

Patricia Dias da Silva

Salvador – BA

+55 11 99114-3313 | patyddds@hotmail.com

[linkedin.com/in/patriciadds](https://www.linkedin.com/in/patriciadds) | github.com/PatzyPatchy | [Portifólio](#)

Resumo Profissional

Profissional de TI com 9 anos de experiência em empresas como SysMap Solutions, GLOBAL HITSS, Concentrix Brasil e Atento.

Vivência em monitoramento e sustentação de processos RPA (Grafana, análise de logs e banco de dados).

Experiência na execução de scripts, queries e automações em Python e PL/SQL.

Ajustes em dashboards para acompanhamento de automações.

Experiência prévia em infraestrutura de TI, suporte técnico, redes e firewall.

Experiências

SysMap Solutions – Analista de Sustentação

abr/2024 – Atual | Brasil

Monitoramento proativo de RPA via Grafana e banco de dados.

Análise de logs, execução de scripts e correção de queries.

GLOBAL HITSS – Analista de Monitoramento RPA III

jan/2023 – mar/2024 | São Paulo – SP

Execução de scripts em PL/SQL e Python.

Monitoramento proativo de RPA via Grafana e banco de dados, análise de Log´s e erros, correções de DB e análise com N2 pra alterações do Código. Gestão e alteração de informações no Grafana, organização e correção dos DashBoards, execução de Script, PL/SQL e pequenas correções em Querys.

Linguagem usada para as Automações era Python.

Linked IT Solutions – Suporte Técnico

mai/2020 – set/2022 | São Paulo – SP

Suporte técnico ao nosso sistema de PDV Linked Gourmet/Linked Chef.

Suporte a impressoras e emissores fiscais (ECF/SAT/NFCE).

Análise de erro de softwares ou do sistema operacional.

Uso do banco de dados (SQ Lite) para analisar, localizar e corrigir erros/tabelas, rodar scripts de consultas ou correção.

Análise e isolamento de erros de sistemas integrados de parceiros de Delivery (iFood, Uber Eats,

Nemo, Oimenu e Direct Delivery), a fim de determinar de qual lado está o problema.

Sistema dos parceiros fazemos apenas pequenos ajustes de impressora ou cardápio de produtos.

Gestão de ligações feita pelo MicroSip e gestão de tickets usando o OctaDesk e Bitrix.

Agtech Soluções em TI – Infrastructure Support Analyst N3

out/2019 – abr/2020 | São Paulo – SP

Gerenciamento de logs, supervisão de firewall de clientes, controle de regras e bloqueios, permissões de conta de usuário e gerenciamento de VPN.

Configuração e migração do Zabbix Server e Zabbix Web para monitoramento.

Administrador do office 365, (criação/bloqueio de usuário, licença de instalação do Office, conceder/bloquear acesso).

Gestão de tickets feita através das ferramentas GLPI e Helpdesk.

Auxílio na cotação de produtos de redes.

Monitoramento dos links e firewalls através das plataformas 24x7 e OpenManager.

Concentrix Brasil – IT Analyst

ago/2018 – ago/2019 | São Paulo – SP

Solucionar problemas de Software em produtos como: celulares e computadores, fazer gestão do sistema, usuário, Apps e profiles, tanto por GUI ou linha de comando.

POC de operação com cerca de 600 máquina, gerenciamento de tickets de problemas nas máquinas, sistema e periféricos.

Parte do suporte era realizado via acesso remoto pelos sistemas (RDP, Bomgar, LogMeIn, Apple Remote desktop entre outros), a gestão e registro dos ticket eram baseadas nos processos ITIL com sistema Remedy.

Participação de Reuniões Globais e em problemas abria uma bridge com o time global para reportar o andamento até que time de operações estivesse com todos os atendentes trabalhando normalmente.

Formação Acadêmica

Análise e Desenvolvimento de Sistemas | UNINOVE | 2019 – 2021

Certificação

- Ka Solution - Computação em Nuvem | AWS Discovery Day
- DIO - Dev Week Java Beginners - Pedra, Papel e Tesoura
- DIO - Python Day

Idiomas

Português – Nativo | Inglês – Profissional | Espanhol – Básico | Coreano – Básico