

FELIPE FERRI

Rua Hilda Matheus Afonso, Maringá, PR 87024030

44 99756-0454 |

felipeostettiferri00@gmail.com

Nacionalidade: Brasileiro | Carteira Nacional de Habilitação (CNH): Categoria A e B

OBJETIVO

Busco uma oportunidade na área de Tecnologia da Informação para aplicar e desenvolver meus conhecimentos em suporte técnico, infraestrutura e soluções de TI, contribuindo com o crescimento da empresa e evoluindo profissionalmente por meio de novos desafios e aprendizado contínuo.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Analista de suporte técnico

Março 2018 - Atual

PontoNet Telecom LTDA - Maringá, PR

8 anos e 5 meses

- Atendimento a usuários, solucionando dúvidas e problemas técnicos relacionados a hardware e software, garantindo a satisfação dos clientes.
- Registro de chamados em sistema de suporte, organizando as solicitações recebidas para priorização e resolução eficaz dos problemas.
- Colaboração com a equipe de manutenção, auxiliando na execução de tarefas para garantir o pleno funcionamento dos sistemas tecnológicos.
- Elaboração de documentação técnica, registrando processos e soluções para facilitar o acesso à informação e o aprendizado contínuo.
- Análise de falhas recorrentes, identificando padrões e propondo melhorias nos processos para otimizar o atendimento técnico.
- Participação em reuniões de equipe, discutindo resultados e estratégias para aprimorar a qualidade do suporte oferecido.
- Atualização constante sobre novas tecnologias, buscando conhecimento para oferecer suporte adequado e eficaz aos usuários.
- Resolução de problemas operacionais de usuários por meio de atendimento via telefone, e-mail, chat e WhatsApp, visando a satisfação do cliente.
- Acompanhamento de chamados técnicos em aberto, mantendo o cliente informado sobre o andamento do atendimento e buscando soluções alternativas.
- Gerenciamento dos chamados e demandas dos clientes de forma organizada e eficiente, garantindo o atendimento adequado.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

UniCesumar

Janeiro 2020 - Janeiro 2023

Maringá, PR

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistema: Tecnologia da Informação

Status - Formado

Unicesumar

Novembro 2024

Maringá, PR

Pós Graduação em Desenvolvimento com Python: Programação e Automação

Status - Cursando

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

Sou um profissional comprometido, organizado e com facilidade para aprender novas tecnologias. Tenho experiência em suporte técnico, manutenção e configuração de computadores, instalação de sistemas e resolução de problemas de hardware e software.

Possuo boa comunicação, perfil analítico e facilidade para trabalhar em equipe e atender clientes. Busco sempre aprimorar meus conhecimentos, encontrar soluções eficientes e entregar um trabalho de qualidade, atuando com responsabilidade, proatividade e foco em resultados.

IDIOMAS

Português: Língua materna

Inglês: B2

Intermediário