



## RESUMO

Profissional em busca de uma oportunidade para aplicar meus conhecimentos acadêmicos em um ambiente prático. Possuo sólida base em tecnologias como CSS e HTML, linguagem de programação como Python JavaScript e conhecimentos em estruturas de dados e algoritmos. Tenho prática na satisfação do cliente, levando sempre um bom atendimento. Sou comprometido, atento aos detalhes e apaixonado por resolver problemas complexos com tecnologia.

## FORMAÇÃO

### Universidade Cruzeiro do sul

Análise e desenvolvimento de sistemas  
2023 – 2025

## HABILIDADES

- Conhecimento com Front-end e web development
- Conhecimento em Banco de dados e SQL
- Trabalho em equipe
- Conhecimento com SAP, JIRA, ZENDESK, ZENVIA e Power BI
- Conhecimento em Python, JavaScript e Github

## EXTRA CURRICULAR

### Rocketseat

Desenvolvimento de portfolio com HTML e CSS

### Udemy Alumni

Banco de dados e SQL

### FIAP

Business Intelligence

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Ciclic - Seguros e Serviços

Analista de CX | 2023 – atualmente

- Análise de dados com método descritivo através de indicadores como KPI (CSAT, NPS e CES);
- Criação e apresentação de Dashboard, utilizando o Serviço Aurora;
- Abertura e acompanhamento de solicitações através do JIRA;
- Apoio na plataforma do Reclame aqui e Consumidor.gov;
- Responsável em Chargeback.

### Caoa chery

Apontador garantista | 2021 – 2022

- Emissão e lançamento de notas fiscais através do SAP;
- Faturamento e relatórios diários;
- Abertura e encerramento de ordem de serviços;
- Responsável pela comunicação entre as lojas ao encaminhar um veículo;
- Envio de documentos internos e compras de materiais em geral.

### Amazon Brasil

Analista de CS | 2020 – 2021

- Atendimento ao cliente receptivo, por chat, e-mail ou telefone;
- Contato com transportadoras e fornecedores;
- Experiência em atendimento B2B;
- auxílio na plataforma técnica do prime vídeo.