Germano de Albuquerque Pereira

**Contato:** (21) 98792-2017

**E-mail:** germano.albuquerque1@gmail.com

**Rio de Janeiro / RJ**

**Linkdln:** [**https://www.linkedin.com/in/germano-de-albuquerque-pereira-03975141/**](https://www.linkedin.com/in/germano-de-albuquerque-pereira-03975141/)

**OBJETIVO**

Buscando oportunidades que me permitam crescer profissionalmente e contribuir para o sucesso da empresa.

Atuar na área de Analista de Suporte Pleno, Coordenador de Equipes de N1 e N2 ou Supervisor da Central de Serviços

**Resumo Profissional**

10 anos de experiência em fornecer suporte técnico de nível 1 e 2 a usuários internos e externos em ambientes corporativos.

Excelentes habilidades de comunicação oral e escrita em relatar problemas técnicos complexos de forma clara e concisa para usuários.

Atendimento técnico com foco na rapidez e precisão de incidentes e problemas.

**Experiência Profissional**

**Field Service – SUSEP (Superintendência de Seguros Privados)**

**Período:** Agosto de 2018 – dias atuais

**Principais Atividades:**  Gerenciamento do Antivírus Kaspersky nos Notebooks e Desktops dos Servidores da Susep

Atendimento Técnico de acordo com nível de urgência (Agentes Executivos, Analistas Técnicos, Coordenadores, Procuradores, Corregedores, Diretores e Superintendente)

Utilização da Ferramenta Sysaid no gerenciamento de abertura de chamados

**Técnico de Infraestrutura II – Colégio Mopi (Tijuca e Itanhangá)**

**Período:** Janeiro de 2013 – Agosto de 2018

**Principais Atividades:** Atualização Trimestral no Inventário do Cliente

Configuração de Eboards, Projetores Epson e IPADs

Abertura, Acompanhamento e Fechamento de Ordem de Serviços com a DELL

Acompanhamento de infraestrutura

**Estágio de Suporte Técnico – (IPqM) Instituto de Pesquisas da Marinha**

 **Período:** Junho de 2011 - Novembro 2012

**Principais Atividades**: Reparo, Diagnóstico e Recuperação de Sistemas Operacionais através do Hiren´s Boot.

Aplicação de Imagem Windows 7 em Desktops através do Clonezilla

Relacionamento Interpessoal bem desenvolvido com os usuários civis e militares

Atendimento Técnico N1 e N2

**Formação Acadêmica**

Bacharel em Sistemas de Informação – Universidade Estácio de Sá – 2013

**Cursos**

Power BI e Power Apps - Viscari

Cybersecurity Awareness and Innovation – Coursera

Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais - Enap

Curso Inteligência Emocional- Escola Conquer

Qualidade no Atendimento ao Cliente – SEBRAE

Montagem e Manutenção de Computador, Notebook e Celular- Prepara Cursos

**Certificações**

Certificação – ITIL Foundation V3 – AXELOS GLOBAL BEST PRATICE

Certificação – MOS Word 2013 e Excel 2013

Certificação – Windows 10 (Módulo 70 698)

Certificação – Suporte ao Sistema – Sysaid Technologies

**Competências Profissionais**

Pensamento Crítico

Inteligência Emocional

Capacidade Analítica

Comunicação Interpessoal

Proatividade

Liderança

Inglês Técnico