

RODRIGO DO NASCIMENTO ZANELATO

Brasileiro, casado, natural do Estado do Rio de Janeiro, nascido em 05 de Março de 1976. Formação técnica em Processamento de dados. Atualmente estou cursando Gestão da Tecnologia da Informação na Estácio de Sá.

Endereço: Rua Coral, 42 – Serra Dourada I – Serra – ES.

Tel. para contato: (27)99603-8297 / 99866-5846 (Recado: Luciana).

Email: rodrigonzanelato@gmail.com

OBJETIVO

Posição como Analista; Supervisor; Consultor.

QUALIFICAÇÃO

Ao longo da minha experiência profissional desenvolvi habilidades na implantação do sistema Sisdia, treinamento e suporte ao usuário. Acompanhamento das métricas; Elaboração de plano de ação com o objetivo de desenvolver a equipe.

Procuo manter postura na busca das melhores alternativas e soluções para o bem comum da equipe a qual estou agregado.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

• GRUPO ÁGUIA BRANCA – Período: 09/12/2003 à 06/05/2015.

Entrei no Grupo Águia Branca em dezembro de 2003 para atuar na área da Tecnologia da Informação e desenvolvi as seguintes funções:

Analista de Tecnologia Pleno: 12/2003 a 08/2010;

Analista de Suporte – 08/2010 a 02/2012;

Analista Líder de Suporte a Sistemas – 02/2012 a 04/2013;

Supervisor de Suporte – Atual desde 04/2013

Principais Atividades como Supervisor: Acompanhamento das métricas; Elaboração de plano de ação com o objetivo de desenvolver a equipe; Análise dos chamados recorrentes com o objetivo de encontrar a causa raiz e dar o devido tratamento com foco na redução no número de chamados registrados no service desk; Atuo também na consultoria de processos nas lojas do Espírito Santo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Paraná.

Conduzi a equipe na superação do SLA de 80%. Antes da minha atuação como supervisor, o nosso atendimento não ultrapassava 30% do atendimento realizado no prazo acordado com o cliente.

Principais Atividades Analista: Suporte ao usuário nos sistemas **LINX**: APS, SGMP, SVT e Sisdia (ERP utilizado nas concessionárias do Grupo Águia Branca – Mercedes Benz, Toyota) e **NBS** (Chrysler e Land Rover.); **T-Systems**: V2500 e **Tecsinapse**: Gestão On-line de Vendas; Microsoft Windows e Microsoft Office.

Sistema Operacional Linux: criação de usuário, configuração de impressoras.

Participei na informatização do setor de recapagem de pneus (Recamic/Michelin) nas filiais de Cariacica e Linhares.

Implantei o sistema Sisdia na concessionária Savana em Curitiba.

Manutenção preventiva de computadores.

• UNILIDER DISTRIBUIDORA LTDA (Auxiliar de Informática). Período: 07/2003 à 12/2003.

Principais Atividades: Suporte ao usuário nos sistemas Windows e Microsoft Office. Atuo também na administração da rede e, na instalação de programas em HandHeld e configuração. Controle de Caixa postal do sistema EMVIA (EMBRATEL).

- **ÁGUIA BRANCA PARTICIPAÇÕES** (Analista de Suporte Pleno). Período: 01/2000 à 04/2003.

Atividades realizadas na Gerencia de Tecnologia da Informação atendendo a Unidade de Comércio do Grupo.

Principais Atividades Realizadas nas Unidades de Comércio: Administração de rede (Windows NT). Implantação de novos módulos. Responsável pelo Backup feito através do Microsoft SQL 6.5. Suporte ao usuário nos sistemas de Gerenciamento DealerStarPlus – *Homologado Mercedes-Benz*, Sisdia – *Homologado Toyota*, Windows e Microsoft Office. Manutenção preventiva de computadores. Trabalhei com o linux na parte da criação de usuário, configuração de impressora.

- **FUTURA CONSULTORIA E PESQUISA** (Operador em Informática). Período: 12/1998 à 01/2000.

Principais Atividades: Diagramação dos relatórios analíticos, gráficos; elaboração de apresentações (slides) em Power Point; configuração de impressoras e computadores para trabalhar em rede (Windows NT); manutenção preventiva dos computadores, instalação de programas e suporte ao usuário. Responsável pela administração da rede e do correio interno (Lotus Notes).

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Gestão da Tecnologia da Informação– Faculdade Estácio de Sá. Em curso.

CURSOS

Administração em Linux:

Módulo I -Fundamentos – 28 horas (período de 11 a 19 de dezembro de 2006);

Módulo II - Avançado – 32 horas (período de 15 a 24 de Janeiro de 2007);

Módulo III – 32 horas (período de 03 a 24 de Janeiro de 2007);

Contabilidade para não contadores;

Curso de Rede Wireless;

XENTRY Integração de Sistemas no Stardiagnosis;

Sisdia - Gestão de T.I - 40 horas (período de 21 a 26 de Julho de 2010);

Qualidade no Atendimento e Postura Profissional = 12 horas (24/02/2012);

Encontro de Líderes Grupo Águia Branca Ministrado pela Leme Consultoria:

Líder Coach e a Liberação do Potencial Humano (*Feedback para Resultados*) – 8 Horas (17/05/2012);

Liderança Empreendedora (Gestão de Pessoas para o Resultado) = 16 horas (21 e 22/06/2012);

Administração do Tempo e Condução de Reunião = 8 horas (13/07/2012);

SVT Evolution Gerente – 1 hora realizado em 28/09/2013;

Curso de Desenvolvedor QlikView – 32 horas (período de 23 a 26/10/2013);

Ferramenta da Qualidade – 32 horas (17 e 18/10/2013);

Desenvolvimento de Equipe de Alta Performance – 14 horas (Outubro de 2014)