

## **CHARLES RICARDO PEREIRA GRACZCKI**

Analista de Operações Digitais | Suporte Técnico | TI

### **RESUMO PROFISSIONAL**

Profissional da área de Tecnologia da Informação com experiência em operações digitais, suporte técnico, análise de sistemas e atendimento ao cliente. Atuação em projetos corporativos por meio de consultoria, com foco em SAP, SQL, automação de processos, análise de incidentes e melhoria contínua.

### **COMPETÊNCIAS TÉCNICAS**

SAP • SQL • ServiceNow • Genesys • ERP • Windows • Suporte Técnico • Automação • Gestão de Incidentes

### **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

#### **Analista de Operações Digitais / Suporte Técnico**

Projeto: Cliente do setor industrial (Capgemini)

2025 – Atual

- Análise e validação de pedidos em ambiente SAP e SQL.
- Identificação e correção de falhas operacionais.
- Relatórios de incidentes e acompanhamento de indicadores.
- Atuação em war rooms e suporte técnico especializado.
- Automação e documentação de processos.

#### **Analista de Operações Digitais I**

Projeto: Cliente do setor de telecomunicações (Capgemini)

2025

- Atendimento técnico via URA.
- Diagnóstico de falhas sistêmicas.
- Abertura e acompanhamento de chamados no ServiceNow.

#### **Analista de Operações Digitais I**

Projeto: Cliente do setor varejista (Capgemini)

2024 – 2025

- Suporte técnico presencial e remoto.
- Diagnóstico de hardware e software.
- Suporte à infraestrutura de TI.

**Help Desk Specialist**

Empresa de Software ERP

2022

- Suporte técnico a usuários.
- Apoio em rotinas de sistema e banco de dados.
- Registro e acompanhamento de chamados.

**FORMAÇÃO**

Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Uniasselvi (Conclusão: 2026)

Desenvolvimento de Sistemas – SENAI (2023)

**CERTIFICAÇÕES**

Spring Boot Expert – JPA, REST, JWT, OAuth2, Docker (2025)

Java Programmer (2025)

**IDIOMAS**

Português – Nativo

Inglês – Intermediário

Espanhol – Básico