

Pedro Henrique Moreno

Analista de TI · Sustentação de Sistemas & Service Desk (ITSM)

(19) 99375-0501 pedrohenriquemoreno@icloud.com
[linkedin.com/in/pedrohmoreno](https://www.linkedin.com/in/pedrohmoreno) github.com/PedroHMoreno

— RESUMO PROFISSIONAL

Analista de TI com 4 anos de experiência em **sustentação de sistemas críticos de negócio (ERP/MES)** em ambiente **multi-site (SP/PR/PE)**, atuando em **gestão de incidentes, troubleshooting e análise de causa raiz** com foco em continuidade dos serviços e SLA. Combino suporte **N1–N3**, administração de ambiente Microsoft (AD/M365) e desenvolvimento interno (PHP/JavaScript/SQL), com foco crescente em sustentação de sistemas e projetos de ERP.

— COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Sustentação & ITSM Gestão de incidentes · Troubleshooting · Análise de causa raiz (RCA) · Suporte N1–N3 / Service Desk · Gestão de chamados, filas e categorização · SLA · Base de conhecimento · ManageEngine (ServiceDesk Plus) · ITIL 4 (em andamento)

Monitoramento Zabbix · Grafana

Servidores & Infraestrutura Windows Server (AD, arquivos, impressão) · Linux · Active Directory / GPO · Microsoft 365 · Entra ID (Azure AD) · Exchange Online · Intune · Proxmox · Docker · Rotinas de backup

Banco de Dados Oracle · SQL Server · MySQL · SQL · PL/SQL

Desenvolvimento PHP · JavaScript · Node.js · jQuery / Bootstrap · Git / GitHub

ERP & Negócio Sustentação de ERP (Focco) e MES · Automação de relatórios · Ambiente multi-site (SP/PR/PE)

Idiomas Inglês — Avançado

— EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

GRUPO UMAFLEX

Indústria multi-site (SP · PR · PE) — trajetória de suporte N1 a Analista de TI

Analista de TI

07/2025 – Presente

- Sustento os serviços de TI de **3 unidades (SP/PR/PE)**, atendendo cerca de **285 usuários/estações**, com foco em disponibilidade e continuidade dos serviços.
- Mantenho **suporte N1–N2, helpdesk (ManageEngine) e administração do ambiente Microsoft (AD/M365)**, hoje com prioridade cada vez maior para a área de sistemas e para o projeto de ERP.
- Monitoro o ambiente com **Zabbix e Grafana** e trato os alertas antes que se tornem indisponibilidade.
- Acompanho os treinamentos das áreas de negócio em preparação para **sustentar o novo ERP na migração entre Focco e SAP**.
- Conduzo **projetos de melhoria contínua** que eliminaram retrabalhos e chamados recorrentes nas áreas de negócio.
- Desenvolvo **relatórios e automações** que substituíram tarefas manuais e aceleraram a decisão das áreas usuárias.

Assistente de TI Sênior

12/2023 – 07/2025

- Prestei suporte avançado (**N2/N3**) a **ERP e MES**, tratando em média **20 chamados/semana** com troubleshooting e análise de causa raiz.

- Desenvolvi **mais de 50 relatórios gerenciais** (fiscal, comercial, suprimentos, PCP, financeiro) via consultas **SQL e PL/SQL sobre base Oracle** — a maioria incorporada à rotina de decisão das áreas.
- Implementei o sistema de **etiquetas de produtos** e o **projeto de picking de carga**, reduzindo drasticamente erros de carregamento e entrega, com treinamento das equipes e acompanhamento da implantação.
- Disponibilizei **painéis de produção em tablets** no chão de fábrica, ampliando o acompanhamento de indicadores pelas lideranças em tempo real.
- Administrei **Active Directory (GPO)**, cerca de **200 licenças Microsoft 365, Entra ID e Exchange Online** nas 3 unidades.
- Desenvolvi e mantive a **intranet corporativa (PHP/JS)** — comunicados, acesso a sistemas, ramais e cardápio, centralizando a comunicação interna das unidades.

Assistente de TI Junior

06/2022 – 12/2023

- Atendi em **N1** um parque de cerca de **285 máquinas** nas 3 unidades, garantindo disponibilidade de hardware, software e impressoras.
- Operei o **helpdesk em ManageEngine (ServiceDesk Plus)**: registro, categorização e resolução de chamados dentro do fluxo de atendimento.
- Estruturei a **base de conhecimento do helpdesk**, com manuais e artigos de resolução que reduziram chamados repetitivos.

— FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós-graduação em Sistemas Gerenciais com ênfase em SAP — FETES

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas — FATEC Arthur de Azevedo - Mogi Mirim

— CERTIFICAÇÕES

- **Oracle Database Design** — Oracle
- **Desenvolvedor SAP BTP** — Megawork Consultoria
- **ITIL 4 Foundation** — em andamento