Hugo Fernandes Costa

Analista de Infraestrutura e Suporte de TI (N1, N2 e N3)

São Paulo, SP · hugonick17@gmail.com · linkedin.com/in/hugo-fernandes-costa-b643aa242

Resumo profissional

Analista de suporte de TI N1, N2 e N3 na UOL, com experiência em infraestrutura corporativa: switches Cisco (802.1x, VLANs de acesso e voz), VPN SSL, Active Directory, SharePoint Online e ambientes Linux, Windows e macOS. Atendimento por voz, chat e acesso remoto, com gestão de chamados no Jira (incidentes, requisições e RFCs/RDMs). Formado em Gestão da TI pelo Senac, com Microsoft AZ-900 e SC-900. Busco atuar como Analista de Infraestrutura ou de Suporte Pleno.

Competências técnicas

- **Infraestrutura e redes:** switches Cisco (802.1x, VLANs de acesso e voz), VPN SSL corporativa, troubleshooting de rede, acesso remoto
- **Sistemas operacionais:** Linux (desktop e servidor), Windows, macOS; instalação, formatação e troubleshooting avançado de hardware e software
- **Identidade e acessos:** Active Directory, SharePoint Online, gestão de contas e acessos
- **Processos e chamados:** Jira (incidentes, requisições, RFCs/RDMs), registro, acompanhamento e escalonamento, SAP, Espaider, CRM
- **Cloud e segurança:** fundamentos de Microsoft Azure, segurança, conformidade e identidade Microsoft, phishing

Experiência profissional

Analista de Suporte de TI (N1, N2 e N3) — UOL · São Paulo · jun/2025 – atual

- Resolvo incidentes e requisições nos três níveis de suporte, por voz, chat e acesso remoto, com registro, acompanhamento e escalonamento de chamados
- Configuro e diagnostico interfaces em switches Cisco: protocolo 802.1x e alteração de VLANs de acesso e de voz
- Configuro e dou suporte à VPN SSL corporativa e a sistemas financeiros e jurídicos (SAP, Espaider, CRM)
- Instalo e formato Linux, Windows e macOS e executo troubleshooting avançado de hardware e software

- Gerencio chamados no Jira: incidentes, requisições de serviço e RFCs/RDMs
- Administro contas e acessos no SharePoint Online
- Cuido da disponibilização de equipamentos, remanejamentos e troca de periféricos
- Faço a interface com Segurança, Redes, Callcenter e demais áreas técnicas para tratar casos complexos

Experiências anteriores

- **Assistente Financeiro — Julio Auto Peças** · mai/2024 – mai/2025: padronização de rotinas, otimização de processos financeiros e redução de retrabalho
- **Assistente Administrativo Financeiro — NaEstrada Produções** · ago/2023 – abr/2024: emissão de notas fiscais, planilhas e dashboards, atendimento a clientes corporativos por e-mail
- **Aprendiz, Comercial e Vendas — Coca-Cola FEMSA** · mai/2021 – ago/2022: movimentações e cadastros via SAP, controle de documentos e contestações de execução

Projetos

Meu Financeiro — app de finanças pessoais (web e PWA) que mostra quanto sobra no dia 15 e no dia 30 · meu-financeiro-delta-five.vercel.app

- **Stack:** Next.js 15, TypeScript, Tailwind, Supabase (Postgres, Auth, Row Level Security), Vercel, Vitest
- Isolamento dos dados por usuário garantido no banco com Row Level Security, validado por 31 testes; 39 testes automatizados da lógica financeira
- No ar, com usuários reais testando; desenvolvido do zero a partir de um mockup

Certificações e trilhas

- Microsoft AZ-900: Azure Fundamentals
- Microsoft SC-900: Security, Compliance, and Identity Fundamentals
- Linux
- Segurança da informação e phishing
- TryHackMe: trilhas práticas de segurança, incluindo pentest

Formação acadêmica

Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação — Senac São Paulo (concluído) · jul/2023 – jul/2026