

## Marcelo Santos Silva do Nascimento

São Paulo, Brasil +55 (11) 96141-8788 | marcelooo2014@hotmail.com | [LinkedIn](#)

Analista de Suporte Técnico e Sustentação com experiência sólida no ecossistema Microsoft (Windows 10/11, M365 e Xbox Cloud Gaming). Atuo na resolução de incidentes N1 e N2, gestão de chamados via Dynamics 365 e troubleshooting avançado de conectividade e redes. Possuo perfil analítico voltado para **Dados e Automação**: utilizo conhecimentos de Lógica de Programação, PowerShell e SQL para otimizar rotinas operacionais, automatizar processos repetitivos e realizar consultas técnicas. Busco atuar com Sustentação de Sistemas ou Suporte Técnico Avançado.

### Competências Técnicas

- **Sustentação & Infra:** Suporte N1/N2, Windows 10/11, Microsoft 365 Admin, Active Directory (Conceitos), Redes (DNS, DHCP, VPN, TCP/IP).
- **Dados & Desenvolvimento:** Banco de Dados (SQL/MySQL), Lógica de Programação, Leitura de Logs, Java (Spring Boot - Noções para troubleshooting).
- **Automação & Ferramentas:** PowerShell (Scripts), Microsoft Dynamics 365, Git/GitHub, Xbox Cloud Gaming.
- **Soft Skills:** Resolução de Problemas (Troubleshooting), Atendimento Consultivo, Gestão de Tempo e SLAs, Trabalho em Equipe.

### Experiência Profissional

**Technical Support Analyst (Windows & M365) – Microsoft Project Teleperformance** | São Paulo, SP |  
*Maio/2025 – Atual*

- **Sustentação de Ecossistema:** Atuação em suporte técnico especializado (N1/N2) para Windows e Microsoft 365, realizando diagnósticos complexos de instalação, ativação e falhas de software.
- **Automação Técnica:** Aplicação de scripts em **PowerShell** e lógica de programação para agilizar a identificação de causas-raiz e otimizar rotinas de suporte.
- **Gestão de Incidentes:** Gerenciamento do ciclo de vida dos chamados via **Dynamics 365**, garantindo documentação técnica detalhada e cumprimento de SLAs.
- **Redes:** Resolução de problemas de conectividade (VPN, DNS, DHCP) e configurações de perfil de usuário, assegurando a continuidade operacional.

**Technical Support Analyst (Xbox Gaming & Hardware) – Microsoft Project Teleperformance** | São Paulo, SP | 2024 – 2025

- **Diagnóstico Avançado:** Troubleshooting profundo em hardware (Consoles) e serviços digitais (**Xbox Cloud Gaming**), analisando falhas de streaming e integração de sistemas.
- **Redes & Conectividade:** Resolução de problemas complexos de rede (NAT, Teredo IP, Port Forwarding) impactando a performance online.
- **Customer Experience:** Atuação focada na resolução de casos críticos, mantendo altos índices de satisfação (CSAT) e resolução no primeiro contato (FCR).

**Promotor de Trade Marketing (Projeto Ambev) Adilis | São Paulo, SP | 2025 – 2025**

- Atuação estratégica na gestão de estoque e layout de produtos (Merchandising), garantindo a execução de plano gramas e controle de validade (FIFO/PEPS).
- Negociação B2B com gerência de lojas para pontos de destaque e reporte de dados de execução via sistema corporativo.

**Jovem Aprendiz Administrativo (Job Rotation) Atacadão (Grupo Carrefour) | São Paulo, SP | 2015 – 2016**

- **Apoio em DBA (Banco de Dados):** Vivência no setor de TI com foco em administração de dados, auxiliando no monitoramento de rotinas e backups, desenvolvendo base técnica em SQL.
- **Controles Internos:** Atuação na auditoria de processos e conferência rigorosa de dados financeiros, reforçando o perfil analítico e atenção aos detalhes.

**Formação Acadêmica**

- **Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas** UniCesumar |  
*Cursando*

**Idiomas**

- Português: Nativo
- Inglês: Básico (Leitura técnica)