**Guilherme da Silva Tesch**

R. Padre Reinaldo - Harmonia Canoas - RS, 92320-740

R. Padre Reinaldo - Harmonia Canoas - RS, 92320-740

51991610342 | tesch.guilherme@hotmail.com

Data de nascimento : 16 de Abril de 2004 | Nacionalidade : Brasileira | Link : [https://www.linkedin.com/in/guilherme‑tesch‑ba0766](https://www.linkedin.com/in/guilhermeteschba0766)

**Link:** <https://github.com/GTesch07>

 |

**Resumo**

Técnico de Suporte com 1 ano de experiência na área e estudante de Análise e Desenvolvimento de Sistemas na Unicesumar. Ao longo da minha jornada acadêmica, tenho me dedicado a adquirir conhecimentos técnicos e habilidades práticas para atuar com excelência na área de programação e administração de banco de dados. Além disso, trabalho atualmente como Técnico de Suporte N2 na Rede Brasil Gestão de Ativos LTDA, onde desenvolvo habilidades valiosas em diagnóstico e resolução de problemas técnicos, e apoio meus colegas em um ambiente dinâmico e desafiador.

**Habilidades e competências**

|  |  |
| --- | --- |
| * Lógica de Programação * Administração de banco de dados * Conhecimento em práticas alinhadas com DevOps * Comunicação eficaz com equipes técnicas | * Atenção aos detalhes para seguir normas técnicas * Conhecimento em manutenção de equipamentos * Comprometimento com normas de segurança e qualidade |

**Experiência profissional**

Fevereiro 2024 - atual

Técnico de Suporte N2

Redebrasil Gestão de Ativos LTDA Canoas

* Como Técnico de Suporte N2 dentro de um ambiente de Call Center recebo e analiso questões técnicas com sistemas, aplicativos e hardware, realizo diagnósticos detalhados para identificar a causa raiz dos problemas relatados. Utilizo ferramentas e técnicas avançadas para resolver problemas que exigem um conhecimento mais aprofundado. Isso pode envolver a reconfiguração de sistemas, ajustes em softwares ou a execução de scripts e comandos específicos. Forneço suporte especializado para ferramentas e sistemas utilizados no call center, como software de CRM, sistemas de telefonia e plataformas de gerenciamento de chamadas. Garantir que esses sistemas funcionem de forma eficiente e resolver quaisquer problemas que possam surgir. Manter registros detalhados das atividades de suporte também é uma função a se declarar, isso inclui diagnósticos, ações tomadas e soluções aplicadas. Elaborar relatórios sobre os problemas mais comuns e propor melhorias para reduzir a frequência de problemas.

**Formação acadêmica**

Técnologo : Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Universidade Cesumar - Unicesumar EAD, Maio 2023 - Outubro 2025

Status - Cursando

**Idiomas**

|  |
| --- |
| Português: Língua materna:  **Inglês:** Básico |

**Certificados**

Udemy – Banco de Dados SQL do Zero ao Avançado + Projetos Reais

Fundação Bradesco - Adminstrando Banco de Dados

Geek University - Git e Github Essencial para o Desenvolvedor

Santander Bootcamp 2023 - Ciência de Dados com Python

Udemy – Asterisk básico na prática