

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

Linux Essentials

Thiago Dutra

Analista de Suporte

São Bernardo do Campo, São Paulo, Brasil

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Fatec Ipiranga - Pastor Enéas Tognini

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Agosto/2024 - cursando
São Paulo, SP

ETEC Jorge Street

Desenvolvimento de Sistemas (EAD)

Agosto/2024 - cursando
São Caetano do Sul, SP

EXPERIÊNCIA

Pekus Consultoria e Desenvolvimento

Analista de suporte de TI

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

- Experiência com prestação de suporte técnico aos sistemas ePed (Pekus) e Colibri (NCR Solution).
- Atualização da base de conhecimento e documentação de processos e casos de teste.
- Realização de abertura, análise e encerramento de chamados.

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.

- Realização de testes de aplicativos, identificação de falhas e colaboração com a equipe de desenvolvimento para melhorias.
- Monitoramento de desempenho dos sistemas e diagnóstico de problemas via análise de logs.
- Condução de treinamentos para usuários finais e comunicação ativa com os clientes.
- Execução de atualizações preventivas de software e coleta de feedbacks para aprimoramentos contínuos.

Tecnocomp Tecnologia e Serviços

NOC (Network Operation Center)

junho de 2023 - fevereiro de 2024 (9 meses)
São Bernardo do Campo, SP

- Experiência com monitoramento redes e sistemas, garantindo alta disponibilidade e desempenho.
- Resolução de incidentes com agilidade e precisão, minimizando impactos.
- Gerenciamento de comunicações (e-mail, voz e vídeo) e atualizações de rede.
- Execução de instalação de software/firmware, aplicação de patches e backups.
- Colaboração com a equipe de Segurança/TI na análise de ameaças.
- Elaboração de relatórios de desempenho e participação de ações de otimização.
- Realização de 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

- Experiência com prestação de suporte técnico de 1º nível, acolhendo e auxiliando os usuários.
- Realização de abertura, acompanhamento e resolução de tickets.
- Diagnóstico de demandas iniciais, identificação de problemas e encaminhamento de soluções.
- 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

- Experiência com monitoramento das filas de incidentes da Operação, e garantia do cumprimento das SLAs.
- Atuação como facilitador entre equipes internas, intermediando impedimentos e otimizando a comunicação.
- Elaboração de indicadores de desempenho e produção de status reports periódicos sobre o andamento dos chamados.
- Contribuição para a melhoria contínua dos processos de gestão de tickets e atendimento.