

Douglas Roberto da Silva

Rua Itatinga, 140, Santa Cruz, RJ
(21) 96523-8304
douglasitpro@gmail.com

Profissional com sólida experiência em manutenção e suporte de sistemas, buscando a oportunidade de atuar como Analista de Manutenção de Sistemas. Desejo aplicar meu conhecimento técnico em diagnóstico, resolução de problemas e otimização de sistemas para garantir a alta disponibilidade e eficiência dos processos tecnológicos da empresa. Meu objetivo é contribuir para a continuidade operacional, propondo melhorias e assegurando a qualidade dos serviços prestados, alinhando-me às metas organizacionais e promovendo um ambiente tecnológico robusto e seguro.

Habilidades

- **Diagnóstico e Resolução de Problemas:** Capacidade de identificar e solucionar problemas técnicos de maneira eficiente, minimizando o tempo de inatividade dos sistemas.
- **Manutenção Preventiva e Corretiva:** Experiência em executar rotinas de manutenção preventiva e corretiva para garantir a continuidade dos serviços e a integridade dos sistemas.
- **Segurança da Informação:** Implementação de políticas de segurança e boas práticas para proteger os dados e sistemas da empresa.
- **Gestão de Incidentes:** Capacidade de gerenciar incidentes e solicitações de serviço, utilizando ferramentas de ticketing e seguindo processos baseados em ITIL.
- **Documentação Técnica:** Produção e manutenção de documentação técnica detalhada para suporte, procedimentos e políticas de TI.
- **Análise de Dados e Relatórios:** Extração de dados para análise utilizando ferramentas como linguagem SQL, Python, PowerBi, Excel, criação de relatórios para tomadas de decisão gerencial.
- **Gerenciamento de Sistemas:** Conhecimento em administração de sistemas operacionais (Windows, Linux) e servidores, garantindo a otimização e a segurança dos ambientes tecnológicos.
- **Suporte Técnico:** Habilidade em prestar suporte técnico aos usuários, solucionando dúvidas e problemas de maneira eficaz e com excelente atendimento.
- **Automação de Processos:** Conhecimento em ferramentas e scripts de automação (Python, Shell Script) para otimizar processos de manutenção e gerenciamento de sistemas.
- **Trabalho em Equipe:** Excelentes habilidades de comunicação e colaboração, facilitando o trabalho em equipe e a resolução conjunta de problemas.

Experiência

SETEMBRO/2021 – FEVEREIRO/2024

Analista Computacional / Maconequi

Exercia a função de Responsável direto do setor de Tecnologia, com foco na disponibilidade, segurança, suporte, soluções e inovações, análise de aplicações, testes, usabilidade, ambientes homologações, administração de serviços de terceiros, contabilidade e orçamentos, documentações, controle e relatórios de atividades.

Suporte a sistemas relacionados a regra de negócio da empresa, como ERP (SAP), Aplicações e serviços de integrações de sistemas. Aprendizado e treinamento para melhor suporte técnico. Criação de soluções baseadas em programação e automação com linguagem de programação.

Entre outras atividades focadas e alcançar objetivos do negócio.

SETEMBRO/2019 - SETEMBRO/2020

Técnico de Suporte II / Fiocruz (Terceirizado)

Atuava na função de técnico de informática, responsável pela manutenção e suporte à usuários do parque industrial de Farmanguinhos (Fiocruz), atendendo mediante a demandas de chamados para o suporte.

- Manutenção de Computadores
- Instalação de sistemas operacionais (Windows e Linux)
- Backup de terminais dos colaboradores para manutenção outro troca.
- Cabeamento estruturado de redes, verificação de equipamentos de redes (Cisco)

Análise preliminar de problemas e possíveis soluções, ou triagem para setores responsáveis. Suporte a sistemas para demandas da regra de negócio, office, sites governamentais, ERP SAP, impressoras, telefonia voip(cisco). Alta disponibilidade de dispositivos, backups, Imagens de sistemas, monitoramento.

Educação

EM ANDAMENTO

Pós-graduação Desenvolvimento de Sistemas / PUC-RJ

JANEIRO/2020 - OUTUBRO/2022

Gestão da Tecnologia da Informação / Estácio de Sá

Atividades

- **Aprendizado Contínuo:** Sou apaixonado por aprender e me manter atualizado com as últimas tendências e tecnologias no campo da TI. Regularmente participo de cursos online, webinars e conferências para aprimorar minhas habilidades e conhecimentos.
- **Programação e Automação:** Gosto de programar em meu tempo livre e explorar novas linguagens e ferramentas. Recentemente, criei scripts de automação para simplificar tarefas diárias e aumentar a eficiência do meu trabalho.
- **Comunidade de Tecnologia:** Participo ativamente de grupos e fóruns online voltados para a troca de conhecimento e suporte técnico, como Stack Overflow e GitHub. Também gosto de contribuir com projetos open source.
- **Jogos de Estratégia:** Sou entusiasta de jogos de estratégia e quebra-cabeças, que ajudam a desenvolver habilidades de resolução de problemas e pensamento crítico, úteis no dia a dia profissional.
- **Esportes e Atividades ao Ar Livre:** Pratico esportes regularmente, como corrida e ciclismo, para manter uma mente e um corpo saudáveis. Acredito que a atividade física ajuda a manter o foco e a produtividade no trabalho.
- **Voluntariado em Tecnologia:** Voluntario meu tempo para ensinar programação e habilidades de TI a jovens carentes, ajudando a capacitar a próxima geração de profissionais de tecnologia.