

Guilherme Ribeiro de Almeida Lara

Analista de Suporte Técnico Pleno

Contato

Telefone: (14) 99148-7784

Email: guilhermelara.developer@outlook.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/devguilara

Resumo Profissional

Profissional de Tecnologia da Informação com ampla experiência em suporte técnico, infraestrutura e sistemas empresariais. Atua com foco em garantir a estabilidade e continuidade dos serviços, prestando atendimento de excelência ao cliente interno e externo. Possui forte capacidade de análise, resolução de problemas e comunicação clara, além de domínio em ferramentas de helpdesk, manipulação de dados e diagnóstico de falhas. Atualmente desempenha a função de Analista de Suporte Técnico na Teknisa, contribuindo com melhorias operacionais e suporte a sistemas críticos para o varejo e alimentação.

Experiência Profissional

TEKNISA | Analista de Suporte Técnico (08/2024 – Atual)

- Atendimento a chamados via Movidesk, telefone e chat, garantindo SLA e satisfação do cliente.
- Suporte funcional e técnico aos sistemas Odhen Retail (PDV e Frente de Caixa), Tecfood (Compras e Logística) e Pebbian ERP (Documentos Fiscais).
- Acompanhamento de falhas de software, abertura de tickets internos e interação com a equipe de desenvolvimento.
- Execução de scripts e comandos DML em bancos SQL Server e PL/SQL para extração de dados gerenciais.

JALLOVI LIVRARIA | Analista de Suporte Helpdesk (01/2024 – 07/2024)

- Gerenciamento de redes e suporte a servidores, infraestrutura e CFTV.
- Apoio direto aos sistemas Aucom (ERP, PDV e SGI), backups e manutenção de rede.

KS2 SOLUÇÕES | Analista de Suporte de TI (09/2023 – 11/2023)

- Atendimento técnico de alto nível, documentação de soluções e testes em sistemas.
- Colaboração com desenvolvedores para ajuste de usabilidade e correção de bugs.

NEXT SI | Analista de Suporte (10/2022 – 02/2023)

- Responsável por implantação e migração de servidores em ambientes corporativos.
- Suporte de segundo nível e atuação em correção de falhas reportadas por clientes.

NEOBIZ | Consultor de Automação (04/2022 – 10/2022)

- Desenvolvimento de automações em JavaScript usando o sistema Lecom (RPA).
- Implementação de rotinas corporativas e integrações com sistemas internos via Java EE.

INDEXNET | Desenvolvedor Web (09/2020 – 08/2021)

- Desenvolvimento de sites institucionais responsivos em WordPress e SEO.
- Apoio a projetos web, garantindo usabilidade, performance e segurança.

ZOPONE ENGENHARIA | Suporte Técnico (08/2019 – 02/2020)

- Administração de usuários, redes e backup em nuvem.
- Desenvolvimento de relatórios em Delphi XE8 e manutenção em SQL Server.

ABC SOLUÇÕES | Analista de Suporte Técnico (01/2017 – 02/2018)

- Atendimento N1 e N2 a clientes varejistas, utilizando os sistemas Hyper Varejo e Ideal.
- Criação de aplicativo Android em Java para geração de senhas e liberação de acesso ao sistema.

Formação Acadêmica

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Universidade Cruzeiro do Sul – Início: Agosto/2024 – Conclusão Prevista: Agosto/2026

Certificações

- COBIT 2019 – Fundamentos de Governança de TI
- Business Process Management – Gestão de Processos Empresariais
- SCRUM – Agilidade em Projetos com Metodologias Ágeis

Habilidades Técnicas

- Sistemas Operacionais: Windows Server, Active Directory, virtualização
- Linguagens: PL/SQL, Java, JavaScript, Delphi, C#.
- Bancos de Dados: Firebird, SQL Server, PostgreSQL (básico)
- Ferramentas: Movidesk, Lecom, WordPress, sistemas ERP/PDV
- Soft Skills: Comunicação clara, proatividade, foco em resolução, trabalho em equipe