



# Gabriel Henriques Sales

**Passaporte:** XYZ81814 | **Autorização de trabalho:** Italiana | **Data de nascimento:** 20/11/2003 |

**Local de nascimento:** Goiânia, Brasil | **Nacionalidade:** Italiana, Brasileira |

**Número de telemóvel:** (+55) 62995227774 (Telemóvel) | **Endereço de email:**

[gabrielhenriquessales1@gmail.com](mailto:gabrielhenriquessales1@gmail.com) | **Sítio Web:** <https://salesportifolio.netlify.app/> |

**Endereço:** Rua da Liberdade, 142, Apartamento 3B, Edifício Maré Alta, 3080-168, Figueira da Foz, Portugal (Moradia temporária)

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### **OMNICHANNEL - TI SOLUTIONS TECH INNOVATIONS LTDA** – CURITIBA - PR, BRASIL

#### **ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO** – 14/08/2025 – ATUAL

##### **Responsabilidades:**

- Prestação de **suporte técnico especializado** no sistema omnichannel, assegurando o funcionamento contínuo e a satisfação dos clientes corporativos.
- Execução de **atendimentos diretos** a clientes e parceiros, solucionando demandas técnicas relacionadas à **integração e configuração da plataforma**.
- Atuação no **módulo Agents AI**, conduzindo **treinamentos personalizados** para equipes de atendimento e revendedores, com foco em integração entre **chatbots e ChatGPT**.
- Implementação e manutenção de **ambientes de testes e produção**, garantindo a segurança e a integridade dos dados tratados conforme a **LGPD (Lei nº 13.709/2018)**.
- Participação em **projetos de melhoria contínua**, incluindo automação de fluxos de atendimento e padronização de processos internos da equipe técnica.
- Responsável por **capacitar agentes e usuários** na utilização de novas funcionalidades, otimizando a adoção das soluções digitais da empresa.
- Colaboração com a área de produto para o desenvolvimento de **soluções escaláveis**, com base em feedback técnico e análise de incidentes.
- Manutenção do **sigilo e da integridade das informações empresariais**, conforme cláusulas contratuais de **confidencialidade e propriedade intelectual**.
- Catalogar problemas diariamente sobre os chatbots e repassar para equipe de suporte e equipe de desenvolvimento.

##### **Tecnologias e Ferramentas:**

Omnichannel • ChatGPT API • Agents AI • SQL Server • PostgreSQL • Ferramentas de suporte remoto e documentação técnica

### **SE7E SISTEMAS UNIPESSOAL LTDA** – GOIÂNIA - GO, BRASIL

**Endereço** Av. do Comércio, 25 - Vila Maria Jose, Goiânia - GO, Sala 907, 74815-390, Goiânia - GO, Brasil

#### **ANALISTA DE SUPORTE TRAINEE** – 10/09/2025 – ATUAL

##### **PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES**

- Atendimento de chamados técnicos relacionados ao sistema **Data7**, realizando identificação, análise e resolução de incidentes reportados pelos utilizadores;
- **Correção de erros em bases de dados** (PostgreSQL, Sybase e Microsoft SQL Server) para assegurar estabilidade, integridade e desempenho das aplicações;
- **Implementação de atualizações e melhorias** no sistema, garantindo a continuidade operacional e a eficiência dos processos internos;
- **Manutenção preventiva e corretiva** de equipamentos (computadores, notebooks, impressoras e periféricos), assegurando o bom funcionamento do parque tecnológico;
- **Gestão de relacionamento com fornecedores**, acompanhando orçamentos, compras e prazos de entrega de equipamentos e serviços;
- Execução de **testes e validações pós-implementação**, garantindo que novas funcionalidades sejam integradas de forma segura e sem impacto na operação;
- **Colaboração na base de conhecimento interno**, documentando procedimentos e soluções para otimizar a produtividade e a qualidade do suporte;

- Suporte remoto a utilizadores, configuração e diagnóstico de software;
- Instalação e configuração de sistema operativo **Windows e Android**.

## COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- **Bancos de dados:** PostgreSQL, Sybase, Microsoft SQL Server (2025);
- **Sistemas e ferramentas:** Data7, TeamViewer, AnyDesk;
- **Linguagens e tecnologias: SQL;**
- **Gestão e suporte técnico:** metodologia KCS, ITIL, gestão de tickets e documentação de incidentes;
- **Sistemas operativos:** Windows 11, Windows Server, Android e VMs;
- **Soft Skills:** comunicação eficaz, liderança, proatividade, capacidade de resolução de problemas, trabalho em equipa e foco em resultados.

## ■ CIEE - CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA – GOIÂNIA, BRASIL

### TÉCNICO DE INFORMÁTICA – 20/08/2023 – 13/09/2025

#### Principais responsabilidades:

- Prestar suporte técnico a utilizadores internos e externos, garantindo a continuidade dos serviços de TI.
- Analisar a necessidade dos usuários em relação a dúvidas e utilização do sistema interno SOE.
- Auxiliar na análise e execução de projetos.
- Instalar softwares.
- Auxiliar na alimentação de dados no sistema.
- Registrar atendimentos e disposição aos usuários através de sistema próprio de Help Desk.
- Auxiliar no suporte a usuários.
- Instalar e configurar equipamentos (micros, notebooks, impressoras, etc.).
- Atualizar e manter o inventário de ativos de TI através da ferramenta Lansweeper.
- Gerir a base de conhecimento com base na metodologia KCS (Knowledge-Centered Service).
- Apoiar na configuração e ativação de firewalls SonicWall na rede interna da organização.
- Realizar deslocações técnicas para suporte presencial em diferentes unidades.
- Mapear e documentar a infraestrutura de rede para fins de gestão e melhoria contínua.
- Registar solicitações de pagamento e interações com áreas contábeis através do sistema FLUIG.
- Executar upgrades e substituições de hardware em equipamentos informáticos.
- Participar na implementação e integração de novos sistemas.
- Administrar plataformas de suporte como Jira Software e Zendesk.
- Integrar sistemas através do consumo de APIs REST.

#### Competências Técnicas:

- **Sistemas e ferramentas:** Jira Software (admin), Zendesk (admin), ServiceNow, Lansweeper, FLUIG
- **Linguagens e tecnologias:** HTML, CSS, MySQL, APIs REST
- **Gestão de conhecimento e suporte:** Metodologia KCS, Help Desk, gestão de tickets
- **Redes e infraestrutura:** Mapeamento de rede, configuração de SonicWall, substituição de hardware
- **Desenvolvimento e integração:** Aplicações web para suporte técnico e integração de sistemas
- **Soft skills:** Comunicação eficaz, capacidade de resolução de problemas, proatividade, trabalho em equipa
- **Boas práticas:** Familiaridade com ITIL e metodologias de suporte estruturado
- **Documentação e processos:** Registo e rastreabilidade de processos técnicos e administrativos

## ■ LOJAS NOVO MUNDO – GOIÂNIA, BRASIL

**Endereço** Av. Anhanguera, 4495 - Centro, Goiânia - GO, Brasil, Edifício, 74043-011, Goiânia, Brasil

### PROGRAMADOR DE SOFTWARE – 20/06/2022 – 30/06/2023

#### Principais responsabilidades:

- Gerir pedidos técnicos e prestar suporte a utilizadores internos e externos.
- Desenvolver interfaces e realizar a manutenção de software.
- Utilizar linguagens de programação na conceção e manutenção de aplicações.
- Proceder à montagem, depuração e realização de testes em programas.
- Implementar melhorias e efetuar a manutenção de soluções previamente desenvolvidas.
- Trabalhar com bases de dados Oracle na análise e manipulação de dados.
- Apoiar em atividades relacionadas com a experiência e interface do utilizador (UX/UI).

#### Competências Técnicas:

- **Linguagens de programação:** Java, HTML5, CSS3, Vue.js, Flutter
- **Frameworks:** Laravel
- **Bases de dados:** SQL, Oracle
- **Ferramentas e tecnologias:** Microsoft Excel, CMD (linha de comandos), sistemas de Help Desk
- **Conceitos de design:** UX (experiência do utilizador), UI (interface do utilizador)

- **Análise de dados** e modelação de estruturas de informação
- **Metodologias ágeis:** (Scrum, Kanban — especificar conforme aplicável)

## EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

01/01/2022 – 01/01/2026

**BACHARELATO EM ENGENHARIA DE SOFTWARE** Faculdade de Tecnologia SENAI de Desenvolvimento Gerencial

Sítio Web <https://senagoias.com.br/faculdade-fatesg> | Nível no QEQ Nível 6 QRQ

01/01/2024 – 31/12/2025 Goiânia - GO, Brasil

**BACHARELATO EM SEGURANÇA PÚBLICA** Faculdade Sensu (FAS)

Sítio Web <https://faculdadesensu.edu.br/> | Área de estudo Direito | Nível no QEQ Nível 6 QRQ

01/01/2019 – 31/12/2021

**ENSINO SECUNDÁRIO** Colégio da Polícia Militar de Goiás Hugo de Carvalho Ramos

Sítio Web <https://www.pm.go.gov.br/colegios-militaresgo/cepmg-hugo-de-carvalho-ramos-hcr/> | Nível no QEQ Nível 4 QRQ

## COMPETÊNCIAS LINGUÍSTICAS

Língua(s) materna(s): **PORTUGUÊS**

Outra(s) língua(s):

	COMPREENDER		FALAR		ESCRITA
	Compreensão oral	Leitura	Produção oral	Interação oral	
<b>INGLÊS</b>	C1	C1	B2	B2	B2
<b>JAPONÊS</b>	A1	A1	A1	A1	A1
<b>ITALIANO</b>	A1	A1	A1	A1	A1

Níveis: A1 e A2: Utilizador de base; B1 e B2: Utilizador independente; C1 e C2: Utilizador avançado

## COMPETÊNCIAS

aquisição de equipamentos de rede | Microsoft Office | Facilidade de Aprendizagem de Novos Softwares | Redes Sociais | Google | Gmail | Gosto pelo trabalho em equipa | windows em geral | Whatsapp | Estabelecimento de Comunicação Online como Skype e Zoom | Conhecimentos informáticos na óptica do utilizador | executar sistemas de recuperação de TIC | instalar software antivírus | serviços de informações de listas distribuídos | infraestruturas de TIC | utilizar equipamento TIC | analisar especificações de software | depurar software | requisitos do utilizador dos sistemas informáticos | definir requisitos técnicos | eliminar vírus informáticos ou «software» malicioso de um computador | Utilização da Internet como ferramenta de comunicação investigação e pesquisa | Microsoft PowerPoint | Conhecimentos de Informática | Office | PDF | criar protótipos de soluções de experiência do utilizador | compreender inglês falado | desenhos técnicos | Redes sociais Instagram e Facebook | comunicar verbalmente em inglês | metodologias de gestão de projetos de informática | Boa capacidade de comunicação oral e escrita

## CARTA DE CONDUÇÃO

Carta de condução: B

## PASSATEMPOS E INTERESSES

Polímata

Interesso-me por diversas áreas do conhecimento como tecnologia, filosofia, história, psicologia, gastronomia e ciência em geral. Gosto de aprender por conta própria, conhecendo e aprendendo diferentes temas.