

Fernanda Souza Lima

Técnica de Suporte IT Junior

Sao Paulo, Brasil
fernanda.slima@gmail.com
+55 41 93449-9991
linkedin.com/in/fernandaslima



Perfil

Recem-licenciada em Engenharia Informatica pela Universidade Federal da Bahia (UFBA) com estagio pratico na area. Competencias demonstradas em contexto profissional real.

Experiência

Estagiaria de Suporte IT, Capgemini Brasil, Sao Paulo

Jan. de 2025 – Jul. de 2025

Estágio em helpdesk IT.

- Resolvi **280 tickets por mês** de suporte nível 1 e 2 com tempo médio de resolução de 2 horas
- Mantive taxa de resolução no primeiro contacto de **78%** e satisfação de 4,6/5
- Administrei **450 contas** em Active Directory com gestão de permissões e grupos
- Configurei **85 postos de trabalho** (hardware e software) para onboarding de colaboradores

Técnica de Suporte (part-time), Startup Farm, Sao Paulo

Set. de 2023 – Ago. de 2024

Trabalho em regime de part-time durante o periodo letivo.

- Contribuicao para **35 tarefas** diarias com autonomia
- Trabalho em equipa com **13 colegas**
- Gestao de **responsabilidades** em paralelo com formacao academica

Formação

Gráo e área, Universidade Federal da Bahia (UFBA), Sao Paulo

Set. de 2022 – Jul. de 2025

Media final de **9.4**. Projeto final classificado com 9.3.

- Cadeiras relevantes: Algoritmos, Bases de Dados, Redes, Sistemas Operativos, Engenharia de Software

Competências

Suporte de Nivel 1 e 2, Windows / macOS / Linux, Active Directory, ServiceNow / JIRA, Redes (TCP/IP, VPN, Wi-Fi), Office 365 Administration, Troubleshooting de Hardware, Impressoras e Perifericos, ITIL v4, Comunicacao com Utilizadores

Certificações

CompTIA A+, CompTIA

Jan. de 2025 – Abr. de 2025

ITIL v4 Foundation, Axelos

Mai. de 2025 – Mai. de 2025

Idiomas

Portugues (nativo), Ingles (B2), Espanhol (A2)

Projetos

Projeto Academico - Engenharia Informatica

Set. de 2024 – Jun. de 2025

Projeto desenvolvido no ambito da formacao.

- Aplicacao pratica de competencias em **3 areas** da formacao
- Apresentacao a **23 participantes** no seminario final

Referências

Dra. Ana Santos, Responsavel de Equipa, Capgemini Brasil, referencia@empresa.com.br, +55 11 96780-4941

Atividade extracurricular

Membro - Atletica Universitaria

Jan. de 2023 – Jun. de 2025

Participacao ativa com contribuicao para **8 iniciativas** comunitarias e sociais. Envolvimento com **156 participantes** em atividades diversas.