

## **João Henrique da Silva**

 Porto Alegre – RS

 joaohenrique.silva@email.com |  (51) 99999-9999

 LinkedIn: linkedin.com/in/joaohenriesilva

---

## **Objetivo**

Atuar como Analista de Suporte Júnior, oferecendo atendimento de excelência, solucionando dúvidas e problemas com agilidade, empatia e comprometimento.

---

## **Formação Acadêmica**

### **Bacharelado em Sistemas de Informação**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

Previsão de conclusão: Dezembro/2026

---

## **Experiência Acadêmica e Projetos**

### **Estagiário de Suporte Técnico (Projeto Acadêmico)**

UFRGS – Núcleo de Tecnologia

Fev/2024 – Dez/2024

- Apoio no atendimento e acompanhamento de chamados relacionados a sistemas internos;
- Suporte básico em configuração de aplicativos acadêmicos e portais institucionais;
- Auxílio na elaboração de guias rápidos e FAQs para usuários;
- Participação em treinamentos de novos estudantes no uso de sistemas da universidade.

### **Projeto Integrador – ERP Acadêmico**

Ago/2023 – Dez/2023

- Customização de módulo de cadastro de alunos em ERP acadêmico open-source;
- Registro e documentação de bugs encontrados durante o desenvolvimento;
- Suporte à equipe na análise de performance e otimização do sistema.

---

## Habilidades

- **Supporte Técnico e Funcional:** atendimento ao usuário, registro de chamados, diagnóstico de problemas.
  - **Ferramentas de Gestão:** conhecimento básico em Jira Service Desk e Movidesk.
  - **Banco de Dados:** consultas simples em SQL para análise de dados.
  - **Comunicação:** boa escrita e clareza na interação com usuários e equipe.
  - **Organização e Proatividade:** gestão de múltiplas demandas e foco em aprendizado contínuo.
- 

## Idiomas

- Inglês – Intermediário
  - Espanhol – Básico
- 

## Atividades Complementares

- Curso "Introdução a CRM e ERP" – Alura (2024)
- Workshop "SQL Básico para Análise de Dados" – DIO (2023)
- Voluntariado em capacitação digital para idosos – ONG Conecta (2022 – 2023)