

Marlon Henrique Serpa

ANALISTA DE SUPORTE N3 · ERP · INFRAESTRUTURA

Vila Velha, Espírito Santo, Brasil

✉ marlonhenrique.ms@hotmail.com

🔗 linkedin.com/in/marlonhms

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Suporte N3 / Troubleshooting	95%
PostgreSQL / Análise de Dados	65%
Jira ITSM / Gestão de Bugs	90%
Windows Server / AD	70%
Redes TCP/IP, DNS, VPN	80%
APIs & Dashboards	70%
Análise de Logs	90%
Linux / macOS	75%

STACK & FERRAMENTAS

Jira PostgreSQL Zabbix

Veeam Backup Zendesk

Service Desk

Windows Server

Active Directory VPN

Firewall REST APIs

Office 365 Teams

GIS Corporativo

RESUMO PROFISSIONAL

Especialista em sustentação de sistemas críticos em nível N3, com visão 360° de infraestrutura tecnológica e perfil fortemente investigativo. Atuo como **Gatekeeper estratégico** entre as operações de suporte (N1/N2) e o time de Engenharia de Software, traduzindo anomalias sistêmicas, logs e dados de banco (PostgreSQL) em diagnósticos precisos e soluções de causa-raiz. Construí uma trajetória que vai da administração de redes e servidores físicos até o diagnóstico complexo de dados e arquitetura de sistemas — o que me permite entender o ciclo de vida da tecnologia de ponta a ponta. Proativamente desenvolvo ferramentas de monitoramento operacional (dashboards via API), métricas e SLAs que antecipam gargalos antes de impactar o usuário final.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Analista de Suporte Pleno (N3)

Quality Automação — Vila Velha, ES

Jan 2024 – Presente

- ▶ Ponto focal técnico do ecossistema **Webposto**, atuando como filtro crítico (Gatekeeper) no fluxo N1/N2 → N3 → Engenharia.
- ▶ Diagnóstico investigativo de causa-raiz via análise avançada de **logs** e queries em **PostgreSQL**.
- ▶ Gestão completa do backlog de bugs no **Jira**: identificação, documentação técnica, matriz de prioridade e impacto.
- ▶ Desenvolvimento de **dashboards de KPIs** de atendimento integrados via API, reduzindo tempo de

IDIOMAS

BR Português

Nativo

us Inglês

Professional Working

CERTIFICAÇÕES

 Técnicas em Vendas

SOFT SKILLS

Ownership

Mentoria

Análise Crítica

Comunicação

Proatividade

Foco em SLA

detecção de gargalos.

- ▶ Mentoria contínua para equipes N1/N2, elevando autonomia técnica e diminuindo escalonamentos indevidos.
- ▶ Implantação, manutenção e sustentação do sistema de gerenciamento de postos de combustíveis e conveniência.

● Analista de Suporte Técnico

Pharma Gestão — Vila Velha, ES

Jan 2021 – Mar 2023

- ▶ Suporte N1/N2 a usuários internos e externos via acesso remoto, com foco em ERP e PDV.
- ▶ Implantação e suporte do sistema **ERP + PDV** das **Farmácias Preço Baixo** em escala nacional.
- ▶ Administração de usuários e grupos de domínio via **Active Directory / Windows Server 2016**.
- ▶ Acompanhamento de SLAs e atendimento de chamados via **Service Desk**.
- ▶ Instalação, configuração e monitoramento de **VPNs** corporativas.
- ▶ Levantamento de requisitos e elaboração de Especificações Técnicas para implantação de sistemas.

● Técnico de TI

Hsibrasil Soluções Corporativas em TI — Vila Velha, ES

Jan 2019 – Ago 2019

- ▶ Cabeamento estruturado e manutenção em sistemas de segurança eletrônica.
- ▶ Suporte ao usuário, instalação e manutenção de hardware (computadores, impressoras, periféricos).
- ▶ Configuração e manutenção de infraestrutura de rede.

● Técnico de TI

Jun 2016 – Mar 2017

NIPSA — Vitória, ES

- ▶ Geração de mapas e monitoramento de vistorias de relógios da **CESAN** via GIS Corporativo.
- ▶ Programação de rotinas de vistoriantes e suporte técnico em campo.

● Estagiário — Suporte de TI

Tribunal de Justiça do Espírito Santo

Jan 2013 – Dez 2013

- Montagem, manutenção de computadores e redes; suporte ao usuário.

- **Estagiário — Controle de Qualidade**

Prodest – Instituto de TIC do ES

Jan 2011 – Jan 2012

- Auxiliar Técnico em Controle de Qualidade de sistemas e infraestrutura.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Tecnologia da Informação

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

Concluído em 2018

Ensino Médio

EEEM Ormanda Gonçalves