

# Sheron Marciliana Lopes de Castro Alves

Rua Jannart Moutinho Ribeiro, 183, Pindamonhangaba - SP (12) 99105.1884  
sheronlopes9@hotmail.com

## OBJETIVO

Analista de Suporte | Analista de Infraestrutura | Tecnologia da Informação

## RESUMO

Com mais de 10 anos de experiência na área de Tecnologia da Informação, com Pós Graduação em Gestão de T.I. e Especialização em Segurança da Informação, acredito que minha experiência profissional possa contribuir para o crescimento da empresa. Nos últimos anos venho atuando como Coordenadora de Suporte, sendo responsável por toda a parte de suporte aos usuários finais, implantações, análises de melhorias, responsável por implantar e gerenciar as regras de antivírus da empresa, entre outras atividades.

## EXPERIÊNCIA

Coordenadora de Suporte | SADESUL Projetos e Construções  
01/2011 – 03/2023

- Alocar e gerenciar recursos humanos e tecnológicos para cumprimento das normas e padrões internos;
- Estabelecer em conjunto com a gerência de infraestrutura as políticas de segurança da informação;
- Estabelecer os acordos de níveis de serviços (SLA) para atender as expectativas do negócio;
- Implantar as políticas de segurança da informação tanto no escritório central, quanto nos canteiros de obras da empresa;
- Registrar incidentes de segurança e acompanhar o cumprimento dos prazos de resolução;
- Monitorar e propor melhorias nos planos de contingência dos serviços críticos;
- Gerir a prestação de serviços terceirizados;
- Homologar os equipamentos relacionados aos serviços de T.I.;
- Prover suporte técnico de nível II e III, garantindo alta disponibilidade e performance das plataformas;
- Atuar como facilitador das rotinas e processos administrativos, encontrando maneiras de desenvolver soluções que deem mais autonomia aos usuários finais;
- Prover suporte na plataforma Microsoft office, auxiliando os usuários na execução das tarefas do dia a dia;
- Criar e manter atualizados os procedimentos técnicos, manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias;
- Participar da avaliação de impacto de novas tecnologias e da definição de padrões de segurança da informação;
- Avaliar os indicadores de ocorrências e propor melhorias;
- Efetuar a gestão e aquisição de linhas de telefonia fixa e móvel;
- Gerir os ativos de responsabilidade de T.I. e realizar a cobrança do aluguel interno;
- Responsável pela formação técnica e repasse de conhecimentos aos analistas.
- Responsável pela validação técnica das atividades desempenhadas pelos analistas.

Auxiliar de Informática | **Chemarauto Veículos**

**09/2008 – 12/2010**

Responsável pela manutenção dos equipamentos de informática.

Suporte ao usuário final, local e remoto no software de gestão SERCON e SPRESS.

Análise de necessidade, cotação e compra de equipamentos e suprimentos de informática.

Gerenciamento de contratos de locação de equipamentos de informática.

Gerenciamento de backup e testes de desastre.

Responsável pela infraestrutura de redes.

**FORMAÇÃO**

**SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**

**08/2018**

Pós-Graduação – Especialização em Segurança da Informação

**SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial**

**08/2015**

Pós-Graduação – Gestão e Governança da Tecnologia da Informação

**FATEC – Faculdade de Tecnologia de Guaratinguetá**

**12/2010**

Tecnologia da Informação com ênfase em Banco de Dados

**CURSOS**

**Green Tecnologia**

**01/2023 – 40 horas**

Microsoft MS-100: Microsoft 365 Identity and Services

**KaSolution**

**03/2022 – 40 horas**

Windows Server 2019 Administration (WS-011)

**FIAP**

**08/2022 – 20 horas**

Gestão de Infraestrutura de T.I.

**FIAP**

**03/2022 – 120 horas**

Cybersecurity

**KaSolution**

**10/2021 – 8 horas**

Power Platform Fundamentals (PL-900)

**Green Tecnologia**

**11/2020 – 8 horas**

AZ900 - Microsoft Azure Fundamentals

### CONHECIMENTOS

- ☐ Inglês – leitura intermediária, conversação básica - Cursando
- ☐ Plataforma Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2016, 2019 e 2021.
- ☐ Windows Vista, 7, 8, 10 e 11.
- ☐ ERP Dynamics AX 2009
- ☐ QNAP TS212 e Synology DS918
- ☐ Bitdefender Gravityzone
- ☐ Centro de Administração Office 365
- ☐ SharePoint Online
- ☐ Exchange Online
- ☐ OneDrive
- ☐ Active Directory Server