

# Matheus Muniz

Belo Horizonte, MG | +55 (31) 9735-26254 | [matheusmuniz@outlook.com](mailto:matheusmuniz@outlook.com)  
LinkedIn: [@matheus-muniz](#) | Inglês – B1 | Espanhol – B1

## Análise de Dados & Business Intelligence | Automação | DevOps | Python • SQL

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.

## Trajetória Profissional | 2011 – 2025

Iniciei em 2011 como estagiário-tutor EAD no CEFET/MG, evoluindo para técnico de campo na Via Varejo e analista de suporte na Stefanini e Algar Tech. Na Global Hitss, avancei de analista de Service Desk para Líder Técnico do NOC, ingressando posteriormente na F1RST Digital Service (Santander) como Analista Pleno em 2021 e sendo promovido a Sr. em 2022, acumulando experiência em monitoramento, automação e análise de dados.

## Resultados & Reconhecimentos

### • Redução Significativa de Toil Operacional | F1RST Digital

Desenvolvimento e implementação de automações com Python, PowerShell e PowerAutomate que resultaram em 72% de redução no tempo de execução de rotinas relacionadas ao Consignado, liberando recursos da equipe para atividades estratégicas.

### • Otimização de Processos de Monitoramento | F1RST Digital

Criação de dashboards operacionais em Power BI para acompanhamento de saúde do ambiente, volumetria de alertas e análise de tendências, proporcionando maior visibilidade para decisões estratégicas e redução do MTR em classes de alertas recorrentes.

### • Absorção e Escalonamento de Atividades Operacionais | F1RST Digital

Liderança na absorção de novas rotinas operacionais de N1 e N2, estabelecendo critérios de entrada, POPs estruturados e treinamento de equipes, resultando em menos handoffs no ServiceNow e maior autonomia operacional.

### • Estruturação de Operação 24x7 | Global Hitss

Coordenação e implementação de processos estruturados para equipes de NOC, Service Desk e Gestão de Acessos, garantindo cobertura contínua e estabelecimento de SLAs consistentes para o Banco Olé Consignado.

## Experiência Profissional

### Análise de Dados & Otimização de Processos | F1RST Digital Service

Cargo: Analista de TI Sr.  
12/2022 – 02/2025

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 toile 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 MTR, MTTR 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.

### Suporte Técnico N1/N2 & Análise de Dados | F1RST Digital Service

Cargo: Analista de TI Pl.  
12/2021 – 12/2022

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 evidencião 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.

## **Coordenação de Equipes Técnicas & Melhoria de Processos | Global Hitss**

**Cargo:** Líder Técnico

11/2020 – 12/2021

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.

## **Infraestrutura em TI & Segurança | Global Hitss**

**Cargo:** Analista de Gestão de Identidades e Acessos

01/2019 – 11/2020

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.

## **Suprimento Técnico em TI & Atendimento Especializado | Global Hitss**

**Cargo:** Analista de Service Desk

01/2018 – 12/2018

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.

## **Service Desk & Administração de Sistemas | Algar Tech**

**Cargo:** Analista de Suporte Técnico

05/2017 – 08/2017

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 do 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.

## **Infraestrutura & Administração de Chamados | Stefanini IT Solutions**

**Cargo:** Analista de Suporte Técnico  
03/2015 – 05/2016

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.

## **Suporte & Manutenção de Equipamentos Críticos | CTIS Tecnologia S.A**

**Cargo:** Técnico de Campo  
11/2014 – 02/2015

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.

## **Suporte em TI & Diagnóstico de Hardware | MPMG - Ministério Público de Minas Gerais**

**Cargo:** Estagiário em Suporte  
09/2013 – 10/2014

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.

## **Atendimento EAD & Suporte Acadêmico | CEFET-MG**

**Cargo:** Estagiário de Ensino a Distância  
05/2011 – 03/2012

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.

## **Habilidades Técnicas & Conhecimentos**

Análise de Dados | Business Intelligence | Power BI | SQL | ETL | Data Visualization | Python | R | Automação 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 | MTIA | SLO | Dashboard Development | Data Modeling | DAX | Power Query | Reporting Services | Integration Services | NoSQL | Active Directory | Middleware | Scripts RPA | PowerAutomate | Git | Docker | Linux | Windows Server

## **Formação Acadêmica**

- Gestão de Tecnologia da Informação | Centro Universitário de Belo Horizonte - UniBH  
Conclusão: 2014

## **Cursos & Certificações**

- Formação Power BI | **Alura**
- Formação R para Data Science | **Alura**
- Formação Python para Data Science | **Alura**
- Formação Powershell | **Alura**
- Formação Typescript | **Alura**
- Certificação Scrum Foundations | **Certiprof**
- Certificação Oracle Cloud Infrastructure Foundations | **Oracle**
- Certificação SRE Practitioner | **DevOps Institute**

- Certificação Cobit 5 Foundations | [Peoplecert](#)
- Certificação ITIL 4 Foundations | [Peoplecert](#)
- Desenvolvedor Full Stack Python | [EBAC](#)
- Bootcamp Analista Cybersecurity | [IGTI – XP Educação](#)
- Datalab – Jornada Business Intelligence | [Alura - FIAP](#)