

Luiz Eduardo Marques Fernandes

Brasileiro, Casado, 38 anos
Caminho C-XVI, nº 15
Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/luizeduardomarques/>

Telefone: (75) 9 9977 0684
Feira X – Feira de Santana – BA

Habilitação: Categoria B
E-mail: eduardo@eduardomarques.eti.br
Website: <http://eduardomarques.eti.br>

FORMAÇÃO E ATIVIDADES

Cursando Segurança da Informação – Faculdade Gran. Conclusão em Dezembro 2026.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Tel Contact Center (CLARO; NET; TIM; ANVISA; CEMIG, SABESP, ENEL, MERCANTIL) – Outubro/2019 até hoje.

Cargo: **Tecnico de Suporte** promovido à **Analista de Suporte II** em 2023, promovido à **Supervisor de TI** em 2025.

Gestão de Equipe de Suporte em TI; Suporte ao usuário presencial e remoto; Suporte nos diversos sistemas e soluções utilizados pela Claro, NET, TIM, Estação 1, Banco Mercantil, Anvisa, CEMIG, ENEL, SABESP e diversos outros clientes (instalação, configuração, parametrização) assim como seus respectivos softphones; Active Directory (gestão de usuários, GPOs, Compartilhamentos, Triagem de arquivos, Gerenciamento de Cota, Servidor DHCP, DNS, scripts para automatização de tarefas, etc); Elaboração de Base de Conhecimento para a equipe; Implantação de produtos e novas operações; GLPI (gestão de usuários, base de conhecimento, inventário, etc); pfSense + OpenVPN (liberações, configuração); Squid (configurações e liberações); Nagios e Zabbix (monitoramento de serviços, recursos e links); Gestão de Recursos, Documentação de VMs e Servidores Dell / HP; Gestão de acesso via Catracas (Nexcode Control) e Biometria (ID Secure);

Grupo Itadil (Toyota; Nissan; Mercedes-Benz; Peugeot; Renault; Volkswagen) – Maio/2016 à Março/2019.

Cargo: Encarregado de TI.

Supervisão de equipe de atendimento ao usuário (helpdesk), rotinas administrativas do setor de TI (gestão de contratos; migração; implantação, etc); Suporte ao usuário em diversos níveis (presencial e remoto); cabeamento estruturado, montagem e organização de racks; Gestão de servidores Windows Server, Active Directory; elaboração de notas técnicas sobre os procedimentos do setor; Gestão de relógio de ponto (hardware e software); Gerenciamento de roteadores e redes com Mikrotik (VPN, webproxy, VLAN, NAT, Scripts); rotinas de backup; Implantação, suporte, parametrização e operações nos DMS Linx Sisdia e Dealernet Workflow; Configuração de DMS Mobile da Linx; Parametrização do Linx EFD-Reinf; Sistemas Toyota (Vendas, Gestão de Melhoria de Processos, Garantia e Atendimento Pós Serviço); Portais da Peugeot (ABCnet, ServiceBox, ADMPartenaires, Academia, Contact, Ipsos); Portais da Nissan (SIN, SIP, CRM, GVN, GNB, DCS, Salesforce, GTSS, Academia); Gestão de Tokens da Renault e Nissan; Elaboração de campanhas usando sistemas de CRM para prospecção de clientes; Configuração de impressoras de rede Brother, Samsung, Ricoh, Kyocera e HP; Instalação de máquina de alinhamento 3D Bosch; Configuração de aparelhos de Diagnóstico GTS, Diagbox e Consult-III; Configuração do SITEF; Google Apps for Business; Gestão de e-mail, domínios e webserver; Parametrização de integrações de softwares de notas fiscais de serviço com WEBSERVICE de diversas prefeituras (Feira de Santana, Itabuna, Irecê e Jequié); parametrização de servidor NDDigital de NFe; Parametrização de integrações com as montadoras Nissan, Toyota e Peugeot, assim como automatização de envio de informações usando crontab e webservice; Parametrização do Agile Supply com Peugeot e Nissan; Execução de rotinas em Banco de dados IBM Informix; Configuração de Servidor e Cliente Openfire/Spark; Configuração de servidor web em ambiente Windows/Linux para rodar páginas de intranet; Conhecimentos em Nagios, Zabbix, CUPS; Configuração de equipamentos de rede variados da Ubiquiti; Auditoria de LOGs para identificar problemas.

Queiroz Atacadista – Maio/2011 à Fevereiro/2013.

Cargo: Auxiliar de TI.

Manutenção de micros, redes, instalação e configuração de software (presencial e remota), rotinas de backup, atendimento, suporte e configuração em *Windows 2003 Server*, *Winconnection 6*, *TEF Pay&Go*; *Acesse Brasil Software (ERP)* e *Exactus Winner (Folha de Pagamento)* e *Exactus Skill (Escrita Fiscal)*; Criação utilizando *Corel*, *Illustrator*, *Fireworks* e *Photoshop*; instalação e configuração do sistema de Service Desk *GLPI*; Instalação e configuração do *WT Ware*;

CERTIFICAÇÕES E CURSOS

- Fundamentos de ITIL; Fundamentos de Governança de TI (**Fundação Bradesco**);
- Programa AWS re/Start Intermediate (**Escola da Nuvem**);
- Microsoft Azure Cybersecurity; AWS Customer-Centric; CITRIX Workspace; NetScaler Observability (**TD SYNTEX**);
- SOPHOS Security; IBM Cloud Assessment; Red Hat Open Hybrid Cloud; (**TD SYNTEX**);
- Certificação Fortinet NSE1, NSE2 e NSE3 (**Fortinet Training Institute**);
- Certificação Oracle Cloud Infrastructure Foundations Associate (**Oracle University**);
- Fundamentos básicos do SAP S/4HANA (**Ka Solution**); Visão Geral do Power BI (**Ka Solution**);
- Azure Security, Compliance and Identity Fundamentals (SC-900), Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900) (**Ka Solution**);

OUTRAS ATIVIDADES E CONHECIMENTOS

- Integração de Filiais com **MIKROTIK RouterOS + VPN IpSEC**; Parametrização de **GLPI**, **Fusion Inventory**, **OcoMon** e **TomTicket**; Configuração do **TEF Pay&Go** e **SITEF**; Impressoras fiscais **Bematech**;
- Experiência com **DMS Linx Sisdia/Sisdia Evolution** e **Dealernet Workflow** – Suporte aos usuários; Gestão de acessos; Resolução de problemas e execução de rotinas e ajustes; Parametrização; Gestão de servidores de impressão; Conhecimento nos sistemas **ERP Acesse BrasilSoftware**, **RD Domínio**; **RH Metadados**; **Exactus Winner (Folha de Pagamento)** e **Skill (Escrita Fiscal)**; Gestão de **relógio de ponto**; Gestão de acesso via **Catracas** e **Biometria**;
- Conhecimento em Virtualização com **Hyper-V**; **VirtualBox**; **VMware EsXi**; **Proxmox**;