Yuri Magalhães de Souza

CONSULTOR SERVICENOW · AUTOMAÇÃO & INTEGRAÇÃO

São João del-Rei, MG — Brasil | +55 32 99966-3197 | ymsou25@gmail.com | linkedin.com/in/yurimagalhaess

PERFIL

Consultor ServiceNow com atuação em automação de processos, ITSM/CSM e integrações seguras entre sistemas. Experiência end-to-end com Flow Designer, IntegrationHub e scripting server-side e client-side, incluindo gestão do ciclo de vida de certificados, integrações REST com autenticação OAuth 2.0 e definição de políticas de acesso (API Access Policies, ACLs, Data Policies e escopos de autorização). Base complementar em desenvolvimento backend (Python, TypeScript, SQL) e análise de dados de ativos de TI.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Consultor ServiceNow — 4Matt Tecnologia

DEZ 2025 — PRESENTE

Auren — Gestão do ciclo de vida de certificados

- Desenvolveu solução completa de gestão de certificados SSL e digitais na plataforma ServiceNow, cobrindo emissão, renovação, revogação e monitoração.
- Construiu record producers com formulários dinâmicos (solicitante, gestor direto, departamento, nome do certificado e *subject alternative names*), exibindo campos de item de configuração ou URL conforme o local de instalação selecionado.
- Automatizou no Flow Designer os fluxos de aprovação, geração de CSR, atualização de inventário e implantação, com abertura automática de incidentes para certificados vencidos, geração de tarefas de renovação a 30 dias e envio de e-mails proativos a 90 dias do vencimento.
- Implementou fluxo diário de monitoração do parque instalado e business rule que abre incidente sempre que um certificado indevidamente descontinuado é reinstalado.
- Estruturou as notificações de todo o ciclo (solicitações de aprovação, rejeições e encerramentos) e organizou os serviços no portal com ícones e categorias.

AEGEA — Integrações de entrada do ITSM e controle de acesso

- Protegeu as integrações de entrada entre o ServiceNow e sistemas ITSM de terceiros definindo REST API Access Policies que restringem os usuários de integração à atualização de incidentes e tarefas de catálogo, vinculadas a perfis de autenticação por fornecedor.
- Habilitou autenticação OAuth 2.0 no fluxo *client credentials*, criando application registries com client ID e secret por fornecedor e validando a obtenção de tokens.
- Definiu escopos de autorização para incidentes e tarefas de catálogo por fornecedor e converteu UI policies em data policies, garantindo que atualizações via API respeitem campos obrigatórios e somente leitura.
- Implementou ACLs que concedem leitura/escrita apenas aos participantes do chamado (solicitante, requisitado, grupo de atribuição, watchlist e aprovadores) e criou grupo de gestores de contratos com papel dedicado.
- Criou usuários de máquina por fornecedor, agrupados em um grupo de usuários de integração com permissões de escrita em incidentes e requisições, garantindo escopo correto por chamada de API.
- Ajustou tópicos de RH no Virtual Agent para permitir múltiplos anexos em uma mesma conversa de WhatsApp e desenvolveu UI page e UI action para o atendente selecionar anexos do chamado e enviá-los via integração Twilio.

Portal de atendimento (CSM) e aplicações escopadas

- Estruturou domínios de atendimento em aplicações escopadas independentes — como suporte à plataforma ServiceNow e gestão de ativos de TI — apoiadas em papéis nativos de CSM, sem dependência de papéis customizados.
- Estendeu a tabela padrão de caso para tabelas derivadas por domínio, com numeração automática e prefixos exclusivos, e configurou tipos de caso bilíngues ligando cada tabela ao respectivo serviço.
- Customizou layouts de formulário com os campos essenciais de atendimento (canal, conta, contato, produto, contrato, direito de serviço, prioridade e atribuição), removendo campos não utilizados.
- Adaptou record producers para criação de casos nas novas tabelas com comportamento *insert and stay*, reaproveitando variable sets e padronizando nomes em português e inglês.
- Contribuiu para a construção do portal de atendimento ao cliente, incluindo fluxos de criação de casos e melhorias de usabilidade.

Unimed — Experiência do cliente e coleta de feedback

- Implementou pesquisa de satisfação disparada automaticamente no encerramento do chamado, com botão de confirmação de conclusão que direciona o usuário à pesquisa.
- Integrou o Google Chat Spoke (IntegrationHub) para envio do link da pesquisa por chat, ampliando o alcance da coleta de respostas.

Cocal — Controle dinâmico de estado

- Implementou UI actions condicionais ao estado do chamado, permitindo que os agentes transicionem rapidamente para “Em aprovação”, “Em andamento” ou “Aguardando fornecedor”.

> **Stack:** Flow Designer · IntegrationHub · ITSM · CSM · Virtual Agent · Service Catalog · Business Rules · Client Scripts · ACLs · Data Policies · UI Actions · UI Pages · Scoped Applications · REST API · OAuth 2.0 · Google Chat Spoke · Twilio/WhatsApp

Desenvolvedor de Software — 4Matt Tecnologia

AGO 2022 — DEZ 2025

- Desenvolvimento backend com Python, TypeScript e SQL/MySQL em ambiente Google Cloud Platform.

Assistente de ITAM — 4Matt Tecnologia

AGO 2022 — DEZ 2023

- Análise de dados de inventário de ativos de TI com Snow Software e Python.

Estagiário — 4Matt Tecnologia

FEV 2022 — JUL 2022

- Apoio à análise de dados de ativos de TI com Snow Software e Python.

Monitor de Algoritmos e Estruturas de Dados — UFSJ

SET 2021 — DEZ 2021

- Monitoria remunerada na unidade curricular Algoritmos e Estruturas de Dados I, apoiando os alunos em exercícios e conceitos da disciplina.

CERTIFICAÇÕES

Certified Implementation Specialist – Data Foundations (CMDB and CSDM) (CIS-DF) — SET 2026
ServiceNow University

Certified System Administrator (CSA) — ABR 2026
ServiceNow University

Micro-Certifications ServiceNow
Flow Designer · Service Portal · Application Developer User Interface Creator · Welcome to ServiceNow

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas — *em curso* — JUL 2025 — JUL 2027
Universidade Cruzeiro do Sul

Engenharia Mecatrônica — *incompleto* — JAN 2020 — DEZ 2024
Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ) — Ouro Branco, MG

Ensino Médio — JAN 2016 — JAN 2018
Fundação Bradesco — São João del-Rei, MG

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

Plataforma ServiceNow	Flow Designer, IntegrationHub, IT Service Management (ITSM), Customer Service Management (CSM), Virtual Agent, Service Catalog, Scoped Applications
Configuração e scripting	Business Rules, Client Scripts, ACL Scripts, UI Actions, UI Pages, Record Producers, Variable Sets, Notificações
Integrações	REST API, OAuth 2.0 (client credentials), API Access Policies, escopos de autorização, Google Chat Spoke, Twilio/WhatsApp
Segurança e governança	ACLs, Data Policies, usuários e grupos de integração, controle de acesso por participante do chamado
Desenvolvimento	Python, TypeScript, SQL, MySQL, Google Cloud Platform
Ferramentas	Snow Software

IDIOMAS

Português	Nativo
Inglês	Intermediário — certificação CEFR B1
Espanhol	Básico