

Contato

(11) 949123103 (Mobile)

thiagodelima@gmail.com

Acesse meu LinkedIn:

www.linkedin.com/in/thiago-dutra-736b7316a

Principais competências

Realização de testes

Treinamento de usuários finais

Montagem e Manutenção de
Redes Locais

Certificações

Desvendando Blockchain

Suporte em Sistema Colibri

Tecnologia da Informação e
Comunicação

Suporte Técnico

Manutenção De
Microcomputadores

Thiago Dutra

Analista Técnico de TI | Suporte Técnico | Técnico em Informática
São Bernardo do Campo, São Paulo, Brasil

EXPERIÊNCIA

Pekus Consultoria e Desenvolvimento

Analista de suporte de TI

fevereiro de 2024 - agosto de 2024 (7 meses)
São Paulo, SP

- Prestei suporte técnico aos sistemas ePed (Pekus) e Colibri (NCR Solution).
- Atualizei a base de conhecimento e documentei processos e casos de teste.
- Realizei abertura, análise e encerramento de chamados.
- Testei aplicativos, identifiquei falhas e colaborei com a equipe de desenvolvimento para melhorias.
- Monitorei o desempenho dos sistemas e diagnostiquei problemas via análise de logs.
- Conduzi treinamentos para usuários finais e mantive comunicação ativa com os clientes.
- Executei atualizações preventivas de software e coletei feedbacks para aprimoramentos contínuos.

SOBRE MIM

- Mais de 4 anos de experiência no setor de tecnologia.
- Profissional apaixonado por redes, monitoramento e suporte técnico.
- Habilidades em acompanhamento de SLAs e gestão de incidentes.
- Experiência sólida no atendimento ao cliente e resolução de problemas.

Tecnocomp Tecnologia e Serviços

NOC (Network Operation Center)

junho de 2023 - fevereiro de 2024 (9 meses)

São Bernardo do Campo, SP

- Monitorei redes e sistemas, garantindo alta disponibilidade e desempenho.
- Respondi a incidentes com agilidade e precisão, minimizando impactos.
- Gerenciei comunicações (e-mail, voz e vídeo) e atualizações de rede.
- Executei instalação de software/firmware, aplicação de patches e backups.
- Colaborei com a equipe de Segurança/TI na análise de ameaças.
- Elaborei relatórios de desempenho e participei de ações de otimização.
- Realizei troubleshooting em elementos de rede e gestão de firewall.

Service Desk N1

outubro de 2022 - junho de 2023 (9 meses)

São Bernardo do Campo, SP

- Prestei suporte técnico de 1º nível, acolhendo e auxiliando os usuários.
- Realizei abertura, acompanhamento e resolução de tickets.
- Diagnostiquei demandas iniciais, identifiquei problemas e encaminhei soluções.
- Fui ponto de contato direto com os clientes, garantindo atendimento ágil e claro.

K2 Network

Ticket Manager

março de 2019 - julho de 2021 (2 anos e 5 meses)

São Bernardo do Campo, SP

- Monitorei diariamente as filas de incidentes da Operação, garantindo cumprimento dos SLAs.

- Atuei como facilitador entre equipes internas, intermediando impedimentos e otimizando a comunicação.
- Elaborei indicadores de desempenho e produzi status reports periódicos sobre o andamento dos chamados.
- Contribuí para a melhoria contínua dos processos de gestão de tickets e atendimento.