Matheus de Almeida Ansel

Suporte Técnico de TI | Help Desk · Service Desk

WhatsApp: (21) 98691-9858 · contato.matheusansel@gmail.com · Rio de Janeiro, RJ (aberto a remoto e híbrido)
linkedin.com/in/matheusansel · github.com/MatheusAnsel · Portfólio: matheusansel.pages.dev · CNH B e carro próprio

RESUMO

Técnico de suporte de TI desde 2019, com atendimento presencial e remoto a usuários em computadores e notebooks. Formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, construí um sistema de service desk com chamados, SLA e gestão de ativos, e entendo o atendimento dos dois lados: de quem abre o chamado e de quem resolve.

EXPERIÊNCIA

Técnico de Suporte de TI — Autônomo | dez/2019 – atual

- Atendimento a pessoas físicas, presencial e por acesso remoto (TeamViewer).
- Diagnóstico de problemas de hardware e software em computadores e notebooks.
- Formatação e instalação de sistemas, montagem e troca de peças.
- Remoção de vírus e correção de lentidão; suporte remoto quando o problema é de software, evitando deslocamento.

Desenvolvedor Full Stack — Autônomo | jan/2024 – atual

- Desenvolvi sozinho o sistema de uma oficina mecânica real, do levantamento com o dono ao deploy: site, presença no Google e gestão de clientes, veículos e ordens de serviço. Vendido por contrato e em uso, com mais de 20 veículos cadastrados. Demo: parada799.vercel.app · Código: github.com/MatheusAnsel/Sistema-para-oficina

Gestão de Comunidade Online — Voluntário | fev/2023 – dez/2024

- Liderei a equipe de gestão de uma comunidade online com cerca de 230 membros ativos por dia, responsável por recrutar, selecionar e treinar os integrantes.
- A equipe passou de 8 para até 56 pessoas; recrutei e treinei cerca de 30 e organizei cerca de 6 eventos grandes e vários menores.

PROJETO DE SERVICE DESK

ITSM — gestão de chamados e ativos de TI | NestJS, PostgreSQL, Next.js

- Abertura e acompanhamento de chamados com prioridade, categoria, anexos e SLA, com pausa e fechamento automático.
- Perfis de solicitante, atendente e gestor; nota interna invisível ao solicitante e comentário público.
- Cadastro de ativos de TI, painel com cumprimento de SLA e trilha de auditoria. Demo: itsm-demo-six.vercel.app · Código: github.com/MatheusAnsel/ITSM

FORMAÇÃO E IDIOMAS

- **Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas** — UNISUAM (Centro Universitário Augusto Motta) | jun/2022 – dez/2024
- **Certificados e cursos (2026):** Cisco (Fundamentos da Análise de Dados, Data Science Essentials with Python, Conceitos Básicos de Redes) · AWS Cloud Practitioner Essentials (curso) · Google Analytics · OpenAI e Anthropic (fundamentos de IA) · DIO (Introdução à Plataforma Java) · Udemy (C# e .NET)
- **Idiomas:** Português (nativo) · Inglês técnico intermediário

CONHECIMENTOS

- **Sistemas:** Windows, Linux, Microsoft 365; instalação, configuração e formatação
- **Hardware:** montagem, diagnóstico e troca de peças de computadores e notebooks
- **Acesso remoto:** TeamViewer
- **Da graduação:** redes TCP/IP e LAN, Active Directory, Windows Server, virtualização e backup; noções de firewall, switch, roteador e access point