

Roberto Silva Xavier Dos Santos

Telefone: 51-983437900

E-mail: betowx@hotmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/roberto-silva-461a25238>

Objetivo: Analista de Suporte Help Desk

Resumo: Sou um profissional com experiência em suporte técnico e habilidades desenvolvidas em trabalhos anteriores no Brasil e na Europa. Atuei como Analista de Service Desk na HCL Tech. Assistente Administrativo de Manutenção na IMAM Metalúrgica. Fui dishwasher, window cleaner, e trabalhei no Bank of Ireland. Atualmente estou cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas na Universidade do Vale do Sinos (EAD) São Leopoldo RS. Sou uma pessoa dinâmica, com grande capacidade de resistência ao estresse e de adaptação a ambientes multiculturais.

Habilidades e competências:

- Conhecimento em Sistemas operacionais (Windows, Linux, MacOS)
 - Conhecimento em redes de computadores (TCP/IP, DNS, DHCP, VPN)
 - Excelente atendimento ao cliente e habilidades de comunicação
 - Conhecimentos em pacote Office (Word, Excel, PowerPoint).
 - Conhecimento em ferramentas de suporte técnico, como ServiceNow
 - Capacidade de resolver problemas e tomar decisões em situações de alta pressão e estresse.
 - Habilidade em resolução de problemas e trabalho em equipe.
- Experiência Profissional

HCL Tech – Global Technology Company (06/2022 - 11/2022)

Analista de Service Desk

Desenvolvimento de soluções para problemas relacionados a sistemas, aplicativos e infraestrutura de TI;

Configuração de softwares, sistemas operacionais e aplicativos, impressoras, roteadores, switches, entre outros;

Fornecimento de suporte e solução de problemas no primeiro nível de atendimento em TI;

Atendimento de ocorrências direcionadas para a fila de trabalho, garantindo a rastreabilidade;

Manutenção do SLA de acordo com as exigências de TI e áreas de negócios.

IMAM Metalúrgica - SC (2021/2022)
Assistente Administrativo de Manutenção

Participação em reuniões com a equipe para propor soluções e melhorias para aumentar a eficiência e qualidade dos serviços;
Responsável por manter os ativos e bens da empresa em conformidade com as normas e procedimentos estabelecidos;
Atualização e cadastro de informações no sistema [Protheus] para manter a organização do setor;
Planejamento e execução de atividades diárias em colaboração com as equipes de manutenção elétrica, mecânica, ferramentaria e caldeiraria;
Realização de tarefas administrativas diversas, incluindo atendimento de chamadas telefônicas, recebimento de materiais e envio de materiais para conserto.

Autônomo - Dublin / Irlanda (2018 – 2020)
Proprietário de uma Cantina na Escola de Inglês ICOT College.

MD4S – Dublin / Irlanda (2017 – 2018)
Assistente Administrativo

Vendas de cursos;
Auxílio no Induction day;
Abertura de conta para alunos.

Industec Ind. Metalúrgica S.A - Sapucaia – RS (2005 – 2009)
Assistente Administrativo de Manutenção

Industria no ramo metalúrgico Como Assistente Administrativo de Manutenção, sou responsável por fornecer suporte administrativo para a equipe de manutenção em minha empresa. Isso inclui o gerenciamento de documentos, arquivos e registros, organização e manutenção de planilhas e relatórios, e coordenação de tarefas diárias, como atendimento telefônico, agendamento de serviços, recepção e envio de documentos. Além disso, também trabalho na manutenção preventiva dos equipamentos e auxílio a equipe de manutenção no planejamento e execução de atividades, bem como na aquisição de materiais e equipamentos necessários. Meu objetivo é garantir que a equipe de manutenção possa realizar suas atividades de forma eficiente e eficaz, apoiando as operações da empresa.

Formação Ensino superior em andamento Análise e Desenvolvimento de Sistema

- – Universidade do Vale dos Sinos (Unisinos) EAD São Leopoldo
- Inglês - Seda College Dublin
- Espanhol-Básico em andamento
- Administração e organização;
- Atendimento ao cliente; Comunicação;
- MS office;
- Dinâmico, com grande capacidade de resistência ao stress e capacidade de adaptação a ambientes multiculturais.