

Micael G.R

Analista de Suporte de TI N2 | Oracle · PostgreSQL · Jira · Scrum | Remoto

micaelfrancisco19@outlook.com | +55 (54) 99680-9271 | Passo Fundo, RS | linkedin.com/in/mica-f-g-006b46201/

RESUMO PROFISSIONAL

Analista de Suporte de TI Nível 2 com 4 anos de experiência na Softplan, atuando no suporte e manutenção do sistema informatizado da Justiça Federal Brasileira em 8 estados. Rotina com análise técnica de chamados complexos, banco de dados Oracle e PostgreSQL, análise de logs e XMLs, e simulação de usabilidade para identificação e validação de correções. Atua em ambiente 100% ágil com Scrum e Kanban. Busca oportunidades como Analista de Suporte N2/N3 ou Analista de Sistemas, preferencialmente remoto.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Softplan

Abril 2022 – Presente (4 anos)

Analista de Suporte de TI — Nível 2

Florianópolis, SC | 100% Remoto

Atendimento e resolução de chamados de alta complexidade para Ministérios Públicos em 8 estados: MPAM · MPM · MPPA · MPSC · MPMS · MPAC · MPAL · MPCE.

- Análise técnica de chamados N2 com diagnóstico de falhas, análise de logs e arquivos XML
- Manipulação e execução de comandos em banco de dados Oracle e PostgreSQL para identificação e correção de erros
- Resolução de incidentes críticos — correção via banco de dados de configurações de perfil que causavam congelamento do sistema para magistrados
- Acompanhamento de logs via SP Monitor e análise de integrações entre serviços
- Validação funcional de correções implementadas pelo time de desenvolvimento
- Atuação em time ágil com Scrum e Kanban, participando de todas as cerimônias

Ferramentas: Jira · Oracle · PostgreSQL · DBever · Postman · SoapUI · BrowserStack · SP Monitor

Prefeitura Municipal de Passo Fundo

Outubro 2021 – Julho 2022 (10 meses)

Estagiário de Suporte de TI

Passo Fundo, RS

Apoio às rotinas do setor de TI da Secretaria Municipal de Educação, suporte técnico interno e acompanhamento de atividades de pesquisa com mentores da área.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

MBA em Segurança Digital

Jan 2023 – Jul 2023

UNOPAR — Universidade Norte do Paraná

MBA em Cybersecurity e Cybercrimes

Nov 2022 – Mai 2023

UNOPAR — Universidade Norte do Paraná

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

2020 – 2022

UNOPAR — Universidade Norte do Paraná

HABILIDADES TÉCNICAS

Banco de Dados: Oracle Database · PostgreSQL · DBever

Ferramentas: Jira · Postman · SoapUI · BrowserStack · SP Monitor

Análise: Logs de sistema · XML · Análise de causa-raiz · Diagnóstico de incidentes

Metodologias: Scrum · Kanban · Metodologias Ágeis

Suporte: Suporte Técnico N2 · Resolução de Incidentes · Validação Funcional · Homologação

CERTIFICAÇÕES E CURSOS

- Quality Assurance Beginner — Bootcamp Everis