

# Edson Rodrigues dos Santos



## Objetivo

Analista de TI

### Formação Acadêmica

2021

**Engenharia de Software**

Faculdade Cruzeiro do Sul

2015

**MBA Gestão de Projetos**

Faculdade Estácio

2002 - 2007

**Tecnólogo em Logística com Ênfase em Transporte**

Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo (Fatec/ZL)



### Certificação e Cursos

2021

Teste funcionais com Selenium

Agile Tester - Fundamentos

Testes Automáticos e Teste de Software

Git e contribuições para projetos Open Source

2020

Digital Forensics: Coleta e Análise de Evidências Voláteis

Crimes Cibernéticos – Polícia Civil

Pfsense com R2G e Firewall com relatórios

Power BI

Git e Github - Básico

Curso básico Forence Computacional

PowerShell for Active Directory Administrators

ACHH Hardware Hacking BAD USB

Microsoft Azure Fundamental AZ900 **(29900)**

2019

Banco de Dados MySQL

2017

Curso de Excel Avançado

2015

Instalação Configuração do Windows Server 2012 **(20410)**

Administração do Windows Server 2012 **(20411)**

Configuração de Serviços Avançados do Windows Server 2012 **(20412)**

2013

Instalação de Configuração Windows 7

2012

ITIL Foundation V3

2000

WEB Site

2000

Programação em Delphi

Impacta



## Pessoal

Redes:

[www.linkedin.com/in/edsonsanto](https://www.linkedin.com/in/edsonsanto)

<https://github.com/edsonsanto>

<https://edsonsanto.github.io/curriculo/>

Dependente: 01

Cel: 11 9.7515-9160 / 11 9.3376-1992

E-mail: erodrigues.santos@gmail.com

End: R. Nicola Buzaid 130 Ponte Rasa, SP



## Habilidades Profissionais

Windows	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Linux	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
MAC	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
MS Office	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Full Stack	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
MYSQL	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Gestão	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Redes	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
ITo 4.0	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙



## Habilidades Pessoais

Resiliência	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Proativo	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Criativo	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Liderança	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Facilitador	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙



## Idioma

Inglês	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Italiano	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙
Espanhol	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙	⊙

# Edson Rodrigues dos Santos

## Experiência profissional

---

**Set/2017 – Mai/2020**



**Analista de Suporte Jr.**

*GrooveTech – Suporte interno*

Atuando nos atendimentos de chamados corporativo internos, na monitoria e nas entregas de novos equipamentos bem como nos inventários de dispositivos próprios e alugados.

Edição de processos (troubleshoot) e mapeamento do catálogo dos serviços para análise na criação da base DBGC/BSD.

Suporte a gestão de e-mail (G Suíte) e impressora.

Utilização de aplicativos CAD para mapeamento dos ativos e estrutura de rede em planta 2D.



*GrooveTech – Cliente (Buscapé Company)*

Rotinas de Service Desk e Field Service, gestão do Print Server e rotinas de ADM Acessos no AD e Apps CRM e ERP (Criação, Edição e Desativação) dos usuários e grupos.

Manutenção em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MAC, gerindo mais de 200 equipamentos e monitorando os serviços de impressão e E-mail, aplicação de atualizações de segurança em servidores e estações (Gestão de Mudanças).

Planejamento de entrega de novos equipamentos e instalações em diversos projetos.

Edição de Processos detalhados para serem utilizados na base de conhecimentos, inventário de equipamentos.

**Out/2013 – Nov/2016**



**Analista de Suporte Sênior**

*DELL Computadores do Brasil*

Efetuar atendimento por telefone abrindo registro na ferramenta de gestão de chamados. Prestar suporte remoto a incidentes relacionados a hardware, sistemas operacionais, redes, aplicações do cliente e criação de acessos AD, dentro dos prazos acordados de atendimento.

Gerir os chamados direcionado a parceiros e auxiliar os técnicos de campo nas resoluções de incidentes e administrando.

Cobrança dos backlogs, para que estejam o mínimo, conforme ANS do cliente.

Edição de relatórios gerenciais diários e acompanhamento do SLA durante a operação.

Criação de procedimentos de instalação, troubleshoot e script, para o uso do Service Desk e/ou Técnico de Campo.

Rotinas de criação de usuários e inclusão de equipamento no AD Windows bem como a movimentação em suas OU.

Manutenção de computadores DELL, abrindo chamados e substituindo peças, formatação e instalação de imagens.

**Jun/2009 – Out/2013**



**Analista de Suporte Jr**

*Todo Soluções Tecnológicas - Cliente (Hospital Albert Einstein)*

Abertura de chamado por telefone. Suporte a incidentes de problemas relacionados a sistemas, hardwares, rede, sistemas operacionais. Monitoramento dos incidentes para que sejam atendidos no prazo por diferentes grupos de atuação.

Desenvolvimentos de aplicações internas em VBA, PHP e MYSQL

Criação de procedimentos de instalação, troubleshoot e script, para o uso do Service Desk e/ou Técnico de Campo.

Responsável pelos equipamentos e infraestrutura no Laboratório de Análises Clínicas e de suas instalações externas.

Implantação da rotina de Preventiva em Impressoras Zabras e Palms e configurações em Impressoras Zabras e Palms

Alterações de Senhas no AD Windows e SAP

Diagnóstico de erros e correções nas aplicações internas tais como SAP, levantamento de detalhes para os incidentes que não possuem troubleshoot e seu encaminhamento ao grupo solucionador.

**Ago/2002 – Jun/2007**



**Estágio em Suporte TI e Logística**

*Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo – FATEC/ZL*

Administração de Servidor Windows 2000 e 2008.

Instalação do Servidor de imagens Ghost para a imagem em 160 computadores, Instalação e manutenção nos computadores com o Sistema Linux (SUSE 9) e a instalação de equipamentos e aplicações Logísticas.

Suporte a incidentes de problemas relacionados a Sistemas, Hardwares, Rede, Sistemas Operacionais e manutenção da rede cabeada e WIFI e a criação de procedimentos de instalação, troubleshoot e script e implantação das melhores práticas.

**Mai/1999 – Jun/2000**



**Analista de Sistemas**

*Messafer Indústria e Comércio Ltda.*

Administração de Servidor Novell 4.11

Suporte a incidentes de problemas relacionados a Hardware, aplicações, Sistemas Operacionais, Backup.

Desenvolvimento de programas em Clipper 5.X, Delphi e VB.

Apoio ao PCP, Estoque, Faturamento, Compras e Vendas