

## Contato

<https://api.whatsapp.com/send?phone=5561999165760>  
61999165760 (Mobile)  
[kenia.miranda@gmail.com](mailto:kenia.miranda@gmail.com)

[www.linkedin.com/in/keniamirandasilva](http://www.linkedin.com/in/keniamirandasilva) (LinkedIn)  
[trailblazer.me/id/keniamiranda](https://trailblazer.me/id/keniamiranda) (Portfolio)

## Principais competências

Lightning da Salesforce  
Gatilhos de banco de dados  
Desenvolvimento de Salesforce.com

## Languages

Francês (Professional Working)  
Português (Native or Bilingual)  
English (Professional Working)

## Certifications

Introdução à Programação e Pensamento Computacional - Bootcamp Santander Code Girls  
Salesforce Certified Administrator  
Projetos ágeis com SCRUM  
Lightning Experience Reports & Dashboards Specialist  
Superbadge Developer Super Set

## Honors-Awards

Analista de Suporte a Comunicação e Rede

# Kenia Miranda

☁️ # Salesforce Developer | 4x Salesforce Certified | Trailblazer  
Community Leader  
São Paulo, Brasil

## Experiência

### HCLTech

Salesforce Developer  
setembro de 2023 - Present (11 meses)

### Scala

Desenvolvedor Salesforce Jr  
outubro de 2022 - setembro de 2023 (1 ano)  
Brasil

### Kenco Services

Conversão e Vendas | Inbound e Outbound Marketing  
junho de 2018 - maio de 2022 (4 anos)  
Brasil

- Atuei na Kenco durante 04 (quatro) anos e era responsável na Prospecção e Qualificação B2B, que desejassem aumentar o seu faturamento usando Leads ( carrinhos abandonados, boletos, pedidos recusados) entre outras demandas referentes ao seus contatos. Ativamente no atendimento customer service B2C com foco em atendimento proativo.

- Gerenciamento e Treinamento da equipe de recuperadoras, que atuavam pelo Whatsapp/ligações, e-mail e redes sociais.

- Trabalhava ativamente para melhorar o funil de recuperação das vendas compreendendo toda a jornada do consumidor, identificando as mudanças necessárias ao produto, site ou loja com dados coletados através dos atendimentos, assim, adquiri uma significativa experiência em diversos ramos e comportamentos do consumidor atual, além de desenvolver a experiência em: Liderança, Planejamento Estratégico e Administração.

### Grupo Marista

Analista de Infraestrutura de TI Sênior  
dezembro de 2011 - maio de 2018 (6 anos 6 meses)  
Brasília, Distrito Federal, Brasil

- Planejamento de Projetos e implementação de Active Directory em todas as unidades, Storage, pool de servidores de aplicação WTS, virtualização em Citrix Xenserver e TSPlus, Gerenciar o sistema Citrix e suas outras tecnologias;
- Implantação e Manutenção do Sistema TOTVS.
- Responsável pela Implantação (Microsoft System Center Configuration Manager)Microsoft Endpoint Manager - (SCCM).
- Implementação da virtualização de todos os aplicativos da Instituição Marista.
- Responsável por instalação, Atualização e Manutenção de todo o Ambiente Virtualizado que na época usávamos Xenserver, XenDesktop, Netscaler e qualquer produto da família Citrix.
- Controle total e a responsabilidade pela aplicação, implementação, manutenção e exame da documentação da Infraestrutura de Desktop Virtual;
- Gerenciamento de rede para monitoração de links de WAN e Servidores, utilizando ferramentas como STG, Netflow, System Center, Microsoft Intune;
- Implementação de serviços em Nuvem, utilizando o Office 365, serviço de Host da Embratel, Windows Azure;
- Migração do Data Center local para uma estrutura de Host e Co-location dentro do Data Center da Embratel, dentre várias outras implantações.
- Responsável por manutenção, atualização do IBM BladeCenter e todos os storages da Instituição
- Monitoramento dos Serviços de TI, garantindo o SLA nos atendimentos;
- Windows Server 2008R2 / 2012 / 2016.
- Segurança, monitoramento da rede de dados que integram as unidades educacionais e projetos sociais, fornecendo serviços de comunicação de dados, telefonia (VoIP), videoconferência Polycom, internet, fórum, portal, e-mail dentre outros;
- Responsável pelo atendimento aos Clientes VIPs.
- Todos os processos de gerenciamento das atividades de TI seguiam as melhores práticas do ITIL.

## IBGE

Analista de Suporte à Comunicação e a Rede (Processo Seletivo Simplificado).

abril de 2009 - março de 2011 (2 anos)

Brasília, Distrito Federal, Brasil

Coordenar a equipe de 19 Agentes Censitários de Informática na implementação, manutenção e segurança dos dados coletados nos 44 postos de coleta do Distrito

Federal; Ministrar treinamentos técnico-operacionais; Responsável pelo sistema de classificação e alocação dos recenseadores nos postos de coleta; Suporte técnico aos sistemas operacionais Windows Server 2003, 2008, Windows XP, Vista; Serviços AD, DNS, TS, IIS; ambiente de e-mail Lótus Notes; ao ambiente de rede ;à comunicação de dados ;á infra-estrutura tecnológica de produção institucional;Sistema de Telefonia IP ( VOIP)

### União Marista do Brasil

Implementação e Manutenção de Serviços de TI  
maio de 2008 - março de 2009 (11 meses)

Brasília, Distrito Federal, Brasil

Prestação de serviços de suporte a microcomputadores, a implantação e manutenção de redes de vários locais.Implantação, Operação e Manutenção do Servidor Windows 2003

Server e Sistema de Gestão Strategic Adviser ( Interact) na União Marista do Brasil (UMBRASIL ).

### Grupo Marista

Service Desk

dezembro de 2005 - abril de 2008 (2 anos 5 meses)

Brasília, Distrito Federal, Brasil

Suporte técnico na rede wireless e nos diversos computadores.

Manutenção e Configuração de hardware e software, Correio eletrônico, Sistemas Operacionais

Windows 2003 Server,Windows XP,2K, Windows 9x, Terminal Service, Instalação de Periféricos em

Geral, configuração de impressoras grande porte, Suporte a usuário,Sistemas RM Labore,Active

Directory,Servidor de e-mail Exchange e Postfix, Operação de Videoconferência (MCU- Polycom).

### Projeto de TeleCentro Casa Brasil

Monitora

maio de 2005 - julho de 2005 (3 meses)

Brasília, Distrito Federal, Brasil

Monitoria no curso de Linux para monitores e Coordenadores do Telecentro.

Iphan

Técnico de suporte de informática

junho de 2001 - maio de 2005 (4 anos)

Brasília, Distrito Federal, Brasil

Principais Responsabilidades: Suporte técnico na rede e nos diversos microcomputadores. Manutenção e Configuração de hardware e software, correio eletrônico, Sistemas Operacionais. Instalação de Periféricos em Geral, configuração de impressoras, Suporte a usuário.

Correios e Telégrafos

Cargo: Estagiária

setembro de 2000 - maio de 2001 (9 meses)

Brasília, Distrito Federal, Brasil

Principais Responsabilidades: Rastreamento de Encomendas .

---

## Formação acadêmica

Salesforce Talent Alliance Career Cohorts

Trailhead Double ranger , 3 x Certified, Tecnologia da Informação · (junho de 2023)

Centro Universitário Unieuro

Graduação em Sistemas de Informação, Ciência da Computação · (fevereiro de 2003 - dezembro de 2006)

Faculdade Metropolitana

Pós-Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação, Ciências da Computação e Informática · (julho de 2007 - dezembro de 2008)

Centro de Educação Profissional/Escola de Música de Brasília

Técnico em Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação · (janeiro de 2000 - dezembro de 2001)