

Thiago César da Silva Gomes

<https://www.linkedin.com/in/thiagocesarsg/>

Natal/RN

(84) 99918 3801

thiago.analistadeti@gmail.com

Resumo

Com mais de 10 anos de experiência em Tecnologia da Informação (TI). Especializado em **projetos estratégicos de Implantação** com vivência em suporte técnico, atendimento ao cliente, gestão de equipes, desenvolvimento Full Stack, busco entregar soluções eficazes que gerem resultados escaláveis.

Busco oportunidade como **Analista de Implantação**, **Negócio** ou **Sistemas** em uma empresa que valorize inovação e desenvolvimento contínuo.

Experiência Profissional

Analista de negócios | Onboarding Snapfi (Desenvolvimento de software)

Dez de 2024 Atual

- **Onboarding** novos clientes, implementando estratégias para utilização de assistentes virtuais por meio de inteligência artificial.
- Utilizo ferramentas de Google Cloud para **consulta SQL** e Postman para **requisição de API**
- Realizo o **kickoff** de clientes, propondo melhorias na **implementação** e **atendimento**.

Supervisor de Implantação | Analista de implantação - OnePet (Desenvolvimento de software)

Mai de 2024 – Nov de 2024 (7 meses)

- Atuei no **Onboarding** de 40 clientes/mês, com métricas de treinamento via Google Meet e **suporte simultâneo**
- Tratamento de **dados** com **Excel (CSV) e SQL**, analisando 25 registros/mês.
- Utilizei CRM para gerenciar o tempo e otimizar o atendimento a 7 clientes/dia, melhorando a eficiência.
- Reverti **83% das insatisfações**, solucionando **8 problemas críticos** e garantindo **fidelização**.

Coordenador Técnico de Atendimento e Suporte | Analista de Suporte - Caixa Econômica Federal (Bancário)

Jan 2011 - Nov 2023 (13 anos)

- Responsável por **treinamentos e implantação** de sistemas na Caixa, liderando mais de 50 projetos com **gestão de stakeholders** e otimização de processos.
- Vivência em **Suporte N1, N2, N3** com média de **80 tickets mensais** dentro dos **prazos (SLA)**
- Alcancei **92% de satisfação** em contrato com a Caixa Econômica Federal no Nordeste, atendendo a 5000 cliente.

Formação acadêmica e Cursos

Oratória | Liderança – PDL BRASIL - Escola de Líderes e Oratória

Jul 2024 - Dez 2024

- **Treinamento de comunicação**, estrutura de apresentações, **inteligência emocional** e **trabalho em equipe**.

Banco de dados SQL – Udemy

Mar 2024 - Jun 2024

- Conceitos fundamentais de **SQL**, **criação de tabelas**, **consultas**, manipulação de **dados** e otimização de **bancos de dados relacionais**.

Pós-Graduação Full Stack – Descomplica

Out 2023 - Mai 2025

- Desenvolvo habilidades em **HTML**, **CSS**, **JavaScript**, **React**, **Node.js** e **bancos de dados**.

Pós-Graduação Rede de Computadores – UNIRN

Mar 2014 - Jun 2015

- Montei **ativos de rede** de 6 novas agências da Caixa, com instalação de **racks cabeamento CAT6** configurações **switches**, **roteadores** e **modems**.

Bacharel Sistema de informação – UNP

Mar 2007 - Jan 2010

- Aprendi oferecer **suporte técnico** e desempenhar o papel de **Analista de Suporte** na Caixa Econômica Federal.

Idiomas

- Inglês Intermediário (conversação e escrita em situações cotidianas)
- Espanhol básico (compreensão auditiva e leitura)
- Português fluente (nativo)