

# Juliana de Oliveira Gutierrez

Rio de Janeiro – Brasil

E-mail: juliana.oguther@gmail.com | Contato/Whatsapp: +55 (21) 99669-5856

LinkedIn: Juliana de Oliveira Gutierrez | LinkedIn

## **Resumo**

Profissional Analista de Suporte Técnico com quase 2 anos atuando em ambientes de tecnologia, com foco em monitoramento, atendimento técnico, diagnóstico de incidentes e suporte a sistemas críticos. Experiência no setor de saúde digital com PACS, DICOM, integrações hospitalares e suporte remoto. Atuação em análise e triagem de tickets, suporte N1/N2, criação de documentação técnica, treinamentos e troubleshooting end-to-end com times de desenvolvimento, infraestrutura e clientes corporativos. Motivada por ambientes colaborativos e de aprendizado contínuo, com interesse em fortalecer habilidades em DevOps, monitoramento (DataDog), automação e Cloud Providers (GCP, AWS e Azure), contribuindo para a estabilidade e evolução contínua de plataformas complexas.

## **Experiência Profissional**

### **RAIOSS Solução Pacs | Analista de Suporte Técnico**

Empresa privada de pequeno porte até 100 funcionários – Tecnologia da Informação e Serviços  
Agosto de 2023 – Atual | Remota

Responsável por garantir disponibilidade, operação e suporte técnico a clientes de sistemas PACS em nuvem.

#### **Principais Atividades:**

- Atendimento técnico especializado com foco em SLA e satisfação do cliente
- Triagem e resolução inicial de incidentes (N1) com escalonamento para N2/N3 quando necessário
- Diagnóstico de ambiente e infraestrutura: servidores, rede e performance
- Suporte a integrações com sistemas hospitalares: Tasy, Totvs, Clinux, VX, RealClinic, MK Data, Navi
- Identificação e registro de bugs, contribuindo com o time de desenvolvimento
- Criação de materiais de apoio, tutoriais e treinamentos online
- Acompanhamento de tickets end-to-end até a resolução definitiva
- Utilização de AnyDesk e ferramentas remotas para suporte

#### **Resultados & Impacto**

- Redução significativa no trabalho e tempo de atendimento com produção de tutoriais
- Melhoria no índice de satisfação dos clientes através de comunicação clara e ágil
- Atuação proativa em incidentes críticos garantindo continuidade de operação

### **Estágio de Desenvolvimento | RWE Telemedicina**

Empresa privada de médio porte com até 200 funcionários – Atividades de bem-estar Janeiro de 2022 – Setembro de 2022 | Remote (Global)

Atuação no desenvolvimento de funcionalidades para uma plataforma de telemedicina com foco em interfaces, integrações e manipulação de imagens médicas, contribuindo para a evolução do produto e suporte ao time técnico.

#### **Principais Atividades:**

- Desenvolvimento de páginas web e formulários utilizando JavaScript, jQuery e PHP (Laravel).
- Criação e manutenção de rotas e endpoints seguindo arquitetura MVC.
- Integração com APIs REST para comunicação entre sistemas.
- Manipulação e visualização de exames radiológicos (Raio-X e Tomografia) usando CornestoneJS e protocolo DICOM.
- Intereração com o banco de dados PostgreSQL (consultas, manutenção e testes via Navicat)

- Suporte na análise e correção de erros reportados pela equipe de produto, QA e usuários internos.
- Participação no desenvolvimento do novo sistema corporativo da empresa para gestão de telemedicina.

### **Resultados e Aprendizados:**

- Fortalecimento da base em programação, APIs, troubleshooting e banco de dados
- Experiência direta com fluxos clínicos digitais e sistemas de saúde
- Vivência em ambiente colaborativo com time de Engenharia e Suporte Técnico
- Aumento da autonomia técnica para investigar bugs, analisar logs e propor soluções
- Experiencia essencial para consolidar base técnica em desenvolvimento, integrações, diagnóstico de problemas e operações de sistemas, habilidades-chave para ambientes de monitoramento e suporte N1/N2

### **Neurolife Laboratórios | Assistente de Logística e Repcionista**

Empresa privada de médio porte com até 200 funcionários – Hospitais e atividades de atenção à saúde humana

Outubro de 2020 – Novembro de 2021 | Presencial (Rio de Janeiro)

Suprimento administrativo, atendimento e controle operacional com sistemas Tasy e planilhas avançadas.

### **DASA | Repcionista e Atendimento**

Empresa privada de grande porte +10 mil funcionários – Laboratórios clínicos e serviços de diagnóstico

Janeiro de 2018 – Agosto de 2019 | Presencial (Rio de Janeiro)

Cadastro, triagem, autorização de exames e comunicação com clientes e convênios.

### **Formação Acadêmica**

Técnica em Enfermagem

SENAC

Formação com habilidades em atendimento, comunicação clara, análise técnica de informações, precisão em processos e atuação em ambientes críticos – competências transferíveis para suporte técnico e operações.

### **Formação Complementar e Estudos em Tecnologia**

Trilha autodidata em Tecnologia da Informação

- Cursos e aprendizados atuais:
- Desenvolvimento Web com JavaScript
- Python para automação
- Lógica de Programação e estrutura de dados
- Noções de APIs, banco de dados e MVC
- Introdução a Cloud e monitoramento
- Fundamentos de Linux e redes
- Conceitos de SER/DevOps e ferramentas de monitoramento

### **Idiomas**

**Português** — Nativo Domínio total da língua portuguesa, com excelente comunicação oral e escrita.

**Espanhol** — Intermediário Boa compreensão auditiva e leitura, com capacidade de comunicação básica.

**Inglês** — Intermediário Boa compreensão de textos e capacidade de escrita. Consigo compreender bem quando o inglês é falado com sotaque neutro ou moderado.