

DIEGO ARMANDO DA COSTA PANTOJA

(19) 98193-3548 | armandogestor@hotmail.com

| Brasileiro | São Paulo - São Paulo | Disponibilidade para Mudanças
[linkedin.com/in/diegopantoja/](https://www.linkedin.com/in/diegopantoja/)

OBJETIVO

Atuar como Analista de suporte no Mercado de Tecnologia.

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

Analista de sistemas e gestor em TI pela FGV, atualmente Analista de suporte no grupo BV. Alta capacidade analítica em dados, logs e gestão de incidentes, com experiência em criação de documentações técnicas e vivência acadêmica e profissional em multinacionais, além de uma longa carreira com mais de 7 anos de mercado em diversos seguimentos. Empenhado em seguir carreira no mercado de TI.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- **MBA gestão em TI** | Jul/2012 – Jan/2015

FGV - Fundação Getúlio Vargas

- **Graduação em análise e desenvolvimento de sistemas** | Jan/2009 – Dez/2012

FGV - Fundação Getúlio Vargas

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Fev/2022 até o momento Bankly (Grupo BV)
Cargo: Analista de suporte

- Colaborei com equipes multinacionais na análise e resolução de incidentes críticos de TI, minimizando impactos operacionais em ambientes de alto volume de transações
- Desenvolvi e conduzi treinamentos técnicos, além de procedimentos operacionais padrão (POPs) para o time de suporte, facilitando o treinamento de novos funcionários e garantindo consistência nas práticas do time.
- Colaborei com equipes de desenvolvimento na customização de aplicações bancárias, garantindo que as necessidades específicas dos usuários fossem atendidas de maneira eficaz.
- Otimizei o sistema de gerenciamento de tickets de suporte, garantindo a priorização adequada e o acompanhamento oportuno das solicitações dos usuários.

Jan/2021 até Out/2022 Superlogica
Cargo: Analista de suporte

- Resolução proativa de problemas de suporte técnico para usuários ERP, mantendo um índice de satisfação do cliente de 95%.
- Treinamento de equipes internas em novas funcionalidades ERP, resultando em aumento de 30% na adoção do sistema.

Jan/2018 até Jan/2020 HBSIS (grupo Ambev)
Cargo: Analista de suporte

- Gerenciei e executei suporte técnico de primeira linha para usuários em um ambiente bancário, garantindo resolução rápida e eficiente de problemas relacionados a integrações através da tickets
- Suporte remoto e on-site para usuários finais em todas as áreas funcionais do sistema ERP, garantindo alta disponibilidade e mínima interrupção dos processos de negócio.

IDIOMAS

- Português Fluente
- Inglês - Intermediário.

CURSOS / SOFTWARES

- AWS | Postman | SQL | PHP | Zendesk | Jira | Metodologias ágeis
- Inteligência emocional | Oratória | gestão do tempo