

José Alan de Aquino Santos

Analista de Suporte N2 · Infraestrutura de TI e Desenvolvimento

Maceió, AL
(82) 99370-0470

contato@josealan.com.br

josealan.com.br

linkedin.com/in/josealandeaquinosantos

github.com/Alanz0ka

RESUMO

Analista de Suporte N2 em MSP de Maceió, onde comecei como estagiário em 2022. Ponto de escalonamento do N1 em ambientes multi-site: incidentes de rede e servidores, análise de causa raiz e documentação. Estudante de Sistemas para Internet (UNCISAL) e desenvolvedor full stack no PET-Saúde/I&SD.

EXPERIÊNCIA

I. Soluções Tecnologia e Inovação

Maceió, AL · presencial

Analista de Suporte N2

ago 2026 – atual

- Atendimento N2 de incidentes escalonados pelo N1: análise de causa raiz e resolução de problemas complexos de rede e servidores, com gestão de chamados no Jira Service Desk.
- Projeto, configuração e administração de redes Ubiquiti UniFi (VLANs, SD-WAN, roteamento e Wi-Fi) em múltiplos sites.
- Administração de Windows Server, Active Directory e Hyper-V (réplicas, failover, migrações); storage QNAP (iSCSI/LUNs) e backup em nuvem N-able Cove.
- Monitoramento via RMM N-able, CFTV e telefonia IP Intelbras, apoio ao N1 e documentação de procedimentos.

Técnico de Redes e Suporte N1

out 2025 – jul 2026

- Gestão da infraestrutura de clientes multi-site (UniFi, Windows Server, Hyper-V, QNAP e backup) e resolução de incidentes críticos, reduzindo o tempo de parada.

Auxiliar Técnico em Redes e Suporte

fev 2025 – out 2025

- Suporte técnico aos usuários e sustentação de servidores Windows Server, com gestão proativa de ativos via RMM N-able.

Estagiário — Técnico de Redes

set 2022 – fev 2023

- Monitoramento de servidores Windows e administração de usuários no Active Directory.

UNCISAL — Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas

Maceió, AL

Bolsista PET-Saúde/I&SD — Desenvolvimento Full Stack

jun 2026 – atual

- Programa dos Ministérios da Saúde e da Educação para a transformação digital do SUS: digitalização da anamnese e da requisição de mamografia com JavaScript, Node.js e MariaDB, incluindo deploy e treinamento das equipes de saúde.

Instituto Federal de Alagoas (IFAL)

Maceió, AL

Instrutor de Desenvolvimento Web — Projeto de ensino Blessed

jun 2023 – ago 2024

- Aulas de desenvolvimento web intermediário: HTML, CSS, JavaScript, Git, GitHub e Firebase.

Outras experiências

SAS Comunicação — Estágio em Análise de Projetos

jan 2022 – dez 2022

SENAI — Instrutor no curso de Operador de Computadores

ago 2022 – dez 2022

Instituto Coneragir — Monitor no curso de Informática Básica

nov 2021 – abr 2023

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Redes: UniFi (VLANs, SD-WAN, Wi-Fi), firewalls

Storage e backup: QNAP (iSCSI/LUNs), N-able Cove

Segurança e telefonia: CFTV e telefonia IP Intelbras

Servidores: Windows Server, Active Directory, Hyper-V

Operação: RMM N-able, Jira Service Desk

Desenvolvimento: Python, Node.js, SQL, Git, Docker

FORMAÇÃO

Tecnólogo em Sistemas para Internet · UNCISAL

fev 2025 – jul 2027 (previsão)

Técnico em Desenvolvimento de Sistemas · IFAL

2019 – 2024 · integrado ao ensino médio

Pesquisa Enxerga (tecnologias assistivas)

PROJETOS · GITHUB.COM/ALANZ0KA

ChamaTI — chamados de TI com Kanban Python/Flask

e-Mamografia — anamnese digital do SUS Electron

Reboot Ubiquiti — reinício de antenas via SSH Python

Instalador n8n — n8n em Docker no Raspberry Pi Shell

IDIOMAS E EVENTOS

Português (nativo) · Inglês (intermediário) · Espanhol (básico)

Roga DX 2026 · Oxe Hacker Conference 2026