

# Norton Luiz

(21)99056-6856 | nortonlui@gmail.com

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

## Resumo

Analista de TI com mais de 10 anos de experiência. Graduação em Análise e Desenvolvimento e com Especialização em Engenharia de Software. Cursando pós-graduação em Data Science.

Expertise em suporte técnico, atendimento ao cliente, gerenciamento de serviços, monitoramento, infraestrutura, banco de dados relacionais e não relacionais, SQL, desenvolvimento backend | frontend, gerenciamento de projetos, documentação, análise de requisitos, metodologias ágeis e boas práticas.

Conhecimento em IA Generativa, Prompt de Inteligência Artificial, Análise de dados, PowerBI e Business Intelligence.

Principais empresas: Montreal, G&P Projetos e Sistemas, Crase Sigma, IT2B, ISH Tecnologia, Capgemini e Alcatel Lucent Brasil.

Habilidades:

- Ótima capacidade de análise de dados;
- Visão estratégica para identificar oportunidades de melhoria;
- Boa comunicação interpessoal e facilidade para trabalhar em equipe multidisciplinar;
- Capacidade analítica para melhoria de processos;
- Comprometido com a ética profissional;
- Definição, análise e acompanhamento de métricas;
- Metodologias ágeis;
- Boas práticas.

## Experiência profissional

**ANALISTA DE TI | PRODUÇÃO** | 09/2021 - 05/2022

**Montreal Oficial (ANS) - Rio de Janeiro, RJ**

- Monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho por meio das ferramentas Zabbix e Grafana, garantindo o cumprimento das metas operacionais e antecipando possíveis falhas.
- Prestava suporte técnico a ambientes de integração e entrega contínua (CI/CD) utilizando Jenkins para automação de builds e deploys.
- Atuava na administração e suporte a repositórios GitLab e GitHub, gerenciando permissões, versionamento de código e resolução de conflitos em pipelines.
- Monitorava logs e dashboards através do Kibana, com foco na identificação proativa de falhas, análise de erros em aplicações e apoio na resolução de incidentes.
- Atendimento ao cliente com foco em soluções personalizadas e superação de expectativas, utilizando as plataformas osTicket e GLPI para gerenciamento de chamados e controle de SLA.
- Administração de servidores Linux, incluindo instalação, configuração e manutenção de distribuições como Ubuntu, CentOS e Debian. Gerenciamento de serviços de rede (SSH, FTP, Samba, NFS), controle de usuários e permissões, monitoramento de desempenho, aplicação de patches de segurança e automação de tarefas com scripts em Bash. Experiência com gerenciadores de pacotes (apt, yum), firewalls (iptables, firewallD), e uso de ferramentas como Nagios, Zabbix, Crontab e Logrotate para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos sistemas.

- Contribuição para o desenvolvimento profissional da equipe por meio do compartilhamento de conhecimentos sobre processos, boas práticas de ITIL, documentação técnica e funcional, além de orientações sobre execução e validação de testes de sistemas.
- Identificação e implementação de melhorias contínuas com base nas práticas do ITIL, visando aumentar a produtividade, a eficiência operacional e a qualidade dos serviços, por meio da análise de processos, revisão de fluxos e monitoramento de KPIs.
- Apoio à tomada de decisões estratégicas por meio de análise de dados, elaboração de relatórios gerenciais, identificação de métricas relevantes e otimização de processos, com foco em uma gestão data-driven e alinhada aos objetivos do negócio.
- Automação de processos utilizando Python, desenvolvendo scripts personalizados para integração de sistemas via APIs, otimização de fluxos de trabalho e redução de erros manuais, garantindo maior eficiência operacional e escalabilidade.

## **ANALISTA DE TI | AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS | 11/2019 - 07/2020**

### **G&P PROJETOS E SISTEMAS S.A ( Caixa Econômica ). - Rio de Janeiro, RJ**

- Monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho por meio das ferramentas Zabbix e Grafana, garantindo o cumprimento das metas operacionais e antecipando possíveis falhas.
- Administração do Active Directory, incluindo criação e gerenciamento de usuários, grupos, OU's e permissões, configuração e manutenção de GPOs, controle de acesso a recursos da rede e replicação entre controladores de domínio. Gerenciamento de serviços essenciais como DNS e DHCP, garantindo a resolução de nomes, atribuição dinâmica de IPs e estabilidade da infraestrutura de rede. Monitoramento da segurança, autenticação e integridade do ambiente de diretório, com suporte à integração de serviços e políticas corporativas.
- Administração de servidores Linux, incluindo instalação, configuração e manutenção de distribuições como Ubuntu, CentOS e Debian. Gerenciamento de serviços de rede (SSH, FTP, Samba, NFS), controle de usuários e permissões, monitoramento de desempenho, aplicação de patches de segurança e automação de tarefas com scripts em Bash. Experiência com gerenciadores de pacotes (apt, yum), firewalls (iptables, firewallld), e uso de ferramentas como Nagios, Zabbix, Crontab e Logrotate para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos sistemas.
- Atendimento ao cliente em diversos assuntos, oferecendo soluções personalizadas e eficazes, com foco em resolução de problemas, superação das expectativas e melhoria da experiência do cliente, utilizando a ferramenta de suporte open source osTicket para gestão de chamados.
- Criação e monitoramento de indicadores de desempenho (KPIs) utilizando Python para automação de coleta de dados, integrando com Zabbix para monitoramento em tempo real, com foco na otimização de processos, análise de dados e melhoria de recursos, garantindo maior eficiência e alinhamento aos objetivos estratégicos da organização.
- Acompanhamento contínuo dos processos empresariais, utilizando ferramentas de monitoramento como Zabbix e análise de dados com SQL para identificar possíveis obstáculos, antecipar riscos e implementar soluções preventivas, garantindo a continuidade e eficiência das operações.
- Implementação de novos sistemas e ferramentas, com foco na capacitação das equipes por meio de treinamentos e workshops, visando melhorar a eficiência operacional, otimizar fluxos de trabalho e promover a integração entre diferentes plataformas e processos.
- Desenvolvimento de planos de ação corretivos, utilizando metodologias ágeis e análise de causa raiz, com foco na resolução de problemas, redução de falhas e promoção da melhoria contínua, alinhando ações corretivas aos objetivos estratégicos e de qualidade da organização.

## **ANALISTA DE TI | SUPORTE | 01/2016 - 10/2019**

### **Crase Sigma - Rio de Janeiro, RJ**

- Suporte técnico aos usuários, resolvendo problemas de sistemas.
- Implementação, administração e configuração de firewalls Mikrotik, proxy Squid para oferecer desempenho e segurança para os dispositivos de rede.
- Implementação, administração e configuração de soluções de virtualização com Vmware e Hyper-V para criação de hosts hospedando serviços legados ou novos. Segmentação do ambiente com a criação de um ambiente de homologação e produção.
- Planejamento e migração do sistema legado feito em Cobol para um ambiente de emulação de todos os dispositivos existentes na máquina física. Esse ambiente utilizou tecnologias de virtualização como Hyper-V e Charon AXP.

- Implantação, administração e configuração de switches gerenciáveis utilizando VLANs e ACLs, oferecendo segmentação, segurança e desempenho para o ambiente.
- Planejamento, implantação, configuração e administração da rede Wifi do fabricante Ubiquiti. Gerência centralizada, segura com uso de controllers e Aps com políticas de segurança seguindo todas as boas práticas.
- Administração do Active Directory, incluindo criação e gerenciamento de usuários, grupos, OU's e permissões, configuração e manutenção de GPOs, controle de acesso a recursos da rede e replicação entre controladores de domínio. Gerenciamento de serviços essenciais como DNS e DHCP, garantindo a resolução de nomes, atribuição dinâmica de IPs e estabilidade da infraestrutura de rede. Monitoramento da segurança, autenticação e integridade do ambiente de diretório, com suporte à integração de serviços e políticas corporativas.
- Administração de servidores Linux, incluindo instalação, configuração e manutenção de distribuições como Ubuntu, CentOS e Debian. Gerenciamento de serviços de rede (SSH, FTP, Samba, NFS), controle de usuários e permissões, monitoramento de desempenho, aplicação de patches de segurança e automação de tarefas com scripts em Bash. Experiência com gerenciadores de pacotes (apt, yum), firewalls (iptables, firewallld), e uso de ferramentas como Nagios, Zabbix, Crontab e Logrotate para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos sistemas.
- Supervisão de redes, garantindo a qualidade da rede por meio de dados obtidos, utilizando o Zabbix.
- Implantação de softwares conforme requisitos dos clientes, treinando colaboradores.
- Implementação do backup usando a solução Bacula para dispositivos de rede, garantindo a segurança dos dados.
- Identificação e solução de problemas de desempenho em sistemas, melhorando a experiência do usuário, utilizando Zabbix.
- Validação dos requisitos técnicos dos sistemas, garantindo a qualidade e conformidade.
- Análise e correção de problemas em sistemas, reduzindo falhas.
- Realização de testes e depuração de sistemas para identificar problemas.
- Levantamento de requisitos e definição de funcionalidades conforme escopo dos projetos.
- Realização de testes de segurança, corrigindo vulnerabilidades identificadas.
- Participação ativa em reuniões, compreendendo as demandas de clientes e usuários.
- Criação de manuais de usuário e especificações de sistemas, esclarecendo dúvidas.
- Capacitação de usuários em sistemas desenvolvidos, assegurando correta utilização e maximização dos recursos.
- Execução de projetos de desenvolvimento de sistemas, desde requisitos até homologação.
- Realização de testes de homologação com usuários finais para garantir a eficiência da aplicação.
- Aumento da eficiência e redução de custos.
- Gestão da infraestrutura de TI, garantindo disponibilidade contínua.
- Criação e execução de soluções integradoras para diversas plataformas utilizando APIs.
- Aplicação de metodologias ágeis em squads no desenvolvimento e atendimento ao cliente.
- Implementação e gestão de bancos de dados SQL Server, PostgreSQL e MySQL assegurando integridade dos dados.

## **ANALISTA DE SUPORTE JÚNIOR | 06/2015 - 08/2015**

### **IT2B (TJRJ) - Rio de Janeiro, RJ**

- Realização de atendimento ao cliente com foco em soluções personalizadas, utilizando ferramentas como Office 365 para colaboração e suporte, com objetivo de superar as expectativas, resolver questões de forma ágil e melhorar a experiência do cliente.
- Migração de mailboxes para Office 365, garantindo a integridade e a continuidade das comunicações, com validação de configurações e ajustes necessários para assegurar a conformidade e a otimização do ambiente de e-mail.
- Acompanhamento contínuo dos processos empresariais, utilizando Office 365 para gerenciamento de mailboxes e configurações de cliente de e-mail, identificando e solucionando obstáculos antecipadamente, garantindo a eficiência operacional e a comunicação fluida dentro da organização.
- Gerenciamento de contratos e negociações, assegurando a eficiência nos processos e a conformidade legal (compliance) nas condições acordadas, utilizando ferramentas de gestão de contratos e análise de riscos para garantir o cumprimento das cláusulas e otimização de termos.

- Facilitação do crescimento da equipe por meio do compartilhamento de conhecimentos sobre boas práticas, documentação técnica, e treinamentos focados em resolução de problemas no ambiente do Office 365, promovendo a adoção de metodologias ágeis e melhorando a capacidade de resposta da equipe.
- Identificação de oportunidades de melhoria em processos operacionais, utilizando ferramentas do Office 365, como SharePoint e Teams, para aprimorar a colaboração, aumentar a eficiência e garantir a qualidade dos resultados, alinhando os processos aos objetivos estratégicos da organização.
- Desenvolvimento de planos de ação para resolução de problemas, utilizando ferramentas do Office 365, como a configuração e gerenciamento de mailboxes, para otimizar o fluxo de comunicação e garantir a eficiência na resolução de questões, promovendo a continuidade operacional e a satisfação do cliente.

#### **ANALISTA DE SUPORTE | 10/2014 - 06/2015**

##### **ISH Tecnologia (SEBRAE) - Rio de Janeiro, RJ**

- Prestação de suporte técnico, identificando e corrigindo problemas em dispositivos.
- Administração do Active Directory, incluindo criação e gerenciamento de usuários, grupos, OU's e permissões, configuração e manutenção de GPOs, controle de acesso a recursos da rede e replicação entre controladores de domínio. Gerenciamento de serviços essenciais como DNS e DHCP, garantindo a resolução de nomes, atribuição dinâmica de IPs e estabilidade da infraestrutura de rede. Monitoramento da segurança, autenticação e integridade do ambiente de diretório, com suporte à integração de serviços e políticas corporativas.
- Administração de servidores Linux, incluindo instalação, configuração e manutenção de distribuições como Ubuntu, CentOS e Debian. Gerenciamento de serviços de rede (SSH, FTP, Samba, NFS), controle de usuários e permissões, monitoramento de desempenho, aplicação de patches de segurança e automação de tarefas com scripts em Bash. Experiência com gerenciadores de pacotes (apt, yum), firewalls (iptables, firewallld), e uso de ferramentas como Nagios, Zabbix, Crontab e Logrotate para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos sistemas.
- Desenvolvimento de planos de ação para resolução de problemas, utilizando ferramentas do Office 365, como a configuração e gerenciamento de mailboxes, para otimizar o fluxo de comunicação e garantir a eficiência na resolução de questões, promovendo a continuidade operacional e a satisfação do cliente.
- Migração de mailboxes para Office 365, garantindo a integridade e a continuidade das comunicações, com validação de configurações e ajustes necessários para assegurar a conformidade e a otimização do ambiente de e-mail.
- Configuração de dispositivos periféricos, melhorando a eficiência dos usuários.
- Implementação de antivírus, detectando e removendo ameaças em dispositivos.
- Configuração de redes, garantindo estabilidade e velocidade.
- Atendimento ao cliente, resolvendo problemas e assegurando plena satisfação.
- Desenvolvimento de projetos de redes de computadores, cumprindo requisitos de construção para interligar sistemas.
- Acompanhamento de prazos para garantir resultados dentro da data estabelecida.
- Realização de backup, garantindo a segurança dos dados.
- Supervisão do desempenho de redes e sugestão de otimizações com base em análises.

#### **ANALISTA DE SUPORTE NÍVEL 3 | 10/2013 - 07/2014**

##### **Capgemini (ANP) - Rio de Janeiro, RJ**

- Monitoramento de indicadores de desempenho (KPIs), acompanhando o cumprimento de metas e utilizando ferramentas de análise de dados para identificar possíveis desvios, implementar ações corretivas e otimizar o desempenho organizacional.
- Administração do Active Directory, incluindo criação e gerenciamento de usuários, grupos, OU's e permissões, configuração e manutenção de GPOs, controle de acesso a recursos da rede, e replicação entre controladores de domínio. Gerenciamento de serviços essenciais como DNS e DHCP, garantindo a resolução de nomes, atribuição dinâmica de IPs e estabilidade da infraestrutura de rede. Monitoramento da segurança, autenticação e integridade do ambiente de diretório, com suporte à integração de serviços e políticas corporativas.
- Administração de servidores Linux, incluindo instalação, configuração e manutenção de distribuições como Ubuntu, CentOS e Debian. Gerenciamento de serviços de rede (SSH, FTP, Samba, NFS), controle de usuários e permissões, monitoramento de desempenho, aplicação de patches de segurança e automação de tarefas com scripts em Bash. Experiência com gerenciadores de pacotes (apt, yum), firewalls (iptables, firewallld), e uso

de ferramentas como Nagios, Zabbix, Crontab e Logrotate para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos sistemas.

- Atendimento ao cliente sobre assuntos diversos, oferecendo soluções personalizadas e superando as expectativas, com apoio à equipe de desenvolvimento no deploy e homologação de alterações de código, garantindo a qualidade e o bom funcionamento das implementações.
- Acompanhamento contínuo dos processos empresariais, utilizando ferramentas de monitoramento como análise de dados com SQL para identificar possíveis obstáculos, antecipar riscos e implementar soluções preventivas, garantindo a continuidade e eficiência das operações
- Administração, configuração e suporte técnico de Lotus Notes, otimização de processos corporativos e comunicação interna
- Facilitação do crescimento da equipe por meio do compartilhamento de conhecimentos sobre boas práticas, documentação técnica, e treinamentos focados em resolução de problemas, promovendo a adoção de metodologias ágeis e melhorando a capacidade de resposta da equipe.
- Acompanhamento de resultados de projetos, garantindo o cumprimento de prazos e metas estabelecidas.
- Gestão de processos operacionais, identificando oportunidades de melhoria contínua para aumentar a produtividade, otimizar recursos e garantir a qualidade, utilizando metodologias ágeis, análise de dados e monitoramento de KPIs para alinhar os processos aos objetivos estratégicos da organização.
- Implementação de novos sistemas e ferramentas, incluindo integração de plataformas e automação de processos, capacitando as equipes por meio de treinamentos técnicos, incluindo cursos especializados da Dell, para melhorar a eficiência operacional, otimizar fluxos de trabalho e alinhar as operações aos objetivos estratégicos da organização.
- Planejamento, execução e monitoramento de backup de dados utilizando a solução NetBackup para garantir a segurança e integridade das informações na unidade RJ. Administração de sistemas de backup e recuperação de dados. Implementação de políticas de backup regular, recuperação de desastres (DR) e restauração de dados. Garantia de conformidade com padrões de segurança de TI e proteção de dados sensíveis, assegurando alta disponibilidade e continuidade dos processos empresariais.

**ANALISTA DE SUPORTE** | 11/2012 - 08/2013

**Alcatel Lucent Brasil Telecom ( Oi )- Rio de Janeiro, RJ**

- Responsável pelo monitoramento e operação do datacenter que hospedava o serviço de IPTV da Oi.
- Realização de checklist diário do ambiente, com foco na identificação preventiva de falhas e possíveis incidentes.
- Monitoramento contínuo da qualidade do serviço utilizando ferramenta ITSM, assegurando aderência aos níveis de serviço acordados (SLA).
- Gerenciamento de tickets: abertura, acompanhamento, redirecionamento e encerramento, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos (SLA).
- Proposição de revisões e melhorias na documentação técnica, com base na experiência prática do ambiente.
- Administração e gerenciamento dos serviços críticos responsáveis pela operação do ambiente de IPTV.
- Coleta e análise de logs de dispositivos de rede para assegurar o correto funcionamento da infraestrutura.
- Administração do Active Directory, incluindo criação e gerenciamento de usuários, grupos, OU's e permissões, configuração e manutenção de GPOs, controle de acesso a recursos da rede, e replicação entre controladores de domínio. Gerenciamento de serviços essenciais como DNS e DHCP, garantindo a resolução de nomes, atribuição dinâmica de IPs e estabilidade da infraestrutura de rede. Monitoramento da segurança, autenticação e integridade do ambiente de diretório, com suporte à integração de serviços e políticas corporativas.
- Administração de servidores Linux, incluindo instalação, configuração e manutenção de distribuições como Ubuntu, CentOS e Debian. Gerenciamento de serviços de rede (SSH, FTP, Samba, NFS), controle de usuários e permissões, monitoramento de desempenho, aplicação de patches de segurança e automação de tarefas com scripts em Bash. Experiência com gerenciadores de pacotes (apt, yum), firewalls (iptables, firewallld), e uso de ferramentas como Nagios, Zabbix, Crontab e Logrotate para garantir a estabilidade, segurança e desempenho dos sistemas.

---

## Formação acadêmica

**Universidade Veiga de Almeida - Rio de Janeiro | Superior**

Análise e Desenvolvimento de Sistemas , 05/2019 - 12/2021

**Status** – Concluído

**Centro Universitário União das Américas - Rio de Janeiro | Pós-Graduação Lato Sensu**

Projetos de Aplicativos Móveis Multiplataforma, 09/2022 - 08/2024

**Status** - Concluído

**Centro Universitário União das Américas - Rio de Janeiro | Pós-Graduação Lato Sensu**

Engenharia de software, 03/2024 - 04/2025

**Status** – Concluído

**Centro Universitário União das Américas - Rio de Janeiro | Pós-Graduação Lato Sensu**

Data Science, 03/2025 - 11/2025

Status – Cursando

---

## Idiomas

**Português:** Língua materna

**Inglês:**



Intermediário

---

## Certificados

- SCRUM Fundamentals Certified - SCRUMstudy (2024)- SCRUM
- Ubiquiti Broadband Wireless Admin - Ubiquiti
- Ubiquiti Enterprise Wireless Admin - Ubiquiti
- Linux Administrator - LPI - LPI000212476
- Windows Server 2008 NIS (MCTS) - Microsoft - credencial: D985-1233
- MCP - Microsoft - credencial: 9138684

---

## Tecnologias

- Inteligência Artificial
- Linux
- Python
- Java
- Desenvolvimento Frontend | Backend
- Backup
- Office 365
- Banco de dados relacionais e não relacionais.
- Zabbix
- Grafana
- Docker
- Azure
- ITILv4
- Git
- Active Directory, DNS, DHCP, TCP/IP
- Firewall
- ShellScript
- APIs
- React

- Javascript (ES6+)
- HTML5 / CSS3
- UX/UI

---

## Cursos

- Front End & UX/UI Design - Origamid (2024)
- SCRUM Fundamentals Certified - SCRUMstudy (2024)
- AI 900 - Microsoft AI Fundamentals - Microsoft (2024)
- AZ-104 - Microsoft Azure Administrator - Microsoft (2022)
- AZ-900 - Microsoft Azure Fundamentals - Microsoft (2022)
- AWS Essencial - Geek University
- Banco de dados SQL e NOSQL - Geek University
- Devops Professional Preparatório oficial exame EXIN - TI Exames
- Ubiquiti Broadband Wireless Admin - Ubiquiti
- Ubiquiti Enterprise Wireless Admin - Ubiquiti
- ITIL v3 Foundation - TI Exames
- ISO 27002 Foundation - TI Exames