

MARIANA OLIVEIRA CUNHA

Rua Goiás, 48 – Centro – Goiânia/GO – 74000-000

(62) 99328-9090 – mariana.o.cunha@email.com

linkedin.com/in/marianacunha – github.com/mocunha

CPF: 258.963.147-06

Objetivo

Analista de Suporte Técnico

Resumo Profissional

Profissional de suporte com foco em atendimento N1/N2, troubleshooting, documentação de conhecimento e melhoria contínua de SLAs. Experiência com ITSM, inventário e implantação de ferramentas de suporte remoto.

Experiência Profissional

2023–Atual — GoTech — Analista de Suporte N2

- Resolução de tickets complexos (rede, VPN, clientes e-mail, impressão).
- Base de conhecimento (KB) com artigos passo a passo; redução de reabertura em 18%.
- Treinamento de estagiários e padronização de scripts de diagnóstico.

2021–2023 — Centro Tech — Suporte N1

- Atendimento omnichannel (telefone, e-mail, chat) com CSAT médio 92%.
- Implantação de GLPI para inventário e gestão de ativos.

Formação Acadêmica

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas — IFG (Conclusão: 06/2025)

Projetos Relevantes

- Guia de Onboarding: checklist e procedimentos para novos colaboradores.
- Scripts de Coleta: batch/Powershell para logs e infos de sistema.

Competências Técnicas

Windows/macOS, Active Directory, ITSM (GLPI/Jira Service), Redes básicas, VPN, Pacote Office/365, Suporte remoto, Documentação técnica

Certificações e Cursos

- ITIL Foundation (noções) — 2024
- Suporte Técnico Profissional (Google) — 2023

Idiomas

- Português (nativo)
- Inglês (B1)

Informações Adicionais

Disponibilidade para turnos; foco em atendimento humanizado e comunicação clara.