

João Paulo Serafim

R. Ernestina Lesina, 69 - Cidade Tiradentes, São Paulo - SP, 08470-260 | Cel. 11-95491-1614 | E-mail: joaopauloserafim@gmail.com

OBJETIVO

Analista de Suporte

QUALIFICAÇÕES

- Formado em Gestão da Tecnologia da Informação, certificado em ITIL, com ampla experiência em operação e infraestrutura de TI.
- Gerenciamento de serviços, processos e projetos de TI, alinhado com as melhores práticas e metodologias do mercado.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

01/2021 a 12/2021

Stefanini Group

Atendimento ao *cliente* Porto Seguro, Elevadores Atlas Schindler e Banco Safra.

Analista de Suporte - Service Desk (N1/N2)

- Registro de atividades e atendimento de incidentes e requisições em ferramentas de ITSM (Service Now, ServiceAide e CA Service Desk Manager).
- Apoio em projetos de rollout de computadores (Desktops e Notebooks), migração de sistemas operacionais (Windows) e virtualização de aplicativos (Citrix).
- Implantação, suporte e manutenção de sistemas operacionais (Windows).
- Instalação e suporte de aplicativos (Office e Microsoft 365).
- Instalação e manutenção de software antivírus (Symantec Endpoint Protection).
- Administração e suporte técnico de estações de trabalho (Windows).
- Administração de usuários e computadores (Active Directory).
- Suporte a plataforma de virtualização (Citrix e Oracle).
- Configuração de redes (LAN, WLAN e VPN) e impressoras.

05/2016 a 07/2019

TIVIT

Atendimento ao *cliente* Banco BV, Multiplan e Levy & Salomão Advogados.

Analista de Suporte - Service Desk (N1/N2)

- Registro de atividades, atendimento de incidentes e requisições em ferramentas de ITSM (CA Service Desk Manager) e gestão de ativos em ferramenta de ITAM (CA IT Asset Manager).
- Apoio em projetos de atualização de catálogo de serviços, base de conhecimento, rollout de computadores (Desktops e Notebooks) e dispositivos móveis (Tablets e Smartphones).
- Implantação, suporte e manutenção de sistemas operacionais (Windows e macOS).
- Instalação e suporte de aplicativos (Office, Microsoft 365 e Google Workspace).
- Instalação e manutenção de software antivírus (Symantec Endpoint Protection).
- Administração e suporte técnico a estações de trabalho (Windows) e dispositivos móveis (Android e iOS).
- Administração de usuários e computadores (Active Directory).
- Suporte a plataforma de virtualização (Citrix e VMware).
- Configuração de redes (LAN, WLAN e VPN) e impressoras.
- Monitoramento de serviços de impressão (Zabbix).

09/2014 a 04/2016

SONDA

Atendimento ao cliente Banco BV.

Analista de Suporte - Service Desk (N1)

- Registro de atividades, atendimento de incidentes e requisições em ferramentas de ITSM (CA SDM).
- Administração e suporte técnico a estações de trabalho (Windows).
- Suporte a plataforma de virtualização (Citrix).
- Configuração de redes (LAN, WLAN e VPN) e impressoras.

10/2011 a 07/2013

ZAP Sistemas

Atendimento ao cliente Caixa Econômica Federal, Deutsche Bank, ING Bank, entre outros.

Analista de Suporte - ERP

- Implantação, suporte e manutenção de sistemas ERP (módulos Contábil e Fiscal).
- Gerenciamento de banco de dados (Microsoft SQL Server e Oracle Database).
- Manutenção em servidores (Windows e Linux).

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação - concluído em 12/2016

Universidade Cidade de São Paulo - UNICID

IDIOMA

Inglês - Básico/Técnico

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

Linux, DevOps, Cloud (AWS, GCP e Azure) e Containers (Docker) - 4Linux

Full Stack (JavaScript) - OneBitCode

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management - Ilumna/EXIN

Inglês, Scrum, Customer Service - Udemy