

Paulo dos Santos Ribeiro

Suporte Técnico em TI

CONTATO

pauloribeirosantos1606@gmail.com

+55 51 98210-3071

São Leopoldo – RS, Brasil

linkedin.com/in/paulo-ribeiro-8101b4216

github.com/PauloSantos05

IDIOMAS

Português – Nativo

Inglês – Fluente

Espanhol – Básico

HABILIDADES TÉCNICAS

Sistemas Operacionais: Windows, Linux Básico

Redes: LAN/Wi-Fi, TCP/IP

Hardware: Manutenção preventiva/corretiva e reparos

Suporte Remoto: TeamViewer, AnyDesk

Ferramentas de Produtividade: Microsoft Office Suite

Serviços de Diretório: Active Directory (usuários e permissões)

Scripting: Batch, PowerShell

Sistemas de Chamados: GLPI, Jira, ServiceNow

Controle de Versão & Documentação: Git & Documentação

CURSOS

Udemy – Web Development

Bootcamp (2024 – Em andamento)

Inclui módulos de configuração de sistemas, troubleshooting e controle de versão

Growdev – Codaí 2.0 (2023) Projetos em equipe com Git, resolução de problemas e fundamentos de TI

Kenzie Academy (2021) Introdução à programação e fundamentos de tecnologia

01 Perfil

Profissional de Suporte Técnico em TI com experiência prática em troubleshooting de hardware, software e redes. Atuação em suporte remoto e presencial, manutenção preventiva, reparo de equipamentos e orientação a usuários. Hável em documentar procedimentos, colaborar com equipes e garantir um ambiente de TI estável e confiável. Fluente em inglês com capacidade de interpretar documentação técnica — motivado a crescer em infraestrutura e suporte de TI.

02 Experiência

Estagiário de TI – Suporte Técnico

2024 – Atual

Prefeitura de Novo Hamburgo

Novo Hamburgo – RS, Brasil

- Atendimento remoto e presencial a usuários, resolvendo mais de 50 incidentes de hardware/software semanalmente.
- Manutenção preventiva e corretiva em desktops e notebooks (limpeza, troca de pasta térmica, diagnóstico e upgrades).
- Instalação, configuração e atualização de softwares como Microsoft Office, navegadores, antivírus e aplicações de negócio.
- Gestão de chamados do início ao fechamento, com documentação adequada, follow-up e atendimento dentro dos prazos.
- Configuração de impressoras, scanners e periféricos, solucionando falhas de conectividade e drivers.
- Suporte básico em administração de rede, diagnóstico de problemas de LAN/Wi-Fi e configuração de IP.
- Atendimento em e-mails corporativos, redefinição de senhas e suporte a contas no ambiente Windows.
- Orientação a usuários em boas práticas de TI, uso de softwares e rotinas de backup.
- Colaboração com a equipe de TI na melhoria de processos internos, otimização da documentação e modernização do ambiente de suporte.

Assistente de Suporte Técnico (Projeto Acadêmico)

2021 – 2023

SENAI – Curso Técnico em Eletromecânica

São Leopoldo – RS, Brasil

- Apoio a colegas e instrutores na resolução de problemas em computadores, redes e dispositivos eletrônicos.
- Configuração e manutenção de computadores e redes de laboratório, garantindo o funcionamento das aulas e projetos.
- Manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática e eletrônicos.
- Reparo de placas eletrônicas por meio de soldagem e substituição de componentes defeituosos.
- Experiência com placas programáveis (Arduino), módulos Bluetooth e sensores, aplicados em integração de hardware e troubleshooting de conectividade.
- Aplicação de técnicas de soldagem em montagem e testes de circuitos, assegurando conexões eletrônicas confiáveis.
- Testes com comandos via Bluetooth em dispositivos móveis para configuração e controle de equipamentos, reforçando a adaptação técnica e suporte a usuários.

03 Projetos

Helpdesk Ticket List

- Desenvolvimento de web app (HTML, CSS, JS) para listagem e gestão de chamados de suporte, simulando fluxos reais de helpdesk. [\[Ver Projeto\]](#)

Ticket Notification Bot

- Bot em Google Apps Script que envia alertas automáticos por e-mail sempre que um chamado altera de status, otimizando a comunicação entre equipe de TI e usuários. [\[Ver Projeto\]](#)

Base de Conhecimento Interna

- Criação de site simples de base de conhecimento interna para documentar problemas recorrentes de TI e soluções, reduzindo em 25% o tempo de troubleshooting e apoiando o onboarding de novos estagiários.

04 Formação

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Uniasselvi – 2023–Atual (5º semestre)

Técnico em Eletromecânica

SENAI, São Leopoldo – RS – Jul 2021 – Jul 2023

05 Certificados

🏆 Certificado de Inglês Avançado

Twenty English Course (2023-2025)

🏆 Certificado Técnico em Eletromecânica

SENAI – São Leopoldo (2021–2023)

Certificados disponíveis: [\[Ver Certificados\]](#)

06 Interesses

- Infraestrutura de TI & Redes
- Manutenção & Troubleshooting de Hardware
- Cibersegurança & Proteção de Dados
- Excelência em Helpdesk & Suporte ao Usuário
- Aprendizado Contínuo em TI