

Carlos Henrique Gomes

Mogi das Cruzes/SP

carloshegomes@outlook.com | +55 11 98164-8739

LinkedIn: linkedin.com/in/carlos-he-gomes

OBJETIVO

Especialista em Automação de Processos, Integrações e IA | Arquitetura e desenvolvimento de automações para escalabilidade, redução de custos operacionais e otimização da experiência de clientes e times internos.

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de Tecnologia com mais de 12 anos de experiência em automação de processos, integração de sistemas (APIs/Webhooks), desenvolvimento back-end e otimização de operações. Atuação focada em desenho de soluções escaláveis, orquestração de fluxos, integração entre plataformas e uso de IA Generativa (LLMs) para ganho de produtividade, qualidade e inteligência operacional.

Experiência na redução de tempo de execução de tarefas em até 80% por meio de automações, infraestrutura self-hosted (n8n, Docker), pipelines de dados e substituição de ferramentas de mercado por soluções internas. Forte atuação em ambientes de suporte, atendimento, e-commerce e operações orientadas a dados.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Hi Platform | São Paulo/SP

Especialista de Automação e Integração | Set/2021 – Atual

- Desenvolvimento de APIs e serviços back-end para ingestão, normalização e processamento de dados utilizando Python, Flask, SQLAlchemy e PostgreSQL.
- Criação e manutenção de integrações via REST APIs, Webhooks e jobs agendados (Celery/Redis), com foco em confiabilidade e escalabilidade.
- Orquestração de fluxos automatizados em n8n para operações internas e integrações entre sistemas.
- Liderança técnica no desenvolvimento da Plataforma de Onboarding Assistido, substituindo processos manuais baseados em planilhas por fluxos automatizados e escaláveis.
- Desenvolvimento de integrações middleware em n8n para conectar canais externos de atendimento (Mercado Livre e Shopee) centralizando a operação de suporte.
- Construção de pipelines de dados consumindo a API da Meta para cálculo de métricas (CTR) de templates WhatsApp, com persistência incremental em PostgreSQL e visualização executiva em Apache Superset.
- Implementação de soluções com IA Generativa (GPT/Gemini) em fluxos de atendimento para summarização de tickets, análise de sentimento e automação de QA.

Grupo Semar Supermercados | Poá/SP

Técnico de TI | Jun/2018 – Ago/2021

- Suporte à infraestrutura corporativa, redes, estações de trabalho e sistemas internos.

- Desenvolvimento de scripts em Python para automação de rotinas de infraestrutura (inventário de hardware/software, backups e tarefas administrativas recorrentes).
 - Apoio à estabilidade operacional e padronização de rotinas de suporte técnico.
-

PROJETOS SELECIONADOS E INICIATIVAS

ProcessSurge

Founder (Projeto Independente) | Automação, Integrações e IA para Operações e Atendimento

- Idealização e desenvolvimento de solução B2B focada em automação de processos, suporte ao cliente com IA e recuperação de vendas.
- Estruturação da arquitetura técnica, fluxos de integração e modelo de negócio baseado em recorrência e success fee.
- Definição de stack e desenho de soluções self-hosted para escalabilidade e controle operacional.

ProcessSurge | Cart Recovery

Automação de Recuperação de Carrinho (E-commerce / WhatsApp / E-mail)

- Arquitetura de fluxos de recuperação de carrinho abandonado integrados a eventos de e-commerce.
- Implementação de réguas de comunicação com regras de janela de envio, opt-in/opt-out e rastreabilidade de disparos.
- Integração utilizando Webhooks REST/JSON, Redis/Celery e n8n para orquestração e processamento de eventos.

ProcessSurge | Surge Assist

Classificação e Priorização de Atendimentos com IA

- Desenvolvimento de sistema de categorização e priorização de tickets com combinação de heurísticas e LLMs.
 - Aplicação de IA para triagem assistida, sumarização de contexto e suporte à operação de atendimento.
 - Redução de retrabalho operacional e aceleração da tomada de decisão em filas de suporte.
-

HABILIDADES TÉCNICAS

Linguagens e Back-end

- Python (Flask, FastAPI)
- SQL (PostgreSQL)
- SQLAlchemy

Integrações e Orquestração

- REST APIs
- Webhooks

- JSON
- n8n
- Apache NiFi
- Docker
- Celery
- Redis

Dados e BI

- Modelagem de dados relacional
- ETL / Pipelines de dados
- Apache Superset
- KPIs e dashboards

Inteligência Artificial

- Prompt Engineering
- LLMs (GPT-4/5, Gemini)
- Sumarização
- Análise semântica
- Automação de QA

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- MBA em Inteligência Artificial & Big Data – Anhanguera
- MBA em Gestão da Qualidade de Software – Anhanguera
- Graduação em Gestão de Tecnologia da Informação – UNIP

Cursos Complementares

- Customer Care e Gestão de Expectativas (Hi Academy)
- LGPD
- TIC (SENAI)

IDIOMAS

- **Inglês:** Proficiência técnica/profissional
- **Espanhol:** Básico