

Thiago Cardoso Dameto

Telefone: Cel. (11) 9.3413-9033
E-mail: Thiago.dameto@gmail.com
37 anos / Casado

OBJETIVO

Analista de Suporte | Analista de Monitoramento (NOC|BOC)

Operação de redes

Field service

FORMAÇÃO

Redes de Computadores – Universidade Nove de Julho.(Incompleto) - 2009

Cursos:

Star Byte – Hardware e Softwares manutenção de computadores – 2004 - 2006

Bit Company - cabeamento e infraestrutura de redes - 2007

CFTV - monitoramento de circuito fechado - 2013 – 2014

Wizard - inglês básico 2010

Microlins - software e sistemas operacionais - 2008

RESUMO

Profissional com 17 anos de carreira atuando na área de tecnologia da informação com experiência em Field Service, Service Desk, Monitoramento e Suporte a Infraestrutura de TI atuando em todos os níveis de serviços.

Expertise em processos e serviços baseados nas melhores práticas do ITIL, Governança de TI para Service Desk, Field Service, Helpdesk e Infraestrutura para Data Center.

Conhecimento em infraestrutura, ambientes microsoft, ativos de redes, Telecom, Office 365 e segurança da informação.

Sempre alinhado com planejamento estratégico da equipe visando um melhor atendimento e garantindo a qualidade na entrega dos serviços.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

NEXTIOS LOCAWEB

01/2020 atual

- ✓ Monitoramento em equipamentos em nuvem
- ✓ Acompanhar chamados na plataforma topdesk / Servicenow
- ✓ Informar alertas nos ambientes para atuação dos especialistas.
- ✓ Manter SLA em dia.

DIGISYSTEM

04/2020 03/2023

Cargo: **Analista de Suporte - Cliente (Hospital das Clinicas) - Central Central de Serviços**

- ✓ Suporte Técnico Remoto
- ✓ Monitoramento em equipamentos para tratativa
- ✓ Suporte Técnico Presencial
- ✓ Configuração de softwares
- ✓ Configuração de e-mails | Nuvem
- ✓ Garantir o nível de serviços e SLAs e melhoria continua;
- ✓ Melhorar a percepção do cliente em relação ao nossos atendimento;
- ✓ Foco em análise de causa raiz dos incidentes.
- ✓ Office 365
- ✓ Outlook
- ✓ Configuração de Aplicativos

OPTEC IT

03/2019 à 01/2020

Cargo: **Field Service**

- ✓ Field Service e Suporte Interno quanto à distribuição e acompanhamento das tarefas, cumprimento de níveis de serviços de TI e suporte em campo
- ✓ Suporte Técnico
- ✓ Service Desk
- ✓ Configuração de Redes estruturadas

KASP CONSULTORIA

01/2017 à 02/2018

Cargo: **Field Service**

- ✓ Field Service e Suporte Interno quanto à distribuição e acompanhamento das tarefas, cumprimento de níveis de serviços de TI e suporte em campo
- ✓ Suporte Técnico
- ✓ Rollout de máquinas (projetos com prazo)
- ✓ Monitoramento de servidores NOC
- ✓ Configuração de Redes estruturadas

Premier IT

12/12/2011 à 08/2017

Cargo: **Operador de Redes (NOC) – Cliente C&C Casa e Construção**

- ✓ Operador de Redes (NOC) e Suporte Interno quanto à distribuição e acompanhamento das tarefas, cumprimento de níveis de serviços de TI;
- ✓ Monitoramento dos links das lojas, monitoramento de usuários logado no sistema Vikam;
- ✓ Monitoramento das aplicações de notas fiscais de vendas sefaz;
- ✓ Administração dos serviços de e-mail Exchange Server 2007, serviços de FTP, Active directory, Domain Controle, Políticas de Segurança de Active Directory, Serviços de DHCP, Serviços de DNS, Servidor de Arquivos, gerenciamento de contas, grupos de distribuição, análise de logs e gerenciamento de fila de mensagens.
- ✓ Monitoramento Jobs (SAP)
- ✓ Participei de auditoria interna referente processos de serviços backup/restore, auditoria de segurança de controle de acesso e contas de sistemas;
Instalação e administração de antivírus (Symantec Endpoint Protect);
- ✓ Monitoramento de Links
- ✓ Monitoramento de Servidores

Conhecimentos específicos em informática

- ✓ Conhecimentos avançados em micro informática;
- ✓ Capacidade para fazer montagens de computadores Backups de acordo como a política da empresa;
- ✓ Ferramenta em nuvem;
- ✓ Atendimento diferenciado com o usuário;
- ✓ Monitoramento de redes Links e servidores;
- ✓ Montagem e Manutenção de computadores;
- ✓ Conhecimentos avançados em pacotes Office (Word, Excel, Outlook);
- ✓ SAP, Rollout, Implantação de Redes e Equipamentos;
- ✓ CFTV;
- ✓ Redes Estruturadas.