

Lucas Fernando Cobra

Desenvolvedor & Designer | Especialista em Suporte de TI Jacareí, SP

Resumo Profissional

Especialista em TI com 14 anos de trajetória em infraestrutura crítica e suporte de alta complexidade. Atualmente graduando em Desenvolvimento de Sistemas na FATEC, utilizo meu background em Design Gráfico e UX/UI para construir interfaces funcionais, centradas no usuário e tecnicamente viáveis. Sou movido pela resolução de problemas complexos, aliando a disciplina da infraestrutura à criatividade do desenvolvimento front-end.

Formação Acadêmica

- **Tecnologia em Desenvolvimento de Sistemas Multiplataforma** – FATEC Jacareí (Previsão: 2028).
- **Graduação em Design Gráfico** – UNIP (Concluído: 2014).

Habilidades Técnicas

- **Design & UX/UI:** Adobe Creative Suite (Photoshop, Illustrator, InDesign, Premiere, After Effects), Figma, Prototipagem, Wireframing, Identidade Visual e Design Responsivo.
- **Desenvolvimento:** HTML5, CSS3, JavaScript, SQL, UML (Casos de Uso) e Noções de Backend.
- **Infraestrutura & Operações:** Gestão de Servidores (Windows/Linux), Virtualização, Redes, Segurança da Informação, Rotinas de Backup e Metodologias Ágeis (Scrum).

Experiência Profissional

Sonda | Analista de Suporte Nível 2 e 3

Novembro de 2019 – Atual

- **Resolução de Problemas Críticos:** Diagnóstico avançado de causa raiz em falhas de rede, servidores e aplicações de alto impacto.
- **Administração de Sistemas:** Gerenciamento de ambientes Windows e Linux, garantindo a disponibilidade da infraestrutura.
- **Segurança e Governança:** Implementação de políticas de acesso, gestão de permissões e execução de backups estratégicos.
- **Melhoria Contínua:** Documentação técnica de processos na base de conhecimento para otimizar o tempo de resposta do time.

Tivit | Help Desk Nível 1

Fevereiro de 2010 – Novembro de 2018

- **Atendimento e Triagem:** Suporte técnico remoto e presencial focado em First Call Resolution (FCR).
- **Gestão de Incidentes:** Registro e escalonamento de tickets via sistema de chamados, garantindo o cumprimento de SLAs.
- **Capacitação:** Criação de manuais e tutoriais para usuários finais, reduzindo a reincidência de dúvidas básicas.

Projetos em Destaque

Portal AgriRSLab (FATEC)

- Desenvolvimento completo da interface (UX/UI) no Figma.
- Implementação front-end utilizando HTML, CSS e JavaScript.
- Criação de documentação técnica (UML) e aplicação de design responsivo (Mobile-First).

Interesses e Hobbies

- Entusiasta de Jogos de Tabuleiro e Videogames (estratégia e lógica).
- Design de Identidade Visual e Audiovisual.