

Carlos Henrique Gomes

Especialista em IA Generativa, Integrações e Automação de Processos

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

■ <https://www.linkedin.com/in/carlos-he-gomes>

Objetivo

Atuar em projetos que envolvam Inteligência Artificial, automação de processos e integração de sistemas, contribuindo para ganho de eficiência, inovação e entrega de soluções de alto impacto.

Resumo Profissional

Profissional de TI com mais de 10 anos de experiência, sendo os últimos voltados para IA generativa, automações e integrações de sistemas. Experiência na criação e otimização de fluxos conversacionais, desenvolvimento de prompts avançados para geração de código em Python e ajustes de LLMs para respostas coerentes e criativas. Vivência sólida em infraestrutura e suporte técnico, sempre com foco em resultados mensuráveis e ganhos operacionais. Capacidade comprovada de atuar em ambientes dinâmicos, identificando oportunidades de melhoria e entregando soluções tecnológicas escaláveis.

Experiência Profissional

Hi Platform – São Paulo/SP

Analista de Customer Care | Set/2021 – Atual

- Desenvolvimento e implementação de ferramentas internas com IA generativa, automatizando rotinas e reduzindo em até 70% o tempo de execução de processos críticos.
- Criação, otimização e manutenção de fluxos de chatbot, integrando sistemas internos e externos para melhorar a experiência do cliente e reduzir retrabalhos.
- Implantação de integrações inteligentes com APIs e agentes automatizados, garantindo maior eficiência e escalabilidade nas operações.
- Análise de demandas e definição de soluções personalizadas, alinhando requisitos técnicos às necessidades estratégicas do cliente.

Grupo Semar Supermercados – Poá/SP

Técnico de TI | Jun/2018 – Ago/2021

- Suporte a equipamentos e infraestrutura, garantindo disponibilidade e estabilidade operacional.
- Identificação e implantação de ferramentas para agilizar fluxos de trabalho e automatizar tarefas manuais, resultando em maior produtividade e redução de erros.
- Atendimento de demandas com foco em agilidade, organização e prevenção de incidentes, assegurando alta performance do ambiente de TI.

Formação Acadêmica

MBA em Inteligência Artificial e Big Data (Cursando) – Anhanguera, Mogi das Cruzes/SP

MBA em Gestão da Qualidade de Software – Anhanguera, Mogi das Cruzes/SP

Gestão de Tecnologia da Informação – UNIP, Mogi das Cruzes/SP

Certificações e Cursos

Customer Care – Hi Academy

Gestão de Expectativas – Hi Academy

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

UX & Design Thinking – Udemy (em andamento)

Tecnologia da Informação e Comunicação – SENAI

Inglês Profissionalizante – Gigabyte

Projetos Relevantes

- Automação de consultas e formatações de dados com IA generativa (OpenAI/GPT-4), reduzindo tempo de resposta em até 80%.

- Integração de sistemas legados com plataformas modernas via APIs, incluindo agentes inteligentes para tomada de decisão automatizada.

Habilidades Técnicas

- IA Generativa (Prompt Engineering, GPT-4/GPT-5)
- Desenvolvimento em Python para automação
- Integração de APIs e sistemas corporativos
- Criação de fluxos conversacionais para chatbots
- Análise de requisitos e resolução de problemas
- Metodologias Ágeis (Scrum, Kanban)

Idiomas

Português – Nativo

Inglês – Intermediário Avançado (B2)

Espanhol – Básico (A2)