



Lino Rodelo

Nationality: Portuguese, American **Date of birth:** 16/01/1982

Phone number: (+351) 912636684 **Email address:** linorodelo@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/lrodelo16/>

Home: Avenida de Londres, N.º 4C 5º Esquerdo, 4835-066 Guimarães (Portugal)

ABOUT ME

Líder em tecnologia e análise de dados, hoje especialista em Atlassian, com mais de 10 anos a capacitar equipas de engenharia de produto distribuídas globalmente. Capacidade comprovada de transformar dados complexos de fluxos de trabalho em insights acionáveis que impulsionam a tomada de decisões estratégicas, a otimização operacional e a satisfação dos utilizadores. Experiente a equilibrar a resolução rápida e prática de tickets com uma estratégia de ferramentas a longo prazo, normalizando o Jira e o Confluence, automatizando processos e orientando equipas multifuncionais através da mudança. Entusiasta em aproveitar a tecnologia para simplificar processos, elevar a experiência dos programadores (DX) e entregar resultados empresariais mensuráveis.

WORK EXPERIENCE

Oracle USA – Chicago, United States

City: Chicago | **Country:** United States

Engenheiro de Suporte Técnico II (Remoto)

[01/09/2024 – Current]

- Presto suporte a mais de 600 utilizadores globalmente, com atendimento de Nível 2 (Tier-2) em inglês e espanhol; concluo ~35 tickets por semana, mantenho CSAT de 98% e cumprio todos os SLAs.
- Sou responsável por todo o ciclo de vida dos incidentes no Jira Service Management — criação, triagem, automatização de transições de workflow e resolução — resultando numa redução de 25% no tempo médio de triagem.
- Analiso exaustivamente pacotes e ficheiros de log para reproduzir problemas de API/SSO/permissoes (usando Wireshark, DevTools do navegador e tracing SQL); colaboro com as equipas de Produto e Cloud Ops para resolução célere.
- Escrevo, mantenho e faço curadoria de mais de 120 runbooks/artigos de Base de Conhecimento no Confluence, reduzindo tickets repetitivos em 18% QoQ e estabelecendo práticas de suporte normalizadas.
- Trabalho com Engenharia, Customer Success e PMO para traduzir pontos de dor dos utilizadores em itens de backlog no Jira; facilitei duas melhorias de UX implementadas globalmente em todas as regiões.

Cerner Corporation (Oracle USA) – Kansas City, United States

City: Kansas City | **Country:** United States

Analista de Soluções Técnicas (Remoto)

[26/06/2022 – 30/08/2024]

- Realizei troubleshooting avançado de front-end e back-end para aplicações de documentação clínica em hospitais comerciais e DoD/VA, mantendo uma habilitação de segurança ativa.
- Gestionei 40+ incidentes por semana em paralelo no Jira e no ServiceNow, priorizando cada incidente por severidade e urgência para manter a adesão aos SLAs até 97 %.
- Investiguei logs de erro, fiz queries a tabelas Oracle DB e reiniciei servidores WebSphere para restaurar o desempenho das aplicações; também documentei a causa-raiz e as correções definitivas.
- Criei 60+ artigos de conhecimento no Confluence e notas de resolução para acelerar a integração da equipa, reduzindo em 22 % as consultas sobre issues anteriores.
- Colaborei com desenvolvimento para criar utilitários SQL/Java do lado do servidor que reduziram em 15 % o tempo de documentação dos médicos e eliminaram erros duplicados.

- Executei a normalização de workflows no Jira, alinhando três equipes de suporte quanto a tipos de issue, campos e dashboards, melhorando a visibilidade e o reporting entre equipes.
- Prestei rotações de prevenção (on-call) — quinzenais no federal e trimestrais no comercial — garantindo cobertura 24/7 e zero escaladas P1 perdidas.
- Assumo o ciclo de vida completo dos incidentes do programa no Jira Service Management: crio incidentes, faço a triagem de submissões da equipe, automatizo transições de workflow e resolvo; isso resultou em menos 25 % de tempo gasto em triagem.
- Desenvolvo e publico dashboards dinâmicos no Jira e relatórios no Confluence que dão transparência em tempo real sobre a saúde do backlog a Produto, Cloud Ops e Segurança, resultando em 15 % menos incidentes em atraso.

Charter Communications – Charlotte, United States

City: Charlotte | Country: United States

Analista de Suporte Técnico (Remoto)

[31/01/2020 – 26/06/2022]

- Melhorei consistentemente a experiência do cliente ao resolver de forma rápida e precisa questões escaladas, resultando em elevada satisfação dos clientes.
- Forneci expertise a representantes sobre a gestão proativa de consultas complexas e escaladas, criando interações profissionais e eficazes.
- Colaborei com Supervisores para melhorar as operações do call center, aumentando a eficácia da equipe e a qualidade do atendimento ao cliente.
- Identifiquei lacunas de competências nos representantes e forneci feedback e sugestões proativas para melhorar o desempenho da equipe e o envolvimento dos clientes.
- Mantive conhecimento abrangente sobre os produtos e serviços da Charter para efetuar troubleshooting eficaz e resolver problemas.
- Registei com precisão todas as interações e resoluções no sistema de CRM, assegurando acompanhamentos e a integridade dos dados.
- Atuei em conformidade com as políticas e procedimentos da empresa para promover uma cultura de melhoria contínua, contribuindo continuamente para o desenvolvimento de estratégias de atendimento ao cliente.

Comcast Cable – Savannah, United States

City: Savannah | Country: United States

Supervisor de Instalação e Serviço

[01/07/2006 – 01/05/2017]

- Dei coaching e feedback diários a técnicos de campo, promovendo uma cultura de crescimento e responsabilidade e reduzindo a rotatividade em 20 %.
- Iniciei o lançamento de serviços residenciais de Fibra até às Instalações (FTTP) na Região Big South, assegurando contratos em apartamentos/empreendimentos recém-construídos.
- Melhorei a prestação de serviço aplicando métodos criativos em instalações e troubleshooting, reduzindo as revisitas iniciais para 5 %.
- Atuei como ponto focal de gestão da mudança, comunicando iniciativas do negócio e alinhando estratégias com as operações da equipe.
- Geri escalamentos de clientes e apresentei soluções que aumentaram a satisfação e fortaleceram o relacionamento com os clientes.
- Liderei huddles semanais para melhorar a experiência dos colaboradores e formar a equipe sobre novos produtos e serviços.
- Fomentei relações laborais positivas, promovendo comunicação aberta, inclusão e equidade numa equipe diversa.
- Estruturei e acompanhei planos individuais de desenvolvimento de carreira, mentorando membros da equipe rumo às suas metas profissionais.

EDUCATION AND TRAINING

Master's Degree

Colorado State University

City: Colorado | Country: United States | Website: https://csuglobal.edu/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=brand_gen_gen_core-natl_sdi&utm_network=g&gad_source=1&gclid=CjwKCAiA-Oi7BhA1EiwA2rlu25KMWMsici77cTi0TPbL7fkrx6FjsGMffq2kle7IKUKw65sOxFTIUBoCm6wQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds | Field(s) of study: Organizational Leadership | Level in EQF: EQF level 7

- Specialization in Business Intelligence
- Specialization in Project Management.

Bachelor's Degree

Colorado State University

City: Colorado | Country: United States | Website: https://csuglobal.edu/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=brand_gen_gen_core-natl_sdi&utm_network=g&gad_source=1&gclid=CjwKCAiA-Oi7BhA1EiwA2rlu25KMWMsici77cTi0TPbL7fkrx6FjsGMffq2kle7IKUKw65sOxFTIUBoCm6wQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds | Field(s) of study: Management Information Systems & Business Analytics | Level in EQF: EQF level 6

LANGUAGE SKILLS

Mother tongue(s): Spanish | English

SKILLS

CCL / Confluence / CRM / Microsoft Office / SQL / SaaS / SAS / EHR / Data Mining / Dynamic Documentation / HTML / ITIL / Jira / Oracle Infrastructure / Oracle Database / PowerChart / PowerNote / Powerform / Python / R / Ticketing Systems / XML

COMPETÊNCIAS DE GESTÃO E LIDERANÇA

Pontos Fortes Executivos

- Liderança Estratégica em Tecnologia
- Business Intelligence (BI) e Tomada de Decisão Baseada em Dados
- Inovação em Processos Operacionais
- Gestão de Projetos e Eficiência Organizacional
- Colaboração com Stakeholders (Partes Interessadas) e Comunicação Estratégica
- Desenvolvimento de Liderança e Construção de Equipas de Alto Desempenho