

# LUCAS QUEIROZ VIEIRA

ANALISTA DE SISTEMAS | TOTVS RM | BACKOFFICE | T-SQL

São Paulo, SP | lqvieira7@gmail.com | 11 9 4574-5870

## RESUMO

Analista de Sistemas com foco em Sustentação do ecossistema TOTVS RM. Com experiência nos módulos de Backoffice (Estoque, Compras e Faturamento), possuindo experiência na manipulação de dados via T-SQL para auditoria e extração de relatórios. Minha atuação é pautada pela convergência entre regras operacionais e viabilidade sistêmica, conduzindo integrações que envolvem conformidade fiscal eSocial/TAF/TSS, sistemas jurídicos Projuris e governança de serviços ITSM.

## CONHECIMENTOS TÉCNICOS

TOTVS RM (Módulos de Gestão de Estoque, Compras e Faturamento), TAF, TSS.

SQL Server (Transact-SQL), Modelagem Relacional, Otimização de Queries.

Manipulação de arquivos XML, Consumo de APIs, Mensageria Fiscal.

Windows Server, Active Directory, Redes TCP/IP, Gestão de Patches.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Assistente de TI - GOCIL

Agosto 2024 - Atual

- Administração de ERP:** Gestão do sistema TOTVS RM, executando parametrizações em tipos de movimentos e estruturação de fórmulas visuais para automação de regras de negócio.
- Gerenciamento e Segurança:** Arquitetura de perfis de acesso baseada em regras de negócio, garantindo a integridade da segregação de funções.
- Infraestrutura de Aplicação:** Orquestração de rotinas de manutenção, atualização de aplicação, gestão de serviços (RM/TSS) e monitoramento de saúde de instâncias em servidores de aplicação.
- Dados e Relatórios:** Desenvolvimento de queries em SQL Server para saneamento de base de dados e geração de relatórios.
- Sustentação de Processos ITSM:** Engenharia de fluxos na plataforma GLPI, configurando automações de ticket, escalonamento de SLA e estruturação de catálogos de serviços alinhados às melhores práticas da biblioteca ITIL.

### Aprendiz de TI - GOCIL

Julho 2023 - Agosto 2024

- Implementação ITSM (GLPI):** Liderança na implantação da solução ITSM, desde o mapeamento de processos As-Is/To-Be até a transição para o ambiente de produção.
- Chamados N1:** Diagnóstico de falhas de hardware e instabilidades de conectividade, com foco em análise e redução de downtime do usuário final.

### Estagiário de TI - Centro de Tecnologias e Ed.

Março 2021 - Novembro 2021

- Monitoramento e Segurança da Informação:** Monitoramento de rede via Zabbix e gestão de políticas de segurança em soluções de Endpoint Detection and Response (EDR) via Bitdefender GravityZone.

## PROJETOS

- **Fiscal (eSocial/TAF):** Mediação técnica do fluxo de transmissão de eventos fiscais. Interfaceamento de dados via XML entre a camada jurídica (Projuris) e o motor de mensageria do TAF (Automação Fiscal), garantindo a sincronia com os endpoints do governo.
- **Projeto FileRepo:** Projeto com finalidade de transição de armazenamento de anexos da base relacional para sistema de arquivos (FileSystem), visando a redução de dados no banco de dados e otimização de performance do ERP.
- **ITSM Rollout (GLPI):** Engenharia de implantação da ferramenta de suporte para matriz e 16 unidades de negócio periféricas, estabelecendo a hierarquia de entidades, calendários de atendimento e matrizes de escalonamento.
- **Rollout de Coligada (RM):** Atuação na implementação funcional e técnica para a integração de nova unidade de negócio ao ecossistema RM, validando integridade de dados e aderência das parametrizações de Backoffice aos novos requisitos fiscais.
- **Melhoria ITSM (GLPI 11):** Migração e modernização da infraestrutura de chamados para a versão 11, implementando lógica de triagem inicial e reestruturação semântica da árvore de serviços.

## EDUCAÇÃO

### Bacharel em Ciências da Computação

Universidade de Tecnologia Carlos Drummond de Andrade

**Agosto 2025 - Dezembro 2029**

### Curso de Inglês

Escola de Idiomas Open English

**Agosto 2024 - Atual**