

# Felipe Manoel Ferreira da Costa

---

Endereço: Qnm 38 Conjunto S Casa 05, Taguatinga Norte – DF  
CEP: 72.145-819  
Telefone: (61)98290-1873  
E-Mail: [felipe.manoel@live.com](mailto:felipe.manoel@live.com) / manofelipe@gmail.com  
Idade: 31 anos  
Estado Civil: Casado

## Conhecimentos:

Sólido conhecimento em ferramentas de gerenciamento de incidentes e requisições (GLPI, OTRS), conhecimento em metodologias de gerenciamento (ITIL, SCRUM), conhecimento intermediário em Active Directory (AD) e Office365, conhecimento básico em SQL Server e Postgres, conhecimento básico em Cypress, conhecimento básico em Git e Github, conhecimentos intermediários em sistemas operacionais Linux e Windows para execução de troubleshooting, inglês intermediário, com facilidade de comunicação escrita e leitura.

## Formação Acadêmica:

Bacharelado em Sistemas de Informação (Faculdade Projeção)

## Cursos:

Introdução ao Git e ao GitHub (DIO) – 5 Horas  
Projetos ágeis com SCRUM (DIO) – 2 Horas  
Estrutura de Dados e Algoritmos (DIO) – 2 Horas  
Lógica de Programação (DIO) – 4 Horas  
Curso de Montagem e Configuração de Computadores (SENAI / DF) – 80 horas.

## Certificações:

CTFL – Certified Tester Foundation Level – BSTQB  
CompTIA A+ Certified  
ITIL 4 Foundation Certificate in IT Service Management  
SFC - Scrum Fundamentals Certified  
VMware Certified Professional 5.5 – Data Center Virtualization

## Experiência Profissional:

### 2021-Atual – Suporte Técnico N2, Hepta Tecnologia.

**Cargo:** Suporte Técnico N2

**Atividades:** Gerenciamento no painel de chamados da TI, que incluíam atividades como abertura, fechamento, escalonamento e cobrança de chamado aos responsáveis, atendimento ao usuário presencial e remoto, gerar documentação procedimento de operação padrão (POP), editar usuários no AD, configurar ramal na

plataforma Cisco Unified CM Administration e instalação e configuração de softwares em geral.

**2017-2021 – Suporte Técnico N2, drogaria DROGAFUJI.**

**Cargo:** Suporte Técnico N2

**Atividades:** Gerenciamento no painel de chamados da TI, que incluíam atividades como abertura, fechamento, escalonamento e cobrança de chamado aos responsáveis, atendimento ao usuário presencial e remoto, conhecimento com os sistemas da empresa (Gestão ITEC / Linux), administração de servidores Linux e Windows, Gerenciamento do Banco( Postgres) das lojas, Monitorar rede via Zabbix, participação do projeto de Implantação do Ecommerce e Integração do mesmo, Aplicar treinamento aos sistemas da empresa e gerar documentação.

**2014-2015 – Estágio, Servix informática.**

**Cargo:** Suporte Técnico

**Atividades:** Projeto de Atualização de versão para o VMware 5.5 no Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT), Receita Federal do Brasil, Polícia Militar do Distrito Federal, Terracap e na Vara da Infância e Juventude; Projeto de instalação do VMware 5.5 no CCOMGEX - Centro de Comunicações e Guerra Eletrônica do Exército Brasileiro; Projeto de instalação do VMware 6.0 no Conselho Federal de Medicina, e troubleshooting em todos os órgãos citados acima.

**2013-2014 – Estágio, Amil Unidades Médicas.**

**Cargo:** Suporte Técnico

**Atividades:** Formatação de computadores, Word, Excel, atendimento de suporte aos médicos aos sistemas nativos da empresa, configuração de impressoras, cabeamento e monitoramento de servidores.