

‘RAFAEL FRAUCHES FERNANDES

Coordenador de Infraestrutura de TI & Cloud (Azure) | Entusiasta de Inteligência Artificial

São João de Meriti – RJ | (21) 99539-9939 | rafael.frauches@outlook.com | [linkedin.com/in/rafaelfrauchesfernandes](https://www.linkedin.com/in/rafaelfrauchesfernandes)

RESUMO

Coordenador de TI com experiência em infraestrutura on-premises e cloud, redes e segurança da informação, especializado em ambientes Microsoft Azure e Windows Server 2012 e superiores — incluindo administração de Azure Virtual Desktop (AVD) para cliente de alta criticidade. Lidera uma equipe de 18 profissionais (N2/N3) responsável pela operação de TI de 63 empresas clientes, em setores como educação, indústria automotiva e aeroespacial, hotelaria, varejo e seguros.

Entusiasta de Inteligência Artificial, desenvolve agentes de automação com Microsoft Copilot e Claude AI para acelerar diagnósticos técnicos. Reconhecido pela capacidade de resolver problemas rapidamente, inclusive em cenários de baixa familiaridade prévia, sempre buscando o caminho mais eficiente de solução.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Cloud & Infraestrutura: Microsoft Azure (avançado, AZ-104 em preparação), Azure Virtual Desktop, Windows Server 2012 e superiores, redes on-premises, Microsoft 365, EntraID, Intune, AWS, Google Cloud, IBM Cloud
- Virtualização: Hyper-V, redes TCP/IP, DNS, DHCP, VLANs, Firewall (Fortigate)
- Segurança & Governança: Fortigate, Sentinel One, Acronis Cyber Protect Cloud, Kaspersky/Bitdefender, ITIL (em preparação)
- IA & Automação: Microsoft Copilot, Claude AI, Python, PowerShell, desenvolvimento de agentes de automação para levantamento técnico
- Monitoramento & Redes: Zabbix, sistemas RMM, Linux, redes de computadores

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Múltipla Tecnologia da Informação — Suporte Técnico Júnior → Coordenador de Suporte N2/N3

10/2019 – Atual

Coordenador de Suporte N2/N3 — 2022 – Atual

- Coordeno equipe de 18 profissionais (N2/N3), definindo prioridades, SLAs e escalonamentos para uma carteira de 63 clientes em setores como educação, indústria automotiva/aeroespacial, hotelaria e varejo — equipe com média de 14 mil chamados/ano.
- Atuo pessoalmente em cerca de 800 chamados/ano (99% de taxa de conclusão), atendendo diretamente mais de 50 clientes em casos críticos.
- Administro ambientes on-premises e cloud — redes locais, Windows Server 2012 e superiores, virtualização Hyper-V, Azure e Azure Virtual Desktop (AVD) para cliente de alta criticidade — além de Microsoft 365, EntraID, Intune, backup e disaster recovery.
- Desenvolvi agentes de IA próprios — Azure Assessment Agent e Firewall Assessment Agent — que orientam a execução de comandos via Azure CLI e FortiGate CLI para levantamento completo de ambientes, padronizando a documentação técnica de todos os clientes; atualmente em evolução para funcionamento autônomo, sem intervenção humana.
- Defino e aplico políticas de segurança da informação, com supervisão do monitoramento via Zabbix (templates, alertas e playbooks de incidentes); uso Microsoft Copilot e Claude AI para automatizar rotinas e relatórios.

Suporte Técnico Pleno — 2021 – 2022

- Atendimento e resolução de chamados N2, com atuação em escalonamentos e suporte a projetos de infraestrutura dos clientes.

Suporte Técnico Júnior — 10/2019 – 2021

- Atendimento de chamados N1/N2, suporte a usuários e primeiros contatos com administração de servidores e redes.

Via Digital Com. e Serv. de Telecomunicações Ltda — Técnico de Telecomunicações Jr

02/2016 – 10/2019

- Instalação, configuração e suporte em centrais telefônicas e CFTV, com transição gradual para TI operando central 3CX em nuvem e primeiros projetos com serviços cloud e redes.

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Garcia & Kenner Advogados Associados — Digitador (01/2015 – 05/2015) | Dratec Engenharia Ltda — Auxiliar Administrativo (03/2012 – 06/2013)

FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÕES

- Graduação em Gestão da Tecnologia da Informação — Estácio (2020–2025, concluído)
- Pós-graduação em Inteligência Artificial — UNISUAM (cursando, conclusão prevista em 2026)
- Microsoft Certified: Azure Administrator Associate (AZ-104) — em preparação, curso TFTEC
- Certificações Acronis Cloud Tech: Fundamentals, Advanced Management, Email Security, Backup e Disaster Recovery
- Cursos complementares: Cisco CCNA, MCSA, Fusão e Manutenção de Fibra Óptica

IDIOMAS

Inglês — Intermediário (leitura técnica e documentação)