



# Diogo Cunha de Oliveira Silva

## Analista de Suporte

Busco integrar uma equipe de tecnologia da informação onde possa aplicar e desenvolver minhas habilidades técnicas, contribuindo para a inovação, segurança e eficiência dos processos, com foco no aprimoramento contínuo e crescimento profissional.

## Formação Acadêmica

Ensino médio (Pólis Colégio)  
Ciências da Computação - fevereiro  
2021 FAM (FACULDADE DAS  
AMERICAS)

## Cursos Complementares

Curso de Inglês - Fevereiro 2017 -  
Janeiro 2019 (Instituição - IW)  
  
Excel Completo do Básico ao Avançado  
Udemy - 29 horas (2022)  
  
Segurança em Tecnologia da  
Informação- Fundação Bradesco - 12  
horas (2022)  
  
Back-End Python: do zero ao avançado  
Alura - (Em andamento)

## Conhecimentos

Atendimento em ferramentas ITSM  
(Qualitor, Milvus e Pipefy).  
  
Suporte remoto por meio de Automatos,  
TeamViewer e AnyDesk.  
  
Conhecimento pacote office 2016 e  
365. Familiaridade com ferramentas  
Microsoft, incluindo Power Apps, Azure  
AD e Active Directory.  
  
Manutenção em hardware (Notebooks,  
Desktops, Projetores, entre outros).

---

 <https://www.linkedin.com/in/diogo-cunha-274305212/>  
 [diogo\\_oliveira03@outlook.com](mailto:diogo_oliveira03@outlook.com)  
 Embu das Artes, SP  
 <https://github.com/xora-coffee>

---

## Experiência Profissional

- Atento - Suporte Técnico | 07/2022 - 08/2022**  
Experiência em atendimento ao cliente via chat, com foco na resolução de problemas relacionados ao produto e no encaminhamento de chamados para as equipes responsáveis.
- Pueri Domus - Help Desk | 09/2022 - 07/2023**  
Experiência em suporte técnico presencial a hardware, incluindo notebooks, desktops, projetores, caixas de som, amplificadores e roteadores. Atuação na instalação e resolução de problemas em softwares, bem como suporte em eventos locais.
- SPREAD - Suporte Técnico | 08/2023 - 11/2024**  
Experiência em suporte de nível 2, tanto presencial quanto remoto, com atuação em plataformas como Microsoft Teams, Qualitor e Milvus. Sólido conhecimento em instalação de softwares e suporte a hardware, incluindo notebooks, impressoras, celulares, desktops e projetores. Experiência em gerenciamento de inventário, administração do Active Directory e Azure, além de criação e implementação de procedimentos técnicos.