

Carlos Henrique Gomes

Mogi das Cruzes, SP

carloshegomes@outlook.com • +55 11 98164-8739 • [linkedin.com/in/carlos-he-gomes](https://www.linkedin.com/in/carlos-he-gomes) • github.com/carlos-h-gomes

RESUMO PROFISSIONAL

Engenheiro Sênior de Automação e Integração com IA, com 12+ anos em tecnologia e 5+ anos especializado em automação de processos, integrações via APIs e implantação de IA Generativa. Histórico comprovado de sistemas em produção com impacto mensurável: R\$80 mil+/mês em receita recuperada para 4 clientes enterprise (~\$30K USD), R\$90 mil+/mês em ROI operacional documentado e processos críticos reduzidos de semanas para minutos. Expertise em Python, n8n, REST APIs, arquitetura orientada a eventos e automações com LLMs para plataformas B2B SaaS e e-commerce.

COMPETÊNCIAS PRINCIPAIS

Automação de Processos (n8n, Apache NiFi, Celery) · Integração via REST API & Webhooks · Python (Flask, FastAPI) · IA Generativa & LLMs (GPT-4/5, Gemini) · Engenharia de Prompt · Workflows Agentivos · Arquitetura Orientada a Eventos · ETL & Pipelines de Dados · PostgreSQL · Docker · WhatsApp Business API · BPA · iPaaS · Análise de Sentimento · Apache Superset · Salesforce

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Hi Platform · São Paulo/SP

Set/2021 – Atual

Especialista de Automação e Integração

- Criou automações no Salesforce para renovação de contratos, alteração de escopo e processos administrativos, reduzindo o tempo de execução de 1 semana completa para menos de 30 minutos.
- Automatizou pipeline de exportação e visualização da base do bot (JSON para React Flow), substituindo 30 dias de trabalho manual em Figma por execução automatizada de 8 horas por ciclo de release.
- Desenvolveu integrações middleware em n8n conectando canais de atendimento do Mercado Livre e Shopee em uma central unificada de suporte.
- Desenvolveu o Hi Boards, plataforma interna de analytics em substituição ao produto de BI terceirizado, gerando R\$52 mil+/mês em saving e receita incremental (6 novos clientes a ~R\$2K/mês cada), atendendo 15+ agentes de suporte com ~1.000 tickets mensais.
- Construiu pipelines de dados consumindo a API da Meta para cálculo de CTR de templates HSM, com persistência incremental em PostgreSQL e dashboards executivos no Apache Superset.
- Arquitetou automação de cart recovery para 4 clientes enterprise em diferentes verticais de e-commerce, gerando R\$80 mil+/mês em receita recuperada (cliente âncora: R\$60 mil+/mês, 15% de reengajamento) via WhatsApp Business API via WhatsApp Business API.
- Automatizou mais de 50 mil disparos mensais de HSM via WhatsApp para rastreamento de pedidos de cliente enterprise de alto volume, escalando a confiabilidade das entregas em volume.
- Implementou workflows com GPT-4/Gemini para sumarização automática de tickets, análise de sentimento e automação de QA na equipe de suporte.

Grupo Semar Supermercados · Poá/SP

Jun/2018 – Ago/2021

Analista de TI

- Gerenciou a infraestrutura de TI de uma rede com mais de 30 lojas, atendendo milhares de equipamentos incluindo terminais de PDV, sistemas de Auto Checkout, servidores e estações de trabalho.
- Projetou e configurou redes de lojas do zero em toda a rede varejista: mapeamento de rede, distribuição de equipamentos, cabeamento e gestão contínua de conectividade.
- Administrou sistemas de ERP (Bluesoft e Arius) para gestão de estoque, ordens de serviço e operações de varejo, desenvolvendo base sólida em integração de processos de negócio.

- Implantou ferramentas Atlassian (Jira) para gestão de tickets de TI e controle de ordens de serviço, padronizando os fluxos de suporte em toda a rede de lojas.
- Realizou suporte a sistemas de PDV e Auto Checkout em múltiplos formatos de loja, mantendo alta disponibilidade em sistemas críticos para a operação.
- Desenvolveu primeiras automações e integrações via API para suporte a rotinas operacionais, iniciando a transição para desenvolvimento de software e sistemas.

Gomes e Gomes Informática, Consultor Autônomo (MEI) • Mogi das Cruzes/SP 2015 – 2018

Consultor de TI e Integrador de Sistemas

- Prestou serviços de TI para clientes PME: projeto e configuração de redes, instalação de sistemas, manutenção de infraestrutura e suporte contínuo.
- Gerenciou ciclo completo de atendimento de forma independente, do levantamento de requisitos à entrega e manutenção.

Webcyber Informática • Mogi das Cruzes/SP

2013 – 2015

Técnico de Informática

- Montagem de hardware, configuração de sistemas e suporte técnico; especializado em montagem de PCs de alta performance para uso profissional e gamer.

PROJETOS SELECIONADOS E INICIATIVAS

ProcessSurge | Fundador & Responsável Técnico • 2023 – Atual

Plataforma B2B de automação para PMEs: automação de processos, suporte ao cliente com IA e recuperação de vendas.

Módulo Cart Recovery | Automação de Carrinho Abandonado (WhatsApp Business API / E-mail)

- Arquitetou fluxos de recuperação de carrinho orientados a eventos, acionados por webhooks de e-commerce.
- Implementou lógica de opt-in/opt-out, regras de janela de envio e rastreabilidade completa de disparos.
- Stack: n8n, Redis, Celery, Webhooks REST/JSON, WhatsApp Business API.

Surge Assist | Sistema de Triagem e Classificação de Tickets com IA

- Desenvolveu sistema de categorização de tickets combinando inferência GPT-4 com heurísticas baseadas em regras.
- Reduziu o tempo de decisão na fila de suporte e eliminou o roteamento manual de chamados.

Prospect | Geração e Qualificação de Leads com IA

- Desenvolveu ferramenta de geração e qualificação de leads com inteligência artificial: busca e valida leads, calcula score de intenção e fit, enriquece perfis com dados de empresa e contato, e gera mensagens de abordagem personalizadas automaticamente.
- Stack: Python, OpenAI API (GPT-4), web scraping, APIs de enriquecimento de dados.

HABILIDADES TÉCNICAS

- **Linguagens & Back-end:** Python (Flask, FastAPI), SQL, SQLAlchemy
- **Automação & Orquestração:** n8n, Apache NiFi, Celery, Redis, automação de processos (BPA), arquitetura orientada a eventos, jobs agendados
- **APIs & Integração:** REST API, Webhooks, JSON, WhatsApp Business API (Meta API), Salesforce API, Mercado Livre API, iPaaS, middleware
- **Inteligência Artificial:** OpenAI API (GPT-4/5), Google Gemini, Engenharia de Prompt, IA Generativa, integração de LLMs, workflows agentivos, análise de sentimento, QA automático

- **Dados & BI:** PostgreSQL, ETL, pipelines de dados, Apache Superset, modelagem relacional, KPIs, dashboards executivos
- **Infraestrutura:** Docker, containers, implantação self-hosted, Linux
- **Plataformas:** Salesforce, WhatsApp Business Platform, Mercado Livre, Shopee, Meta API

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- MBA em Inteligência Artificial & Big Data, Anhanguera | Jun/2025 – Dez/2025
- MBA em Gestão da Qualidade de Software, Anhanguera | Dez/2024 – Jun/2025
- Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação, UNIP | 2023

Cursos Complementares:

- Customer Care e Gestão de Expectativas, Hi Academy
- LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados
- TIC / Tecnologia da Informação e Comunicação, SENAI

IDIOMAS

- Inglês: Proficiência Técnica / Profissional
- Português: Nativo
- Espanhol: Básico