

GABRIEL SILVA FERREIRA

Analista de Suporte de TI | Automação | Suporte a Aplicações

Vitória da Conquista - BA | (11) 95431-0182 | gabriel.2110sp@gmail.com | [LinkedIn](#) | [GitHub](#)

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de TI formado em Ciência da Computação, com mais de quatro anos de experiência em suporte corporativo, Service Desk, diagnóstico remoto e documentação técnica. Mais de 10 mil chamados finalizados em ambiente de atendimento corporativo, com atuação orientada por prioridade, prazo e SLA. Experiência no suporte a Windows, Microsoft 365, VPN, proxy, impressoras, scanners, hardware, software e aplicações empresariais. Desenvolve scripts, automações e sistemas para reduzir tarefas manuais, padronizar processos e apoiar a operação de TI.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Suporte e operação: Windows, Microsoft 365, Service Desk, plataformas ITSM, atendimento remoto, SLA, VPN, proxy, impressoras, scanners, hardware, software, suporte a aplicações, diagnóstico e documentação técnica.

Automação e desenvolvimento: PowerShell, Python, JavaScript, TypeScript, React, Next.js, HTML, CSS, SQL, Supabase, PostgreSQL, Git, GitHub e APIs REST.

Métodos de trabalho: Troubleshooting, coleta de evidências, escalonamento técnico, comunicação com usuários, padronização de registros e melhoria contínua de processos.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

SONDA IT

Analista de Suporte de TI / Service Desk (Agente 1A) | jan/2023 - atual

Técnico de Suporte de TI (terceirizado) | mai/2022 - jan/2023

- Atendimento remoto a usuários em ambiente corporativo, com registro, diagnóstico, resolução e acompanhamento de incidentes e requisições.
- Mais de 10 mil chamados finalizados ao longo da atuação, com acompanhamento de prioridade, prazo, impacto e SLA.
- Suporte a Windows, Microsoft 365, VPN, proxy, impressoras, scanners, periféricos, hardware, software e aplicações corporativas, incluindo sistemas utilizados no setor de saúde.
- Coleta de evidências, documentação objetiva das ações realizadas e escalonamento para equipes presenciais, infraestrutura, redes ou especialistas quando necessário.
- Criação de scripts e ferramentas internas para padronizar registros, reduzir tarefas repetitivas e apoiar a rotina do Service Desk.
- Diagnóstico de falhas de conectividade, perfis de usuário, drivers, dispositivos, impressão, digitalização e aplicações empresariais.

PROFISSIONAL AUTÔNOMO

Técnico de manutenção de dispositivos e informática | jan/2020 - nov/2021

- Manutenção de celulares, tablets, notebooks e computadores, incluindo troca de componentes, reinstalação de software e diagnóstico de falhas.
- Atendimento direto ao cliente, elaboração de orçamento, orientação técnica e acompanhamento do serviço até a entrega.

ASSISTHEL TELECOM

Técnico de celulares | jun/2018 - jan/2020

- Reparo de celulares e tablets, com troca de telas, conectores e reinstalação de software.
- Atendimento ao cliente e apoio à venda de eletrônicos e acessórios.

PROJETOS EM DESTAQUE

Sistema de Gestão da EBD | React, TypeScript, Supabase, PostgreSQL e SQL

- Sistema web responsivo com autenticação, perfis de acesso, regras de negócio, chamadas, histórico, relatórios, rankings, ofertas e métricas oficiais.
- Projeto privado criado para centralizar dados, preservar o histórico e apoiar a gestão da Escola Bíblica Dominical.

Automação de Limpeza Remota em Massa | PowerShell 5.1, Windows Forms, Runspaces e WMI

- Interface gráfica para validar equipamentos, executar tarefas em paralelo e registrar o resultado individual de cada máquina.
- Projeto privado desenvolvido para reduzir atividades repetitivas e melhorar o acompanhamento de rotinas de manutenção remota.

Gerador de Encaminhamento Field | HTML, CSS, JavaScript e LocalStorage

- Aplicação web que valida informações, gera textos técnicos padronizados, salva rascunhos e mantém histórico local de encaminhamentos.

Projeto: gabrielsp20.github.io/gerador-field | Código: github.com/gabrielsp20/gerador-field

Automação de Chamados em Lote | JavaScript, Chrome Extension, Manifest V3 e Supabase

- Extensão com importação de planilhas, fila de processamento, preenchimento automatizado, logs e reprocessamento de falhas.
- Projeto privado por envolver integrações e informações de ambiente corporativo.

Toolkit de Suporte Técnico | Python, Tkinter, SQLite, PyAutoGUI e OpenPyXL

- Aplicação desktop modular que reúne rotinas de chamados, mensagens técnicas, consultas, scripts e automações de interface.
- Projeto privado criado para centralizar ferramentas frequentes da rotina de suporte.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharelado em Ciência da Computação

Universidade Nove de Julho (UNINOVE) | 2019 - 2022 | Concluído