GUILHERME DOS SANTOS BUENO

Analista de Suporte de TI e Sistemas | N1 · N2 · Sustentação de Sistemas · SQL

Sorocaba – SP · Presencial, híbrido ou remoto · (15) 99166-9935 · guidossantosbueno@gmail.com
linkedin.com/in/guilhermedossantosbueno · github.com/euguisantosdev

Objetivo: Analista de Suporte de Sistemas, Sustentação, Suporte N1/N2 e Suporte a ERP, com foco em troubleshooting e SQL.

RESUMO PROFISSIONAL

Analista de Suporte de TI e Sistemas com experiência em sustentação de ERP e sistemas corporativos em restaurantes de alto volume, suporte a plataforma digital e suporte a sistemas em ambiente bancário. Investigo incidentes até a causa raiz com SQL, logs e monitoramento (Zabbix, Grafana), registro e escalo chamados em ITSM (Jira Service Management, ServiceNow, GLPI) e documento as soluções para reduzir recorrência. Mantenho projetos próprios no GitHub com testes automatizados e CI/CD.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- **Suporte técnico:** triagem, diagnóstico de hardware e software, causa raiz (RCA) e escalonamento com evidências.
- **Banco de dados e SQL:** SQL (SELECT, JOIN, filtros), validação de dados e investigação de inconsistências; Excel e Power BI.
- **Monitoramento e ITSM:** Zabbix e Grafana; Jira Service Management, ServiceNow e GLPI (priorização, SLA e escalonamento).
- **APIs e integrações:** APIs REST, análise de logs e diagnóstico de falhas de integração entre sistemas.
- **Infraestrutura e redes:** Windows 10/11, Active Directory (usuários e grupos), periféricos; Linux (noções).
- **Estudos e projetos próprios:** Python e pytest, PowerShell e Pester, Git e GitHub Actions, Streamlit; Windows Server, Group Policy, Microsoft 365, Entra ID, TCP/IP, Postman e PHP (cursos e laboratório).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Helppi — Analista de Suporte de TI e Sistemas (PJ) *Agosto/2026 – Atual*

- Investigação de incidentes e falhas de aplicação até a causa raiz, com análise de logs, SQL e APIs REST.
- Gestão de chamados e SLA no Jira Service Management; dashboards de APIs e disponibilidade no Grafana.
- Documentação de soluções e análise de recorrência de incidentes.

Votolog — Analista de Suporte de TI e Sistemas (Projeto McDonald's) *Abril/2026 – Agosto/2026*

- Sustentação de ERP e troubleshooting de PDVs, KVS, pinpads e periféricos em restaurantes de alto volume.
- Monitoramento no Zabbix (servidores, serviços, PDVs, conectividade); SQL para validar dados e investigar inconsistências.
- Priorização por criticidade, escalonamento técnico com evidências e documentação de soluções.

Pulse Client Experts — Analista de Sistemas (Operação Santander) *Janeiro/2024 – Março/2026*

- Suporte a sistemas corporativos em ambiente bancário; diagnóstico de falhas em estações e periféricos.
- Registro, categorização e acompanhamento de incidentes e requisições no ServiceNow; escalonamento técnico.
- Investigação de problemas técnicos, coleta de evidências, validação da solução e documentação de procedimentos.

Prefeitura Municipal de Sorocaba — Estagiário de Suporte de TI *Janeiro/2023 – Dezembro/2023*

- Suporte N1/N2 a múltiplas unidades: hardware, software, Windows, impressoras e conectividade.
- Administração básica de usuários e grupos no Active Directory; certificados digitais; chamados e inventário no GLPI.

PROJETOS

Projetos pessoais.

Service Desk Dashboard github.com/euguisantosdev/service-desk-dashboard
Chamados, SLA e análise operacional em SQL, Python e Streamlit; testes automatizados e CI/CD (GitHub Actions).

SRE Auto-Heal github.com/euguisantosdev/sre-autoheal
Auto-remediação de incidentes com runbooks em SQL e Python; controle de concorrência e teste de regressão.

AD Toolkit github.com/euguisantosdev/ad-toolkit
Onboarding, offboarding e auditoria de contas AD em PowerShell; 12 testes Pester, em AD simulado.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Análise e Desenvolvimento de Sistemas — Uniso — Concluído em 2026.

Técnico em Informática — ETEC Júlio de Mesquita — Concluído em 2021.

CURSOS LIVRES E IDIOMAS

SQL · Windows Server e AD · PowerShell · APIs REST e Postman · Linux · Microsoft 365 e Entra ID · Power BI · Inteligência Artificial (Alura) · AWS e Google Cloud (Uniso) · Cloud Computing (SENAI) · Office Avançado · Preparatório ITIL 4 Foundation.

Idiomas: Português (nativo) · Inglês (intermediário).