

Edson Rodrigues dos Santos



Objetivo

Analista de TI

Formação Acadêmica

2021

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Faculdade Nove de Julho

2002 - 2007

Tecnólogo em Logística com Ênfase em Transporte

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



Certificação e Cursos

2021

Certificado Automação de Testes com Robot Framework – Básico

Certificado Automação de Testes com Robot Framework - Avançado

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



Pessoal

Redes:

www.linkedin.com/in/edsonsanto

<https://github.com/edsonsan>

<https://edsonsan.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	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
IoT 4.0	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿



Habilidades Pessoais

Resiliência	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
Proativo	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
Criativo	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
Liderança	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
Facilitador	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿



Idioma

Inglês	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
Italiano	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿
Espanhol	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿	⦿

Edson Rodrigues dos Santos

Experiência profissional

Abr/2021 – Set/2021



Estágio Training QA

Criação de plano de teste funcionais e automatizados, manutenção de cards na Sprint e abertura de tickets referentes a bugs.

Programação de Suite de Teste em Robot Selenium, documentação e envio de relatório para versionamento no GitHub.

Reuniões Days com PO onde se atualiza as métricas e resultados.

Set/2017 - Mai/2020

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 Suite) 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 Zebras e Palms e configurações em Impressoras Zebras 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.