

Elias dos Santos de Andrade  
Administrador de Redes e Infraestrutura | Especialista em Soluções de TI e Service Desk  
(11) 91335-3137 | oeliasandrade@gmail.com | Maringá - PR

Profissional de TI multifacetado com 15 anos de experiência, especializado em administração de redes Linux e Windows Server, virtualização (VMware ESXi, Hyper-V, Docker, Kubernetes) e soluções de Service Desk. Expertise comprovada na criação e implementação de soluções inovadoras, automação de processos (ITSM, DevOps, IaC, AIOps), segurança da informação e melhoria contínua. Profundo conhecedor das melhores práticas de ITIL, Lean IT e metodologias ágeis.

#### Resumo Profissional:

Administrador de redes Linux e Windows Server, com mais de 15 anos de experiência na área de TI, possuindo um notório saber na criação e implementação de soluções inovadoras. Experiência sólida em gestão de infraestrutura de TI, virtualização, segurança da informação e automação de processos. Vivência prática na estruturação e gestão de Service Desk, Help Desk e implementação de planos de ação e projetos de melhoria contínua. Profissional atualizado com as mais modernas práticas e ferramentas do mercado, incluindo inteligência artificial aplicada, scripting avançado (Linux, PowerShell, Python) e conhecimento sólido de ferramentas de rotinas de backup e criação de soluções customizadas.

#### Experiência Profissional

##### Medicinal Farmácia de Manipulação e Ecommerce

Administrador de Redes e Infraestrutura / Coordenador de Projetos de TI | 02/2019 – 10/2023 (4 anos e 8 meses)

- Administração completa da infraestrutura de TI, garantindo alta disponibilidade e segurança para mais de 200 dispositivos.
- Gerenciamento e otimização de servidores Windows Server (Active Directory, GPO, File Server) e Linux (Apache/MySQL), tanto físicos (Dell) quanto virtuais (VMware ESXi).
- Implementação e gestão de rotinas de backup e monitoramento contínuo (Zabbix ou soluções próprias e customizadas) de serviços e desempenho, assegurando a integridade dos dados e a rápida identificação de problemas.
- Coordenação de projetos de migração e atualização de sistemas, incluindo a migração do ambiente de servidores Windows Server de 2008 para 2012 e, posteriormente, para 2016.
- Otimização de tarefas e configurações através da utilização de automação (PowerShell, Bash), resultando em melhorias significativas na eficiência operacional.
- Implementação de processos baseados em boas práticas (ITIL, ISOs) e criação de documentação (CMDB, manuais), garantindo a governança, segurança e a melhoria contínua dos serviços de TI.
- Responsável pela gestão do ciclo de vida dos ativos de TI, desde a aquisição até o descarte, garantindo o controle e a disponibilidade dos recursos.
- Implementação de soluções de virtualização (VMware ESXi) para otimizar o uso dos recursos de hardware e reduzir os custos operacionais.
- Participação ativa na definição de políticas de segurança para proteger os dados e sistemas da empresa contra ameaças cibernéticas.
- Criação e manutenção de documentação técnica detalhada dos processos e ferramentas utilizadas, garantindo a rastreabilidade e a replicabilidade das soluções.
- Implantação de sistemas de chamados e inventário automatizado, otimizando o suporte técnico e o controle de ativos de TI.
- Criação de dashboards e indicadores para a área de TI, fornecendo visibilidade e insights para a tomada de decisões estratégicas.
- Desenvolvimento de um painel de reset de senha do Active Directory, agilizando o processo de suporte e reduzindo o tempo de inatividade dos usuários.
- Migração do ambiente ESXi para servidores blade Dell linha R740, aumentando a capacidade e o desempenho da infraestrutura.
- Implantação de VPN com OpenVPN e certificado digital, garantindo o acesso seguro e remoto aos recursos da empresa.
- Implementação de um processo ativo de controle e rotatividade dos equipamentos de TI, incluindo o planejamento de compra e substituição.
- Criação da política de segurança da informação e do plano diretor de TI, estabelecendo diretrizes claras para a proteção dos dados e o alinhamento estratégico da área de TI.
- Desenvolvimento de inúmeras automações e configurações de segurança e management a nível de GPO (Windows) e scripting (Linux), incluindo a configuração de perfis e aplicações.
- Implementação de deploy e orquestração de aplicações em ambiente Windows e Linux com PowerShell e Puppet Bolt, respectivamente.
- Participação ativa no processo de implantação da segunda filial da empresa, abrangendo desde a infraestrutura de rede até a implementação do ERP e migração de dados.
- Criação de soluções customizadas em ambientes Docker, permitindo a rápida implantação de sistemas de controle para rotinas manuais e a integração otimizada dos processos de TI.

##### Coca Cola FEMSA / Hewlett Packard Enterprise (HPE)

Analista de Suporte Técnico (Help Desk/Service Desk) | 12/2016 – 08/2017 (8 meses)

- Prestação de suporte técnico especializado a usuários em ambiente Windows (7/Server) e ferramentas como Active Directory e Outlook/Exchange, resolvendo problemas complexos remotamente e presencialmente.
- Realização da implantação de sistemas (via WDS) e suporte a equipamentos (HP, Cisco videoconferência, VPN), garantindo a disponibilidade e o bom funcionamento dos recursos de TI.
- Coordenação de fornecedores técnicos externos (Honeywell, Dígito), assegurando a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos SLAs.
- Responsabilidade pela gestão completa do estoque de ativos de TI (peças, equipamentos) e pela execução das rotinas de backup utilizando fitas LTO, garantindo a segurança dos dados e a disponibilidade dos recursos.
- Organização da preparação e do despacho de equipamentos para outras unidades da FEMSA no Brasil, assegurando a disponibilidade e o controle dos ativos de TI em nível nacional.
- Implementação de sistema de controle de chamados para acompanhar e priorizar as demandas de suporte técnico, otimizando o tempo de resposta e a satisfação dos usuários.
- Criação de base de conhecimento com soluções para problemas frequentes, otimizando o tempo de resolução de chamados e promovendo a autonomia dos usuários.
- Participação na definição de indicadores de desempenho para avaliar a qualidade do suporte técnico prestado, garantindo a melhoria contínua dos serviços.
- Criação e manutenção de documentação técnica detalhada dos processos e ferramentas utilizadas, garantindo a rastreabilidade e a replicabilidade das soluções.

##### Grupo Angeloni

Auxiliar de Informática | 11/2015 – 07/2016 (8 meses)

- Operação e suporte diário da infraestrutura de TI da loja, monitorando ativamente o ambiente (redes, sistemas) com a ferramenta Zabbix para ações preventivas e corretivas, garantindo a disponibilidade e o bom funcionamento dos serviços.
- Gestão da rede física de dados e voz (Cat5E), incluindo a organização de racks e a administração de switches Cisco 2960, garantindo a conectividade dos dispositivos e a performance da rede.
- Prestação de suporte técnico ao sistema de CFTV (com cerca de 300 câmeras) e configuração/implantação dos terminais de Ponto de Venda (PDV) baseados em Linux (Fedora) com o sistema Zanthus.
- Gestão de insumos e manutenção de impressoras em conjunto com fornecedores, assegurando a disponibilidade dos equipamentos e o funcionamento contínuo das operações.
- Implementação de sistema de controle de acesso para garantir a segurança das instalações da loja, controlando o fluxo de pessoas e protegendo os ativos da empresa.

Grupo Angeloni  
Auxiliar de Informática | 11/2015 – 07/2016 (8 meses) - Continuação

- Criação de rotinas de backup para proteger os dados e sistemas da loja contra perdas e falhas, garantindo a recuperação dos dados em caso de incidentes.
- Participação na definição de políticas de segurança para proteger os dados e sistemas da loja contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.
- Criação e manutenção de documentação técnica detalhada dos processos e ferramentas utilizadas, garantindo a rastreabilidade e a replicabilidade das soluções.

GOL Linhas Aéreas / Stefanini  
Analista de Suporte Técnico Nível 2 | 02/2013 – 04/2015 (2 anos e 2 meses)

- Prestação de suporte técnico nível 2 aos colaboradores da GOL, resolvendo problemas complexos de hardware, software e redes, tanto localmente quanto remotamente via OpenVPN, garantindo a produtividade dos usuários e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Gerenciamento de chamados técnicos utilizando CA Service Desk, acompanhando tickets com fornecedores e parceiros como DELL/IBM para garantir a manutenção de equipamentos em todo o Brasil, assegurando a qualidade dos serviços e o cumprimento dos SLAs.
- Realização do inventário de ativos (como totens de autoatendimento) em nível nacional e contribuição para a atualização da base de dados de configuração (CMDB), melhorando o controle da infraestrutura e a gestão dos ativos de TI.
- Responsabilidade pelo controle e adequação global do antivírus Kaspersky, fortalecendo a segurança da informação e protegendo os sistemas da empresa contra ameaças cibernéticas.
- Apoio ao coordenador em tarefas de delegação e acompanhamento de resultados, contribuindo para a organização e o bom funcionamento da equipe de suporte técnico.
- Implementação de sistema de monitoramento para identificar e solucionar problemas de forma proativa, garantindo a disponibilidade dos serviços de TI e a satisfação dos usuários.
- Criação de rotinas de backup para proteger os dados e sistemas da empresa contra perdas e falhas, garantindo a recuperação dos dados em caso de incidentes.
- Participação na definição de políticas de segurança para proteger os dados e sistemas da empresa contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.
- Criação e manutenção de documentação técnica detalhada dos processos e ferramentas utilizadas, garantindo a rastreabilidade e a replicabilidade das soluções.
- Gestão de ativos de TI, controle de sucatas, gestão de antivírus e controle de backlog com fornecedores.

Hospital Santa Rita / Associação Beneficente Bom Samaritano  
Auxiliar de TI (com responsabilidades de Assistente) | 11/2011 – 08/2012 (9 meses)

- Prestação de suporte técnico nível 2 (desktops, impressoras, redes) e realização da gestão de inventários e documentação da infraestrutura de TI.
- Administração de contas de usuários no Active Directory, liberação de acessos e gerenciamento de servidores Windows Server (2003/2008) e rotinas de backup (HP LTO).
- Assunção da gestão completa da TI por 60 dias, demonstrando autonomia, e gerenciamento bem-sucedido de uma crise de segurança (vírus Concker) que afetou a rede, garantindo a continuidade dos serviços e a proteção dos dados.
- Preparação e configuração de estações de trabalho (Windows XP/7) com o software hospitalar MV2000, assegurando as ferramentas necessárias para os usuários e o bom funcionamento dos sistemas.
- Implementação de sistema de monitoramento para identificar e solucionar problemas de forma proativa, garantindo a disponibilidade dos serviços de TI e a satisfação dos usuários.
- Criação de rotinas de backup para proteger os dados e sistemas da empresa contra perdas e falhas, garantindo a recuperação dos dados em caso de incidentes.
- Participação na definição de políticas de segurança para proteger os dados e sistemas da empresa contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.
- Criação e manutenção de documentação técnica detalhada dos processos e ferramentas utilizadas, garantindo a rastreabilidade e a replicabilidade das soluções.

Wnet Internet Provider  
Analista de Suporte Técnico | 03/2010 – 07/2011 (1 ano e 4 meses)

- Prestação de suporte técnico nível 1 a clientes de internet (ADSL, rádio), resolvendo problemas de conexão, hospedagem e e-mails remotamente, garantindo a satisfação dos clientes e a qualidade dos serviços.
- Responsabilidade por investigar e remover servidores de email (Qmail/Postfix) de blacklists, analisando logs para garantir a entrega das mensagens dos clientes, assegurando a reputação dos servidores e a entrega dos emails.
- Gerenciamento de plataformas de hospedagem de sites (Cpanel/WHM) e desenvolvimento de documentação e processos padronizados (passo a passo) para otimizar o trabalho da equipe, aumentando a eficiência e a qualidade dos serviços.
- Realização do monitoramento contínuo de links e equipamentos de rede (APs) utilizando Cacti/Zabbix, identificando e resolvendo problemas de conectividade proativamente, garantindo a disponibilidade dos serviços e a satisfação dos clientes.
- Implementação de sistema de monitoramento para identificar e solucionar problemas de forma proativa, garantindo a disponibilidade dos serviços de TI e a satisfação dos usuários.
- Criação de rotinas de backup para proteger os dados e sistemas da empresa contra perdas e falhas, garantindo a recuperação dos dados em caso de incidentes.
- Participação na definição de políticas de segurança para proteger os dados e sistemas da empresa contra acessos não autorizados e ataques cibernéticos.
- Criação e manutenção de documentação técnica detalhada dos processos e ferramentas utilizadas, garantindo a rastreabilidade e a replicabilidade das soluções.
- Desenvolvimento de fluxos de suporte e coordenação da equipe de suporte técnico.

Formação Acadêmica

- Tecnólogo em Gestão de Tecnologia da Informação - Estácio EAD | Concluído em 12/2024

## Habilidades Técnicas

- Sistemas Operacionais: Windows Server (2003, 2008, 2012, 2016, 2019, 2022) - Experiência de 15 anos, Debian, Ubuntu (Experiência em ambientes de produção)
- Virtualização: VMware ESXi (Proficiência em administração e troubleshooting), Hyper-V, Docker (Criação e gerenciamento de containers), Kubernetes (Orquestração de containers em larga escala)
- Cloud Computing: AWS (EC2, S3) (Conhecimento básico), VPS
- Redes: TCP/IP, DNS, DHCP, VPN (Implementação e configuração), Roteamento, Switching, Firewalls (pfSense, UFW, Iptables), Cisco (Switches, Roteadores)
- Segurança da Informação: Hardening (Implementação de medidas de segurança), GPOs (Gerenciamento de políticas de grupo), Políticas de Segurança, ISO 27001/2 (Conhecimento das normas), Testes de Intrusão (Conhecimento básico), Análise de Vulnerabilidades, SIEM
- Automação e Scripting: Python (Flask, FastAPI, Pandas, NumPy, Scikit-learn) (Desenvolvimento de scripts e aplicações), PowerShell (Automação de tarefas em ambiente Windows), Bash (Automação de tarefas em ambiente Linux), Ansible, Puppet Bolt
- DevOps: CI/CD (GitHub Actions), IaC (Terraform, CloudFormation) (Conhecimento básico), Orquestração (Kubernetes, Docker Swarm)
- Monitoramento: Zabbix (Configuração e gerenciamento), Grafana (Criação de dashboards), Nagios, Cacti, Prometheus
- Bancos de Dados: MySQL, PostgreSQL, SQL Server, MongoDB (Conhecimento básico)
- Ferramentas de Gestão de TI: OTRS, Lansweeper, GLPI, CMDB (Implementação e gerenciamento)
- Metodologias Ágeis: Scrum, Kanban (Conhecimento e aplicação em projetos)
- Business Intelligence: Dash, Plotly (Criação de dashboards)
- Linguagens de Programação: Python, SQL, Shell Scripting, PowerShell, HTML, CSS, JavaScript (Conhecimento básico)
- Outras Ferramentas: Git, GitHub, GitLab

## Habilidades Comportamentais

- Forte capacidade de comunicação e trabalho em equipe.
- Proatividade, organização e foco em resultados.
- Facilidade para aprender novas tecnologias e desafios.
- Experiência em liderança de projetos de TI.
- Visão estratégica e capacidade de análise crítica.
- Adaptabilidade e flexibilidade.
- Resiliência e capacidade de lidar com pressão.

## Projetos

- Automação de Rotinas de Backup: Desenvolvimento de scripts em Python e PowerShell para automatizar rotinas de backup, reduzindo o tempo de inatividade e garantindo a segurança dos dados.
- Implementação de CMDB: Criação e implementação de um CMDB utilizando GLPI, permitindo o controle e a gestão dos ativos de TI da empresa.
- Criação de Dashboards de Monitoramento: Desenvolvimento de dashboards utilizando Grafana e Zabbix, fornecendo visibilidade e insights sobre o desempenho da infraestrutura de TI.
- Migração de Servidores para a Nuvem: Participação em projetos de migração de servidores para a nuvem (AWS), otimizando os custos e aumentando a escalabilidade da infraestrutura.
- Implementação de Políticas de Segurança: Desenvolvimento e implementação de políticas de segurança baseadas nas normas ISO 27001/2, protegendo os dados e sistemas da empresa contra ameaças cibernéticas.
- Desenvolvimento de Painel de Reset de Senha AD: Desenvolvimento de painel de reset de senha AD otimizando o tempo de suporte.

## Idiomas

- Inglês: Técnico Avançado (Leitura, Escrita)

## Cursos e Treinamentos

- Criação de soluções de Inteligência Artificial com Google Gemini - Alura (11/2024 - 12/2024) - 18 horas
- CI/CD - Entrega ágil de software com práticas GITOPS usando Github e Argo CD - DIO (08/2024 - 09/2024) - 31 horas
- Implementação de ambientes e cultura DevOps com Docker e Kubernetes - DIO (06/2024 - 08/2024) - 44 horas
- Gestão de Projetos de TI - Blue Hawk - B&IT Management Treinamentos Online (04/2017 - 07/2017)
- Desenvolvimento e implantação de políticas de segurança de TI alinhadas com a ISO 20000, 27001 e 27002 - Udemy (02/2018 - 03/2018)
- ITIL Operational Support and Analysis (OSA) - Blue Hawk - B&IT Management Treinamentos Online (06/2019 - 07/2019)

## Informações Adicionais

- Meio de transporte próprio
- Flexibilidade de horários
- Disponibilidade para viagens
- Experiência em gestão de sucata e ativos de TI
- Amplo conhecimento prático e aplicação de processos de melhoria contínua (PDCA, Lean IT)
- Experiência na criação de painéis e análise de dados de ITSM