

Heide dos Santos Silva

Cep: 04932-100 São Paulo – SP
E-mail: heidesantos@hotmail.com
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/heidedossantos/>
Telefone: +55 (11) 96402-8278

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

Carreira desenvolvida na área de Tecnologia da Informação desde 2015.
Pós-Graduada em Banco de Dados & Business Intelligence com mais de cinco anos de experiência em gestão de chamados (N1 e N2), suporte de sistemas (legados e ERP), geração e atualização de relatórios, consulta e manipulação de dados via comandos SQL para identificação e solução de incidentes com o objetivo de cumprimento de prazos e metas, atingindo e até superando resultados estipulados.
Possuo conhecimentos atualizados em SQL, Power BI, Python e Excel.
Sou determinada, focada na resolução de problemas, gosto de desafios e de adquirir novos conhecimentos.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- **Pós-Graduação (Bancos de Dados & Business Intelligence)** – Universidade Cruzeiro do Sul – 2022
- **Graduação (Análise e Desenvolvimento de Sistemas)** – Universidade Cruzeiro do Sul – 2018

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Saber Educação – de 04/2023 a 11/2023

Cargo: Analista de Dados I

Atuação em projetos para as áreas de Marketing, Produtos, Comercial e Customer Success, realizando a coleta, limpeza, carga e análise de dados através do Power Query e SQL Server para construção de relatórios em ferramentas como Excel, Looker Studio, Metabase e Power BI.

Presenta Sistemas – de 03/2022 a 08/2022

Cargo: Analista de Suporte a Sistemas Pleno

Responsável por gerir carteira de clientes referente as seguintes atividades:

- Homologação, Implantação e Sustentação de sistemas de automatização de processos voltados para o mercado financeiro;
- Suporte ao usuário de negócio e de TI cumprindo o SLA;
- Registro de chamados, evidências de erros/incidentes e classificação de atendimentos;
- Efetuar novas configurações e integrações no ambiente do cliente;
- Participação frequente em reuniões para entendimento das necessidades e traduzi-las em requisitos/melhorias para o produto;
- Devolutiva aos clientes referente aos status das demandas em evolução;

- Elaboração de documentação técnica e de procedimentos dos sistemas;
- Monitoramento ativo dos serviços e rotinas a fim de realizar trabalho proativo prevenindo problemas e impacto aos clientes.

Soft Trade Soluções para Recursos Humanos – de 10/2020 a 10/2021

Cargo: Analista de Suporte a Sistemas de RH

Atuação na equipe GCP (Grandes Clientes e Projetos) prestando suporte aos sistemas de Recursos Humanos do banco Citibank. Responsável por:

- Monitoramento de chamados;
- Testes e homologação de melhorias e novas funcionalidades implementadas nos sistemas;
- Consultas via banco de dados para testes e homologação de alterações, atualizações e/ou melhorias nos sistemas;
- Documentação de testes e processos dos sistemas;
- Acompanhamento das sprints dos projetos via ferramenta DevOps para abertura e encerramento de Backlogs e Tasks de testes;
- Geração e atualização de relatórios de chamados e de orçamentos de projetos de melhorias dos sistemas.

AGL Solutions Consultoria - de 03/2017 a 05/2020

Cargo: Analista de Suporte a Sistemas de Gestão

Atuação no setor de Sustentação da empresa Iguatemi Empresa de Shoppings Centers. Responsável por:

- Atendimento solucionador de chamados N1, controle de SLA e suporte ao N2;
- Extração e manipulação de dados SQL pertinentes à solução de chamados e à análise de incidentes para direcionamento ao N2;
- Coleta de informações para entendimento de necessidades e sugestão de melhorias dos sistemas;
- Documentação e orientação aos usuários quanto aos procedimentos dos processos internos da empresa;
- Passagem de conhecimento/treinamento para novos integrantes da equipe.

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

- **Excel para Análise de Dados – Preditiva Analytics** – Concluído
- **SQL para Análise de Dados: Do básico ao Avançado – Udemy** – Concluído
- **Data Analytics – Preditiva Analytics** – Cursando
- **Power BI – Data Science Academy** – Cursando
- **Python – Data Science Academy** – Cursando
- **Idiomas:** Inglês Técnico
- **Conhecimento de tecnologias:** SQL Server, PostgreSQL, BigQuery, Google Analytics 4, Metabase, Looker Studio

