

MICAEL RODRIGUES MARTINS

📞 (61) 99396-1968 | ✉️ micael.rm17@gmail.com | 🌐 [linkedin.com/in/micael-r-martins](https://www.linkedin.com/in/micael-r-martins)

📍 Valparaíso de Goiás - GO

OBJETIVO PROFISSIONAL

Atuar como Analista de Dados, aplicando minhas habilidades técnicas e analíticas para gerar insights estratégicos e apoiar a tomada de decisões, contribuindo com soluções inovadoras e com foco no desenvolvimento organizacional.

RESUMO PROFISSIONAL

Formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e cursando Pós-Graduação em Gestão de Tecnologia da Informação. Sólida experiência como Técnico de Suporte N3, com atuação em treinamentos, suporte técnico, operações com banco de dados Oracle e apoio a projetos internos. Focado na excelência do atendimento e resolução eficiente de demandas, com habilidades em transformar dados em insights estratégicos. Busco uma oportunidade para aplicar minhas habilidades na área de dados e BI, contribuindo com soluções inovadoras e com foco no desenvolvimento organizacional.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão de Tecnologia da Informação | FAVENI (Em andamento)
- Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas | Universidade Estácio — Conclusão: 2023
- Curso Integrado em Design Gráfico | Escola SAGA — 2017

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Trix Tecnologia – Técnico de Suporte N3 | Jul 2022 – Jan 2025

- Realizei treinamento personalizado com clientes, garantindo domínio pleno das plataformas contratadas.
- Atuei no esclarecimento de dúvidas técnicas e funcionais, garantindo satisfação e fidelização dos clientes.
- Gerenciei o fluxo de chamados, realizando repasses e acompanhamentos, com foco no cumprimento dos SLAs estipulados.
- Efetuei consultas e execução de scripts SQL em banco de dados Oracle para resolução de problemas e melhoria contínua.
- Contribuí em projetos internos de melhoria, incluindo padronização dos processos de atendimento e elaboração de documentação técnica.
- Auxiliei a equipe de desenvolvimento com testes e validação de funcionalidades em ambiente de homologação.

Pontos fortes e conquistas:

- Otimizei a rotina de treinamento, reduzindo o tempo de onboarding de novos clientes em 30%.

- Criei manuais e vídeos tutoriais que foram incorporados à base de conhecimento da empresa.
- Atuei como referência técnica para a equipe de suporte em temas relacionados a banco de dados Oracle e Power BI.

Habilidades técnicas e sistemas utilizados:

SQL • Oracle Database • Power BI • Windows Server • Ferramentas de Help Desk (GLPI, Freshdesk) • Pacote Office 365 • Figma (para wireframes e apresentações)

Central IT – Técnico de Operações | Abr 2021 – Dez 2021

- Realizei atendimento via sistemas de help desk e suporte telefônico, solucionando demandas com eficiência.
- Registre e acompanhei chamados, assegurando alinhamento com políticas internas e melhores práticas.
- Prestei suporte técnico para sistemas Windows e aplicações do pacote Microsoft Office, promovendo a continuidade operacional.
- Participei de projetos de atualização de sistemas, colaborando com testes e implantação de novas ferramentas.
- Colaborei na melhoria do fluxo de atendimento técnico, sugerindo ajustes que foram incorporados pela coordenação.

Pontos fortes e conquistas:

- Reduzi em 20% o tempo médio de atendimento de chamados após padronização de respostas e procedimentos.
- Participei da implantação de ferramenta de monitoramento remoto, que ampliou a capacidade da equipe em atender múltiplos clientes simultaneamente.

Habilidades técnicas e sistemas utilizados:

Windows 10/11 • Active Directory • Microsoft Office • Ferramentas de Help Desk (OTRS) • Ferramentas de Monitoramento (Zabbix)

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- SQL e Power BI (Intermediário)
- Python (Básico)
- Figma, Photoshop, Premiere (Intermediário)
- Inglês (Básico)

CERTIFICAÇÕES

- Cybersecurity Essentials | Cisco
- Fundamentos de Business Intelligence | DIO
- Fundamentos de Power BI | DIO
- Introdução à Análise de Dados e BI | DIO
- Processamento de dados com Power BI | DIO