

Danilo José Duarte

 (84) 98791-5406

 daniolojoseduarte@gmail.com



Principais Características

Profissional proativo e dedicado, com sólida experiência em suporte técnico e monitoramento de sistemas, além de habilidades em atendimento ao cliente e análise de dados. Possuo um perfil organizado e atento a detalhes, sempre buscando a entrega de resultados de alta qualidade e a melhoria contínua em todos os processos.

Formação

- **Tecnologia em Redes de Computadores** – Estácio

Qualificações Complementares

- **Inglês Básico** – Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS)
- **Extensão em HTML, CSS e JavaScript** – IFRS
- **Programador Web** – IFRS, IFRN (Programa Novos Caminhos), UFRN (Programa Novos Caminhos)
- **Desenvolvedor Web** – HTML5, CSS3 – Udemy
- **Montagem e Manutenção de Micro com Redes** – CENTEC
- **Sistema Operacional Linux** – Estação Digital
- **Desenvolvimento Humano e Organizacional** – NatalCard
- **Suporte Técnico a Informática** – NatalCard
- **Técnicas de Vendas** – SEBRAE
- **Tecnologia da Informação e Comunicação** – SENAI

Experiência Profissional

Teleperformance

Cargo: Suporte a Clientes Dispositivos Eletrônicos

Atividades:

- Atendimento via chat para processamento de pedidos em e-commerce, resolução de trocas e consultas financeiras.
- Registro e atualização de cadastros, além de encaminhamento de reclamações para setores responsáveis.

Mob In Life**Cargo:** Operador de Sistemas**Atividades:**

- Monitoramento de sistemas e análise de processos e integridade de dados via Dashboard utilizando Zabbix e Grafana.
- Abertura de chamados, geração de relatórios e suporte em testes de novos produtos. Suporte técnico 24 horas para clientes, e testes em novos softwares.

ConcisoT.I.**Cargo:** Operador de Sistemas**Atividades:**

- Monitoramento de sistemas e análise de processos e integridade de dados via Dashboard utilizando Zabbix e Grafana.
- Abertura de chamados, geração de relatórios e suporte em testes de novos produtos. Suporte técnico 24 horas para clientes, e testes em novos softwares.

NatalCard**Cargo:** Suporte Comercial**Atividades:**

- Suporte técnico para rede de vendas de bilhetagem eletrônica, incluindo instalação, manutenção de sistemas e treinamentos.
- Prospecção e implantação de novos parceiros lojistas.

Cargo: Consultor de Vendas**Atividades:**

- Comercialização de cartões de bilhetagem eletrônica e recargas para transporte público.
- Cadastro de novos clientes e promoção de serviços.

SEMSUR**Cargo:** Atendimento Telemarketing**Atividades:**

- Atendimento e processamento de reclamações e solicitações relacionadas à iluminação pública.

Empresa: Mob In Life **Cargo:** Operador de Sistemas

Função: Monitoramento realizado, utilizando ferramenta Dashboards Zabbix e Graphana, realizando verificação dos indicadores responsáveis por análise, processamento e conclusão de dados processados durante noite/madrugada. Responsável por abertura de chamados, geração de relatórios e acionamento da equipe de desenvolvedores caso necessário para possíveis problemas críticos. Realização de testes em novos produtos (aplicativos e software), desenvolvidos e comercializados.

Empresa: ConcisoT.I. **Cargo:** Operador de Sistemas

Função: Monitoramento realizado, utilizando ferramenta Dashboards Zabbix e Graphana, realizando verificação dos indicadores responsáveis por análise, processamento e conclusão de dados processados durante noite/madrugada. Verificação da integridade e conclusão dos processos, realizando o registro e geração de relatórios diários, reportando aos superiores e membros da equipe de desenvolvimento. Suporte a clientes, pessoa física e jurídica, que utilizam sistema de rastreamento veicular, através de central 24 horas. Realização de testes em novos produtos (aplicativos e software), desenvolvidos e comercializados pela empresa.

Empresa: NatalCard **Cargo:** Suporte Comercial

Função: Suporte a rede de vendas, composta por lojistas que realizam a comercialização da bilhetagem eletrônica, utilizada no transporte público, disponibilizando suporte para instalação e manutenção dos sistemas. Implantação de materiais para divulgação, aplicação de treinamentos e prospecção novos lojistas parceiros.

Empresa: NatalCard **Cargo:** Consultor de Vendas

Função: Comercialização de cartões para bilhetagem eletrônica, para serem utilizados em transporte público. Cadastro de novos clientes, recarga para clientes já cadastrados e divulgação de informativos e novos serviços disponibilizados.

Empresa: SEMSUR **Cargo:** Atendimento Telemarketing

Função: Processamento das reclamações e solicitações, registradas para o serviço de iluminação pública.