




THIAGO MENDONÇA ALVES

 (81) 98753-1748

 thiago.al154@gmail.com

 <https://portfolio-v2-0-mu.vercel.app/>

 Jaboatão dos Guararapes | Pernambuco | Brasil

OBJETIVO

Desenvolvedor Web Fullstack ou Suporte de TI.

SOBRE MIM

Sou um Desenvolvedor Web Fullstack, com um conjunto diversificado de habilidades voltados para resolução de problema atendimento ao cliente. Com dedicação, em meus estudos gosto de expandir meus conhecimentos e de ter contato com novos desafios o que me faz crescer como pessoa. Além disso, nos meus momentos de lazer, gosto muito de ler e curtir a natureza com meus amigos, o que me permite renovar as energias e trazer novas perspectivas para os desafios do dia a dia.

EXPERIÊNCIA

Customer Service | NEOBPO

Jan 2020 até Ago 2022

- **Setor Multifuncional N1**

Atuei no atendimento ao cliente, oferecendo suporte humanizado para proporcionar um atendimento mais acolhedor. Minhas funções incluíam agendamentos, alterações cadastrais e fornecimento de informações via ligações e chat, utilizando o sistema netsms, new datecenter, net sales, avaya e solar.

- **Setor Analista de Backoffice N2**

Processei e analisei dados de outages da Central de Operações (COP), coletados de diversas regiões do Brasil através de múltiplos canais (e-mails, chats e vídeo chamadas). Utilizei Excel avançado (XLOOKUP, fórmulas condicionais e Power Query) para transformar dados brutos em relatórios estruturados. Classifiquei ordens de serviço no Qualinet, identificando manutenções externas para cancelar visitas técnicas desnecessárias, reduzindo deslocamentos e aumentando a eficiência operacional. Dominando o fluxo de dados, da coleta à geração de insights, com habilidades em Excel, Qualinet e análise de dados.

- **Setor Suporte TI**

Atuei no suporte TI seguindo as boas práticas da metodologia ITIL, realizando monitoramento com Zabbix para máquinas e redes. Executei configuração e manutenção de proxy e VPN, garantindo conectividade segura e políticas de acesso. Auxiliei na administração de servidores Windows Server e Linux, gerenciamento de permissões de usuário com Active Directory (AD/DS), além de dar suporte à virtualização com Hyper-V. Utilizei o Zendesk para registro e acompanhamento de chamados, o que facilitava o atendimento a incidentes de hardware e software, e participei da configuração de DHCP, DNS e firewall para otimizar a infraestrutura.

Web Developer | Efetive Sistemas

Fev 2023 até Abr 2024

- **Estagiário**

Como estagiário, fui responsável pela manutenção e atualização dos sites da Michelin e MV Saúde, utilizando Java, Spring Boot, Angular, JavaScript, CSS e HTML. Minhas tarefas incluíram correção de bugs, otimização de desempenho, desenvolvimento de APIs e implementação de novos recursos, seguindo metodologias ágeis como Scrum e utilizando ferramentas como Trello e Bitrix24 para organização das sprints.

EDUCAÇÃO

2021- 2025 | Bacharel em Ciência da Computação

Faculdade das Américas(FAM)

2015 | Ensino Médio Completo

Idiomas

Inglês (Intermediário)

Português (Nativo)

HARD SKILL

Frontend:

Html5

CSS

Angular

Vue

Javascript

Typescript

Bootstrap

Backend:

Java

JUnit

Spring Boot

Python

Django

Mysql

Infra:

Linux

Windows Server

Docker

Git

SOFT SKILL

Trabalho em Equipe

Adaptabilidade

Criatividade

Pontualidade