




Rubens Vidal


Data de nascimento: 20/10/1963

Nacionalidade: Brasileira


CONTACTO

 rua São Francisco Xavier, 220
1ª Esquerda, 1 esq
2775-567 Oeiras, Portugal
(Casa)

 rubensvidal@gmail.com

 (+351) 916048974

 www.lisbonlink.com/wppt/

 www.linkedin.com/in/rubens-vidal

 +351914128522 (WhatsApp)

SOBRE MIM

Profissional de TI experiente com um histórico comprovado de trabalho na indústria de tecnologia da informação e serviços.

De Fevereiro de 2022 a Dezembro de 2023 tenho trabalhado como Analista de Service Desk em Lisboa, especificamente na equipa de TI da Netjets.

Estê percurso permitiu-me ganhar experiência no desenvolvimento das capacidades e competências que tenho vindo a desenvolver ao longo dos anos.

Minha atividade tornou-se mais objetiva e passou a focar em minimizar os danos dos incidentes de TI às operações de negócios e garantir o melhor nível

de atendimento e disponibilidade ao longo do processo, que foram sem dúvida a experiência de trabalho mais relevante.

Pessoalmente, as minhas principais competências são o sentido de responsabilidade, a disponibilidade, a pontualidade e a capacidade de trabalhar tanto em equipa como sozinho, mas sempre de forma estruturada e organizada promovendo um bom espírito de equipa e ambiente de trabalho.

Estou sempre em busca de novos conhecimentos e desafios que me valorizem profissionalmente e pessoalmente por aqui...

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

28/11/2022 - ATUAL Lisboa, Portugal

Service Desk Analyst Netjets Europe

- Fornecer suporte de **2ª linha** aos usuários da NETJETS Europa (resolver problemas e solicitações de serviço) de forma eficaz e de acordo com níveis de serviço, padrões e processos rigorosos acordados, trabalhando remotamente e localmente com usuários empresariais para assumir a responsabilidade pelos problemas até a resolução.
- Trabalhar eficazmente com outras equipes de Service Desk de TI e equipes de infraestrutura e suporte de aplicativos de **3ª linha** para garantir que sejam fornecidos excelentes serviços de suporte de TI de ponta a ponta.
- Identificar e participar de iniciativas para melhorar a qualidade e eficácia do serviço operacional de TI.
- Interações sólidas com funcionários e gerentes da empresa e de outras equipes de TI.
- Responsável por garantir que os incidentes de serviços de TI sejam gerenciados de forma eficaz e que a análise da causa raiz do problema seja realizada quando apropriado para reduzir o número e a gravidade de futuros incidentes operacionais.
- Proatividade na realização de análises de serviços, monitoramento de serviços ou atividades de projeto conforme atribuído.
- Ampla experiência na prestação de suporte de TI.
- Bom entendimento das estruturas de suporte operacional de TI, incluindo gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, controle de mudanças, medição de nível de serviço e relatórios.
- Sólido conhecimento técnico do hardware e software padrão suportados.

- Extremamente automotivado para responder aos desafios apresentados pelo suporte de TI de linha de frente.
- Experiência na implementação de melhorias em serviços de suporte operacional de TI e em instalações e configurações.
- Raciocínio analítico com capacidade de resolver problemas

20/02/2022 – 15/11/2022 Lisbon, Portugal

IT Consultant Claranet Talent S.A.

Responsibilidades:

- Fornecer assistência técnica e resolução de problemas para funcionários que solicitam ajuda em questões ou dúvidas relacionadas a TI de maneira cortês, profissional, completa e concisa.
- Compromisso em fornecer atendimento superior ao cliente
- Fornecer cobertura confiável focada no cliente da linha de ajuda do departamento de TI durante o horário comercial normal e suporte de plantão conforme necessário para dar suporte à nossa operação global 24x7x365
- Solicitações no local de serviço, bem como solicitações por e-mail, telefone, fax e tickets de Help Desk.
- Criar e mantém contas de usuário e privilégios de acesso para Active Directory, sistema operacional Windows e sistemas de aplicativos.
- Dar apoio à instalação, configuração, documentação e usabilidade contínua de computadores desktop, equipamentos periféricos e dispositivos de comunicação de voz.
- Oferecer suporte à entrega, atualizações e patches de software para usuários corporativos de maneira eficaz.
- Providenciar suporte, solução de problemas e reparo de dispositivos móveis e outros dispositivos móveis.
- oferecer suporte a aplicativos personalizados em dispositivos móveis e gerenciar o processo de escalonamento dentro da equipe de TI conforme apropriado.
- Acompanhar tickets abertos e confirmar a resolução bem-sucedida com o cliente.
- Mantém o conteúdo em um sistema de computador baseado em conhecimento, por meio da entrada de dados de problemas comumente relatados, dúvidas e soluções conhecidas e etapas de solução de problemas.
- Auxílio em projetos e atividades relacionadas ao Service Desk, Wireless e Desktop Support conforme atribuído pela gerência.
- Gerenciar as comunicações do cliente sobre manutenção programada e não programada do sistema, fornece um centro de comunicação entre o negócio e a TI.
- Dar suporte à equipe de suporte de produção e diversas tarefas do projeto conforme atribuídas.
- Documentar e comunicar políticas e procedimentos padrão de TI relacionados, conforme definido pela administração.
- Gerar relatórios estatísticos para gestão conforme solicitado. Mantém informações detalhadas e precisas da conta do usuário final e listas de distribuição relacionadas.
- Chamadas telefônicas e e-mails recebidos durante um turno designado em um Service Desk global 24x7x365.
- Fornecer assistência técnica e resolução de problemas para funcionários que solicitam ajuda sobre questões ou dúvidas relacionadas a computadores ou redes.
- Criar e mantém contas de usuário e privilégios de acesso para Active Directory e sistemas de aplicativos.
- Auxiliar em projetos e atividades relacionadas conforme atribuído pela administração.

- Aderência ao tempo e acompanhamento de métricas.

15/03/2015 – 08/08/2021 Belo Horizonte, Brasil

Técnico de reparações de hardware informático/Técnica de reparações de hardware informático Autonomo

Instalação, configuração e administração de servidores Windows Server 2008 e Windows Server 2012;

- Instalação, configuração e administração de serviços de rede, DNS, DHCP;
- Instalação, configuração e administração de Active Directory, Group Policies;
- Instalação e configuração de ambiente virtualizado VMWare vSphere 4 (esx, esxi, VCenter);
- Instalação e gerenciamento de Thin Clients;
- Gerenciamento e administração de ativos de rede, switches Cisco e 3Com;
- Gerenciamento da rede TCP/IP;
- Suporte a usuários no ERP Sankhya.

02/02/2012 – 15/03/2015 Rio de Janeiro, Brasil

Analista de sistemas informáticos Oceânica Engenharia e Consultoria S.A.

Funções: Implantação de sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidade do sistema, especificando sua arquitetura, escolhendo ferramentas de desenvolvimento, especificando programas, codificando aplicativos, desenvolvimento de relatórios e cubos. Estabelecimento de padrões e pesquisas de tecnologias em informática. Administração de ambiente informatizado, prestando suporte técnico ao cliente e elaboração de documentação técnica. Estabelecimentos padrões, coordenação de projetos.

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

03/03/1985 – 14/12/1988 Belo Horizonte, Brasil

Técnico Informático Colégio Roma

Endereço Rua Juiz Costa Val, 183 Santa Efigênia, 30240-350, Belo Horizonte, Brasil

02/02/1989 – 17/12/1993 Belo Horizonte, Brasil

Contabilista UNA

Endereço Rua da Bahia, , 1764 – Lourdes, 30.160-017, Belo Horizonte, Brasil | **Sítio Web** <https://www.una.br/unidades/una-liberdade/>

COMPETÊNCIAS LINGUÍSTICAS

LÍNGUA(S) MATERNA(S): português

Outra(s) língua(s):

inglês

Compreensão oral B2

Leitura B2

Escrever B2

Produção oral B2

Interação oral B2

espanhol

Compreensão oral B1

Leitura B1

Escrever B1

Produção oral B1

Interação oral B1

Níveis: A1 e A2: Utilizador de base; B1 e B2: Utilizador independente; C1 e C2: Utilizador avançado

COMPETÊNCIAS DIGITAIS

Advanced Windows Server 2016, 2012, 2008, 2003 skills | Microsoft Office, Microsoft Word, Microsoft Excel, Outlook, Facebook, Google | Good Knowledge in SQL, Oracle | Advanced knowledge in VMware Infrastructure | LAN network configuration | Hardware\Software advanced knowledge | Service Desk | Quality Assurance | Java