

ALESSANDRO ALVES DA SILVA

(64) 99237-6177

alessandro.alves21017@outlook.com

[linkedin.com/in/alessandro-alves-264b31196](https://www.linkedin.com/in/alessandro-alves-264b31196)

RESUMO PROFISSIONAL

Analista/Técnico de Suporte em TI com mais de 6 anos de experiência em ambientes corporativos e críticos, atuando na sustentação de sistemas, monitoramento e análise de incidentes.

Experiência sólida com Linux, Windows, redes, hardware e ambientes IoT, com forte atuação em processos ITIL, SLA e documentação técnica.

Atuação complementar no desenvolvimento de soluções para automação e melhoria de processos internos, utilizando Python, com foco em eficiência operacional e organização de rotinas.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

TIVIT — Técnico de Suporte II

Mai/2021 – Atual (**Home Office desde 08/2023**)

- *Sustentação de sistemas ECM, realizando análise, validação e tratamento de incidentes e requisições*
- *Monitoramento de sistemas e aplicações críticas, avaliando impacto e priorizando atendimentos conforme SLA*
- *Coleta, análise e documentação de evidências técnicas, garantindo rastreabilidade e conformidade*
- *Atuação em ambiente IoT (Operação BRF), com monitoramento, configuração e manutenção de dispositivos*
- *Diagnóstico e resolução de falhas de conectividade e infraestrutura em ambiente industrial crítico*
- *Apoio à segurança da informação, identificando riscos e comportamentos anômalos*
- *Atuação baseada em boas práticas ITIL, com foco em qualidade e melhoria contínua*

Técnico em Informática — Autônomo

Período: 2016 – Atual

- *Montagem, manutenção e diagnóstico avançado de hardware*
- *Consultoria técnica para upgrades, desempenho e prevenção de falhas*
- *Atendimento direto ao cliente com foco em boas práticas e estabilidade de sistemas*

Rede Mega Supermercados — Suporte de TI (Prestação de Serviço)

- *Suporte técnico presencial e remoto a usuários e colaboradores*
- *Manutenção de PDVs em ambiente Linux (Debian), garantindo continuidade operacional*
- *Configuração de redes locais, periféricos e equipamentos de infraestrutura*
- *Diagnóstico e resolução de falhas em hardware e software*

Experiências Anterior — Área Industrial (2018–2021)

- **Operador de processos industriais em ambientes críticos (Atvos, Vale do Verdão S/A).**
- **Cumprimento rigoroso de normas de segurança e auditorias internas.**
- **Atuações em ambientes industriais críticos, seguindo rigorosamente normas de segurança e procedimentos operacionais**
- **Operação e acompanhamento de processos industriais, com foco em estabilidade e continuidade operacional**
- **Cumprimento de rotinas padronizadas, auditorias internas e controle de processos**
- **Desenvolvimento de disciplina operacional, responsabilidade e atenção a detalhes em ambientes de alta exigência**

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- **Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas**
Faculdade Focus — Previsão: 03/2027
- **Técnico em Logística**
SENAC — Concluído em 2025

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Sistemas Operacionais: Windows e Linux (Debian)
- Suporte Técnico: N1/N2, troubleshooting e análise de incidentes
- Infraestrutura: redes, hardware, periféricos e PDVs
- Monitoramento: sistemas, aplicações e dispositivos IoT
- Segurança da Informação: boas práticas e prevenção de falhas
- Metodologias: ITIL, 5S
- Programação: Python, C#, SQL
- Desenvolvimento: automação de processos e sistemas internos

CURSOS COMPLEMENTARES

- Gestão de Infraestrutura de TI — FIAP
- C# e Orientação a Objetos — Alura
- Python — FIAP
- Front-End (HTML e CSS) — Alura
- Banco de Dados e SQL — Udemy
- Desenvolvedor Web Completo — Udemy
- .NET com GitHub Copilot — DIO

PROJETOS (GitHub)

- Sistema de Ordens de Serviço (OS Manager)
- Sistema de Controle de Estoque
- Sistema de Chamados

GitHub: github.com/AlessandroASilva1912