

RENATO FERREIRA DA SILVA

São Paulo, SP – Zona Norte

(11) 91655-7199

renato.silva.tech@protonmail.com

linkedin.com/in/renato-silva-46aa1120

renatosilvatech.netlify.app

OBJETIVO: Analista de Suporte de TI N1/N2 | Service Desk | Microsoft 365 | Active Directory | Windows

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de TI, PCD, com 17 anos de experiência em Suporte Técnico N1/N2 e Service Desk, atuando em ambientes corporativos de missão crítica. Experiência em atendimento a usuários, gestão de acessos e permissões com Active Directory, Microsoft 365, Windows/Linux e resolução de incidentes com foco em SLA e continuidade operacional. Perfil analítico, autônomo e orientado à solução, com histórico de redução de tempo de atendimento, automação de rotinas com PowerShell/Python e capacitação de usuários finais.

RESULTADOS DE DESTAQUE

- **Otimização de SLA:** redução de 30% no tempo médio de resolução de chamados por meio de ajustes em fluxos operacionais e ferramentas internas.
- **Automação de Manutenção:** desenvolvimento e implementação de script corporativo de otimização para Windows (janeiro/2026), com foco em limpeza segura, manutenção de rotina e melhoria de performance.
- **Capacitação e Prevenção:** treinamento de mais de 50 usuários em novas ferramentas e sistemas corporativos, contribuindo para a redução de chamados de dúvidas operacionais (Nível 0).

HABILIDADES TÉCNICAS

- **Suporte e ITSM:** Service Desk N1/N2, diagnóstico e resolução de incidentes, troubleshooting, gestão de SLAs, Qualitor, SE Suite.
- **Microsoft:** Active Directory, Microsoft 365, Exchange, Teams, gestão de usuários, grupos, acessos e permissões.
- **Sistemas Operacionais:** Windows 10/11, Windows Server, Linux (Básico/Intermediário).
- **Redes e infraestrutura:** suporte a acessos de rede, conectividade e infraestrutura corporativa.
- **Automação e Scripts:** PowerShell, Python, Batch/CMD, com foco em otimização de rotinas e prevenção de falhas.
- **Sistemas Corporativos:** SAP BI, QlikView, Qlik Sense.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

ACHÉ Laboratórios Farmacêuticos S/A

Analista de Sistemas (TI Corporativa) | Julho/2016 – Junho/2025

- Atendimento a usuários-chave (Key Users) em ambiente de missão crítica, garantindo estabilidade operacional.
- Administração de perfis, usuários e permissões de segurança via Active Directory e sistemas de gestão de acessos.
- Execução de manutenção preventiva e corretiva, assegurando alta disponibilidade dos sistemas e continuidade operacional.

Capgemini Consulting

Técnico de Infraestrutura | Fevereiro/2014 – Abril/2015

- Monitoramento contínuo de links de voz, dados e rádio em ambiente de alta criticidade.
- Triagem, abertura e acompanhamento de chamados técnicos via sistema de Service Desk.
- Suporte remoto e presencial para configuração de e-mails, acessos de rede e sistemas internos.

Sonda do Brasil S.A. (Sonda Procwork)

Analista de TI | Agosto/2008 – Novembro/2011

- Suporte técnico generalista de 1º e 2º níveis, abrangendo hardware, software e infraestrutura de redes.
- Criação, bloqueio e gerenciamento de contas no Active Directory e ambiente Microsoft.
- Atuação focada no cumprimento de SLAs e na satisfação do usuário final.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-graduação | Gestão de Riscos e Cibersegurança – Universidade Focus (Conclusão: Abril/2026)
- Pós-graduação | Arquitetura de Sistemas e Cloud Computing – Universidade Focus (Conclusão: Janeiro/2026)
- Graduação | Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Universidade Nove de Julho (Conclusão: Dezembro/2022)

CURSOS COMPLEMENTARES

- Tecnologia da Informação e Comunicação – SENAI
- Manutenção e Montagem de Microcomputadores
- Atendimento Padronizado ao Cliente e Relações Humanas – Line Up Transportes LTDA