

## INFORMAÇÃO PESSOAL



## Dany Coutinho

Travessa Delfim de Lima, 42, 4410-006 Vila Nova de Gaia (Portugal)

(+351) 91 344 15 98

dany.coutinho@outlook.com

<https://www.linkedin.com/in/dany-coutinho-b1008812a>

Sexo Masculino | Data de nascimento 23/11/1993 | Nacionalidade Portuguesa

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

06/06/2018–Presente

## Consultor de TIC/Consultora de TIC

Altran, Porto (Portugal)

Controle de uma gama de sistemas e aplicações do Grupo Natixis com o objetivo de mantê-los em ótimas condições operacionais.

- Proporcionar uma vasta gama de atividades, incluindo:
  - Garantir o cumprimento das normas do cliente (SLA).
  - Cumprimento dos serviços, processos e qualidade.
  - Relatório de atividade utilizado pelo Gestor de Projeto.
  - Monitorização e controle do curso correto das operações.
  - SPOC em caso de dúvida e para orientação técnica.
  - SPOC para todas as equipas técnicas em caso de possível emergência.
- Supervisão 24/7 das operações de TI em todo o mundo:
  - Monitorização de alertas de diferentes níveis de infraestrutura e aplicações.
  - Monitorização e gestão de eventos de infraestrutura e aplicativos.
  - Monitorização das transferências de ficheiros.
  - Suporte técnico para operações de TI.
  - Detecção de incidentes e implementação da resolução inicial, de acordo com procedimentos predefinidos conforme solicitado.
  - Gestão de incidentes e crises.
  - Processos de comunicação por e-mail e chamadas críticas num cenário de emergência.
  - Manutenção de servidores virtuais, Blade, Physical (HP, IBM, IBM i'ataplex, BladeCenter e Cisco UCS) e servidores físicos para Windows, Linux e Solaris.
  - Gestão de acesso aos centros de dados.
  - Gestão do acesso físico e lógico.
- Estrutura de rede IBM:
  - Suporte para incidentes envolvendo IBM TWS Mainframe e z/OS.
  - Manipulação de JCL, conforme os pedidos e instruções excecionais.
  - Planeamento, análise e recuperação do processamento em lote nos ambientes de Produção, Qualificação e Teste com MVS.
- Control-M
  - Suporte de automação de carga de trabalho, análise de incidentes de trabalho e tratamento.
  - Monitorização do estado dos recursos, capacidade e infraestrutura.
- AS400:
  - Criação e manutenção de perfis.
  - US/FR Monitorização do lote de produção e gestão.
  - Seguimento dos procedimentos de checklist do início ao fim para garantir o correto lançamento, conclusão de backups e processamento de lotes.

28/09/2015–05/06/2018

## Representante de serviço de apoio ao cliente

Armatis-LC Portugal, Porto (Portugal)

- Receção de chamadas e respostas a pedidos clientes de qualquer perímetro.
- Emissão de chamadas para garantir a satisfação do cliente.
- Reposicionamento de oferta.
- Garantir a qualidade das prestações comerciais.

- Gestão de Reclamações Pessoais.
- Retenção de Clientes.
- Negociação comercial.

05/10/2013–01/08/2014

### Despachante aduaneiro/Despachante aduaneira

António Oliveira Despachantes do Porto, Leça da Palmeira (Portugal)

- Receção e preparação das mercadorias.
- Processamento de pedidos Clientes.
- Elaboração de faturas comerciais.

01/03/2012–05/06/2012

### Programador web/Programadora web

Civigest, Vila Nova de Gaia (Portugal)

- Criação do site Internet para apresentação da empresa ao mercado português.

10/01/2011–04/2011

### Investigador em TIC/Investigadora em TIC

Clinique PC Pedroso, Carvalhos (Portugal)

- Reparação e manutenção de computadores.
- Recuperação de dados.
- Recuperação do Sistema Operativo.

## EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

15/09/2012–20/06/2013

### Multimédia

Isla Gaia, Vila Nova de Gaia (Portugal)

- Photoshop
- Illustrator
- Programação web (PHP; HTML; CSS)
- Redes
- Programação de aplicação (visual basic; SQL)

10/09/2009–15/06/2012

Escola Profissional do Infante, Vila Nova de Gaia (Portugal)

- Programação web (PHP; HTML; CSS)
- Redes
- Programação de aplicação (visual basic; SQL)

## COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna

português, francês

Línguas estrangeiras

inglês

COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
B1	B1	B1	B1	B1

Níveis: A1 e A2: Utilizador básico - B1 e B2: Utilizador independente - C1 e C2: Utilizador avançado  
 Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas - Grelha de auto-avaliação

### Competências de comunicação

- Autodidacta
- Inteligência emocional
- Habilidades interpessoais
- Capacidade de motivação pessoal e motivação de pessoas
- Domínio do contacto com o público em geral

- > Capacidade de auto-crítica
- > Capacidade de adaptação e flexibilidade

#### Competências de organização

- > Aptidões para o trabalho em equipa
- > Capacidade para resolver problemas e imprevistos
- > Pró-ativo na apresentação de novas abordagens, novas soluções
- > Capacidade de sistematização e análise de resultados, dados operacionais
- > Capacidade de organização e método
- > Aptidão para a gestão do tempo
- > Aptidão para a definição de prioridades e objetivos

#### Competências relacionadas com o trabalho

- > Sólidos conhecimentos de informática a nível de utilizador e técnico.

#### Competências digitais

AUTOAVALIAÇÃO				
Processamento de informação	Comunicação	Criação de conteúdos	Segurança	Resolução de problemas
Utilizador avançado	Utilizador avançado	Utilizador avançado	Utilizador avançado	Utilizador avançado

Competências digitais - Grelha de auto-avaliação

#### Carta de Condução

B