**Claudene Souza Silva**

São Paulo /SP – Zona Sul

Tel: 11-972263257   
[Email:dener\_silvasouza@hotmail.com](mailto:Email:dener_silvasouza@hotmail.com) [/denersilvasouza@gmail.com](mailto:/denersilvasouza@gmail.com)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**OBJETIVO**

Analista de Suporte Técnico   
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sou um profissional especializado em suporte de infraestrutura de TI, com ampla experiência em fornecer assistência técnica e solucionar problemas relacionados a hardware e software. Tenho expertise em gerenciamento de servidores físicos, instalação de sistemas operacionais, configuração de redes e resolução de demandas dos usuários. Com habilidades técnicas abrangentes e excelentes habilidades de comunicação, estou preparado para oferecer suporte eficiente e garantir o funcionamento estável da infraestrutura de TI. Sempre interessado em acompanhar as tendências e avanços em tecnologia.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Histórico Acadêmico**

2° grau completo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Cursos e Certificações**

·         Fundamentos AWS Escola da Nuvem

·         DIO.me - Fundamentos de Redes de Computadores

·         DIO.me – Fundamentos Modelo Cliente-Servidor

·         DIO.me – Fundamentos Servidores de Arquivos com Linux

·         DIO.me – Fundamentos Acesso Remoto a Máquinas Linux

·         DIO.me - Estratégias e Mercado UX/UI Designer

·         DIO.me – Fundamentos UX Design (User Experience)

·         DIO.me – Fundamentos UI Design (User Interface)

·         DIO.me - Fundamentos de Sistema Desktop X Sistema Web

·         DIO.me - Introdução ao desenvolvimento de Software moderno

·         DIO.me – Desenvolvedor Front End

·         DIO.me - Desenvolvedor Back End

·         DIO.me –Desenvolvedor Full Stack

·         DIO.me - Quality Assurance (QA)

·         DIO.me – Introdução ao Desenvolvimento mobile: Android

·         DIO.me – Introdução ao Desenvolvimento mobile: IOS

·         DIO.me – Introdução ao Desenvolvimento Híbrido (web)

·         DIO.me - Configuração de Ambiente React

·         DIO.me – Trabalhando com Formulários HTML

·         DIO.me – Introdução ao HTML na prática

·         DIO.me – Entendendo Comunicação Client x Server

·         Escola SENAI Suiço-Brasileiro - Administração Redes Windows

·       Escola SENAI Suiço-Brasileiro - Montagem e Configuração de Microcomputadores

**Histórico Profissional**

**Analista de Suporte Técnico**   
**Prestação de serviços Autônomos;**

**Jan/2015 – Atual**

* Experiência com formatação, configuração e instalação de sistemas operacionais em computadores desktops e laptops (Windowns/ Linux).
* Experiência em instalação e configuração de pacotes de software (Pacote Office), aplicativos e drivers.
* Habilidade em diagnosticar e solucionar problemas de hardware, incluindo servidores, computadores desktops, laptops, impressoras e outros dispositivos periféricos.
* Conhecimento em administração e configuração de redes, incluindo roteadores, switches e firewalls.
* Conhecimento básico de configuração e solução de problemas de redes, incluindo protocolos TCP/IP, DHCP e DNS.
* Experiência em implementação e manutenção de soluções de backup e recuperação de dados.
* Familiaridade com práticas de segurança cibernética e medidas de proteção de dados.
* Capacidade de gerenciar e priorizar várias demandas de suporte, garantindo a resolução eficiente e o cumprimento de prazos.

**Suporte de infraestrutura**   
**Papelaria Magistral**   
**julho/99 – Atual**

* Experiência em fornecer suporte técnico para sistemas operacionais, aplicativos de software e periféricos usados em papelarias, como impressoras, scanners e terminais de vendas.
* Conhecimento em configuração, instalação e manutenção de redes locais (LAN) e dispositivos de conectividade, como roteadores e switches.
* Habilidade em diagnosticar e solucionar problemas de hardware e software em computadores desktops e laptops.
* Experiência em lidar com sistemas de ponto de venda (PDV) e softwares específicos usados no ambiente de papelaria.
* Conhecimento de boas práticas de segurança cibernética para proteger informações e dados confidenciais.
* Familiaridade com sistemas operacionais Windows e conhecimento básico de Linux.
* Experiência em suporte técnico a softwares específicos de papelaria, como sistemas de gerenciamento de estoque e vendas, emissão de NF;
* Conhecimento básico de sistemas de backup e recuperação de dados.
* Capacidade de trabalhar em equipe e colaborar com fornecedores externos, se necessário.