Guilherme Mendes Lima dos Santos

Analista de Suporte Computacional

💌 guilhermemendeslim@gmail.com 🤳 (31) 9 9614-3534 👂 Santa Maria - Belo Horizonte, MG

Resumo profissional

Atuo como profissional de suporte técnico a mais de 3 anos de experiência em TI, focado em garantir a continuidade operacional e a satisfação do cliente. Possuo habilidades sólidas na resolução de problemas técnicos e uma comunicação clara e eficaz para oferecer suporte excepcional aos usuários. Estou comprometido em manter-me atualizado com as últimas tecnologias, visando contribuir para o sucesso da equipe e da organização

Formação

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

fev 2022 - jun 2025

Universidade Estácio de Sá, Belo Horizonte

Experiência

Analista de Suporte Computacional

abr 2024 - out 2024

Sicoob Nossacoop, Belo Horizonte

- Gerenciamento de usuários, grupos de segurança e distribuição no Active Directory (AD);
- Configuração e aplicação de GPOs;
- Controle de acesso baseado em função (RBAC);
- Gerenciamento de usuários e grupos no Microsoft 365;
- Administração de e-mails e caixas compartilhadas no Exchange Online;
- Gestão de licenciamento e monitoramento de soluções no Microsoft 365;
- Configuração e gerenciamento de redes;
- Endereçamento IP fixo, DNS, gateway, máscara de sub-rede e rede wireless;
- Administração de firewall (Fortinet), VPN (FortiClient) e web filter;
- Monitoramento de redes, servidores e aplicações utilizando Zabbix;
- Administração de acesso a sistemas homologados;
- Configuração de soluções de segurança com antivírus (Trend Micro e CrowdStrike);
- Virtualização de servidores e ambientes utilizando Hyper-V;
- Experiência com Windows Server (2012, 2016, 2019);
- Experiência com Windows (11, 10, 8.1, 7), macOS e Linux;
- Formatação, manutenção e realização de backups em sistemas operacionais;
- Instalação e configuração de impressoras e scanners em rede (Samsung, HP, Lexmark);
- Suporte técnico a caixas eletrônicos (ATMs) utilizando o protocolo Telnet via PuTTY;
- Familiaridade com topologia de rede e cibersegurança;

Dados pessoais

LinkedIn linkedin. com/in/guilhermendes934

Idiomas

Inglês Técnico - (Em curso)

Certificações

- (FCA) Fortinet Certified Associate
- (FCF) Fortinet Certified **Fundamentals**
- Dell Endpoint Security
- Dell APEX Curriculum
- Dell Server Curriculum
- 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.