

Rafael Felipe Oliveira Santos

São Paulo – SP, Brasil | 55 11 98283-9218 | foxbain@gmail.com

Objetivo

Gosto de ajudar as pessoas, tenho mais de 10 anos de experiência na área de TI dando suporte a usuários e sou formado em redes de computadores pela UNIP e Certificado pelo GOOGLE ACADEMY como analista de TI. Gostaria de uma oportunidade nas áreas de Suporte, Infraestrutura e Redes.

Educação

- **SUPERIOR | REDES DE COMPUTADORES | UNIP | (2012 – 2014)**
- **CERTIFICAÇÃO | SUPORTE TÉCNICO EM TI | GOOGLE E COURSERA (2020)**
- Sistemas Operacionais, Usuário Avançado – Google & Coursera – 2020
- Estrutura e Funcionamento de Redes de computadores – Google & Coursera – 2020
- Administração de sistemas e serviços de infraestrutura em TI – Google & Coursera – 2020
- Segurança em TI: Contra as Artes obscuras Digitais – Google & Coursera – 2020

Idioma

- INGLÊS | LEITURA NÍVEL INTERMEDIÁRIO

Habilidades e Conhecimentos

PLATAFORMAS

- **WINDOWS:** Tenho mais de 10 Anos de Experiência, na plataforma que venho adquirindo conhecimento desde a versão XP, Faço limpeza do Cache e dados temporários, formatação, acesso remoto a servidores, bom conhecimento em prompt de comando e Powershell, configurações de conexão de rede e mapeamento de pastas de rede.
- **LINUX:** Conheço e utilizo a plataforma UBUNTU e tenho um Básico conhecimento que venho aprimorando. Sei utilizar o terminal para instalações de programas, navegar em pastas, fazer limpeza do Cache e temporários, configuração de rede através do painel gráfico e mapeamento de pastas de rede através do protocolo samba (smb).
- **MAC:** Do suporte a Ferramenta a 3 anos, sei fazer limpeza, formatar e instalar programas.

FERRAMENTAS E COMPETÊNCIAS

- **ATENDIMENTO AO CLIENTE:** Sempre garantindo um alto nível de satisfação do cliente. Isso significa que me esforço para resolver os problemas dos usuários de forma rápida e eficiente. A satisfação do cliente é a minha prioridade máxima, e estou sempre dedicado a oferecer um serviço de suporte excepcional em todos os momentos.
- **GOOGLE WORKSPACE:** Competência nas ferramentas, google chat, google drive e stream drive, google documentos, apresentações, planilhas e app scripts, google forms, google data studio, google sites, google meet e Painel do administrador (GSUITE).
- **OFFICE:** Competência nas ferramentas: Outlook, word, excel, powerpoint, project, visio, onenote e onedrive e Admin (Office 365)
- **ACTIVE DIRECTORY:** Administração de Usuários e grupos.

- **VMWARE:** Criação de VM e acesso
- **CABEAMENTO ESTRUTURADO:** Organização de cabos de rede para data center e escritório. (CAT5e e CAT6)
- **GERÊNCIA DE FORNECEDORES:** Tanto na PILLASTER como MAM e MASP, eu cuidava das cotações, novos equipamentos e licenças.
- **ERP:** Tive experiências e auxiliei na administração das ferramentas Versato (Expert System), Protheus (Totvs) e RM (Totvs).

Experiência

ANALISTA DE SUPORTE | TIVIT | JULHO 2023 – ATUAL

- Trabalho 100% Remoto Período Noturno
- Cliente PETROBRAS.
- Fornecer Suporte Técnico de primeiro nível e Atendimento ao Cliente.
- Receber, tratar e registrar chamados dos usuários que estão enfrentando problemas relacionado a aplicações.
- Avaliação de gravidade e urgência dos chamados e ligações recebidas e atribuir prioridades a eles de acordo com os procedimentos estabelecidos.
- Encaminhar chamados mais complexos e que exigem especialização para equipes de suporte apropriada.
- Manter os Usuários informados sobre o status de seus chamados, fornecer atualizações sobre problemas conhecidos e orientar sobre os procedimentos básicos em relação ao problema.
- Registrar detalhadamente todos os chamados recebidos, as ações tomadas e as soluções aplicadas em um sistema de gerenciamento de tickets para referência futura e análise de tendência de problemas.
- Garantir um alto nível de satisfação do cliente, resolvendo seus problemas de forma rápida, eficiente e cortês.

ANALISTA DE TI | MASP – MUSEU DE ARTES CHATEAUBRIAND | MAIO 2021 – OUTUBRO 2022

- Responsável pelo suporte técnico local e remoto dos colaboradores
- Responsável pela gerência dos fornecedores realizando cotações e compra de equipamentos e periféricos.
- Responsável pelo uso e administração da ferramenta G-SUITE
- Responsável pela criação e usuários e grupos pelo Active Directory
- Responsável pela aquisição e troca de equipamentos e periféricos
- Responsável pelo gerenciamento e administração do inventário dos equipamentos
- Responsável por cuidar e supervisionar o funcionamento das impressoras
- Uso e conhecimento da ferramenta Kaspersky Cloud
- Uso e conhecimento do firewall Cisco Meraki

ANALISTA DE HELPDESK | MAM – MUSEU DE ARTES MODERNAS DE SÃO PAULO | AGOSTO 2020 – MAIO 2021

- Responsável pelo suporte técnico local e remoto dos colaboradores
- Responsável por cuidar e supervisionar a infraestrutura local
- Responsável pela criação de usuários e grupos pelo Active Directory
- Responsável pela administração da ferramenta G-SUITE

- Responsável por cuidar dar suporte e supervisionar a ferramenta RM (Totvs)
- Responsável por cuidar e supervisionar o funcionamento das impressoras

ANALISTA DE SUPORTE | WTIME | MARÇO 2019 – JUNHO 2020

- Trabalhei na WTIME e prestei serviço para o HOSPITAL SABARÁ
- Fui o Colaborador no período da madrugada, cuidava e supervisionava toda rede e sistema do hospital neste período, acionando os responsáveis em caso de problema.
- Responsável pelo suporte técnico e local e remoto dos colaboradores.
- Responsável por cuidar e supervisionar o funcionamento das impressoras multifuncionais e de etiquetas conectadas em rede.
- Responsável pela criação de usuários e grupos pelo Active Directory
- Responsável pela criação de usuários e grupos pelo Office 365
- Responsável pela instalação do Antivírus Kaspersky
- Uso e conhecimento do sistema ERP Soul MV e MV

ANALISTA DE TI PLENO | CONSTRUTORA PILLASTER | ABRIL 2010 – MARÇO 2016

- Comecei em 2010 como auxiliar de TI e fui recebendo promoções até Analista de TI Pleno
- Responsável pelo suporte técnico local e remoto de todos os colaboradores do escritório e obras.
- Responsável pelo cabeamento estruturado de todas as obras.
- Responsável pela criação de usuários e grupos pelo Active Directory
- Responsável pela criação de usuários e grupo pelo Exchange
- Uso e conhecimento da Ferramenta Symantec Antivirus
- Uso e conhecimento da Ferramenta Backup Exec e fitas LTO 5
- Uso e conhecimento do Firewall da Watchguard
- Uso e conhecimento do sistema ERP Versato
- Responsável por cuidar e supervisionar o funcionamento das impressoras multifuncionais e plotter.
- Dei orientação e treinamento aos colaboradores a fim de ensinar melhores práticas de segurança, equipamentos e sistemas.
- No último ano fiquei responsável pelo departamento de TI assumindo a gerência dos servidores, equipamentos e contato com os fornecedores

Certificados

- Google G Suite do Usuário ao Administrador – Udemy – 2022
- Programação para Leigos – Udemy – 2021
- ZOOM Expert – Udemy – 2021
- LGPD Lei geral de Proteção de Dados – Udemy – 2020
- Fundamentos de Suporte Técnico – Google & Coursera – 2020
- Sistemas Operacionais, Usuário Avançado – Google & Coursera – 2020
- Estrutura e Funcionamento de Redes de computadores – Google & Coursera – 2020
- Administração de sistemas e serviços de infraestrutura em TI – Google & Coursera – 2020
- Segurança em TI: Contra as Artes obscuras Digitais – Google & Coursera – 2020
- Capacitação em Segurança da Informação – CEDEP – 2019
- Conhecimento em Redes de Computadores – CEDEP – 2019
- Manutenção e conserto de impressoras – CEDEP – 2019
- Montagem e Manutenção de Microcomputadores – CEDEP – 2019
- Arquitetura de Redes de computadores (Gabriel Torres) – Udemy – 2019

- Redes TCP/IP (Gabriel Torres) – Udemmy – 2019
- ITIL V3, Gestão e Estratégia em TI – Fundação Bradesco – 2014
- Windows Server 2003 – Fundação Bradesco – 2014
- Segurança da Informação – Fundação Bradesco – 2013
- Infraestrutura – Fundamentos de Rede – Fundação Bradesco – 2013
- Hardware – Redes de Computadores e Impressoras – Grupo Eurodata – 2010