

# Brenno Henrique

Brasileiro, 22 anos

Cidade: Lavras – MG

Telefone: +55 (35) 99105-0950

E-mail: [brenno-vivas@hotmail.com.br](mailto:brenno-vivas@hotmail.com.br)

LinkedIn: [linkedin.com/in/brenn0henrique](https://linkedin.com/in/brenn0henrique)

## Resumo Profissional

Analista de TI com mais de 3 anos de experiência em suporte técnico, infraestrutura e gestão de incidentes em ambientes corporativos de grande porte. Além da vivência em suporte, venho me especializando em desenvolvimento e automação por meio de projetos acadêmicos e pessoais. Busco oportunidades na área de TI que me permitam contribuir com eficiência, inovação e crescimento contínuo em tecnologia.

## Educação

**Universidade Norte do Paraná – UNOPAR**

**Lavras, MG**

Engenharia de Software

**Jan 2023 – Presente (Previsão de Conclusão: Jan 2027)**

## Experiência Profissional

**YellowIpe (Alocado na Clever Advertising)**

**Portugal, Remoto**

**Analista de Suporte de TI**

**10/2025 – Atualmente**

- Análise de estrutura HTML, CSS e JavaScript de sites para garantir o funcionamento correto das publicidades implementadas, identificando e documentando incompatibilidades que possam afetar a entrega de anúncios.
- Monitoramento de métricas através do Kibana para validar a correta implementação das publicidades, analisando dados de impressões, cliques e revenue para identificar anomalias e oportunidades de otimização.
- Colaboração com time N2 para resolução de incidentes complexos, fornecendo análises técnicas detalhadas e auxiliando na implementação de soluções definitivas.
- Correção de erros de script e formatação no código das páginas, identificando problemas que comprometem o funcionamento das publicidades e fornecendo orientações técnicas aos publishers para ajustes necessários.
- Gestão de SLA com cumprimento de tempo de resposta de 4 horas para tickets normais e 2 horas para tickets premium de grandes publishers como Globo, UOL e similares, mantendo índice de conformidade acima de 95%.

**Stefanini Brasil (Alocado na Magneti Marelli)**

**Lavras, MG**

**Analista de Suporte de TI**

**06/2023 – 08/2025**

- Suporte de primeiro nível em desktops, notebooks, workstations, impressoras térmicas e coletores de dados, resolvendo mais de 250 incidentes mensais com taxa de resolução no primeiro contato de 90%.
- Gestão de incidentes e requisições via ServiceNow, com índice de 95% de SLA cumprido.
- Apoio na implantação de nova estrutura de TI, otimizando tempo de resposta em 20%.
- Administração de recursos de TI, incluindo acessos de usuários no Active Directory e infraestrutura de redes (servidores, roteadores, switches, access points e mídias de backup), garantindo conformidade e minimizando downtime.
- Gestão de fitas de backup e interface com times externos, reduzindo atrasos logísticos.
- Monitoramento e manutenção preventiva, reduzindo falhas recorrentes.

- Diagnóstico e reparo de hardware e periféricos (100 casos/mês com taxa de 95% de sucesso).
- Instalação e atualização de sistemas operacionais e softwares.
- Suporte técnico presencial e remoto, com aumento de 15% na satisfação do cliente.
- Configuração e manutenção de redes locais (LANs) e dispositivos como roteadores, switches e firewalls, garantindo segurança e conectividade para ambientes com mais de 200 dispositivos.
- Gestão de backup e recuperação de dados, garantindo 100% de disponibilidade dos dados.

## Certificações

---

- Excelência no Atendimento Aplicado ao Service Desk – Stefanini Group
- Certificado de Inglês Avançado (C1) – EFSET
- Cibersegurança para Profissionais de TI – LinkedIn Learning
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Workover Academy
- Gestão de Serviços de TI (ITSM/ITIL) – Udemy
- Fundamentos e Lógica de Programação – Alura

## Habilidades Técnicas

---

- Suporte e Infraestrutura: Active Directory, ServiceNow, ITIL, GLPI, Office 365, Redes LAN/WAN, DHCP, DNS, Backup & Recovery.
- Desenvolvimento & Automação: PowerShell, Python, HTML, CSS, JavaScript, React, Tailwind
- 

## Habilidades Comportamentais

---

- Capacidade analítica.
- Facilidade de aprendizado.
- Comunicação eficaz.
- Adaptação a novas tecnologias.
- Gerenciamento de tempo.
- Resolução de problemas.

## Idiomas

---

- Português: Nativo
- Inglês: Avançado