

# SAMUEL BARBOSA DE OLIVEIRA

Brasília, DF • (61) 9 9954-44335 • samuelbarbosa2001oliveira@gmail.com • Github: SamuelBarbosa1  
LinkedIn: Samuel Oliveira

## Perfil Profissional

Profissional de TI com experiência em Service Desk N1, suporte técnico e atendimento ao usuário. Atuação com ServiceNow, Active Directory, Citrix VDI, acesso remoto e diagnóstico de incidentes em ambientes Windows e Linux. Foco em SLA, qualidade de atendimento e resolução ágil.

Estudante de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, em busca de oportunidades em Service Desk, Suporte Técnico ou Infraestrutura, com interesse em processos operacionais, ITSM e segurança da informação.

## Experiência Profissional

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

- Atendimento multicanal (web, chat, e-mail, Teams, Five9).
- Registro, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições via ServiceNow.
- Suporte em Active Directory (criação, reset e desbloqueio de usuários).
- Diagnóstico e resolução de problemas em Windows e Linux.
- Suporte via acesso remoto e utilização de Citrix VDI.
- Apoio em redes básicas: DNS, VPN, DHCP, conectividade e mapeamento de rede.
- Atuação com foco em SLA, qualidade de atendimento e satisfação do usuário.

## Formação Acadêmica

### Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Universidade Cruzeiro do Sul Virtual • 02/2025 – Cursando

### Ensino Médio Completo

CED Riacho Fundo II • 2019-2021

## Certificações

### • ISO 9001 – Quality Management Systems Associate (SkillFront • 2025)

Credencial: 64759502430603

### • ISO/IEC 27001:2022 – Information Security Associate (SkillFront • 2025)

Credencial: 68895808213240

### ISO/IEC 20000 – IT Service Management Associate (SkillFront • 2025)

Credencial: 39605724577334

## Cursos

### FIAP (2025)

- Cybersecurity
- Linux Fundamentos
- Gestão de Infraestrutura de TI
- DevOps & Agile Culture
- Cloud Fundamentals, Administration and Solution Architect

### ALURA (2023)

- Cloud Onboarding
- React Native
- Arquitetura de Computadores

## **SENAI (2023)**

- Desenvolvedor C#

## **Idiomas**

Inglês B2 • Francês B1

## **Hard Skills:**

**Service Desk / ITSM:** ServiceNow, atendimento multicanal, SLA, gestão de incidentes e requisições.

**Infraestrutura:** Windows, Linux, Active Directory, Citrix VDI, acesso remoto.

**Redes (básico):** DNS, VPN, DHCP, conectividade e mapeamento de rede.

**Segurança da Informação:** Fundamentos ISO 27001, LGPD, privacidade, Cybersecurity.

**Cloud & DevOps (iniciante):** Conceitos de AWS, automação e CI/CD.

**Programação / BD (básico):** SQL, PostgreSQL, C#, Golang.

**Ferramentas:** Pacote Office.

## **Soft Skills:**

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