

# REBECA MARIANO DO ESPIRITO SANTO

Profissional com mais de 9 anos de experiência em suporte técnico, sistemas e infraestrutura, atuando com excelência no atendimento a usuários, resolução de incidentes e implantação de soluções. Forte domínio em ferramentas de acesso remoto, gestão de chamados e comunicação com equipes multidisciplinares.

## DADOS PESSOAIS:

Brasileira, 28 anos

Cidade: Carapicuíba/ SP

Contato: (11) 94915-8503

E-mail: [rebecamarianosanto@gmail.com](mailto:rebecamarianosanto@gmail.com)

CNH Ativa - Categoria B

## LINKS PROFISSIONAIS:

Linkedin: [www.linkedin.com/in/rebeca-santo](https://www.linkedin.com/in/rebeca-santo)

LinkPage: <https://rebecamarianosanto.github.io/linkpage-rebecamariano/>

## OBJETIVO:

Atuar como Analista de Suporte de Sistemas, Analista de testes (QA), com o foco em suporte técnico e desenvolvimento de soluções inovadoras.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

### Freelancer | Criação e desenvolvimento de Landing Page

2025 | o momento

- Desenvolvimento de páginas otimizadas para micro empresas, com o foco na divulgação, conversão de leads e promoção de produtos e serviços

### Analista de Suporte de Sistema Júnior

Empresa: Dormakaba Brasil

Mai/2024 – Set/2024 | Barueri, São Paulo – (Híbrido)

- Atendimento técnico e suporte aos sistemas corporativos ForPonto e ForAcesso, com o foco em controle de ponto eletrônico e segurança de acesso.
- Suporte remoto a usuários via Teams e AnyDesk para análise e resolução de dúvidas e problemas.
- Abertura, categorização e acompanhamento dos chamados, com registro detalhado de ocorrências e soluções aplicadas.
- Encaminhamento de demandas de segundo nível para áreas especializadas, mantendo o fluxo de atendimento alinhado às políticas da empresa.
- Comunicação ativa com equipes multidisciplinares para tratativas técnicas e acompanhamento de solicitações.

## **Suporte de TI**

*Empresa: Soft Power Informática LTDA*

*Mai/2015 – Mai/2024 / Carapicuíba, São Paulo – (Presencial)*

- Suporte presencial e remoto a usuários com foco na resolução de problemas em hardware, software e rede local.
- Avaliação técnica, manutenção, montagem e formatação de computadores e notebooks. Instalação de sistemas operacionais (Windows), aplicativos e softwares diversos.
- Utilização diária dos sistemas TK2000 e GPro (Gdoor) em atividades operacionais para abertura, tratamento e controle das Ordens de Serviços (OS), emissão de documentos, gestão de estoque, vendas e apoio administrativo.
- Organização e controle de estoque. Atendimento balcão e telefônico para vendas consultivas de produtos de informática.
- Criação de posts no Canva e divulgação de produtos e serviços nas redes sociais, contribuindo para o alcance e engajamento com o público-alvo.
- Treinamento de novos colaboradores para o laboratório e padronização de procedimentos internos para melhoria dos processos e atendimento.

## **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas - FMU (2022 – 2024)

Técnico em Administração - ETEC (2014 - 2015)

Ensino médio completo - 2014

## **HABILIDADES E COMPETÊNCIAS**

- Comprometimento com rotinas operacionais, assegurando a continuidade e estabilidade dos sistemas.
- Foco e senso de urgência na priorização de demandas e resolução de incidentes.
- Raciocínio lógico e pensamento analítico para análise técnica e identificação de falhas.
- Comunicação clara e eficaz, facilitando o atendimento a usuários e a colaboração entre equipes.

Windows | Pacote Office | Outlook | Teams | AnyDesk | Trello | Jira | Kanban | GitHub | Git | VS Code | HTML5 | MySQL | Power BI | Figma | Canva