

Ana Júlia Gári Albano

Avenida Napoleão Bottura, 132, Jardim Alvorada, Matão, São Paulo (Disponível para viagens)

(16) 99627-9258 • (16) 3506-7954 • anajulia.albano15@gmail.com

www.linkedin.com/in/ana-júlia-albano

<https://github.com/n4ju15>

OBJETIVO

Tenho como objetivo obter novas experiências na área de Tecnologia da Informação (TI), principalmente na análise de sistemas.

RESUMO PROFISSIONAL

Carreira em desenvolvimento na área de Tecnologia da Informação, possuo ampla experiência em suporte técnico, gerenciamento de projetos, manutenção de sistemas, gestão de incidentes e implementação de melhorias desenvolvendo trajetória em empresas de grande porte.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Superior Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas | 2022 – Cursando
Anhanguera Educacional - Matão

Técnico em mecatrônica integrado ao ensino médio | 2018 – 2020 Etec Sylvio de Mattos
Carvalho - Matão

IDIOMAS

Espanhol: Proeficiente – C2

Inglês: Nível Básico – A1

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Analista de suporte a sistemas, 06/2022 – o momento

Hospital Carlos Fernando Malzoni – Matão, São Paulo

- Assistente de suporte a TI, integro a equipe de sistemas resolvendo erros sistêmicos e parametrizações no sistema de gestão hospitalar Tasy (Philips);
- Desenvolvo relatórios, realizo a criação e administração dos usuários e suas permissões, presto suporte ao usuário final com relação a dúvidas, erros sistêmicos e solicitações.
- Vivência em banco de dados com linguagem SQL (Oracle, MySQL) e elaboração de BI.
- Responsável pela elaboração de documentação técnica para base de conhecimento e por ministrar treinamentos das funcionalidades do sistema para os usuários.

- Vivência no gerenciamento de usuários no sistema de ponto Sênior.

Analista Back Office, 12/2021 – 05/2022

Capgemini – Araraquara, São Paulo

- Analista Bilíngue (Espanhol) à serviço de Coca Cola Femsa;
- Atendimentos de suporte técnico a N1 e N2;
- Responsável pelo escalonamento, acompanhamento e resolução de casos críticos;
- Elaboração de relatórios e documentação técnica para a base de conhecimento do suporte ao cliente;
- Análise detalhada de casos específicos - Equipe Backlog;

Assistente Bilíngue, 07/2021 – 11/2021

Capgemini – Araraquara, São Paulo

- Assistente Bilíngue, apoio no desenvolvimento das operações e resoluções de problemas.
- Atuo na abertura de chamados, escalonamentos e apoio remoto.
- Suporte de TI N1 a clientes estrangeiros falantes do idioma Espanhol e brasileiros;
- Integrei a operação KOF - Coca Cola Femsa

COMPETÊNCIAS E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Facilidade para resolução de problemas, agilidade no atendimento das demandas;
- Conhecimentos em Pacote Office, Active Directory, Service Now, Tasy Philips;
- Banco de dados – SQL

Certificações

Certificação em Atendimento ao Cliente: Técnicas de Resolução de Problemas e Conflitos – LinkedIn Learning

Certificação Git e GitHub: Formação Básica - LinkedIn Learning