GIOVANNA FERREIRA ARAUJO

Analista de Segurança da Informação Júnior

Cruz/CE | Disponível para trabalho 100% remoto | (11) 97846-7800 | contatogiovanna223@gmail.com
linkedin.com/in/giovanna-f-araujo | github.com/giovanna-faraujo

RESUMO

Analista de Sistemas formada, com experiência em service desk corporativo (Brasil e México) e apoio direto à equipe de cibersegurança em demandas de rede, VPN, Mimecast e Cloudflare. Rotina com gestão de identidades e acessos (Entra ID, Active Directory) e dispositivos gerenciados (Intune). Em preparação para a certificação Cisco CCST Cybersecurity (cursos de defesa de redes, ameaças cibernéticas e segurança de endpoint) e praticando em laboratórios documentados no GitHub. Espanhol avançado e inglês básico técnico, em evolução para o intermediário.

COMPETÊNCIAS

- **Redes e segurança de apoio:** VPN, Mimecast (segurança de e-mail), Cloudflare, troubleshooting de rede
- **Identidade e endpoint:** Microsoft Entra ID (Azure AD), Active Directory (AD), Microsoft Intune, Microsoft 365 (Exchange Online, SharePoint Online)
- **Operação e processos:** ServiceNow (ITSM), gestão de incidentes e requisições, suporte remoto, documentação técnica
- **Em prática:** Wireshark, Cisco Packet Tracer, laboratórios NetAcad (CCST Cybersecurity), defesa de redes, segurança de endpoint, conformidade e identidade
- **Dados:** SQL, Power BI
- **Idiomas:** Espanhol avançado, inglês básico técnico (uso de ferramentas em inglês e comunicação básica com outras áreas), em evolução para o intermediário

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Analista de Service Desk | Black Box **12/2024 a 09/2026**

- Iniciei na empresa em regime 100% presencial e, desde março, atuo 100% remoto, sem impacto na produção e na produtividade do atendimento a usuários do Brasil e do México.
- Apoio a equipe de cibersegurança em demandas de rede, VPN, Mimecast e Cloudflare, sendo o primeiro ponto de contato dos usuários e encaminhando os casos com contexto.
- Gerencio identidades, acessos e permissões em ambiente corporativo (Entra ID e Active Directory), garantindo conformidade e segurança.
- Administro dispositivos pelo Intune, mantendo o parque gerenciado e padronizado.
- Trato incidentes e requisições no ServiceNow com foco no cumprimento de SLA, registrando e classificando cada ocorrência.
- Documento procedimentos e base de conhecimento para padronizar respostas a ocorrências recorrentes.
- Gero relatórios em Power BI para acompanhar indicadores de atendimento.
- Atendo usuários em português e espanhol.

Operadora de Monitoramento | Atualli **03/2021 a 09/2024**

Monitoramento e atendimento multicanal (telefone, e-mail, Telegram), com análise de situações críticas, tomada de decisão sob pressão e comunicação clara.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas | Universidade Cruzeiro do Sul Concluído 07/2024

CURSOS E CERTIFICAÇÕES

- **Preparação Cisco CCST Cybersecurity** | Mulher Digital e Cisco Networking Academy (NetAcad) previsão 11/2026
  - **Concluídos:** Introduction to Cybersecurity, Networking Basics, Introduction to Packet Tracer, Networking Devices and Initial Configuration, Endpoint Security.
  - **Em andamento:** Network Defense, Cyber Threat Management.

- **Microsoft Security, Compliance, and Identity Fundamentals (SC-900)** | Microsoft, curso concluído 09/2026
- **Computação em Nuvem: AWS, Microsoft Azure e Google Cloud** | WoMakersCode 10/2026
- **Technical Diagnostics and Troubleshooting Techniques** | Microsoft 04/2026
- **Technical Support Fundamentals** | Google 09/2025