

Matheus Marton Magalhães

📍 Campo Grande – MS | ✉ matheus467@hotmail.com | 📞 (67) 9 9146-4852
🌐 linkedin.com/in/matheusmarton

Resumo de Carreira

Profissional formado em Engenharia de Software com experiência em TI, atuando em suporte a sistemas, análise de incidentes e manutenção de ambientes críticos em call centers de grande porte. Vivência em aplicações corporativas, bancos de dados, monitoramento de sistemas e manutenção de hardware e software. Experiência em desenvolvimento front-end durante estágio acadêmico, com conhecimentos em HTML, CSS, JavaScript e fundamentos de UX/UI Design.

Objetivo Profissional

Atuar em áreas de UX Design ou Desenvolvimento Front-End, aplicando conhecimentos de usabilidade, prototipação, design de interfaces e desenvolvimento web, aliado à experiência prática em suporte e análise de sistemas corporativos.

Experiência Profissional

Tahto – Campo Grande/MS

Analista de TI (2025 – atual) | Assistente I (2021 – 2024)

- Tratamento de incidentes e chamados massivos de baixa e média complexidade, garantindo disponibilidade e continuidade das operações do call center
- Suporte em aplicações de Telecom (Genesys WDE, Genesys Toolbar, NTG, Cisco CCM, TTV, Genesys Softphone, Cisco AnyConnect), incluindo configuração e manutenção de ramais SIP
- Apoio em aplicações internas e front-end, como Agent Toolbar, QA, SISWEB BO e Gestão de mailing
- Instalação, configuração e suporte de softwares corporativos (Pacote Office, Java, Power BI, Python, Citrix Workspace)
- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos: substituição de peças, limpeza de máquinas e formatação de sistemas
- Análise de ligações por meio das ferramentas Khomp e NICE, avaliando rotas, fluxos de chamadas e qualidade da experiência do usuário
- Monitoramento e execução de checklists de bots, automações e rotinas críticas para

assegurar estabilidade dos sistemas

- Utilização de MySQL e Putty para análise de ramais, logs e jornada de colaboradores
- Administração de ambientes Citrix Workspace, assegurando acesso e funcionamento dos sistemas Siebel 6 e 8
- Documentação de processos e colaboração em equipes multidisciplinares de TI, com foco em design de soluções, usabilidade e eficiência

Centro Universitário da Grande Dourados – Estágio (2019)

Programador Front-End

- Desenvolvimento e manutenção de páginas utilizando HTML, CSS e JavaScript
- Implementação de prototipação navegável e design responsivo para interfaces internas
- Apoio em projetos de usabilidade, UI e arquitetura da informação
- Participação em discussões sobre design thinking e melhorias na experiência do usuário

Supermercado Pires – Operador (2021)

Auxiliar

- Atendimento e suporte ao cliente
- Desenvolvimento de habilidades de comunicação, negociação e resolução de problemas

Formação Acadêmica

Engenharia de Software – UNIGRAN – Dourados/MS – 2020

Habilidades Técnicas

- Linguagens e Tecnologias: HTML, CSS, JavaScript, C, C++, Java
- Design e UX/UI: Criação de wireframes, prototipação de interfaces, testes de usabilidade, design thinking, experiência do usuário (UX), interfaces de alta fidelidade
- Banco de Dados: MySQL, SQL Server, Oracle
- Ferramentas: Power BI, Putty, Genesys, Cisco, CCM, Citrix Workspace, Siebel 6/8
- Metodologias: Ágil (Scrum, Kanban)
- Idiomas: Inglês intermediário

Competências Comportamentais

- Negociação e boa comunicação com áreas de operação e usuários finais
- Trabalho em equipe e colaboração multidisciplinar
- Orientação para mudanças e adaptação a novos desafios tecnológicos
- Raciocínio lógico e resolução de problemas técnicos
- Facilidade em aprender rapidamente e se adaptar a novas tecnologias
- Criatividade e interesse em modelos de forma empática e simples