


DANIELE CRISTINE DOS SANTOS

 (11) 9 7971-4085

 danicristinesantos18@gmail.com

 daniele-cristine-82988773/

OBJETIVO

Analista de TI; NOC; Desenvolvedor; Programador.

FORMAÇÃO

2020 - 2021 | Universidade de São Paulo

Perícia Forense Computacional (Pós-Graduação)

2016 - 2018 | Faculdade de Tecnologia Carlos Drummond de Andrade

Gestão de Tecnologia da Informação (Tecnólogo)

EXPERIÊNCIAS

2021 - Atualmente | Contax SA

Suporte Técnico TI (N2)

- NOC: Monitoramento de ativos, acompanhamento de salas de crise, colaboração e integração com outras equipes, redução no tempo de resposta a incidentes.
- Zabbix (6/7): Instalação, configuração, criação de triggers, itens, templates, grupos, cadastro de servidores, URLs e links, além de reconhecimento de alarmes e abertura de chamados.
- Grafana: Instalação, configuração, criação de dashboards e monitoramento de métricas.
- SAP (PO/PI): Monitoramento de canais, execução de start/stop de processos, ambiente IDM, transporte de requests e validação de servidores.
- Ferramentas ITSM (Topdesk, Solman, ServiceNow, Jira): Tratativa e reclassificação de chamados, criação de scripts de atendimento, configuração de VPN, elaboração de documentos, análise de melhorias em processos, atualização sobre novas tecnologias e aprimoramento do suporte técnico oferecido.

2017 - 2021 | Contax SA

BackOffice Seguros

- Segmentos: agrícola, automóvel, prestamista, empresarial, responsabilidade civil, engenharia civil, pecuário e equipamentos agrícola; acompanhamento completo desde a venda até o pós-venda.
- Atendimento: Geração de cotações, contato ativo e receptivo com clientes VIPs, monitoramento de pendências, acompanhamento de débitos e emissão de documentos, agendamento de vistoria, atendimento personalizado.

- Projetos: Participação ativa na implantação de três projetos, estruturação dos processos, criação de documentações operacionais, desenvolvimento de fluxos de trabalho.
- Excel: Criação de planilhas personalizadas para manipulação de dados, geração de relatórios, comparação de vendas, criação de dashboards e análise de desempenho mensal da equipe.
- Treinamentos: Aplicação de treinamento da equipe sobre novas ferramentas, testes em sistemas, feedback técnico, suporte na análise de melhorias.

IDIOMAS

Inglês Básico - Micro Bit (Em andamento).

CURSOS

Desenvolvimento e Programação

- Python 3 - Udemy (Em andamento)
- Programação Web - Ser+ Tech Pluxee (Em andamento)
- Desenvolvimento Web - IOS (Em andamento)

IA e Data Science

- Inteligência Artificial Aplicada à Visão Computacional - Qualifact (340h)

Segurança e Gestão de TI

- Administração da TI - Intel (13h)
- Gestão Estratégica de TI - Bradesco (42h)
- Gestão de Riscos em TI - Brasil+ TI (40h)
- Segurança da Informação - Bradesco (23h)

PERFIL PROFISSIONAL

Profissional de TI com experiência em suporte técnico e monitoramento, atualmente em transição para a área de desenvolvimento de software. Minha trajetória em suporte permitiu que pudesse resolver problemas de hardware e software, e criar scripts automatizados, ocasionando no meu interesse por programação.