

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 suporte técnico, análise de incidentes e atendimento a sistemas corporativos. Atualmente atuando como **Trainee de TI na ENSTI**, com foco em suporte a sistemas ERP, análise de problemas e apoio a processos operacionais.

Estudante de **Análise e Desenvolvimento de Sistemas**, com conhecimentos em **desenvolvimento de aplicações, APIs e bancos de dados**, além de fundamentos de infraestrutura Linux e automação.

Interesse em evolução para **desenvolvimento de sistemas e atuação em projetos de TI**, unindo conhecimento técnico com visão de processos e melhoria contínua.

Trainee de TI | ENSTI – Empresa de Desenvolvimento e Soluções em TI – Brasília, DF (2026 – Atual)

- Suporte técnico a usuários do sistema ERP **SICLUS**, com foco no módulo de associados.
- Análise e resolução de incidentes relacionados a processos administrativos e operacionais.
- Investigação de erros, inconsistências e comportamento do sistema para identificação de causas e soluções.
- Registro, acompanhamento e gestão de chamados garantindo cumprimento de SLA.
- Orientação a usuários sobre funcionalidades e fluxos do sistema.
- Interface entre usuários finais e equipe técnica para resolução de problemas e melhorias do sistema.
- Apoio na análise de processos e identificação de melhorias em sistemas corporativos.

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

- Atendimento multicanal (web, chat, e-mail, Teams e Five9).
- Registro e acompanhamento de incidentes e requisições via **ServiceNow**.
- Suporte em **Active Directory** (criação, desbloqueio e redefinição de usuários).
- Diagnóstico de problemas em ambientes **Windows e Linux**.
- Suporte remoto utilizando **Citrix VDI**.
- Apoio em redes básicas: DNS, VPN, DHCP e conectividade.
- Atuação com foco em **SLA, qualidade de atendimento e resolução eficiente de incidentes**.

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
- **Lean Foundations Professional Certification (SkillFront • 2025)**
Credencial: 55668615852241
- **Certified Associate In Scrum Fundamentals (SkillFront • 2025)**
Credencial: 11208614995995

Cursos

FIAP (2025)

- Cybersecurity
- Linux Fundamentals
- IT Infrastructure Management
- DevOps & Agile Culture
- Cloud Fundamentals, Administration and Solution Architect

ALURA (2023)

- Cloud Onboarding
- React Native
- Computer Architecture

SENAI (2023)

- Desenvolvedor C#

Idiomas

Inglês B2 •

Francês B1

Hard Skills:

Desenvolvimento: JavaScript • TypeScript • Golang • React Native

Banco de Dados: SQL • PostgreSQL

Infraestrutura & Sistemas: Windows • Linux • Active Directory • Citrix VDI • acesso remoto

Redes (básico): DNS • VPN • DHCP • conectividade e mapeamento de rede

Cloud & DevOps (fundamentos): AWS (conceitos) • Docker • automação • CI/CD

Service Management: ServiceNow • ITSM • gestão de incidentes • SLA

Segurança da Informação: fundamentos ISO 27001 • LGPD • Segurança da Informação

Ferramentas: Pacote Office

Soft Skills:

- Comunicação clara
- Organização
- Resolução de problemas
- Aprendizado rápido
- Trabalho em equipe
- Orientação ao cliente