



## JONATHAN WILLIAM VALERIANO



(11) 9872-51356



jw.valeriano@hotmail.com

Portfólio: [jwvaleriano.netlify.app/](https://jwvaleriano.netlify.app/)

### SOBRE

Profissional com mais de 6 anos de experiência em Tecnologia da Informação, agora em transição para a área de Dados. Durante minha trajetória, desenvolvi habilidades analíticas, pensamento crítico e uma forte capacidade de resolução de problemas, sempre com foco na satisfação e produtividade dos usuários. Atualmente, estou aprofundando meus conhecimentos em análise de dados, trabalhando com ferramentas como Python e Power BI, e desenvolvendo projetos práticos para construir um portfólio sólido. Busco uma oportunidade como Analista de Dados para aplicar essa combinação de experiência em TI e novas competências em dados, contribuindo para a tomada de decisões estratégicas baseadas em informações precisas e bem estruturadas.

### CURSOS E CONHECIMENTOS

#### Formações:

**2025 - Pós-Graduação - Ciência de Dados e Big Data Analytics**

Centro Universitário FMU - Cursando

**2018 - Ciências da Computação**

Universidade FAM (Concluído)

#### Dados:

**Excel - Avançado**

**Power BI - Intermediário**

#### Sistemas Operacionais:

**Linux - Básico**

**Windows - Avançado**

**MacOS - Intermediário**

#### Ferramentas de trabalho:

**SharePoint - Intermediário**

**Office 365 - Avançado**

**Google Workspace - Intermediário**

#### Idiomas:

**Inglês - Técnico**

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

#### 2024 - Atualmente - Inviron

Atuo como Analista de Suporte Sênior, desempenhando atividades voltadas ao atendimento de clientes que utilizam nosso software.

Principais responsabilidades:

- Compreender as necessidades dos clientes e buscar soluções de forma ágil, garantindo a qualidade do atendimento e o cumprimento dos SLAs estabelecidos.
- Realizar análises de dados com o objetivo de aprimorar a performance do time e da empresa, utilizando ferramentas como Python e Power BI.
- Implementar novos projetos, contribuindo para a evolução dos processos e resultados.
- Ministrar treinamentos direcionados aos clientes, com foco em ensinar a usabilidade e as funcionalidades do sistema.
- Participar de reuniões constantes com a equipe de desenvolvimento para colaborar na criação de ferramentas que agreguem valor à experiência do cliente.

Este trabalho é conduzido com o objetivo de alinhar as expectativas dos clientes às soluções oferecidas, promovendo melhorias contínuas e garantindo a satisfação do usuário final.

#### 2021 - 2024 - DXC Technology

**Analista de Suporte Técnico:** Responsável pela resolução de demandas técnicas relacionadas à microinformática em um ambiente corporativo, oferecendo suporte remoto e presencial a usuários finais em sistemas Windows e MacOS.

**Líder de Equipe:** Coordenação das atividades diárias da equipe, gerenciamento de métricas de desempenho e realização de feedbacks contínuos, visando otimizar a produtividade e a qualidade do serviço prestado.

**Analista VIP (Piloto):** Atendimento especializado a clientes VIP, focando em demandas de alta prioridade e garantindo uma resolução ágil e eficiente.

#### 2019 - 2020- NeoBPO

**Analista de Sistemas Jr**

Suporte ao usuário via Field Service, Service Desk e chat.

Troca de componentes de hardware, instalação de software e configuração de redes.

Gerenciamento de perfis, backups e redes VPN.