



JACKSON RICARDO

ANALISTA DE TI | SUPORTE TÉCNICO

PERFIL PESSOAL

Analista de TI com experiência em suporte técnico, manutenção de equipamentos, redes e instalação de softwares. Atuação com TOTVS, GLPI e gerenciamento de contas e permissões no Active Directory. Focado na resolução de problemas de hardware e software, com habilidades em configuração de redes e criação de VPNs. Formado em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, com certificação em segurança de redes e domínio do pacote Office. Experiência com monitoramento de infraestrutura utilizando Zabbix e Grafana.

EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Grupo Salta Educação Assistente de TI

8 meses - 2025 - 2025

Experiência em suporte técnico N1 e N2, atuando na análise e resolução de incidentes, instalação e manutenção de softwares, configuração de redes, criação de VPNs e Access Points Unifi, gerenciamento de contas no Active Directory e suporte ao sistema TOTVS. Responsável pelo atendimento técnico, registro e acompanhamento de chamados, documentação de soluções e suporte aos usuários de forma presencial, remota e por telefone. Experiência com monitoramento de infraestrutura utilizando Zabbix e Grafana, assegurando disponibilidade e desempenho dos serviços.

MPRN Assistente de TI

2 anos - 2021 - 2023

Assistência técnica prestada aos servidores do MPRN, realizando atendimentos ao usuário para sanar problemas técnicos relacionados equipamentos/serviços de informática. Entre as atividades estão instalação de softwares e drivers, atualização de softwares e manutenção de equipamentos, como também configuração de software de firewall.

Secretaria Municipal de Saúde Técnico de Informática

1 ano e 8 meses - 2017 - 2018

Atividades realizadas de atendimento aos usuários presencialmente e por telefone; Suporte técnico de atualização de softwares, manutenção, instalação, limpeza e troca de peças de equipamentos de informática, bem como configuração de rede e suporte ao usuário. Também realizei desenvolvimento de sistemas básicos, visando a melhor utilização dos equipamentos computacionais da Instituição.

CONTATOS

☎ (84)98866-7338

✉ jackson2016.ricardo@gmail.com

📍 Natal-RN

🕒 27 anos

🌐 www.jacksonricardo.com.br

🌐 <https://www.linkedin.com/in/jackson-r100/>

EDUCAÇÃO

GRAN CENTRO UNIVERSITÁRIO

- Pós-Graduação em Segurança da Informação (CURSANDO)

2018-2024

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO,
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO
GRANDE DO NORTE

- Análise e Desenvolvimento de Sistemas

2016-2018

INSTITUTO DO METRÓPOLE DIGITAL

- Técnico de Redes de Computadores

CURSOS

- Inteligência Artificial - Gran (2025)
- English Express 2 - SENAC (2023)
- ITIL V3 Foundation - PMG (2022)
Especialista em segurança de rede
- certificado pelo CNSS - ICSI (2020)
Pacote Office (2019)

IDIOMAS

- Inglês (Intermediário)
- Português (Nativo)