

Renan C. Coelho

Profissional de Customer Experience | Graduado em Engenharia da Computação

Contato

Telefone: +5521997812185

E-mail: renanc.coelho18@gmail.com

LinkedIn: linkedin.com/in/renancoelho021

Resumo Profissional

Profissional de 23 anos com experiência em Service Desk e Operações de Data Center, atuando em atividades próximas ao NOC (Network Operations Center), com familiaridade em ferramentas de monitoramento (Zabbix, Grafana), tratamento e escalonamento de incidentes e suporte à infraestrutura crítica. Possuo sólida experiência em **Gestão de Serviços** e **Manutenção de Hardware**, além de conhecimento igualmente sólido em **Redes**, boas práticas de **ITIL**, certificações Cisco (focalizadas no estudo do **CCNA**) e experiência prática em **ServiceNow**. Busco consolidar uma carreira em operações e monitoramento de redes e sistemas, garantindo a alta disponibilidade e confiabilidade dos serviços, prezando o manutenção e continuidade da operação.

Experiência Profissional

Service Desk | Elea Data Centers

Março, 2024 - Setembro, 2025 | Rio de Janeiro, Brasil

- Trabalhei fornecendo suporte técnico abrangente e soluções de problemas para clientes dos data centers da empresa, garantindo a alta disponibilidade e desempenho da operação;
- Atuei na gestão de incidentes e requisições de serviço utilizando o **ServiceNow**;
- Atuação em atividades conjuntas com a equipe de **NOC**, com experiência em monitoramento de ambientes críticos por meio do **Zabbix** e **Grafana**;
- Apoio no tratamento e escalonamento de incidentes, junto às operadoras e fornecedores;
- Participei da manutenção e configuração de infraestruturas de rede, aplicando conhecimentos em **Routing**, **Switching** e **Cabling**.

Help Desk (Estagiário) | Huawei Brasil

Julho, 2023 - Março, 2024 | Rio de Janeiro, Brasil

- Prestei suporte técnico de primeiro nível, resolvendo problemas de hardware e software para colaboradores;
- Gerenciei e escalei tickets de suporte, garantindo a rápida resolução de incidentes;
- Participei do programa **Huawei Seeds for the Future**, aprofundando conhecimentos em tecnologias emergentes e diferentes culturas.

Formação Acadêmica

- **Engenharia da Computação**

Universidade Veiga de Almeida | 2020-2025

- **Ensino Médio**

Centro Educacional Queen | 2017-2019

Habilidades Técnicas

- **NOC:** Zabbix, Grafana e Netbox;
- **Gerência de TI:** ServiceNow, ITIL (boas práticas);
- **Linguagens de Programação:** Python, JavaScript, C;
- **Desenvolvimento Web:** React, Tailwind, Bootstrap;
- **Redes:** IPv4, IPv6, Segurança de Redes, Crimping (RJ-45);
- **Suítes:** Microsoft 365, Google Workspace.

Idiomas

- **Português:** Nativo
- **Inglês:** Avançado (Certificado EF SET C2 Proficient)

Certificações

- **CCNA: Switching, Routing, and Wireless Essentials** | Cisco
- **CCNA: Introduction to Networks** | Cisco
- **EF SET English Certificate (C2 Proficient)** | EF SET
- **Data Analytics Essentials** | Cisco
- **Huawei Seeds for the Future Program** | Huawei
- **React Essential Training** | LinkedIn
- **Programação Web (Avançado)** | IFMG
- **Programador Web em Tecnologias Front-end** | IFMG

- **JavaScript (avançado)** | IFMG
- **JavaScript (básico)** | IFMG
- **Aprendendo com Python** | Enap
- **Aplicação do Power BI para Aprimoramento da Gestão** | Enap
- **Scrum no Contexto do Serviço Público** | Enap
- **O papel do DevOps na Transformação Digital dos Serviços Públicos** | Enap
- **Operador e Programador de Sistemas Automatizados - Práticas Iniciais em CLP**
| IFMG
- **Linux Unhatched** | Cisco
- **IT Customer Support Basics** | Cisco
- **Curso Básico de IPv6 - A distância** | NIC.br