

Lucas Thiago de Sousa Silveira
São Paulo/SP
E-mail: lucas_adventista@hotmail.com
(15) 981284016 WhatsApp
Linkedin - Lucas Thiago de Sousa Silveira



Objetivo Profissional

Atuar como Analista de Suporte e Infraestrutura, aplicando minha experiência em atendimento a usuários, administração de redes, servidores, ambientes em nuvem e segurança da informação. Busco contribuir para a continuidade dos serviços de TI por meio de suporte técnico eficaz, monitoramento proativo e implementação de melhorias que garantam desempenho, confiabilidade e inovação tecnológica.

Resumo de Qualificações

- Mais de **6 anos de experiência em TI** com foco em **suporte técnico, infraestrutura e atendimento ao usuário**.
- Vivência em **suporte N1, N2 e N3**, desde abertura de chamados até resolução e escalonamento.
- Conhecimento em **monitoramento de sistemas (Zabbix e Grafana)** e **cloud (Azure, Google Cloud, Oracle, Cirion e Flexus)**.
- Experiência com **segurança da informação (Bitdefender, LGPD)** e **administração de VPNs no Fortigate**.
- Histórico de **comunicação clara e suporte VIP**, com contato direto com supervisão, gerência e diretoria.
- Perfil colaborativo, organizado e proativo, com atuação em **treinamentos, documentação e projetos internos**.

Experiência Profissional

Analista de Sistemas

Elev Tecnologia – São Paulo/SP | Mai/2024 – Atual

- Recebimento, registro e categorização de chamados técnicos de clientes e usuários internos. (Jira)
- Avaliação das necessidades dos clientes para oferecer soluções personalizadas.
- Monitoramento ativo de sistemas e ambientes em nuvem (**Google Cloud, Oracle Cloud, Flexus, Azure, Cirion**) com **Grafana e Zabbix**.

- Identificação e mitigação proativa de problemas, assegurando a continuidade dos serviços.
 - Preparação e entrega de equipamentos para novos colaboradores (cadastro, inventário, configuração e acesso).
 - **Gestão de ativos de TI:** inventário, compra, venda, substituição e cotações de equipamentos e serviços.
 - Criação, liberação e manutenção de **VPNs no firewall Fortigate**.
 - Administração de **Office 365**, contas de e-mail e permissões de usuários.
 - Implementação de políticas de **segurança da informação via Bitdefender**.
 - Suporte técnico em hardware, software e redes, com uso de scripts (PowerShell e Bash).
 - Elaboração de relatórios periódicos de desempenho para clientes e diretoria.
 - Participação em **GMUDs e GMUDs emergenciais**.
 - Condução de **treinamentos internos** e desenvolvimento de projetos para facilitar o dia a dia da equipe.
-

Analista de Infraestrutura

Grupo Carrera Veículos – São Paulo/SP | Ago/2023 – Mai/2024

- Suporte técnico e atendimento a usuários por chamados, e-mail e telefone.
 - Comunicação contínua com colaboradores e gestores sobre status de chamados.
 - Suporte VIP (supervisão, gerência e diretoria).
 - Instalação e configuração de softwares, impressoras, redes e estações de trabalho.
 - Garantia da disponibilidade e performance dos sistemas.
 - Organização de estoque de TI, entrega e manutenção de equipamentos.
 - Documentação de processos e boas práticas de suporte.
-

Estágio – Analista de Suporte de Sistemas

Grupo Carrera Veículos – São Paulo/SP | Ago/2021 – Ago/2023

- Recebimento e registro de chamados técnicos, com suporte inicial a clientes e usuários internos.
 - Monitoramento de sistemas e apoio na resolução de problemas de hardware e software.
 - Criação e desativação de acessos em sistemas corporativos.
 - Configuração e controle de contas de e-mail dos colaboradores.
 - Suporte remoto e presencial, com foco em resolução de demandas básicas.
 - Documentação técnica e relatórios de acompanhamento
-

Assistente de Educação a Distância

Centro Universitário Adventista de São Paulo – São Paulo/SP | Jan/2018 – Jul/2021

- Atendimento e suporte remoto a estudantes e docentes em sistemas acadêmicos e AVA.
 - Acompanhamento de participação e ações proativas de retenção de estudantes.
 - Gerenciamento do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
 - Configuração, monitoramento e suporte técnico a sistemas educacionais
-

Designer Gráfico

Centro Universitário Adventista de São Paulo – São Paulo/SP | Jan/2018 – Jul/2021

- Criação de Materiais Visuais: Desenvolvimento de materiais gráficos como banners, flyers, posts para redes sociais, apresentações e outros materiais de comunicação visual.
 - Colaboração em Projetos: Participação em reuniões de brainstorming e colaboração com a equipe de marketing e design para desenvolver conceitos criativos.
 - Edição de Imagens: Edição e tratamento de imagens para uso em diversos canais de comunicação.
 - Design de Identidade Visual: Auxílio na criação e manutenção da identidade visual da marca, garantindo a consistência em todos os materiais produzidos.
 - Produção de Conteúdo Digital: Criação de conteúdo visual para campanhas digitais, incluindo anúncios, e-mails marketing e posts para redes sociais.
 - Apoio na Produção Gráfica: Assistência na preparação de arquivos para impressão e acompanhamento do processo de produção gráfica.
- Pesquisa de Tendências: Pesquisa de tendências de design e inovação para aplicar nos projetos da empresa.

Treinador Físico

Faculdade Adventista do Paraná – Maringá/PR | Jan/2017 – Dez/2017

- Condução de avaliações físicas detalhadas, identificando necessidades individuais e propondo planos de treino personalizados.
 - Elaboração e acompanhamento de programas de condicionamento físico voltados para saúde, performance e qualidade de vida.
 - Orientação técnica durante a execução de exercícios, prevenindo lesões e assegurando eficiência nos resultados.
 - Planejamento e aplicação de aulas coletivas, promovendo engajamento, disciplina e incentivo ao bem-estar geral.
-

Formação Acadêmica

- **Ciência da Computação** - UNASP – Previsão de conclusão em 2026
- **Análise e Desenvolvimento de Sistemas** – UNASP – Concluído em 2020
- **Administração (Bacharelado)** – Faculdade Adventista do Paraná –
- Concluído em 2018

Certificações

- **Cybersecurity Awareness – CAPC (Certiprof, 2024)**
- **Information Technology Fundamentals (IBM, 2025)**
- **Remote Work Learner (2025)**
- **Cybersecurity Awareness Learner (2025)**

Cursos Complementares

- **IBM – Information Technology Fundamentals (2025)**
- **CertiProf – Cybersecurity Awareness (CAPC) (2024)**
- **Instituto Federal de Pernambuco – Cálculo Técnico (2024)**
- **FIAP – Gestão Financeira de Empresas (2024)**
- **FIAP – Gestão de Infraestrutura de TI (2024)**
- **Microsoft Azure – Criar Aplicativos sem Servidor (2024)**
- **Softex – Criação de Site com HTML, CSS e JavaScript (2024)**
- **Microsoft – Fundamentos da Sustentabilidade em Tecnologia (2024)**

- **Microsoft – Trabalho com Computadores (2024)**
- **Fundação Bradesco – LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) (2024)**
- **Fundação Bradesco – Letramento Digital (2024)**
- **Udemy – Introdução à Linguagem HTML (2020)**
- **Microsoft – #EuPossoProgramar minha página Web (2019)**
- **Bradesco – Atendimento ao Público (2019)**
- **Microsoft – Academia Windows: Implantando Windows 10 (2019)**
- **Microsoft – Fundamentos de Tecnologia em Libras (2019)**
- **Microsoft – Fundamentos de Rede (2019)**
- **Bradesco – Introdução à Programação Orientada a Objetos (POO) (2019)**
- **Microsoft – Introdução ao Windows 10 para Profissionais de TI (2019)**
- **Microsoft – Introdução ao HTML5 com JavaScript e CSS3 (2019)**
- **Bradesco – Microsoft PowerPoint 2013 Avançado (2019)**
- **Fundação Bradesco – Microsoft Office 365 (OneDrive, OneNote, Planner, Outlook) (2022)**
- **Bradesco – Introdução a Redes de Computadores (2018)**
- **Bradesco – Finanças Pessoais (2020)**
- **Bradesco – Segurança em Tecnologia da Informação (2019)**

Habilidades Técnicas

Suporte e Atendimento

- Suporte Técnico N1, N2 e N3 (presencial, remoto e VIP).
- Registro, categorização, análise e escalonamento de chamados.
- Documentação técnica, relatórios e treinamento de usuários.

Infraestrutura e Redes

- Administração de Active Directory, DHCP, DNS e File Server.
- Configuração e gerenciamento de redes (LAN, WAN, VLAN).
- Implementação e manutenção de VPNs no Fortigate.
- Instalação e configuração de servidores físicos e virtuais (VMware).
- Preparação, configuração e manutenção de estações de trabalho.

Cloud & Monitoramento

- Experiência em ambientes Azure, Google Cloud, Oracle Cloud e Cirion.
- Monitoramento de ambientes com Zabbix e Grafana.
- Automação de processos e fluxos via n8n e WhatsApp Business API.

Segurança da Informação

- Implementação de políticas de segurança (Bitdefender, LGPD).
- Controle de acessos, permissões e governança de usuários.
- Participação em GMUDs e GMUDs emergenciais.
- Boas práticas de backup e recuperação de desastres.

Sistemas Operacionais e Ferramentas

- Windows (cliente e servidor), Linux (Cliente e servidor) e Mac OS.
- Virtualização com Vmware e Proxmox.
- Scripting e automação com PowerShell e Bash.
- Administração de Office 365 (Exchange, OneDrive, Teams, Planner, Sharepoint).

Outros Conhecimentos Técnicos

- Gestão de ativos de TI (inventário, compra, venda e cotação).
- Configuração de impressoras, periféricos e equipamentos de rede.
- Criação e manutenção de sites básicos em HTML, CSS e JavaScript.
- Conhecimentos em ITIL (boas práticas de suporte e infraestrutura).

Habilidades Comportamentais e Soft Skills

- **Comunicação clara e objetiva**, com habilidade para traduzir termos técnicos de forma acessível para diferentes públicos.
- **Proatividade e autonomia** na identificação de oportunidades e resolução de problemas.
- **Organização, gestão do tempo e prioridades**, mantendo alta performance em ambientes dinâmicos.
- **Capacidade analítica e pensamento crítico**, com foco em soluções e melhoria contínua.
- **Flexibilidade e adaptação a mudanças**, atuando com agilidade frente a novos desafios.

- **Trabalho em equipe e colaboração**, promovendo um ambiente integrativo e orientado a resultados.
- **Didática para treinamentos e repasse de conhecimento**, com abordagem estruturada e empática.
- **Atendimento centrado no cliente (user-centric)**, com escuta ativa e orientação para a melhor experiência.
- **Atuação sob pressão**, mantendo a qualidade e assertividade nas entregas.

Habilidades Técnicas e Estratégicas

- **Foco em automação e inovação**, com capacidade de identificar processos manuais passíveis de otimização.
- **Visão sistêmica e pensamento integrador**, compreendendo a conexão entre diferentes sistemas e plataformas (como OmniConnect, OmniPBX, OmniDesk, entre outros).
- **Adaptabilidade para soluções personalizadas**, moldando entregas conforme as demandas específicas de cada cliente.
- **Monitoramento proativo e antecipação de falhas**, com uso eficiente de dashboards e ferramentas de controle.
- **Compromisso com disponibilidade contínua**, respeitando o valor de atendimento 24h e garantindo confiabilidade nos serviços.
- **Foco em segurança da informação e governança**, assegurando acesso controlado e proteção de dados sensíveis.
- **Comunicação técnica eficaz**, especialmente em contextos de integração, automação e apresentação de soluções.
- **Mentalidade orientada a resultados e redução de custos**, buscando sempre gerar valor agregado e eficiência operacional.