

Caio Henrique

CEL: (11) 94846-8684 | **EMAIL:** caio.undertakes@gmail.com

Data de nascimento: 12/04/2004 | Guarulhos, São Paulo

GitHub: <https://github.com/CaioHLuwi>

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/caiohenriquehw/>

IDIOMAS: Inglês (Intermediário), Espanhol (Básico)

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de Tecnologia da Informação e 1 ano e 7 meses de experiência na área de tecnologia, focado em suporte técnico e administração de ambientes corporativos, com uma boa base em suporte ao cliente e análise de incidentes. Durante esse período desenvolvi habilidades em manutenção de hardware, redes, e sistemas operacionais, além de experiência prática com as plataformas Microsoft 365 e Google Workspace. Atualmente estou cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Universidade ENIAC. Atuei em suporte a clientes tanto nacionais em pequenas e médias empresas quanto internacionais em empresas maiores, configuração de dispositivos e resolução de problemas técnicos em colaboração com equipes de diferentes níveis. Meu objetivo é continuar crescendo na área de TI, sempre com foco em eficiência, segurança e excelência no atendimento ao cliente.

EXPERIÊNCIA

4 Seniors Brasil - Suporte Técnico N1 e N2

Junho 2024 - Setembro 2024 (4 meses)

- Atendimento direto a clientes internacionais utilizando o inglês como idioma principal.
- Realização de diagnósticos e resolução de problemas em ambientes corporativos, em colaboração com técnicos de níveis superiores.
- Assistência na organização, categorização e priorização de chamados para atribuí-los a técnicos de níveis superiores.
- Análise de vulnerabilidades no ambiente interno dos clientes, com foco na elaboração de advisories de cibersegurança para escalamento à níveis superiores.
- Elaboração de playbooks para processos de segurança cibernética.
- Criação e manutenção de documentação detalhada de processos internos, contribuindo para a padronização de operações e melhoria contínua dos fluxos de trabalho.
- Participação ativa na migração e implementação de uma nova ferramenta de controle de chamados - Movidesk.

- Configuração de dispositivos como desktops, notebooks, iPhones e iPads, garantindo sua conformidade com as políticas de governança e compliance da empresa cliente através das soluções Microsoft 365 (Intune, Azure, entre outras).
- Preparação e configuração de dispositivos para novos colaboradores, utilizando o domínio da Microsoft e assegurando a prontidão e integração com o ambiente corporativo.
- Auxílio à colaboradores na impressão/digitalização de documentos para servidor de arquivos remoto.
- Configuração de VPN Forticlient para acesso à redes de outras sedes da empresa.

MMonteiro · Soluções em Tecnologia - *Estagiário - Help Desk N1 → Help Desk N2*

Abril 2023 - Junho 2024 (1 ano e 3 meses)

- Conquista do Microsoft Partner, realizando todos os processos necessários para aquisição dos benefícios e selo "Microsoft Partner" para a empresa;
- Atendimento a mais de 10 empresas simultaneamente, com foco em executivos e diretores, com muita cordialidade e eficiência;
- Configuração e manutenção em hardware de dispositivos desktops e notebooks, software, impressoras e scanners;
- Elaboração de relatórios de atendimentos e serviços prestados;
- Conhecimento em formatação, instalação de sistema operacional e restauração de imagens;
- Conhecimentos sólidos em sistemas operacionais Windows, e básicos em Linux/macOS.
- Administração de contas corporativas no Google Workspace e também Microsoft 365, realizando a criação, exclusão e gerenciamento de usuários e grupos de e-mails.
- Administração de Sites e Intranets com Sharepoint, realizando gerenciamento de permissões de acesso, organização hierárquica de arquivos.
- Administração de base de dados do Google Workspace (Drives compartilhados);
- Realização de manutenção preventiva em dispositivos de forma remota e presencial.
- Implantação e utilização de software para gerenciamento de senhas - 1Password
- Documentação dos processos técnicos da empresa e clientes para uso dos novos funcionários, criando uma assim uma boa base de conhecimento;
- Conhecimento básico de configuração de roteadores, switches e redes no geral.
- Conhecimento em criação de diretórios e compartilhamento em rede para colaboradores através de servidores locais.
- Conhecimento básico de Microsoft Active Directory;
- Suporte técnico para aplicativos do pacote Office 365;

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Centro Universitário Eniac

Curso Superior de Tecnologia (CST) em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Janeiro 2023 – Junho 2025 | Guarulhos, SP

Colégio Guarulhos

Ensino Médio Técnico em Tecnologia da Informação (Desenvolvimento, Gestão de Projetos e Design Gráfico)

Fevereiro 2020 – Dezembro 2022 | Guarulhos, SP

CURSOS E CERTIFICAÇÕES

- Versionamento com Git/GitHub - 2024
- Cryptography, Cybrary - 2024
- Cyber Kill Chain, Cybrary - 2024
- Cybersecurity Awareness - 2024
- Cybersecurity Fundamentals, Google - 2024
- Fortinet Certified Associate Cybersecurity, Fortinet - 2024
- Fortinet Certified Fundamentals Cybersecurity, Fortinet - 2024
- JavaScript: consumindo e tratando dados de uma API, Alura - 2023
- HTML e CSS: ambientes de desenvolvimento, Alura - 2023
- Inteligência Emocional: aumente seu potencial de liderança, Alura - 2023
- Fundamentos: dados, dados, em todos os lugares, Google - 2023

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Sistemas de Service Desk - Movidesk, Deskmanager e Milldesk;
- Manutenção de hardware (Desktop e Notebook) e software (variados);
- Administração de contas corporativas (Google Workspace, Microsoft 365);
- SharePoint / Microsoft Teams;
- Sistemas operacionais: Windows / MacOS;
- Documentação de processos / Base de conhecimento;
- Redes / Switches / Roteadores;
- Cibersegurança / Análise de vulnerabilidades;
- Conhecimentos em HTML, CSS e JavaScript;
- Conhecimentos em Banco de dados MySQL;
- Organização;

- Proatividade.

