

Rafael Martiniano

Objetivo:

**Analista de Suporte Técnico | Analista de Service Desk |
Analista de Field Services | Analista de Monitoramento NOC**

- **Localidade:** Jardim Robru, São Paulo, SP, Brasil
 - **Telefone | Whatsapp:** (11)97112-8258
 - **E-mail:** rmartini3corp@outlook.com
 - **Linkedin:** [linkedin.com/in/rafael-martiniano-11b40493](https://www.linkedin.com/in/rafael-martiniano-11b40493)
 - **Portifólio:** <https://rmartini3.github.io/portfoliorm/>
-

Formação Acadêmica:

Superior Cursando Instituição: Faculdade Estácio

Curso: Gestão em Tecnologia da Informação (2025 – 2027)

Situação: Em andamento

Resumo Executivo:

Profissional de TI com mais de uma década de experiência em suporte técnico, com foco em *Field Services*, *Service Desk* e monitoramento de infraestrutura (NOC), atuo em diversos segmentos de mercado, com um histórico comprovado de manutenção de sistemas, redes e hardware, além de suporte a usuários VIP.

Minha abordagem vai além da resolução reativa de problemas, priorizando a análise de causa raiz (RCA) e a melhoria contínua de processos. Sou um defensor de boas práticas de governança de TI e segurança da informação, com conhecimento em frameworks como ITIL® 4 Foundation e COBIT. Minha expertise em soluções do ecossistema Microsoft, aliada a certificações relevantes, me capacita a agregar valor estratégico ao negócio.

Experiência Profissional:

Strati - Março de 2024 – Abril de 2025 | São Paulo, SP, Brasil

Cargo: Analista de Field Services Júnior

Atividades Exercidas:

- Atuei como Analista Ponto Focal, responsável pelo suporte presencial e manutenção preventiva de infraestrutura, redes e sistemas.
- Conduzi a resolução de incidentes e análise de causa raiz (RCA), garantindo a continuidade operacional e a eficiência do ambiente.
- Gerenciei ativos de TI, interagi com equipes de infraestrutura, segurança e governança, e realizei o treinamento de novos colaboradores sobre recursos corporativos e boas práticas de segurança.
- Prestei atendimento VIP e priorizei demandas críticas, além de gerir fornecedores e capacitar colaboradores estratégicos.

Lumini IT Solutions - Abril de 2023 – Janeiro de 2024 | São Paulo, SP, Brasil

Cargo: Técnico de Suporte

Atividades Exercidas:

- Atuei como Técnico Volante, prestando suporte de campo e manutenção preventiva em ambientes de operação 24x7 e 8x5.
- Fui responsável pela resolução de incidentes e análise de causa raiz, criação de documentação técnica (KB), e monitoramento da infraestrutura de redes em ambiente NOC.
- Realizei o gerenciamento de ativos e treinamento de colaboradores, além de garantir o atendimento VIP e a priorização de chamados críticos.

Quality Digital - Março de 2022 – Outubro de 2022 | São Paulo, SP, Brasil

Cargo: Analista de Suporte Técnico Pleno

Atividades Exercidas:

- Trabalhei como Analista Ponto Focal, com foco em manutenção preventiva e contínua de infraestrutura, redes e sistemas.
- Conduzi a resolução de incidentes, análise de causa raiz (RCA), e escalonamento prioritário para outras equipes.
- Realizei o gerenciamento de ativos, treinamento de novos colaboradores e atendi a usuários VIP.
- Prestei suporte em ambientes de alto volume, incluindo um banco de investimentos e uma grande loja de varejo.
- Fui responsável pela resolução de incidentes e análise de causa raiz, criação de documentação técnica (KB), e monitoramento da infraestrutura de redes em ambiente NOC

Habilidades e Tecnologias Sistemas Operacionais: Windows 10/11, macOS (Leopard), Linux (Ubuntu, Debian);

Suíte Microsoft & Cloud: Pacote Office, Microsoft 365 (Teams, Sharepoint, Viva Engage, Exchange, MDM, SSPR), Microsoft Azure AD (Entra);

Acesso Remoto & ITSM: LogMeIn, Anydesk, TeamViewer, Remote Desktop (RDP), MSP, Milvus, Jira, GLPI, Service Now, Freshdesk, Movidesk;

VPN e Segurança: VPN OpenConnect, OpenVPN, Cisco Anyconnect, Forticlient, VPN e Endpoint Sophos, Cisco VPN;

Comunicação & Colaboração: VoIP, Slack, WhatsApp Business, Teams, Zoom, Webex, Polycom;

Monitoramento: Grafana, Zabbix, Cisco Meraki, Fortinet;

Infraestrutura & Virtualização: Active Directory, File Server (Storage), Citrix Workspace (VDI), Suporte a equipamentos de rede;

Equipamentos: Smartphones (Android, iOS), impressoras multifuncionais, impressoras de etiquetas, scanner de mesa;

Metodologias & Práticas: ITIL® 4 Foundation, COBIT, Six Sigma White Belt, Análise de logs, Análise de causa raiz (RCA), Melhoria de Processos, Scrum & Agile.

Certificações:

- **Microsoft Certified: Conceitos básicos de IA do Azure (AI-900):**
<https://learn.microsoft.com/api/credentials/share/pt-br/rmartiniano/AEE8C3EE26E9A0E2?sharingId=34B76803239F0E47>
- **Fortinet Certified Associate Cybersecurity - (FCA):**
https://www.credly.com/badges/9f5fe78e-e221-4844-9a48-16b1e8ade240/public_url
- **Six Sigma White Belt:**
https://certification.sixsigmacouncil.org/mod/customcert/verify_certificate.php?contextid=111
Código de Verificação: (9FfMsICi6h)