

- Dell Clients for VDI Curriculum

- Desenvolvimento e aplicação de políticas de segurança da informação;
- Realização de rotinas de backups e testes de recuperação de dados;
- Instalação, manutenção e otimização de hardware;
- Suporte técnico presencial e remoto via telefone, e-mail e Help Desk (Top Desk);
- Atendimento com foco em métricas como CSAT e SLA;
- Gestão de chamados e priorização de urgências;

### **Técnico de Suporte**

jun 2023 - abr 2024

Portnet Tecnologia, Belo Horizonte

- Administração de grupos e usuários em rede (Active Directory);
- Administração de grupos e usuários no ambiente Microsoft 365;
- Administração da plataforma de e-mails (Microsoft 365, Locaweb);
- Formatação, manutenção e backup de sistemas operacionais Windows;
- Configuração e manutenção de hardware visando a integridade e eficiência dos equipamentos;
- Atendimento ao cliente presencial e remotamente via telefone, e-mail e Help Desk (Movidesk);
- Prestação de atendimento rápido e eficaz visando cumprir as métricas de atendimento, como CSAT e SLA;
- Verificação e validação de backups e endpoints (Veeam Backup, Sophos e Kaspersky);
- Conhecimentos básicos em redes e servidores;

### **Estagiário de Suporte Técnico**

jun 2022 - jun 2023

Portnet Tecnologia, Belo Horizonte

---

## Cursos

### **Programador Web - FIC**

nov 2021

Curso FIC, ministrado pelo PRONATEC, forneceu-me a base em HTML, CSS, JavaScript, PHP e um conhecimento inicial em bancos de dados.