

## RICARDO LUIS OLIVEIRA NUNES

Rua Toríbio Cambara, 27 - Casa 3 - Jardim dos Lagos 2 – Guaíba/ RS

☎ (51) 8132.5571 ✉ nunes733@gmail.com



### PERFIL

---

- ✓ Profissional com formação técnica em Desenvolvimento de Software com 11 anos de experiência na área de infraestrutura corporativa e produção (suporte e monitoramento).
- ✓ Experiência no suporte à gestão dos recursos de TI, atuando na instalação, manutenção, controle, conexão e configuração de equipamentos, hardwares, servidores, aplicativos, sistemas operacionais, terminais, periféricos, estações de trabalho, recursos de internet, detectando e solucionando eventuais irregularidades, avaliando e propondo ações de melhoria, investimentos e novas soluções tecnológicas.
- ✓ Experiência com suporte remoto a problemas técnicos, atuando na identificação de falhas, realizando procedimentos de diagnóstico remoto, orientando e direcionando a execução de testes para isolamento de falhas e ou solução de problemas técnicos em equipamentos, hardwares, aplicativos, sistemas operacionais, periféricos, estações de trabalho e recursos de internet.
- ✓ Conhecimento e prática nas tecnologias:
  - Sistemas Operacionais: Linux Server/Desktop, MacOS, IOS, Android, Windows Server/Desktop/Phone.
  - ERP: ERP - JDEdwards, ERP – Oracle, Microsoft Dynamics AX/CRM.
  - Programação: Lógica de Programação, Programação em DHTML, Programação em HTML, Programação em Java, Programação em JavaScript, Programação em PHP e Programação Orientada a Objetos.
  - Rede de Computadores: Rede de Computadores - Linux, Rede de Computadores – Microsoft.
  - Banco de Dados: Banco de Dados MySQL, PostgreSQL, Microsoft SQL.

### FORMAÇÃO ACADÊMICA

---

**2013/1**      **Técnico em Desenvolvimento de Software**  
Escola Estadual de Ensino Profissionalizante Dr. Solon Tavares

### EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

---

#### ZENVIA MOBILE

**10/2010 - 07/2013**

Função: Assistente de Infraestrutura

Atribuições: Atendimento as demandas e atuação em projetos de infra corporativa, apoiando diretamente o Gerente da área. Monitoramento e gerenciamento dos servidores da infraestrutura corporativa, bem como atendimento das demandas internas do setor. Atuação junto as rotinas de backup, instalação/configuração de S.O. (Linux, Windows XP, Vista e Seven), configuração e manutenção de hardware em geral, limpeza e reparos em impressoras. Inclusão e exclusão de usuários e estações no AD, DNS e DHCP, bem como configurações gerais em clientes do Exchange e Lotus Notes. Suporte técnico aos clientes e colaboradores, conforme o nível de complexidade das soluções a serem tomadas, verificando suas necessidades e solicitações recebidas, identificando e solucionando problemas, orientando e esclarecendo dúvidas com relação às situações apresentadas. Instalação, manutenção, conexão, configuração e monitoramento de equipamentos, hardwares, servidores, softwares, sistemas operacionais, terminais, periféricos, estações de trabalho e redes de telecomunicação e processamento de dados. Administração, monitoramento e implementação de procedimentos de segurança de redes, servidores, backup de arquivos, bibliotecas de mídia, armazenamento, restauração e descarte de dados, programas e banco de dados em nível de gestão global.

#### STEFANINI IT SOLUTIONS

**07/2009 - 09/2010**

Função: Técnico em Informática

Atribuições: No Projeto SICREDI: Efetuar instalação de novo cliente de e-mail, baixar e-mails e configurar novo servidor de e-mail, passando ao usuário as informações e novos recursos da plataforma, bem como backup dos contatos e arquivos da conta na máquina do usuário.

No Projeto ALERGS: Atendimento aos chamados de suporte as estações de trabalho e impressoras laser, atuação junto a equipe de suporte técnico auxiliando na instalação/configuração/remoção de projetores, impressoras e estações de trabalho nos gabinetes dos deputados e comissões internas do órgão, atuação no laboratório de informática em rotinas de backup, instalação/configuração de S.O. (Windows XP, Vista e Seven), configuração e manutenção de hardware em geral, limpeza e reparos em impressoras.

#### **PC SERVICE INFORMÁTICA**

**12/2006 - 03/2008**

Função: Técnico em Informática

Atribuições: Atendimento aos chamados de suporte as estações de trabalho, atuando no laboratório de TI do Terra Networks, instalação/configuração de S.O. (MacOS, Windows XP, Vista e Seven), configuração e manutenção de hardware em geral, limpeza e reparos em impressoras e notebooks. Inclusão e exclusão de usuários e estações no AD, DNS e DHCP, bem como configurações gerais em clientes do Exchange e Lotus Notes.

#### **UNISYS DO BRASIL**

**06/2003 - 10/2006**

Função: Representante de Suporte Técnico

Atribuições: Atendimento remoto nível um aos clientes da Dell Computadores, recebendo e analisando as solicitações de suporte, efetuando os devidos testes de diagnósticos e caso necessário efetuando abertura de chamado técnico para manutenção em campo, ou envio de peças para reposição, atendimento as linhas de Notebooks, Projetores e Handhelds. Passando a atuar como auxiliar de nível dois em 04/2004, filtrando e analisando os casos escalonados ao nível dois, confeccionando relatórios detalhados de falhas e intervenções nos equipamentos, auxiliando assim na tomadas de decisões do responsável pelo nível dois, para a solução dos chamados escalonados. Em 02/2005 passando a atuar como analista de suporte nível dois, analisando e respondendo os casos escalados ao nível dois, pelos atendentes de nível um e analistas de qualidade. Produzindo e ministrando treinamentos a novos produtos, e treinamentos a novos analistas de nível um. Efetuando análise a métricas de qualidade, para identificar pontos de falha e sugerir a promoção melhorias no atendimento ao cliente. Em 06/2006 passando a atuar como analista nível três no time de "Tech Escalations", produzindo e ministrando treinamentos a novos analistas de nível um e dois, treinamento a novos produtos/tecnologias, bem como o alinhamento com as equipes de nível um e dois referente a procedimentos para solução de falhas ocorridas em larga escala e que afetavam um grande numero de clientes. Gerenciamento de casos críticos, problemas técnicos desconhecidos pela equipe de nível dois, solicitações incomuns feitas por empresas de grande porte, interação com setores de logística, grupo de produtos e qualidade, suporte Dell de outros países e fornecedores da Dell. Produção de relatórios em inglês, para solicitação da troca de equipamentos com falhas recorrentes e histórico de intervenções sem sucesso.

#### **IDIOMAS**

---

- Espanhol, avançado (conversação/leitura/escrita).
- Inglês, intermediário (conversação/leitura/escrita).

#### **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

---

Brasileiro, casado, 35 anos. Disponibilidade para viagens e início imediato. Pretensão Salarial R\$2.500,00