

## Contato

Fortaleza-CE

85996995988 (Mobile)

felipe.lisboa.doc@gmail.com

[www.linkedin.com/in/felipe-lisboa-aa6b61216](http://www.linkedin.com/in/felipe-lisboa-aa6b61216) (LinkedIn)

[github.com/FelipeDeBoa](https://github.com/FelipeDeBoa) (Portfolio)

## Principais competências

SYONET

Linx DMS

Tactium IP

## Certifications

Soft e Hard Skills: Torne-se um Profissional de Destaque

Microsoft Copilot - Uma visão geral do seu assistente de inteligência artificial

Explorando o ChatGPT

Como melhorar seus relacionamentos

ChatGPT com Python

# Felipe Lisboa

Analista de Sistemas | Especialista em Teste e Qualidade de Software | FrontEnd Developer

Fortaleza, Ceará, Brasil

## Resumo

Com formação em Redes de Computadores e atualmente cursando a Especialização em Teste e Qualidade de Software na UNINASSAU, venho desempenhando o papel de Analista de Sistemas.

Na Speed, integro a equipe de Tecnologia da Informação, aplicando meu conhecimento para otimizar e aprimorar os sistemas da empresa garantindo que todas as funcionalidades estão funcionando perfeitamente.

## Experiência

Speed Serviços Compartilhados

Analista de sistemas

julho de 2024 - Present (1 ano 6 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

Grupo Linhares

Analista de sistema

abril de 2024 - julho de 2024 (4 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

HowBe

Analista de sistema

julho de 2023 - abril de 2024 (10 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

Sistemas utilizados: GPM - GLPI - IXC - NETSUITE ORACLE

Na função de ponto focal dos sistemas, minha atuação engloba o suporte aos usuários, a identificação proativa de problemas e configurações essenciais para solucionar questões técnicas. Garanto a continuidade operacional dos sistemas por meio de uma abordagem proativa na resolução de desafios, assegurando uma operação eficiente e ininterrupta.

Ajudo na elaboração de documentos detalhados que descrevem a arquitetura, estrutura de dados e o fluxo de informações do sistema, proporcionando uma visão abrangente do projeto.

Realizo treinamento de usuários finais, assegurando que compreendam e saibam utilizar eficazmente os sistemas implementados.

Implemento práticas robustas e medidas de segurança para resguardar dados sensíveis, assegurando total conformidade com regulamentações pertinentes.

Trabalho em estreita parceria com todos os setores da empresa, engenheiros, analistas de negócios e diretoria, assim garantindo uma integração coesa e bem-sucedida dos projetos.

#### TACTIUM BRASIL

3 anos 3 meses

Especialista em implementação | Analista  
setembro de 2022 - fevereiro de 2023 (6 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

Desenvolvimento e codificação de sistema web utilizando C-Sharp (C#),  
ASP.NET, JavaScript e JQuery, AJAX.

Iniciando processos de testes automáticos utilizando Cypress.io.

#### Analista de Serviço ao cliente Jr

dezembro de 2019 - setembro de 2022 (2 anos 10 meses)

Consultor de Implantação de Sistemas de relacionamento ao cliente (CRM)  
em aplicações de Contact-Centers nos segmentos de Televendas, Cobrança  
e Sac.

Elaboração e gerência em projetos de infra-estrutura de telecom para  
integração aos sistemas de CRM ( Discadores Automáticos, Linhas  
telefônicas digitais, celular e Voip, tarifação e roteamentos, integração entre  
plataformas de pabx e pbx).

Projeto, implantação e suporte aos clientes do segmento. Desenvolvimento  
de plataformas automáticas de comunicação. Voice bots e chat bots. Análise  
de indicadores da operação e criação de relatórios estatísticos baseados nos

dados gerados pela operação de modo a auxiliar na Melhor produtividade, tomada de decisões e estratégias da operação.

### TACTIUM BRASIL

3 anos 9 meses

#### Técnico de apoio ao usuário sistema III

janeiro de 2016 - setembro de 2019 (3 anos 9 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

Atendimento e suporte (presencial e remoto) ao usuário, análise situacional de problemas graves e identificação de fatores que possam estar afetando a ferramenta, análise de LOGs, análise de Base de dados, pesquisas, criação e execução de JOBS e de rotinas de backup, análise de procedures e identificação de erros e bugs.

#### Técnico de apoio ao usuário sistema I

setembro de 2016 - janeiro de 2018 (1 ano 5 meses)

Fortaleza, Ceará, Brasil

Atendimento e suporte (presencial e remoto) ao usuário, análise situacional e identificação de fatores que possam estar afetando a ferramenta, análise de LOGs, análise de Base de dados, pesquisas, criação e execução de JOBS e de rotinas de backup.

Suporte na ferramenta de CRM e na ferramenta de Discador, com análise de casos e identificação de problemas no menor tempo possível, visando a melhor qualidade e efetividade do atendimento. Instalação, configuração e manutenção das ferramentas do TACTIUM (TactiumIP, NewManager, Manager e etc.)

Análise de ligações e de LOG de KHOMP e Boards, para identificação de possíveis erros e aplicar as devidas correções para o problema, caso necessário encaminhar para setores adequados afim de solucionar completamente o problema/incidente do cliente.

### UNICE - Ensino Superior Fortaleza

Estagiário

agosto de 2014 - agosto de 2016 (2 anos 1 mês)

Fortaleza, Ceará, Brasil

---

## Formação acadêmica

**UNINASSAU**

Pós-graduação Lato Sensu - Especialização, Especialização em Teste e Qualidade de Software · (outubro de 2023 - agosto de 2024)

**iwtraining educação avançada**

FrontEnd Developer, Desenvolvimento Web · (janeiro de 2022 - dezembro de 2022)

**FATI - Faculdade de Tecnologia Informática - UNICE**

Tecnólogo, Redes de Computadores · (fevereiro de 2016)

**Senac Brasil**

Técnico, Montagem e Manutenção de Computadores · (novembro de 2011 - dezembro de 2011)