



Steven Câmara

TÉCNICO DE INFORMÁTICA



CONTACTO



+351 961 615 121



steven@stevengdc.com



www.stevengdc.com



Caminho do Serrado do Poiso, N14, 9240-018 São Vicente (Portugal)



EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

TECLAVANGUARDA UNIPESSOAL LDA

Out 2022 - Presente

TÉCNICO DE INFORMÁTICA

São Vicente, Portugal

- Diagnóstico e resolução de problemas de hardware, software e periféricos.
- Suporte técnico (presencial e remoto) a utilizadores.
- Instalação e configuração de sistemas operativos e aplicações empresariais.
- Gestão de contas e permissões (Active Directory, M365).
- Administração de redes, sistemas e servidores (LAN, Wi-Fi, VPN, DHCP, DNS, Firewalls).
- Implementação e monitorização de políticas de segurança e backups.
- Manutenção preventiva e corretiva de infraestruturas e equipamentos.
- Resposta a incidentes de cibersegurança e conformidade com GDPR/ISO 27001.
- Gestão de software e hardware: instalação, avaliação e substituição.
- Automação de tarefas (PowerShell, Python) e otimização de processos.
- Participação em projetos de modernização, migração para a cloud e digitalização.

NHS SCW CSU

Abr 2022 - Jun 2022

NHS SCW CSU

Jan 2019 - Abr 2022

Transferido internamente da NHS NEL CSU para a NHS SCW CSU sob TUPE, devido a uma reestruturação do SNS inglês.

IT CUSTOMER RESOLUTION CENTRE TEAM LEADER

(Líder de Equipa do Centro Informático de Apoio ao Cliente)

Ashford, Reino Unido

- Gerir, desenvolver e treinar eficazmente as equipas do ICT Customer Resolution Centre*, garantindo o seu crescimento profissional e desenvolvimento de carreira.
- Assegurar que todos os processos utilizados pelas equipas são documentados de forma rigorosa, auditados regularmente e continuamente aprimorados.
- Supervisionar a gestão operacional diária, incluindo planeamento de recursos e alocação de tarefas, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço acordados (SLAs).
- Elaborar e apresentar relatórios de desempenho operacional e de serviço, baseados em KPIs, SLAs e tendências.
- Gerir a comunicação de incidentes críticos e interrupções de serviço, garantindo a notificação eficaz das organizações e partes interessadas.
- Conduzir reuniões individuais e avaliações de desempenho, definindo e monitorizando metas e objetivos (S.M.A.R.T.)**.
- Coordenar e gerir todas as partes interessadas, incluindo equipas de suporte, clientes e outras áreas envolvidas nas operações do ICT Customer Resolution Centre.
- Gerir custos operacionais do ICT Customer Resolution Centre, assegurando eficiência e otimização de recursos.
- Planear e gerir horários de trabalho e suporte de contingência da equipa.
- Impulsionar a melhoria contínua do serviço, identificando oportunidades de otimização e inovação.
- Representar e promover o ICT Customer Resolution Centre junto à alta administração, garantindo o reconhecimento da equipa como um ativo estratégico para o negócio.

Digitalize o código QR
para ver o meu site:



* O ICT Customer Resolution Centre é um hub de TIC que integra a Service Desk (1st/2nd Line), Field Support, Server e Network Support (3rd Line).

** Os objetivos S.M.A.R.T. são critérios que orientam a definição de metas e objetivos, garantindo que sejam Específicos, Mensuráveis, Alcançáveis, Relevantes e Temporais, (Specific, Measurable, Achievable, Relevant e Time-bound).

NHS NEL CSU

Set 2016 – Dez 2018

SENIOR IT TECHNICIAN

(Técnico de Informática Sénior)

Ashford, Reino Unido

- Gerir e resolver incidentes, pedidos e alterações de suporte técnico recebidos.
- Acompanhar e gerir listas de tickets individuais e de grupo, garantindo a resolução dentro dos níveis de serviço acordados (SLAs).
- Manter comunicação contínua com os clientes, fornecendo atualizações regulares sobre o estado dos pedidos.
- Diagnosticar e resolver tickets variados, desde simples redefinições de senha até consultas mais complexas.
- Instalar e configurar sistemas operativos, software e aplicações empresariais.
- Escalonar tickets para as equipas de 3ª linha quando necessário.
- Realizar visitas presenciais às instalações dos clientes para suporte técnico no local.
- Diagnosticar e corrigir falhas de hardware/software, incluindo substituição de componentes quando necessário.
- Monitorizar e manter sistemas e redes informáticas, garantindo a sua operacionalidade.
- Desenvolver scripts e pequenos aplicativos para automatizar tarefas rotineiras.
- Elaborar documentação técnica e relatórios, assegurando boas práticas de suporte.
- Apoiar a implementação de novas aplicações, participando em testes e avaliação de novas tecnologias.

NHS South East CSU

Mar 2016 – Set 2016

Transferido internamente da NHS SE CSU para a NHS NEL CSU sob TUPE, devido a uma reestruturação do SNS inglês.

IT SERVICE DESK ANALYST

(Analista de Service Desk)

Ashford, Reino Unido

- Assegurar o tratamento dos pedidos de serviço de acordo com os procedimentos definidos e dentro dos prazos estipulados nos níveis de serviço acordados (SLA).
- Assegurar suporte técnico remoto, através da gestão e resolução de tickets de TIC, com contacto por e-mail ou telefone.
- Registrar e gerir incidentes e pedidos de serviço, mantendo registos detalhados e atualizados.
- Classificar e identificar incidentes e interrupções de serviço, garantindo uma resposta eficiente através do encaminhamento adequado para as equipas técnicas competentes.
- Documentar incidentes incluindo sintomas, soluções e causa raiz identificada, para referência e eficiência em resoluções futuras.
- Documentar procedimentos e manter registos da Service Desk, assegurando a padronização dos processos.
- Analisar e propor otimizações nas ferramentas, contribuindo para a prevenção de incidentes recorrentes e melhoria contínua dos serviços.
- Colaborar com equipas internas, garantindo que as necessidades tecnológicas dos clientes sejam atendidas.

REID PROPERTY AND MAINTENANCE SERVICES

Abr 2014 – Fev 2016

ASSISTANT ELECTRICAL MAINTENANCE ENGINEER

(Técnico Assistente de Manutenção Elétrica)

Londres, Reino Unido

- Desenvolver, programar e executar manutenções preventivas em equipamentos elétricos.
- Realizar manutenções reativas, garantindo a rápida resposta a falhas e avarias.
- Diagnosticar e resolver avarias em sistemas como Iluminação de Emergência, Geradores, Sistemas de UPS, Alarmes de Incêndio, Bombas, Motores e Unidades de Tratamento de Ar.
- Instalar e substituir componentes elétricos, assegurando testes rigorosos para garantir o correto funcionamento dos equipamentos.
- Realizar inspeções de qualidade, verificando conformidade com normas de segurança e desempenho.

MARKS & SPENCER

Out 2013 – Mar 2014

COSTUMER ASSISTANT

(Assistente de Cliente e Loja)

Gravesend, Reino Unido

- Receber e processar pedidos dos clientes, auxiliando-os na localização dos produtos desejados.
- Gerir reclamações de forma profissional, encaminhando-as para um gerente quando necessário.
- Assegurar a reposição de stock, garantindo que as prateleiras estejam sempre bem abastecidas.
- Identificar e reportar discrepâncias ou problemas de stock, ajudando na manutenção da organização da loja.
- Fornecer aconselhamento personalizado, orientando os clientes na escolha dos produtos mais adequados às suas necessidades.

UNIVERSIDADE DA
MADEIRA

Out 2009 – Jun 2012

ESCOLA BÁSICA E
SECUNDÁRIA DE
PORTO MONIZ

Set 2005 – Jun 2008



EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

MESTRADO EM ENGENHARIA ELETROTÉCNICA E TELECOMUNICAÇÕES (INACABADO)

Caminho da Penteada, 9020-105, Funchal, Madeira

CURSO CIENTIFICO-HUMANÍSTICO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIAS

Beco do Pavilhão n.º 4, 9270-151, Porto Moniz, Madeira



COMPETÊNCIAS LINGUÍSTICAS

Língua materna: **PORTUGUÊS**

Outra língua: **INGLÊS**

COMPREENSÃO ORAL C2 | LEITURA C2 | ESCRITA C1

PRODUÇÃO ORAL C1 | INTERAÇÃO ORAL C1



COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

Windows / Windows Server / Office 365 / Administração Microsoft 365 / Sharepoint / Active Directory / Group Policy / DHCP / DNS / Powershell / Hyper-V / Proxmox / OpenVPN / Always On VPN e Direct Access / Scripting / Virtualização Local e Cloud / Redes / Firewall / Infraestruturas Cloud / Oracle Cloud / Sistemas de Backup / McAfee EPO / Sophos Central / Datto RMM / SimpleHelp / iDRAC

Digitalize o código QR
para ver o meu site:

