

# LUCAS DA SILVA

## ANALISTA DE SUPORTE

### DADOS PESSOAS:

Endereço: Ponta das Canas

Telefone: (48) 99850-6487

Email: sklucassilva@gmail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/lucas-da-silva-b63b59a3/>

GitHub: <https://github.com/LucasBlunTT>

### LINGUAS:

Inglês - Técnico

Espanhol - Intermediário

### FORMAÇÃO ACADEMICA:

#### SENAI/SC - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Técnico em Informatica

2012 - 2014

#### CESUSC

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

2021- 2023

### SKILLS:

Banco de Dados:  
Oracle, SQL Server, Postgres e MySql

Tecnologias:  
HTML, CSS, REST

Ferramentas:  
Figma, VSCODE, Git

Sistemas Operacionais:  
Linux, Windows Server, Windows.

## RESUMO PROFISSIONAL

Atuo a mais de 7 anos na área de Tecnologia, maior parte destes anos voltado para área de Health Care e Medicina Diagnóstica.

Ao longo desses 7 anos, adquiri conhecimento em PACS (Sistema de Armazenamento e Comunicação de Imagens), ITIL, Metodologias Ágeis, SGDB (Oracle, SQL Server, MySQL e Postgres), servidores de Sistemas Operacionais Windows, Linux, MacOS e também em redes, usando ferramentas como o Wireshark, Netcat para identificação de problemas de comunicação ou latências na infraestrutura do cliente.

Hoje estou estudando e me aperfeiçoando para me tornar um desenvolvedor Front End, utilizando as seguintes tecnologias: HTML, CSS, SASS e JAVASCRIPT

## EXPERIÊNCIAS



### Analista de Suporte

Pixeon

jun. de 2019 – o momento. 1ano e 10 meses

Na Pixeon fui contratado para análise e resolução dos questionamentos e problemas identificados nos clientes de PACS (Sistema de Armazenamento e Comunicação de Imagens).

Realizo o Suporte e Atendimento a clientes de todas as curvas em N1/N2 e visitas técnicas.

Repasso dos bugs identificados e melhorias solicitadas para a equipe de P&D (Pesquisa e Desenvolvimento) e Gestão e Concepção de Produto, onde aplico todo conhecimento e experiência adquirida em demais cargos/empresas.

Auxiliar os clientes estratégicos, focado na sua satisfação e auxiliando no seu crescimento estratégico. Focado no Customer Success, buscando e direcionando as melhores soluções para agregar valor ao ambiente e estratégia de negócio do cliente.

Auxiliar os clientes a identificar problemas de redirecionamento no NAT de portas, latência de rede e ou instabilidades na sua infraestrutura.



### Analista de Suporte

Softplan

out. de 2018 – jun. de 2019. 9 meses

Na Softplan fui contratado para dar suporte e auxiliar os clientes na usabilidade do SAJ (Sistema e Automação da Justiça).

Assegurar o registro detalhado das chamadas dos clientes, incluindo a correta classificação do nível de criticidade, sistemas e tipo de atendimento, por meio do portal de atendimento;

Realizar atendimento e avaliação inicial dos chamados dos usuários em nível N1;

Escalonar dúvidas dos usuários na utilização do sistema para suporte em nível N2, quando chamado demandar avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, configurações e comportamento da aplicação;

Controlar o status de chamados técnicos, interagindo com usuários e os posicionando em relação às datas previstas de atendimento;

Realizar testes de menor complexidade, de forma a entender os itens das novas versões contidos em RAV – Relatório de Atualização de Versão – visando a adequada explicação aos usuários; Realizar intervenção de alta complexidade em bases de dados;

# LUCAS DA SILVA

## ANALISTA DE SUPORTE

### DADOS PESSOAS:

Endereço: Ponta das Canas

Telefone: (48) 99850-6487

Email: sklucassilva@gmail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/lucas-da-silva-b63b59a3/>

GitHub: <https://github.com/LucasBlunTT>

### LINGUAS:

Inglês - Técnico

Espanhol - Intermediário

### FORMAÇÃO ACADEMICA:

**SENAI/SC - Serviço Nacional de  
Aprendizagem Industrial**

Técnico em Informatica

2012 - 2014

### CESUSC

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

2021- 2023

### SKILLS:

Banco de Dados:  
Oracle, SQL Server, Postgres e MySql

Tecnologias:  
HTML, CSS, REST

Ferramentas:  
Figma, VSCODE, Git

Sistemas Operacionais:  
Linux, Windows Server, Windows.



### Analista de Suporte

Píxeon

set. de 2016 – out. de 2018. 2 anos 2 meses

Análise de incidentes registrados por clientes (Nível N2);

Manipulação de base de dados como: Oracle, Sql Server, Postgres e MySQL; Monitoramentos de filas de atendimento;

Monitoramento de fluxos de trabalho, através de ferramenta Jira.

Atualização e aplicação de correções em clientes;

Contato telefônico com clientes;

Aprovação de Transição de Projetos Implantação x Suporte através de ferramenta Jira;

Identificação de bugs e Sugestões de Melhorias (GMUD).

QA de projetos transacionados ao suporte.

Auditoria de projetos transicionados ao suporte.



### Assistente de Suporte Técnico

Píxeon

jan. de 2016 – set. de 2016. 9 meses

Análise de incidentes registrados por clientes (Nível N1);

Soluções técnicas voltadas ao produto;

Manipulação de base de dados como: Oracle, Sql Server e Postgres;

Monitoramentos de filas de atendimento;

Contato telefônico com clientes;

Renovação de licença dos produtos;



### Estagiário

Píxeon

ago. de 2014 – jan. de 2016. 1 ano 6 meses

Auxiliar nas demandas mais atarefadas dos analistas, assim, otimizando o tempo deles e consequentemente aumentando a produtividade.