação Institucional – 5 horas (FGV Online)
* Lógica de Programação Avançada – HTML e CSS (Dev Samurai)