

SAMUEL BARBOSA DE OLIVEIRA

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

Perfil Profissional

Profissional com experiência em Service Desk, suporte técnico e atendimento ao usuário. Atuação com ServiceNow, Active Directory, Citrix VDI, acesso remoto e diagnóstico de incidentes em ambientes Windows e Linux, com foco em SLA e qualidade de atendimento. Também possui vivência administrativa e logística, incluindo controle de estoque, recepção e operações de varejo. Estudante de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, busca oportunidades na área de TI (Service Desk, Suporte Técnico, Infraestrutura) ou funções híbridas que envolvam tecnologia, processos operacionais e logística.

Experiência Profissional

Agente de Service Desk N1 | Sonda (Make IT Easy) – Brasília, DF (01/2025 – 11/2025)

- Atendimento multicanal (web, chat, e-mail, Teams, Five9) para suporte ao usuário final. - Tratamento de incidentes e requisições via ServiceNow, com registro completo e acompanhamento até a solução.
- Suporte técnico em Active Directory: criação, reset e desbloqueio de usuários e grupos. - Diagnóstico e resolução de problemas em Windows e Linux (acesso, desempenho, aplicativos e periféricos).
- Atuação com foco em cumprimento de SLA, priorização de chamados e qualidade no atendimento.
- Acesso remoto e utilização de Citrix VDI para suporte a estações de trabalho e aplicações corporativas.
- Apoio em redes básicas (DNS, VPN, conectividade, mapeamento de unidades de rede) em chamados de usuários.

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

- Controle, armazenagem e organização de estoque, garantindo acuracidade dos produtos.
- Recebimento, conferência e reposição de mercadorias conforme procedimentos internos. - Separação e embalagem de pedidos com agilidade e precisão, apoiando o fluxo logístico da loja.

Auxiliar de Caixa | Reserva Mini – Guará, DF (10/2023 – 11/2023)

- Operação de caixa, abertura e fechamento de loja.
- Atendimento ao cliente, trocas e cancelamentos, mantendo boa experiência de atendimento. - Suporte na reposição e organização de estoque, integrando frente de caixa e logística interna.

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

- Atendimento ao cliente e suporte no balcão.
- Organização de documentos, cadastros e registros de clientes.
- Controle de entrada e saída de clientes, com foco em organização e agilidade no atendimento.

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

- Atendimento e suporte ao cliente em operações financeiras.
- Processamento de transações bancárias dentro de normas e procedimentos internos.
- Análise inicial de crédito e simulações, com atenção a detalhes e conferência de dados.

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

Cursos e Idiomas

- Cloud Onboarding – Alura (2023)
- React Native – Alura (2023)
- Arquitetura de computadores – Alura (2023)
- Desenvolvedor C# – SENAI Taguatinga (2023)
- Inglês B2 – CIL Taguatinga (2019–2021)
- Francês B1 – CIL Taguatinga (2017–2021)
- Mecânico de Motos – Portal IDEA (2024)
- Curso Básico de Recepcionista – Fajon (2024)

HABILIDADES

Hard Skills:

- Suporte e Service Desk: Service Desk N1, ServiceNow, atendimento multicanal, registro é acompanhamento de tickets, foco em SLA.
- Sistemas e Acesso: Active Directory (reset/desbloqueio de usuários), Windows, Linux, Citrix VDI, acesso remoto.
- Redes (básico): noções de DNS, VPN, DHCP, conectividade de rede (teste de ping, gateway, mapeamento de unidades de rede).
- Ferramentas de backup,
- Privacidade de dados e LGPD, Segurança da informação.
- Banco de Dados e Programação (básico): SQL básico, PostgreSQL, Golang (básico), C#(básico).
- Ferramentas e Produtividade: Pacote Office, organização de documentos e cadastros. - Logística e Operações: logística e controle de estoque, reposição de mercadorias, operação de caixa, rotinas administrativas.

Soft Skills:

- Comunicação clara, organização, adaptabilidade, resolução de problemas, aprendizado rápido, trabalho em equipe, foco em resultados e cumprimento de SLA, atenção a detalhes e orientação ao cliente, organização e gestão do próprio trabalho.