

# SAMUEL BARBOSA DE OLIVEIRA

Brasília, DF | (61) 9 9954-44335 | samuelbarbosa2001oliveira@gmail.com | Github: SamuelBarbosa1

## Perfil Profissional

Profissional de TI com atuação em Service Desk N1, suporte técnico e atendimento ao usuário. Experiência com ServiceNow, Active Directory, Citrix VDI, acesso remoto e diagnóstico de incidentes em ambientes Windows e Linux, com foco em SLA, qualidade e resolução ágil. Estudante de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, busca oportunidades em Service Desk, Suporte Técnico ou Infraestrutura, ou em funções híbridas que envolvam tecnologia, processos operacionais e logísticas.

## Experiência Profissional

### Agente de Service Desk N1 | Sonda (Make IT Easy) – Brasília, DF (2025)

- Atendimento multicanal (web, chat, e-mail, Teams, Five9).
- Tratamento de incidentes e requisições via ServiceNow, com acompanhamento até a solução.
- Suporte em Active Directory (crianção, reset e desbloqueio de usuários).
- Diagnóstico e resolução de problemas em Windows e Linux.
- Acesso Remoto e uso de Citrix VDI para suporte a estações e aplicações.
- Apoio em redes Básicas (DNS, VPN, conectividade, mapeamento de rede).
- Atuação focada em SLA e satisfação do usuário.

### Auxiliar de Estoque / Caixa | Reserva Mini – Guará, DF (11/2023 – 12/2024)

- Controle e organização de estoque.
- Recebimento e reposição de mercadorias.
- Operação de caixa e atendimento ao cliente

### Recepção | Academia Conexão Saúde – Riacho Fundo II, DF (05/2023 – 09/2023)

- Atendimento presencial e cadastros.
- Controle de acesso dos clientes.

### Correspondente Bancário (Jovem Aprendiz) | ADA Assessoria Financeira – Brasília, DF (06/2022 – 11/2022)

- Suporte ao cliente em operações financeiras e análise inicial de crédito.

## Formação Acadêmica

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Universidade Cruzeiro do Sul Virtual • 02/2025 – Cursando

Ensino Médio Completo

CED Riacho Fundo II • 2029-2021

## Cursos

- Gestão de Infraestrutura de TI – FIAP (2025)
- ISO 9001 Quality Management Systems Associate – SkillFront (2025)
  - Credencial: 64759502430603
  - Verificação: <https://www.skillfront.com/Badges/64759502430603>
- ISO/IEC 27001:2022 Information Security Associate – SkillFront (2025)
  - Credencial: 68895808213240

- Verificação: <https://www.skillfront.com/Badges/68895808213240>
- ISO/IEC 20000 IT Service Management Associate – SkillFront (2025)
- Credencial: 39605724577334
- Verificação: <https://www.skillfront.com/Badges/39605724577334>
- Cybersecurity – FIAP (2025)
- Linux Fundamentos – FIAP (2025)
- Mecânica de Motos – Portal IDEA (2024)
- Básico de Recepcionista – Fajon (2024)
- Cloud Onboarding – ALURA (2023)
- React Native – ALURA (2023)
- Arquitetura de Computadores – ALURA (2023)
- Desenvolvedor C# – SENAI (2023)

## Idiomas

Inglês B2 • Francês B1

## Hard Skills:

- **Service Desk e ITSM:** ServiceNow, atendimento multicanal, SLA, gestão de incidentes e requisições.
- **Boas práticas IT Service Management:** ISO 20000 e ISO 9001.
- **Sistemas e Infraestrutura:** Windows, Linux, Active Directory (criação, reset e desbloqueio).
- **Acesso remoto e virtualização:** Citrix VDI.
- **Redes (básico):** DNS, VPN, DHCP, conectividade e mapeamento de rede.
- **Segurança da Informação:** Fundamentos ISO 27001, LGPD, privacidade e conceitos de Cybersecurity.
- **Cloud & DevOps (iniciante):** Conceitos de AWS, automação e CI/CD (conceitual).
- **Programação/BD (básico):** SQL, PostgreSQL, C# e Golang.
- **Ferramentas:** Pacote Office.

## Soft Skills:

- Comunicação clara, organização, agilidade, resolução de problemas, aprendizado rápido, trabalho em equipe, orientação ao cliente.