

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

Experiência sólida de mais de 10 anos no processo de service desk atendendo os principais players da área de telecomunicações e grandes empresas (Teleperformance, Contax, Atento, Vivo, Avaya, Unify, Walmart, Itaú, Moura Dubeux, Provider), e também órgãos públicos (Governo de Pernambuco, Prefeitura do Recife, CHESF, CEAL), realizando de forma proativa a manutenção das soluções nos clientes e sob demanda as customizações e melhorias com desenvolvimento de software e gestão dos hardwares (placas de telefonia e servidores). Vasto conhecimento em ambientes de telefonia com tecnologia analógica, digital e IP para grandes contact centers com hardwares Avaya, Khomp e Dialogic. *Possuo facilidade de relacionamento com níveis hierárquicos de alto escalão e clientes, alta capacidade de trabalhar sob pressão, espírito de liderança e intensa busca por inovação.*

OBJETIVO

Atuar como analista de sistemas em TIC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- | | |
|--|--|
| Analista de Software III | Datamétrica (datametrica.com.br) Consultoria, Pesquisa e Contact Center.
<i>A Datamétrica atua nas áreas de contact center, consultoria econômica e pesquisa de opinião e mercado, desde 1996.</i> |
| De 08/2016 até o momento
Recife, PE | <ul style="list-style-type: none">▪ Suporte e manutenção a aplicações do discador PREDITIVO e URA COLLAB;▪ Implantação e customizações das soluções de discador, URA e desenvolvimento de software (Application/Services) em C#, VB.NET, ASP.NET para integrar com o PREDITIVO/URA COLLAB;▪ Suporte básico na interface Genesys Interactive Workload Desktop (iWD) e Integração que possibilita importação dos dados(Mailing) para iWD;▪ Manipulação de banco de dados MS SQL Server, Oracle, MySQL e Informix (IBM); |
| Analista Senior de Service Desk | MIDIAVOX (midiavox.com.br)
<i>Empresa focada em soluções de telecomunicações de integração CTI entre computadores e telefonia para contact centers</i> |
| De 11/1999 a 06/2016
Recife, PE | <ul style="list-style-type: none">▪ Suporte e manutenção a aplicações de discador preditivo, URA, URA visual, servidor de fax e gravador de chamadas;▪ Implantação e customizações das soluções de discador, URA, gravador e fax com desenvolvimento de software em C++, VB.NET, ASP.NET.▪ Recepção de chamados de clientes por telefone e na plataforma interna de gerência de atendimento nos níveis 1 e 2;▪ Participação no desenvolvimento da nova solução de URA Visual, página mobile com interação síncrona via socket entre a navegação mobile e o áudio da URA;▪ Modelagem e manipulação de banco de dados MS SQL Server, Oracle, MySQL e PostgreSQL; |
| Instrutor de Informática | ENTER-NET Cursos de Informática
Instituição voltada para o ensino e inclusão digital. |
| De 05/1998 a 10/1999
Recife, PE | <ul style="list-style-type: none">▪ Desenvolvendo atividades para aprendizagem das ferramentas MS-Office, Windows, Corel Draw 5;▪ Elaborando material de estudos como apostilas e projetos em sala de aula; |

Instrutor de Informática **IPE - Instituto Pro-Educar**
O instituto IPE é um projeto para inclusão social de baixo custo e tem como base ministrar cursos de informática nos bairros de baixa renda.
De 11/1997 a 05/1999
Recife, PE

- Desenvolvendo atividades para aprendizagem das ferramentas MS-Office, Windows.

FORMAÇÃO

- Graduação em Redes de Computadores. Estácio de Sá. *Recife, PE Completo*
- Técnico em Desenvolvimento de Software. ITECI. *Recife, PE (1999 – 2000)*

QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

- Gestão de Processos – Fundação Bradesco EAD (2015)
- Fundamentos de governança em TI – Fundação Bradesco EAD (2015)
- Preparatório para as certificações CAPM e PMP, PMI – Archimedes (2014)
- Curso básico de Java – QUALITI (2009)

IDIOMAS

- Inglês básico

REFERÊNCIAS

- Luciano Oliveira – Gerente de TI na Datametrica (81) 3316.2600
- Alcides Pires – Diretor na MIDIAVOX
alcides@midiavox.com.br – (81) 99852.1133
- Garibaldi Rocha – Diretor na MIDIAVOX
gari@midiavox.com.br – (81) 99852.1212
- Arthur Neto – Gerente CTI na MIDIAVOX
arthur@midiavox.com.br – (81) 99852.1213