

# 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](mailto: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 e outros) – Outubro/2019 até hoje.**  
Cargo: **Técnico de Suporte** promovido à **Analista de Suporte II** em 2023, promovido à **Supervisor de TI** em 2025.

Gestão de Equipe de Suporte em TI; Troubleshooting em geral; 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 SYNnex**);
- SOPHOS Security; IBM Cloud Assessment; Red Hat Open Hybrid Cloud; (**TD SYNnex**);
- Certificação Fortinet NSE1, NSE2 e NSE3 (**Fortinet Training Institute**);
- Certificação Oracle Cloud Infrastructure Foundations Associate (**Oracle University**);
- 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**;