

Contato

- (11) 949123103 (Mobile)
- thiagoodelima@gmail.com
- www.linkedin.com/in/thiago-dutra-736b7316a (LinkedIn)

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

Resumo

Profissional com Experiência em Redes e Suporte Técnico

Com mais de 4 anos de experiência no setor de tecnologia, sou um profissional apaixonado por redes, monitoramento e suporte técnico. Minha jornada profissional me permitiu aprimorar minhas habilidades em diversas áreas, desde o acompanhamento de SLAs até a gestão de incidentes e o atendimento ao cliente.

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.

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.