

Contato

(31) 973526254 (Mobile)
matheusmuniz@outlook.com

www.linkedin.com/in/matheus-muniz-oliveira (LinkedIn)

Principais competências

Sistemas de abertura de chamados
Solução de problemas técnicos
Suporte técnico

Languages

Inglês (Professional Working)
Espanhol (Professional Working)

Certifications

VBA: automatizando tarefas diárias sem ser Dev
Formação Excel
Pandas: conhecendo a biblioteca
Data Lab
Formação Desenvolvimento Front-end: cursos para criar aplicações web com HTML, CSS e JavaScript

Honors-Awards

Redução Significativa de Tóil Operacional
Otimização de Processos de Monitoramento
Absorção e Escalonamento de Atividades Operacionais
Estruturação de Operação 24x7

Matheus Muniz

DevOps | Site Reliability Engineer | Automação | Python | Docker | Observability | Monitoramento | Análise de Dados | Business Intelligence | SQL | Power BI | Modelagem de Dados | Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Resumo

Profissional com mais de 10 anos de experiência em infraestrutura de TI, monitoramento de sistemas e automação, com atuação em ambientes corporativos de grande escala no setor financeiro e bancário. Ao longo da minha trajetória, desenvolvi competências em análise de dados, criação de dashboards e relatórios de performance, automação de processos e gestão de ambientes críticos 24x7. Possuo experiência na implementação de soluções de monitoramento e observabilidade, com histórico em empresas como F1RST Digital Service (Santander), Global Hitss e projetos de outsourcing para grandes corporações como Via Varejo e FCA.

Domino ferramentas como Power BI, Python, SQL, Dynatrace, Grafana, ServiceNow e Control-M, aplicadas na construção de pipelines de dados, modelagem dimensional e desenvolvimento de automações que reduziram significativamente o tempo de execução de rotinas operacionais. Possuo certificações em ITIL V4, COBIT 5 e SRE Practitioner, complementadas por formações em Business Intelligence, Data Science e Cybersecurity. Atualmente busco aplicar minha expertise técnica combinada com conhecimentos em infraestrutura e habilidades em análise de dados, ETL e desenvolvimento de soluções que agregam valor ao negócio.

Análise de Dados | Business Intelligence | Power BI | SQL | ETL | Data Visualization | Python | R | Automatização de Processos | PowerShell | Control-M | Dynatrace | Grafana | Kibana | ServiceNow | Monitoramento de Sistemas | Observabilidade | ITIL | COBIT | SRE | DevOps | Cloud Computing | AWS | Azure | Gestão de Incidentes | MTTR | MTTA | SLO | Dashboard Development | Data Modeling | DAX | Power Query | Reporting Services | Integration Services | NoSQL | Active Directory | Middleware | Scripts RPA | PowerAutomate | Git | Docker | Linux | Windows Server

Experiência

Autônomo

Desenvolvimento Web Full Stack

março de 2025 - Present (11 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Desenvolvimento de Sistemas Web implementando FrontEnd BackEnd,

Banco de Dados, Monitoramento, DevOps

F1RST Digital Services

3 anos 4 meses

IT Senior Analyst

dezembro de 2022 - março de 2025 (2 anos 4 meses)

Campinas, São Paulo, Brasil

Responsável pela gestão estratégica de monitoramento de ambientes críticos, desenvolvimento de automações operacionais e criação de dashboards analíticos para otimização de performance e disponibilidade de sistemas bancários de alta complexidade.

- Administração e otimização de plataformas de observabilidade Dynatrace e Grafana, com desenvolvimento de análises exploratórias de métricas de latência, erro e tráfego, garantindo identificação proativa de degradações de performance e redução do tempo médio de detecção de incidentes críticos.
- Desenvolvimento e implementação de automações operacionais utilizando Python, PowerShell e PowerAutomate, com criação de scripts RPA integrados ao Control-M para execução automatizada de rotinas, resultando em redução significativa de toil e liberação de recursos para atividades estratégicas.
- Criação de dashboards operacionais em Power BI com modelagem dimensional estrela, desenvolvimento de medidas DAX para cálculo de MTTR, MTTA e SLOs, e implementação de análises de tendências por serviço e horário, proporcionando visibilidade executiva e suporte à tomada de decisões baseadas em dados.
- Gestão completa do ciclo de vida de deploys e implantações utilizando CloudBees, Rundeck PaaS, Ansible, Docker e Liquibase, com validação pós-deploy e evidenciação de resultados, garantindo releases previsíveis e redução de falhas em produção.
- Operação e administração de consoles middleware Gravity, incluindo gestão de filas MQ, servidores de aplicação WAS/Tomcat/JBoss e bancos de dados,

com execução de janelas de manutenção e procedimentos de rollback, mantendo disponibilidade e integridade de serviços críticos.

- Absorção estratégica de novas rotinas operacionais N1 e N2, com mapeamento de demandas, definição de critérios de entrada e SLAs, desenvolvimento de POPs estruturados e treinamento de equipes, escalando a capacidade operacional e reduzindo dependências de especialistas.

IT Analyst

dezembro de 2021 - dezembro de 2022 (1 ano 1 mês)

Campinas, São Paulo, Brasil

Responsável pelo atendimento de primeiro nível de alertas e incidentes críticos, análise exploratória de logs e métricas, e desenvolvimento de relatórios operacionais para ambientes de alta disponibilidade no setor bancário.

- Monitoramento e tratamento de alertas N1 e N2 utilizando Dynatrace, Splunk, Grafana e Kibana, com análise de correlação entre métricas de CPU, memória, disco e latência, garantindo identificação rápida de degradações e redução do ruído operacional.
- Análise técnica de logs, traces e exceptions de aplicações e middleware, incluindo parsing de dados de Tomcat, JBoss, WebSphere e WebLogic, com identificação de padrões de erro e cruzamento de timestamps entre camadas, acelerando a triagem de incidentes.
- Execução de testes de comunicação e integrações utilizando ping, traceroute, telnet, cURL, Postman e JDBC, com validação de parsers SOAP/ REST e evidenciação de resultados, isolando causas entre rede, aplicações e dependências externas.
- Verificação de saúde de ambientes Cloud AWS e Azure, com monitoramento de quotas, IAM, filas, latências e recursos de bancos de dados, implementando correções proativas antes do impacto aos usuários finais.
- Desenvolvimento de painéis analíticos com Power BI para consolidação de indicadores operacionais, incluindo extração de dados via CSV, modelagem de dados e criação de medidas DAX, fornecendo insights para otimização de processos e capacity planning.

GLOBAL HITSS

4 anos

Líder técnico

novembro de 2020 - dezembro de 2021 (1 ano 2 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Responsável pela coordenação de equipes multidisciplinares 24x7, gestão de incidentes críticos e desenvolvimento de processos estruturados para garantia de disponibilidade de serviços bancários e otimização operacional.

- Coordenação e suporte a equipes de Operação NOC, Service Desk e Gestão de Acessos distribuídas em Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo, com definição de escalas, implementação de dailies estruturadas e handoffs padronizados, mantendo cobertura contínua e reduzindo falhas de comunicação.
- Gestão estratégica de incidentes críticos e situações de crise, com condução de war rooms, registro de timelines detalhadas, coordenação de ações corretivas e implementação de lições aprendidas, encurtando MTTR e estabelecendo planos de ação preventivos.
- Administração de políticas de backup e restauração utilizando Arcserve, com configuração de janelas otimizadas, validação de jobs de backup e execução de testes periódicos de restore, garantindo conformidade com RTO/RPO e evidências para processos de auditoria.
- Desenvolvimento de documentação técnica e fluxogramas de processos utilizando Bizagi, com criação de POPs estruturados, mapeamento de procedimentos críticos e implementação de treinamentos padronizados, reduzindo variação operacional entre turnos.
- Criação de relatórios gerenciais de performance e capacity utilizando Reporting Services e Excel, com consolidação de indicadores de SLA, MTTR e volumetria por prioridade e serviço, orientando decisões estratégicas e otimização de recursos.

Analista de Gestão de Acessos

dezembro de 2018 - novembro de 2020 (2 anos)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Responsável pela administração completa do ciclo de vida de identidades digitais, gestão de permissões em sistemas críticos e implementação de controles de compliance para ambiente bancário regulamentado.

- Administração de usuários e permissões em Active Directory, NetAdmin e ITIM, com criação, alteração e desativação de contas seguindo políticas de segurança, vinculação a grupos apropriados e gestão de acessos por eventos organizacionais, garantindo conformidade com princípios de menor privilégio.
- Gestão de ambientes de e-mail e colaboração Office 365 e Exchange, incluindo criação de caixas postais, configuração de listas de distribuição,

administração de caixas compartilhadas e configuração de acessos externos via OWA, assegurando comunicação corporativa desde o primeiro dia.

- Controle de acessos a sistemas bancários internos e externos, incluindo NetAdmin, ITIM, ISAM ESSO, CRM, CobSystem, Serasa e Vision Plus, com aplicação de perfis baseados em funções organizacionais e registro de evidências para rastreabilidade completa.
- Implementação de processos de recertificação e auditoria de acessos utilizando ITIM e Reporting Services, com geração de relatórios periódicos, validação com gestores e remoção de permissões desnecessárias, mantendo conformidade com LGPD e políticas de compliance.

Analista de Service Desk

janeiro de 2018 - dezembro de 2018 (1 ano)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Responsável pelo atendimento de primeiro nível a usuários, gestão de tickets ITSM e suporte remoto para garantia de continuidade operacional em ambiente bancário crítico.

- Triagem e registro de chamados no SSM com classificação por impacto e urgência, estabelecimento de prioridades e direcionamento adequado para cumprimento de SLAs estabelecidos e controle de filas operacionais.
- Execução de suporte remoto utilizando DameWare, VNC e Citrix, com reprodução de erros, aplicação de correções e validação com usuários, garantindo alta taxa de resolução no primeiro contato e redução de deslocamentos.
- Acompanhamento e comunicação de eventos críticos com impacto organizacional, incluindo atualização de timelines, orientação a usuários e registro de impactos, reduzindo ruído operacional e acelerando normalização de serviços.

Algar Tech

Analista de suporte técnico

maio de 2017 - agosto de 2017 (4 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Responsável pelo suporte técnico remoto e administração básica de sistemas para projeto de Service Desk da UNIMED/BH, garantindo continuidade operacional e resolução de incidentes.

- Execução de suporte remoto via VNC e Automatos com resolução de problemas de conectividade, aplicações e configurações, mantendo alta taxa de resolução no primeiro contato e satisfação do usuário.

- Administração básica de Active Directory, políticas de internet e File Server, incluindo criação e alteração de usuários, ajuste de permissões e gestão de pastas corporativas, garantindo acessos adequados conforme perfis organizacionais.
- Gestão de correio eletrônico Outlook e OWA, incluindo recriação de perfis, configuração de caixas compartilhadas e listas de distribuição, assegurando comunicação corporativa funcional e redução de recorrências.

Stefanini

Analista de Suporte Técnico I

março de 2015 - maio de 2016 (1 ano 3 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Responsável pelo suporte técnico completo e administração de infraestrutura no projeto Service Desk para FCA, incluindo gestão de chamados, padronização de sistemas e manutenção de hardware.

- Triagem e registro de chamados em ferramenta ITSM com validação de dados, classificação por prioridade e direcionamento adequado, organizando filas operacionais e garantindo cumprimento de SLAs estabelecidos.
- Padronização de estações de trabalho através de aplicação de imagens homologadas, instalação de drivers e configuração de softwares corporativos, reduzindo erros e agilizando entregas para usuários finais.
- Diagnóstico e substituição de componentes de hardware utilizando MemTest, SMART e ferramentas de diagnóstico, incluindo troca de RAM, HD e fontes, reduzindo reincidência de falhas e perda de dados.

CTIS

Analista Técnico de Suporte I

novembro de 2014 - março de 2015 (5 meses)

Belo Horizonte

Responsável pelo suporte técnico presencial em lojas da Via Varejo, incluindo instalação, configuração e manutenção de equipamentos críticos para operação de varejo.

- Instalação e padronização de computadores e PDVs utilizando imagens homologadas, configuração de sistemas de venda e validação de funcionalidades, garantindo abertura de lojas no horário com todos os pontos operacionais.

- Diagnóstico e substituição de componentes com defeito utilizando testes de hardware especializados, identificação de falhas em RAM, HD e fontes, recuperando equipamentos no local e evitando paradas de venda.
- Manutenção de conectividade de rede e servidores Windows/Linux locais, incluindo configuração de roteadores, switches e validação de comunicação com sistemas de backoffice, mantendo disponibilidade de meios de pagamento e consultas.

Ministério Público do Estado de Minas Gerais

Estágio em Suporte

setembro de 2013 - novembro de 2014 (1 ano 3 meses)

Responsável pela padronização de estações de trabalho, instalação de softwares e suporte técnico remoto para infraestrutura da Procuradoria Geral de Justiça de Minas Gerais.

- Padronização de computadores e notebooks através de aplicação de imagens de sistema homologadas, instalação de drivers e configuração de softwares corporativos, reduzindo chamados por configurações inconsistentes.
- Execução de suporte remoto via VNC e TeamViewer com reprodução de erros, aplicação de correções e orientação a usuários, mantendo alta taxa de resolução remota e reduzindo tempo médio de atendimento.
- Diagnóstico de hardware e instalação de impressoras, incluindo testes de componentes, configuração de drivers e resolução de problemas de conectividade, garantindo continuidade operacional e documentação adequada.

CEFET-MG

Tutor à Distancia

março de 2011 - março de 2012 (1 ano 1 mês)

Responsável pelo acompanhamento de alunos em plataforma Moodle, mediação de atividades acadêmicas e suporte técnico para curso técnico de Planejamento e Gestão de TI em modalidade EaD.

- Acompanhamento e orientação de alunos na plataforma Moodle, incluindo esclarecimento de dúvidas sobre navegação, explicação de atividades e suporte técnico, reduzindo evasão e aumentando participação nas aulas online.

- Mediação de fóruns e chats acadêmicos, organização de tópicos de discussão e incentivo à participação colaborativa, promovendo troca de conhecimentos e resolução de dúvidas comuns entre estudantes.
- Correção de atividades e desenvolvimento de materiais de apoio, incluindo aplicação de rubricas, feedback estruturado e criação de guias técnicos, melhorando qualidade das entregas e reduzindo dúvidas recorrentes.

Contax

BackOffice

dezembro de 2009 - março de 2010 (4 meses)

Formação acadêmica

Centro Universitário de Belo Horizonte

Tecnologia, Tecnologia da Informação · (2011 - 2014)

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais - IFMG

Tecnologia em Design de Ambientes, Design de Interiores · (2018)