

## MARCOS PAULO CALDEIRA DA SILVA

Jardim Palmira, Guarulhos – Região Norte De São Paulo – SP.

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

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

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

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

## Objetivo: TI – Processos e Soluções

Analista de Suporte Jr / Analista de Segurança Jr / Desenvolvedor Web Jr

## Formação Acadêmica

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

## Formação Complementar – Cursos técnicos em TI

- Configuração de Ambiente em Java - 04/2019.
- SQL com JDBC e Java - 04/2019.
- Formação Completa em Java Web – Cursando – Término previsto para o mês 04/2019.
- Tecnologia da Informação e Comunicação – 07/2017.
- Redes de Computadores - DITec – 06/2017.
- Gestão da Tecnologia da Informação – TI nas Organizações – FGV – 04/2017.
- Estratégia de Empresas - Introdução à Administração Estratégica – FGV – 04/2017.
- Gerência de Projetos - Gerenciamento do Escopo do Projeto – FGV – 04/2017.
- Introdução à Programação em linguagem JAVA, TIMtec – 04/2017.
- GNU/Linux Ubuntu Desktop básico – Golearny – 04/2017.
- Python for Security Professionals - Cybrary – 04/2017.
- Cryptography – Cybrary – 04/2017.
- Ethical Hacking Essentials Certificate, ITCERTS – 02/2017.
- CSIRT Foundation Certificate, ITCERTS – 02/2017.
- Microsoft Dynamics CRM, L3 CRM – 01/2016.
- Montagem e Manutenção de Computadores – (S.O.S Educação Profissional) – 10/2014.

## Idioma

Inglês nível básico á Intermediário

## 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 app voluntário é um sistema mobile que integra a sociedade 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 (desde que previamente credenciado), considerando suas capacidades e competências.

O objetivo da solução estratégica é reduzir o tempo do primeiro atendimento nas ocorrências até a chegada da equipe especializada.

## **Trajetória Profissional:**

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

**Cargo:** Analista de Suporte | sustentação Jr.

Responsável por prestar auxílio e suporte aos usuários, fornecendo orientações sobre a utilização de equipamentos e sistemas. Resolução de problemas técnicos em sistemas nativos além da instalação, configuração e manutenção preventiva e corretiva nas estações de trabalho, periféricos e sistemas de infraestrutura. Mapeamento de processos para possíveis melhorias. Tratamento e direcionamento dos chamados ao suporte de campo caso a solicitação do cliente não seja solucionada remotamente. Acompanhamento e report de SLA's através de JIRA.

Suporte na solução de problemas de campo e interação com o cliente para instalação, configuração, manutenção de software e hardware, testes de funcionamento. Atendimento dos chamados de clientes e técnicos em relação a dúvidas e problemas de campo.

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

**Cargo:** Auxiliar Administrativo.

Experiência profissional de 07 anos em rotinas administrativas, atuando nos setores de arquivo geral, protocolo e cadastro e arrecadação em empresa do ramo de lazer, educação e saúde. Desenvolvimento de atividades relacionadas à análise contratual e cadastral, transferência e inativação de cadastros inadimplentes. Responsável por prestar atendimento ao cliente por e-mail, telefone e pessoalmente. Elaboração de relatórios diversos e suporte a gerência do setor. Organização de arquivo e criação de manuais de uso. Venda de contratos e Seguros. Acompanhamento de atividades desenvolvidas por jovens aprendizes. Suporte aos sistemas internos da AFPEP, podendo efetivamente utilizar os conhecimentos da recorrente graduação em análise e desenvolvimento de sistemas.

**Camp Centro – Centro de Aprendizagem e Melhoramento Profissional - (jun/2011 – dez/2012)**

**Cargo:** Jovem Aprendiz.

Auxílio na elaboração de documentos, relatórios, planilhas ou formulários. Controle de planilhas de registros e auxilio de modo geral no suporte administrativo.

## **Trabalho Voluntário:**

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

**Cargo:** Mentor de desenvolvimento.

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.