

## **André Marcelino**

Assistente de TI / Suporte Técnico

São Paulo, SP, Brasil

[anddrem89@gmail.com](mailto:anddrem89@gmail.com) | (11) 96306-7419 | [LinkedIn](#)

---

## **Resumo**

Sou André Marcelino, formado em Gestão da Tecnologia da Informação, com experiência em suporte técnico, atendimento de incidentes e requisições, manutenção de computadores e infraestrutura de TI. Tenho habilidades em análise técnica, instalação, configuração de softwares e hardware, além de realizar troubleshooting, transferência de dados e geração de relatórios. Busco oportunidades para aplicar meus conhecimentos, contribuir para a resolução de problemas e melhorar continuamente os processos da equipe e da organização.

---

## **Formação Acadêmica**

Faculdade de Tecnologia de São Paulo - FATEC-SP

Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação

---

## **Competências Técnicas**

- **Atendimento de Incidentes e Requisições:** Registro detalhado de solicitações, triagem, classificação e categorização de tickets, análise técnica e suporte ao usuário.
  - **Manutenção e Configuração:** Instalação, configuração e manutenção de computadores, impressoras, softwares e aplicativos diversos.
  - **Infraestrutura de TI:** Cabeamento de redes, automação de sistemas, backup de dados, transferência de informações e suporte a ambientes de infraestrutura e plataforma de TI.
  - **Troubleshooting:** Execução de procedimentos de diagnóstico, análise de problemas e resolução de incidentes relacionados a hardware, software e redes.
  - **Relatórios e Melhoria Contínua:** Geração de relatórios de incidentes atendidos, análise de históricos para identificar falhas recorrentes, além de apoiar processos de melhorias e propor soluções.
  - **Ferramentas e Tecnologias:** Power BI, AWS Cloud, SQL Server, Mysql Workbench, Visual Studio Code, HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap, PHP.
-

## Certificações

- Power BI Express
  - HTML e CSS
  - Bootstrap 5 (20 horas, 20/11/2023)
  - Introdução à Lógica de Programação com Javascript (10 horas, 13/10/2023)
  - AWS Cloud Practitioner Essentials
- 

## Experiência Profissional

### Bruno Soft Comércio de Sistemas e Computadores

Profissional Técnico - Estágio | julho 2023 - março 2024

- Atendimento remoto ao cliente, registrando solicitações e evidências no sistema.
- Triagem, classificação e reclassificação de tickets de suporte, priorizando incidentes e requisições.
- Análise técnica, instalação e configuração de softwares, hardware e aplicativos diversos.
- Manutenção e configuração de computadores e impressoras.
- Transferência de dados, backup de usuários e ferramentas administrativas.
- Execução de procedimentos de troubleshooting para resolução de problemas em ambientes de infraestrutura e plataforma de TI.
- Geração de relatórios de incidentes atendidos, análise de históricos para identificar falhas recorrentes.
- Apoio na implementação de melhorias, identificando problemas e propondo soluções para otimizar processos.

### Atividades Autônomas | 2015 - 2022

- Gerenciamento de uma mercearia própria, com foco em organização, atendimento ao cliente e gestão de operações.
- Serviços de manutenção de computadores, auxílio em supermercados e trabalhos temporários diversos.

**Outras experiências profissionais** incluem funções de portaria, transporte, monitoramento de câmeras, montagem de redes e suporte técnico, sempre com foco na resolução do problema.