**Leandro Dias Gomes**

Casado, brasileiro, 45 anos

Vila Formosa - Zona Leste – São Paulo

Cel: (11) 99317-6311

E-mail: leandrod.gomes@outlook.com

Resumo

Suporte em infraestrutura TI, instalação e manutenção de Desktops, recepcionar e registrar todos os chamados de suporte (via telefone, e-mail, chat etc.), instalação e configurações de Sistemas operacionais Windows, Linux, Suporte a sistema CRM, Office, conectividade e cabeamento estruturado, manipulação e consulta de banco de dados SQL Server.

Formação acadêmica

2006 – 2008 - Técnico em Informática – ETEC Prof. Camargo Aranha

2019-2021 - Tecnólogo em Banco de Dados - Universidade Cruzeiro do Sul

2023 - Cursando - Pós graduação especialização em Data Science - FMU

**Outros Cursos**

2014 - Roteamento e Switching CCNA: Introdução às redes

2020 - LPI Linux Essentials – Udemy

2021 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) - Fundação Bradesco

2022 - SQL SERVER: SQL COM MICROSOFT SQL SERVER 2019 - Alura

2023 – Preparatório para certificação AZ 900 – Microsoft Azure Fundamentals

Experiência Profissional

TOTVS 1 - Analista de suporte de sistemas

Novembro de 2021 - (1 ano 5 meses)

•Suporte ao sistema de automação comercial TOTVS FOOD SERVICE, com foco em varejo no geral (Restaurantes, Bares, Padarias, Casas de Shows).  
• Análise de problemas no banco de dados do sistema local do cliente (SQL Server Management Studio), manipulação, update, delete e consulta correção de linha e dados corrompidos.   
• Suporte a ferramenta TOTVS chef Web Retaguarda (Retaguarda em nuvem do TOTVS FOOD SERVICE), é o banco de dados do cliente em nuvem(servidor TOTVS). Funcionalidades do chef Web (Controle de vendas l Controle de Estoque l Gestão Financeira l Analise de Resultado l Redes e Franquias l Exigências Fiscais l outros).   
• Atendimento de tickets via ZenDesk, Chat, telefone e visitas presenciais ao cliente.  
• Analise de chamado, acompanhando SLA juntamente com a solução do chamado.   
• Instalação e correção de problemas em módulos fiscais (SAT / Fiscal Manager/MFE/ECF);  
• Solução de dúvidas gerais do sistema (Cadastros, extração de relatórios, PDV, Retaguarda);  
• Instalação e configuração de comandas (PDV MOVEL) em GETNET, Gertec, celulares, tablets, entre outros dispositivos mobile implantados com o sistema.   
• Instalação, migração e atualização do sistema TOTVS FOOD SERVICE PDV, incluindo, instalação do SQL Server Management Studio, modulo finalizador de venda, configuração de impressoras e periféricos, inclusão e manutenção de dados no SQL Server Management Studio, testes fim a fim com o cliente.   
• Configuração de integração do PDV com sistemas de Delivery/Toten (IFOOD, Goomer, Delivery Direto, entre outros).

**Competências:** JIRA · Zendesk Support · Jabber · Instalação de software · SQL Server · Atualizações de software · Treinamento de funcionários · Atendimento ao cliente · Sistemas de abertura de chamados.

Connectcom Analista de suporte técnico TI

Fevereiro de 2021 - outubro de 2021 (9 meses)

• Recepcionar, registrar e gerenciar nos tickets de suporte (via telefone, e-mail, chat etc.);

• Suporte em TI para os usuários dos sistemas utilizados pela empresa;

• atendimento presencial e remoto;

• Manutenção e configuração de microcomputadores;

• Instalação e configuração de software e configuração de sistema operacional conforme os padrões e necessidades da empresa.

SONDA Técnico de suporte em TI (Prestador de serviços McDonald’s)

Novembro de 2019 - fevereiro de 2021 (1 ano 4 meses)

• Recepcionar e registrar todos os chamados de suporte (via telefone, e-mail, chat etc.);

• Suporte de TI aos usuários na linha de produção (Mc’Donalds).

• Manutenção dos Desktops, Servidores, PDV’s, substituição de peças, baixa de imagem de sistemas operacionais, instalação dos aplicativos do cliente, configuração de rede de acordo com os padrões do cliente.

• Manutenção e configuração de sistemas operacionais, Windows 7 e 10 de acordo com os padrões do cliente.

• Instalação e manutenção de cabeamento estruturado.

Vincit Tecnologia Analista de Projetos TI (Prestador de serviços Hospital Israelita Albert Einstein)

Janeiro de 2013 - dezembro de 2017 (5 anos)

• Recepcionar e registrar todos os chamados de suporte (via telefone, e-mail, chat etc.);

• Instalação de switchs, roteadores, montagem e manutenção de cabeamento estruturado nos Racks de telecom.

• Contratação e acompanhamento de equipes para esxecução de projetos;

• Instalação e configuração de Access Point Cisco via Software Prime Cisco. Contratação e gestão de equipes para execução atividades em diversos projetos de atualização e reformas na infraestrutura de TI.

• Participei de diversos projetos de atualização da infraestrutura de TI na instituição:

Projeto cerner (Onde todos os equipamentos hospitalares foram conectados à rede). Projeto PABX (Migração de todo PABX analógico para IP Fones). Projeto de segurança patrimonial (Instalação de câmeras IP nas dependências da instituição) . Projeto de atualização dos Rack’s de Equipamentos e cabeamento estruturado.

Uranet Projetos e Sistemas Técnico de manuteção em TI

Janeiro de 2008 - janeiro de 2013 (5 anos 1 mês)

• Recepcionar e registrar todos os chamados de suporte (via telefone, e-mail, etc.);

• Suporte local e remoto aos colaboradores e diretoria da empresa.

• Manutenção, configuração,

• instalações de aplicações nos sistemas operacionais, windows XP, Windows 7. Linux Ubuntu, instalação dos sistemas, pacotes, manipulação de arquivos via shell.

• Criação e configuração de imagens de sistema utilizando os softwares GHOST, PHANTON, CLONEZILLA, de acordo com as necessidades dos clientes (Bradesco, Panamericano, VIVO).

Considerações:

Sou um profissional responsável, proativo, comprometido, organizado, capaz de interagir com a equipe, fácil assimilação de novos sistemas e metodologias e com muita vontade de aprender sempre