

Analista de Suporte Técnico|Cybersecurity



Jonathan Edward

- São Paulo - SP, Brasil
- +55 11 91441-2928
- jonathan_6dward@protonmail.com
- LinkedIn: linkedin.com/in/jonathan-6dward
- GitHub: github.com/jonathan6dward

#FORMAÇÃO

Ensino Médio
E. Estadual David Campista

Ensino Técnico
PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

- Redes de computadores
- Sistemas operacionais
- Manutenção de computadores
- Lógica de programação



Analista de suporte técnico, Cybersecurity e Automação, com 3+ anos em suporte técnico Dell enterprise.

Certified Ethical Hacker (Cisco) e CompTIA Security+, com expertise em resolver incidentes, implementar automações e garantir SLAs de 95%+.



Combino conhecimento técnico avançado com visão de negócios para entregar soluções que geram valor real para a empresa.

Português

Inglês

Espanhol

Mandarim

#EXPERIÊNCIA

ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO | Dell Technologies
São Paulo - SP | OUT/2022 - PRESENTE

CERTIFICAÇÕES E PROGRAMAS INTERNOS:

- Participante ativo do Dell Insider Program com múltiplas certificações internas;
- Acesso a documentações técnicas e atualizações de produto;
- Treinamento contínuo em novas tecnologias Dell;

GESTÃO DE SLA E PERFORMANCE:

- Manutenção de SLA >95% em ambiente enterprise;
- Resolução de incidentes N1/N2;
- Atendimento a clientes Fortune 500 e grandes corporações brasileiras;

SUPORTE ESPECIALIZADO EM EQUIPAMENTOS:

- Servidores Dell PowerEdge (R240, R340, R440, R540, R640, R740, R750);
- Notebooks Dell Latitude, Inspiron e Vostro (troubleshooting completo);
- Desktops Dell OptiPlex e Vostro (Tower, SFF, USFF, AIO);
- Micro Desktops Dell OptiPlex (Ultra Small Form Factor - 3080, 5090, 7090);

LOGÍSTICA DE REPAROS E VANTAGEM COMPETITIVA:

- Coordenação de envio de peças e técnicos on-site em todo território nacional;
- Gestão de estoque de componentes críticos (processadores, memórias, HDDs/SSDs);
- Otimização de rotas logísticas reduzindo tempo de reparo em 30%;
- Conhecimento profundo do ecossistema Dell: desde entrada até enterprise;
- Experiência com praticamente todos os modelos Dell comercializados no Brasil;
- Acesso a documentação técnica via Dell Insider Program;

DIAGNÓSTICO TÉCNICO AVANÇADO:

- Análise de logs de sistema (Windows Event Viewer, Linux logs);
- Diagnóstico de hardware via ePSA, 32-bit diagnostics, SupportAssist;
- Troubleshooting de problemas de boot, BIOS/UEFI, drivers;
- Resolução de conflitos de software e problemas de performance;
- Análise de dump files (Blue Screen, kernel panic);

FERRAMENTAS E PROCESSOS DELL:

- ServiceNow/ITSM integrado com sistemas Dell;
- Dell SupportAssist para diagnóstico proativo;
- Dell OpenManage para gerenciamento de servidores;
- Dell Wyse Management Suite para thin clients;
- Aplicação rigorosa de processos ITIL v4 ;

ESPECIALISTA EM AUTOMAÇÃO | Freelancer
Remoto/São Paulo | MAI/2021 - PRESENTE

SOLUÇÕES CORPORATIVAS E ROI:

- Desenvolvimento de 20+ automações personalizadas para diferentes setores;
- Redução de 70% do tempo de execução em tarefas manuais repetitivas;
- ROI médio de 110% em projetos de automação implementados;
- Atendimento a clientes de pequeno e médio porte;

INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS E APIS:

- Conexão de plataformas CRM (Salesforce, HubSpot, Pipedrive) com ERPs;
- Automação de fluxos de Marketing Digital (email, social media, leads);
- Integração via APIs REST/GraphQL com Python, JavaScript e n8n;
- Desenvolvimento de RPAs para processos administrativos e financeiros;
- Sincronização de dados entre múltiplas plataformas em tempo real;

COLETA INTELIGENTE DE DADOS:

- Implementação de web scraping para análise de concorrência;
- Monitoramento automatizado de preços e disponibilidade de produtos;
- Extração de dados para business intelligence e tomada de decisões;
- Criação de dashboards automatizados com insights de mercado;

INFRAESTRUTURA CLOUD E DevOps:

- Deploy e gestão de soluções em AWS EC2 com alta disponibilidade;
- Configuração de ambientes Docker para aplicações Python;
- Implementação de pipelines CI/CD para automações;
- Monitoramento de performance e escalabilidade automática;
- Backup automatizado e recovery de sistemas;

OPERADOR DE MÁQUINAS | Danone
Poços de Caldas - MG | AGO/2020 - MAR/2021

- Aplicação de metodologia Lean Six Sigma (Yellow Belt);
- Redução de desperdícios, aumento de eficiência;
- Operação e parametrização de máquinas automatizadas de envase;
- Programação básica de CLPs e interface homem-máquina (IHM);
- Controle de qualidade e implementação de ações corretivas;

#CERTIFICAÇÕES

CERTIFICAÇÕES CISCO

Ethical Hacker [SET/2025]

- Segurança ofensiva e testes de penetração;
- Identificação proativa de vulnerabilidades e ameaças;
- Execução e relatórios de avaliações de vulnerabilidade;
- Estratégias de mitigação e recomendações de segurança;

Junior Cybersecurity Analyst [SET/2025]

- Proteção organizacional contra ataques cibernéticos;
- Detecção, análise e resposta a incidentes de segurança;
- Desenvolvimento de habilidades para carreira em cybersecurity;
- Monitoramento e análise de ameaças em tempo real;

Cyber Threat Management [JUL/2025]

- Gestão de ameaças cibernéticas e identificação de ataques;
- Mitigação de riscos e resposta a incidentes de segurança;
- Metodologias de defesa cibernética;
- Inteligência de ameaças e análise comportamental;

Introduction to Cybersecurity [MAI/2025]

- Fundamentos de cibersegurança corporativa;
- Proteção de dados e informações sensíveis;
- Pilares CIA (Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade);
- Políticas de segurança e compliance;

Networking Basics [MAR/2025]

- Configuração e diagnóstico de redes LAN/WAN;
- Protocolos TCP/IP e arquiteturas de rede;
- Práticas com Cisco Packet Tracer;
- Simulação e troubleshooting de redes corporativas;

CERTIFICAÇÕES INSIDER DELL

CompTIA Security+ (COMPLETA) [OUT/2024]

- Security Governance • Infrastructure Security;
- Risk Management • Mobile & Embedded Security;
- Secure Protocols • Application Security;

Dell Technologies:

- Python Certification Program; [JAN/2025]
- Python Data Structures; [JAN/2025]
- Data Governance & Big Data Security; [ABR/2024]

#COMPETÊNCIAS

TECHNICAL SUPPORT

- Windows & Linux Systems
- Hardware Troubleshooting
- Remote Support Tools
- ITIL Service Management
- Antivirus & Security Solutions

NETWORKING

- Cisco Packet Tracer
- TCP/IP & OSI Model
- LAN/WAN Configuration
- Network Troubleshooting
- Routing & Switching

CLOUD & TOOLS

- AWS EC2,S3,Docker,SSH
- Git Version Control
- Salesforce Dashboard
- KVM Virtualization

CYBERSECURITY

- CompTIA Security+ (Completa)
- Cyber Threat Management
- Network Defense
- Endpoint Security
- OSINT & Reconnaissance

AUTOMATION & SCRIPTING

- Python Development
- Shell Script & PowerShell
- n8n Workflow Automation
- Web Scraping & APIs
- Task Automation

NETWORKING

- Cisco Packet Tracer
- TCP/IP & OSI Model
- LAN/WAN Configuration
- Network Troubleshooting
- Routing & Switching

