

LUIS FERNANDO APARECIDO RAMOS

 fernando.lfa67@gmail.com  (16) 99278-6880  Cajuru, SP

OBJETIVO

Profissional com experiência em monitoramento e suporte de TI, buscando uma oportunidade para contribuir ativamente na resolução de problemas, otimização de processos e melhoria contínua da infraestrutura. Comprometido com a excelência técnica e sempre aberto ao aprendizado de novas tecnologias para agregar valor à equipe e à empresa.

EXPERIÊNCIA

Alcans Telecom • Analista de Suporte Operacional 09/2021 - 02/2023

- Atendimento ao técnico de instalação/suporte via chat e telefone;
- Responsável pela auditoria interna completa, acompanhando o serviço técnico;
- Organização de dados e análises via Excel;
- Manutenção, suporte e baixa de itens no inventário do técnico/cliente.

Alcans Telecom • Analista de Suporte Nível 2 02/2023 - 09/2023

- Suporte diferenciado a clientes dedicados/prefeituras por atendimento web, e-mail e telefone;
- Configuração de roteadores, ONUs, RBs e Unifis;
- Configuração de interfonia/telefonia;
- Monitoramento de redes pelos softwares The Dude, Grafana, Zabbix, UNM2000, U2000 e MobaXterm;
- Auxílio técnico ao Suporte Nível 1, Suporte Operacional e Liderança;
- Realização de treinamentos aos técnicos de suporte/instalação.

Syngenta • Analista de T.I Pleno (Contrato Temporário PJ) 05/2024 - 05/2024

- Atendimento e resolução de chamados via ServiceNow, Zoom e Teams, oferecendo suporte técnico remoto e presencial;
- Criação e manutenção de usuários, grupos e permissões através do Active Directory;
- Monitoramento e manutenção de servidores, redes e telefonia;
- Configuração, suporte e manutenção de equipamentos para novos colaboradores/devoluções;
- Gestão de inventário de ativos de TI, garantindo controle e organização.

Allbiom Service • Auxiliar de Garantia da Qualidade 08/2024 - 02/2025

- Criação e manuseio de documentos seguindo a norma ISO 9001:2015;
- Realização de reuniões periódicas com time industrial;
- Coordenação de auditorias internas;
- Controle de RNCs (Registro de Não Conformidade) visando controlar e mapear falhas/problemas em produtos e atividades utilizando ferramentas como: Diagrama de Ishikawa e Metodologia 5 Porquês;
- Organização de dados e manuseio de planilhas via Excel.

EDUCAÇÃO

Bacharelado em Engenharia de Software • Universidade Anhanguera 02/2024 - Em andamento

IDIOMAS

Inglês: Intermediário (B1) – Boa compreensão de leitura e escrita, comunicação básica.

Espanhol: Intermediário (B1) – Leitura avançada, compreensão oral básica.