

LUCIANO GERTRUDES

Engenheiro de Aplicação | Suporte Técnico | Implantação de Sistemas

Belo Horizonte – MG, Brasil | +55 (31) 9 9129-5673 | luciano.gertrudes@outlook.com
linkedin.com/in/luciano-g-96625589 | luciano-gert.github.io

RESUMO PROFISSIONAL

Engenheiro de Computação com mais de 7 anos de experiência em **suporte técnico (N2/N3)**, **implantação de sistemas e engenharia de aplicação** para softwares de missão crítica na indústria de mineração global. Histórico comprovado implantando e suportando **sistemas de gestão de frota, segurança e despacho** para grandes clientes no Brasil, Peru, México, Canadá e Austrália. Sólida experiência em **bancos de dados (PostgreSQL, SQL Server, Oracle)**, **análise de logs, investigação de causa raiz, relatórios e treinamento de clientes**. Habitado a ambientes multiculturais e de alta pressão, onde confiabilidade e comunicação clara são essenciais.

COMPETÊNCIAS-CHAVE

Suporte Técnico & Operações: Suporte N2/N3 · Gestão de incidentes · Análise de causa raiz · Análise de logs · Onboarding e treinamento de clientes · Documentação técnica · Testes de campo

Bancos de Dados & Relatórios: PostgreSQL · SQL Server · Oracle · SSRS / Report Builder · Power BI · Azure Data Studio

Programação & Sistemas: SQL · Python · Shell/Bash · C/C++ · C# · HTML/CSS · Windows Server · Linux

Ferramentas & Métodos: JIRA · Confluence · Salesforce · Scrum · Testes de aceitação em campo · Suporte a pré-vendas

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Hexagon Mining — Belo Horizonte, Brasil

Engenheiro de Aplicação

Jun 2021 – Nov 2024

- Especialista funcional do portfólio Underground Operations (Mine Operate UG Pro), atuando como ponte técnica entre clientes e a engenharia de produto.
- Liderou testes de campo, definiu critérios de sucesso e aprovou funcionalidades para lançamento.
- Responsável pela entrega da documentação de produto: guias de usuário, instruções de instalação e materiais de referência técnica.
- Ministrou treinamentos funcionais, de instalação e de suporte para equipes de vendas, serviços e suporte em todo o mundo.
- Analizou solicitações de melhoria e forneceu requisitos de usabilidade à engenharia, garantindo aderência às especificações do produto.
- Prestou suporte técnico a pré-vendas e realizou implantações no Brasil, Peru, México, Austrália e Canadá.

Analista de Implantação

Jan 2021 – Jun 2021

- Realizou implantações presenciais e remotas de sistemas de gestão de frota e segurança em operações de mineração na América do Sul.
- Coordenou rollouts e conduziu testes de aceitação em campo, garantindo go-lives bem-sucedidos.

Engenheiro de Suporte

Jan 2019 – Jan 2021

- Prestou suporte técnico N2/N3 para sistemas de despacho, segurança e gestão de frota em mineração.
- Analizou logs de aplicação, gerenciou acessos de usuários e resolveu problemas de servidores e bancos de dados (PostgreSQL, SQL Server).
- Desenvolveu relatórios personalizados com SQL Server Reporting Services e manteve a integridade de dados nos ambientes dos clientes.

Estagiário de Suporte

Set 2017 – Jan 2019

- Apoiou a equipe de serviços e suporte com implantação de sistemas, manutenção de bancos de dados, análise de dados e atendimento a clientes de mineração no Brasil.

PRINCIPAIS IMPLANTAÇÕES INTERNACIONAIS

Yamana Gold – Mina Jacobina (Brasil, 2020) · Nexa Resources – Aripuanã (Brasil) e Cerro Lindo (Peru, 2021) · Torex Gold (México, 2023) · Aeris Resources (Austrália, 2024) · NORCAT Training Facility (Canadá)

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharelado em Engenharia de Computação — Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) · 2013–2020

Diploma validado internacionalmente pela University of Toronto (ECA).

CERTIFICAÇÕES

Scrum Foundations Professional Certificate (SFPC) · Foundations of Project Management (Google) · Android for Beginners (Study Jam)

IDIOMAS

Português — Nativo · Inglês — Avançado · Espanhol — Intermediário