

Thiago Moreira Bastos

Guarulhos – SP
11 98825-0343
Thiago.moreira.job@gmail.com

Objetivo: Analista de Sistemas | Desenvolvimento de Sistemas | TI | Infraestrutura | Projetos de TI

Resumo de Qualificações

Profissional com ampla experiência em Suporte Técnico, Gestão de Demandas de TIC e Relacionamento com áreas clientes, atuando como elo entre equipes técnicas, usuários e fornecedores. Participa ativamente de processos de levantamento, priorização e acompanhamento de demandas, garantindo a entrega de soluções alinhadas às necessidades de negócio e aos contratos vigentes.

Com atuação estratégica e operacional, realiza documentação técnica, homologação de produtos, instalação de softwares e controle completo de licenciamento (cadastro, uso, rehost e vencimentos). Possui forte conhecimento em infraestrutura, prestando suporte em eventos, instalação em ambiente do cliente e monitoramento contínuo de aplicações.

- Habilidade para atuar como ponto focal de aplicações, coordenando a interface entre usuários e fornecedores para garantir agilidade no atendimento de incidentes e melhorias.
- Experiência em benchmarking para análise de melhorias, atualização tecnológica e apoio na tomada de decisões estratégicas.
- Participação em processos de contratação, elaborando Especificações Técnicas, RFI, pareceres jurídicos, volumetrias e planilhas de preços.
- Responsável pelo suporte técnico e operacional a licenças de software, desde o recebimento de arquivos até a instalação e planejamento de gastos.
- Apoio em treinamentos, apresentações de soluções e realização de Provas de Conceito (POC) para validar ferramentas e recursos junto às áreas clientes.
- Experiência com setup e kick-off de contratos, acompanhando entregas, prazos e garantindo a aderência às exigências técnicas e legais.
- Perfil analítico, comunicativo e resolutivo, com foco em excelência no atendimento e melhoria contínua dos processos de TIC.
- Sempre em busca de atualizações e boas práticas de mercado, atua com visão colaborativa, comprometido em entregar resultados de alto valor para os clientes internos e externos.
- **Conhecimentos Técnicos:** desenvolvimento Web com HTML, CSS, JavaScript. Experiência em criação de relatórios dinâmicos utilizando Excel e Power BI

Formação Acadêmica e Idiomas

- ☐ Graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas – FAM, Faculdade das Américas – cursando
- ☐ Inglês: avançado

Experiências Profissionais

❖ Ambar x Software

Período: 05/2023

Cargo: Técnico de Suporte ao Cliente (HelpDesk) – 08/2024 a Atual

- Atendimento ao cliente para resolução de problemas técnicos de forma presencial e remota.
- Formatação, instalação e configuração de computadores e sistemas operacionais (Windows/Linux).
- Suporte em softwares corporativos, pacote Office e ferramentas de produtividade.
- Diagnóstico e solução de falhas em hardware, redes e periféricos.
- Criação e acompanhamento de chamados técnicos em sistema de help desk.
- Orientação ao usuário final sobre o uso adequado de sistemas e equipamentos.
- Manutenção preventiva e corretiva em estações de trabalho.
- Configuração de impressoras, roteadores e dispositivos de rede.
- Apoio na gestão de inventário de TI e controle de ativos tecnológicos.

Cargo: Estagiário em Desenvolvimento de Software – 05/2023 a 08/2024

- Suporte técnico aos usuários do sistema Aton ERP.
- Implementação de novas funcionalidades junto ao time de desenvolvimento.
- Utilização do SQL Server para visualizar, alterar e adicionar informações no banco de dados.

❖ JMacedo Eletrônica

Período: 05/2021 a 05/2023

Cargo: Auxiliar Administrativo

- Responsável pelo acompanhamento de ordens de serviço para suporte técnico.
- Atendimento para resolução de dúvidas junto aos clientes.
- Preenchimento de planilhas e elaboração de relatórios.
- Atualização de estoque via sistema GSPN.

❖ Sancall Telecom

Período: 05/2018 a 05/2021

Cargo: Assistente de BackOffice Jr. – 02/2019 a 05/2021

- Atendimento, suporte e resolução de problemas referentes aos serviços da empresa junto aos clientes.
- Responsável pela realização e atualização de cadastros de clientes, vendas, pós-vendas e monitoria.
- Principal resultado: recebimento do Prêmio Pex de Ouro pela qualidade em atendimento e menor número de cancelamento de vendas.

Cursos Complementares

- ☐ Pacote Office (Word, Excel, Power Point) – Udemy
- ☐ Power BI – Alura
- ☐ HTML 5 e CSS 3 – Alura
- ☐ JavaScript – Alura
- ☐ Python – DIO
- ☐ SQL – DIO