

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)

Formação:

Superior Cursando Instituição: Faculdade Estácio

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

Situação: Em andamento

Resumo Profissional:

Profissional com mais de uma década de experiência em serviços de TI, voltado para suporte, atuação em projetos pontuais.

Meu trabalho é focado em práticas que irá sempre promover as boas práticas em campos como segurança e governança de TI, melhoria contínua, processos, comunicação, produtividade operacional, projetos e demais atividades pertinentes ao cargo exercido e com o conhecimento adquirido ao longo do tempo, e com certificações relevantes, busco auxiliar a manter a continuidade do negócio, auxiliando a TI a agregar o devido valor e não ser somente uma área solucionadora de problemas, mas garantir que tenha o retorno financeiro necessário, mantendo o ambiente sempre atualizado e seguro, com qualidade no atendimento e eficiência operacional. Tenho experiência em diversos segmentos de mercado, com as principais atuações em Field Services, Service Desk e monitoramento de infraestrutura de rede (NOC) e suportando Liderança Técnica, times Comerciais, RH, Governança, Segurança, quando necessário e realizando atendimento VIP.

Experiência Profissional:

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

Cargo: Analista de Field Services Júnior

Atividades Exercidas: Analista Ponto Focal, dedicado nas atividades abaixo:

Manutenção preventiva e contínua de infraestrutura, redes e sistemas

Criação de documentação de TI (KB);

Resolução de incidentes, análise de logs e causa raiz (RCA);

Escalonamento prioritário e interação com outros times de infraestrutura, segurança, projetos e governança de TI, além de interação/gestão de fornecedores quando necessário;

Gerenciamento de ativos e treinamento de novos colaboradores para uso dos recursos de TI corporativa e segurança corporativa da informação

Atendimento VIP e priorização de atendimentos críticos;

Gerenciamento de Fornecedores e treinamento de colaboradores estratégicos para uso das ferramentas fornecidas pelos fornecedores quando necessário.

Principais Ferramentas: Microsoft 365 (Teams, Sharepoint, Viva Engage, Exchange, Pacote Office, MDM, SSPR), Microsoft Azure AD (Portal do Microsoft Entra), VPN e Endpoint Sophos, Suporte à dispositivos Móveis (Android e IOS), Impressoras Multifuncionais e Impressoras de etiquetas, scanner de mesa, Sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11, Suporte à servidores (Active Directory e File Server), Monitoramento de ambiente, aplicação de patch e suporte remoto via MSP.

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

Cargo: Técnico de Suporte

Atividades Exercidas: Técnico Volante dedicado nas atividades abaixo:

Cobertura de férias e manutenção preventiva aos colaboradores em ambientes operacional 24x7 e 8x5.

Manutenção preventiva e contínua de infraestrutura, redes e sistemas

Criação de documentação de TI (KB),

Resolução de incidentes, análise de logs e causa raiz (RCA)

Escalonamento prioritário e interação com outros times de infraestrutura, segurança, projetos e governança de TI, além de interação/gestão de fornecedores quando necessário.

Gerenciamento de ativos e treinamento de novos colaboradores para uso dos recursos de TI corporativa e segurança corporativa da informação, atendimento VIP e priorização de atendimentos críticos.

Monitoramento da infraestrutura de redes NOC e participação de War Room.

Principais Ferramentas: Microsoft 365 (Teams, Sharepoint, Viva Engage, Exchange, Pacote Office, MDM, SSPR), Microsoft Azure AD (Portal do Microsoft Entra), VPN e Endpoint Sophos, Suporte à dispositivos Móveis (Android e IOS), Impressoras Multifuncionais e Impressoras de etiquetas, Sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11, Monitoramento NOC com utilização de ferramentas como Grafana, Zabbix e Fortinet.

Quality S.A. - Março de 2022 – Outubro de 2022 | São Paulo, SP, Brasil

Cargo: Analista de Suporte Técnico Pleno

Atividades exercidas: Analista Ponto Focal, dedicado nas atividades abaixo:

Manutenção preventiva e contínua de infraestrutura, redes e sistemas

Criação de documentação de TI (KB),

Resolução de incidentes, análise de logs e causa raiz (RCA)

Escalonamento prioritário e interação com outros times de infraestrutura, segurança, projetos e governança de TI, além de interação/gestão de fornecedores quando necessário.

Gerenciamento de ativos e treinamento de novos colaboradores para uso dos recursos de TI corporativa e segurança corporativa da informação, atendimento VIP e priorização de atendimentos críticos.

Monitoramento da infraestrutura de redes NOC e participação de War Room. Atuação e suporte em um banco de investimentos chinês e em uma grande loja de varejo.

Principais Ferramentas:

Microsoft 365 (Teams, Sharepoint, Viva Engage, Exchange, Pacote Office, MDM, SSPR), Microsoft Azure AD, Cisco VPN, Citrix Workspace (VDI), Suporte à telefonia Voip e mensageria Teams, Controle de ambiente e suporte para vídeo conferência utilizando Zoom, Webex e teams com Polycom, Suporte à dispositivos Móveis (Android e IOS), Impressoras Multifuncionais, suporte em Sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11, e MacOS (Leopard), Monitoramento NOC com utilização de ferramentas como Grafana, Zabbix, Cisco Meraki e Fortinet.

Certificações

- Microsoft Azure AI-900
- Fortinet Certified Associate
- Six Sigma White Belt

Principais Competências:

- Gestão de Infraestrutura de TI
- Gestão de Ativos de TI
- Gestão de Usuários
- Gestão de Fornecedores
- Resolução de problemas
- Melhoria de Processos
- Metodologias Agile
- Six Sigma White Belt
- Comunicação Eficiente
- Trabalho em equipe