

MARCOS PAULO CALDEIRA DA SILVA

Vila Ede, São Paulo – Zona Norte De São Paulo – SP.

Brasileiro, Solteiro, 24 anos. Habilitação AB. Disponível em tempo integral.

Celular: (11) 95220-3218 E-mail: mpcsilva8@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/mpcsiva/>

Portfólio: <https://mpcsilva.github.io/>

GitHub: <https://github.com/mpcsilva>

Objetivo: TI – Processos e Soluções

Experiência profissional de 07 anos, atuando no suporte e monitoramento de softwares. Conhecimento nas ferramentas Service Now, JIRA, Zabbix, Ferramentas de tickets, SAP, OTRS, Servidores, Antivirus, Ad, File Server, Acesso remoto, FTP, VMware (VDI), Troubleshooting, Microsoft Sharepoint e PostgreSQL.

Formação Acadêmica

Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Faculdade de Tecnologia Bandeirantes – BandTec (Concluído - 06/2018).

Idioma

Inglês nível básico á Intermediário

Trajetória Profissional

NetSupport – (01/2020 – Atual – Projetos pontuais)

Função: Consultor PJ – Suporte e sustentação.

Configuração de ambiente windows. Build e Deploy de computadores, Configuração rede sem fio, equipamentos e perfis de usuário, redes, controle de acessos por MFA (multi factor authentication definition) e permissões com NodeJS. Inventário de equipamentos, treinamento de usuários, instalação de softwares, configuração de aplicações, testes de ambientes, acompanhamento de chamados (tickets) desde a abertura até á resolução de incidentes. Acesso remoto para resolução de problemas técnicos e orientação ao usuário. Atendimento de chat para abertura de tickets para clientes internos e externos, nacionais e internacionais. Ferramenta de service now para gerenciamento de filas de incidente, acesso remoto, Troubleshooting, Microsoft Sharepoint, VMware (VDI).

WDG Soluções Em Sistemas e Automação de Processos LTDA – (set/2019 – Dez/2019)

Função: Analista de Suporte e Desenvolvimento Jr (Noturno).

Responsável por realizar o monitoramento de ambientes e servidores com Zabbix. Desenvolvimento de código de acordo com especificações de POC (Proof Of Concept), casos de testes. Suporte aos clientes em caso de incidentes nos sistemas. Atendimento por e-mail, telefone além do monitoramento de SLA dos chamados por meio de OTRS para tratativa. Acompanhamento de ambientes de produção executados através de Control-M. Utilização de ferramentas fornecidas por Office 365 com objetivo de automatizar tarefas. Consultas em banco de dados Oracle. Técnicas de HTML, CSS e JavaScript.

Beblue Soluções De Cashback e Serviços Promocionais S/A – (abril/2019 – set/2019)

Função: Analista de Suporte Jr.

Responsável por prestar auxílio e suporte aos clientes internos da empresa, fornecer orientações sobre a utilização de equipamentos, gerenciamento acessos, configuração, criação, remoção e ajustes de perfil. Resolução de problemas técnicos em sistemas nativos da empresa além da instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva nas estações de trabalho, periféricos e sistemas de infraestrutura. Mapeamento de processos para possíveis melhorias. Abertura e direcionamento de chamados, acompanhamento e report de SLA's por meio do JIRA.

AFPESP – Associação dos Funcionários Públicos do Estado de São Paulo - (maio/2012 – out/2018)

Função: Analista de Suporte Jr.

Atuação no suporte dos sistemas internos da respectiva empresa. Configuração de equipamentos, contas e perfis de usuário. Mapeamento de rede, instalação de dispositivos, impressoras, correção de falhas em softwares, Pacote Office e servidores, substituição de equipamentos quando apresentado defeito, abertura de requisição de compra para o setor de logística.

Reconhecimento e/ou Prêmio

03º lugar no Hackathon 193 Challenge realizado pela Fundabom - Fundação de Apoio ao Corpo de Bombeiros na PUC-SP em março de 2019. O objetivo do app voluntário é integrar a sociedade junto ao Corpo de Bombeiros, formando uma rede de colaboração. Com ele, cada cidadão capacitado se torna uma força de trabalho voluntário em potencial para ajudar no atendimento a ocorrências. O foco da solução estratégica é reduzir o tempo do primeiro atendimento nas ocorrências até a chegada da equipe especializada.

Trabalho Voluntário

FECAP – Fundação Escola Comércio Álvares Penteado - (maio/2019 –maio/2019)

Função: Mentor de tecnologia.

Trabalho voluntário como mentor em projetos de desenvolvimento tecnológico. Auxílio aos participantes com intuito de estimular a criatividade, identificar problemas impactantes, organizar e definir ideias para estruturação de escopo de projeto, desenvolvimento da solução e Pitch de apresentação.

Formação Complementar – Cursos técnicos em TI

- Formação Java Web Full-Stack – JDev Treinamentos –Cursando.
- OTRS – WDG Automation –09/2019.
- Orientação a Objeto com Java– JDev Treinamentos –04/2019.
- Spring Boot MVC com Thymeleaf e PostgreSQL– JDev Treinamentos –04/2019.
- Servlets com JavaServer Pages e JDBC– JDev Treinamentos –04/2019.
- Hospedagem de aplicações Java – JDev Treinamentos –04/2019.
- Configuração de Ambiente em Java – JDev Treinamentos -04/2019.
- SQL com JDBC e Java – JDev Treinamentos -04/2019.
- Tecnologia da Informação e Comunicação – 07/2017
- Redes de Computadores – 06/2017.
- Gestão da Tecnologia da Informação – TI nas Organizações – FGV – 04/2017.
- Montagem e Manutenção de Computadores – (S.O.S Educação Profissional) –10/2014.