

# JONATHAS ABREU DE PONTES

30 anos

Valparaíso – Cariacica

(27) 98168-0206 | jonathasabreupontes@gmail.com | LinkedIn: [Jonathas Abreu](#)

## Objetivo

Aproveitar minha experiência com metodologias ágeis e planejamento estratégico para melhoria do desenvolvimento de software, garantindo entregas eficientes e de qualidade dentro dos prazos estipulados. Comprometido em aplicar minhas habilidades analíticas, visão crítica e boa comunicação para colaborar no sucesso dos projetos e no fortalecimento da equipe técnica

## Resumo Profissional

Carreira desenvolvida na área securitária, profissional voltado para qualidade nos processos, atendimento eficiente, resolução de conflitos, sempre analisando e identificando oportunidades de melhoria, antecipando problemas e reduzindo riscos, com o objetivo de garantir o sucesso no processo e a sustentabilidade dos negócios.

## Experiência Profissional

Grupo Autoglass – Vila Velha, Espírito Santo

03/2022 – Cargo atual

Analista de sinistro 3

- Recepcionar e acompanhar os chamados na fila de atendimento;
- Posicionar o cliente sobre o andamento do chamado;
- Cotação, negociação e compra de peças automotivas;
- Acompanhamento do SLA do atendimento

Principais habilidades

- Negociação
- Gestão do tempo
- Atenção e foco
- Resolução de problemas
- Análise crítica

01/2022 – 03/2022

Analista de Qualidade

- Identificação de desvio de processo de atendimento;
- Converter reclamações de atendimento em satisfação do cliente;
- Identificação e tratativa de tentativas de fraudes nos atendimentos;
- Cotação, negociação e compra de peças automotivas;
- Acompanhamento do SLA do atendimento em cada etapa do processo de tratativa do chamado.

Principais habilidades

- Comunicação
- Visão sistêmica
- Negociação
- Atenção e foco

07/2019 – 01/2022

Assistente administrativo – Qualidade

- Identificar a criticidade da reclamação e direcionar a tratativa para a equipe correspondente;
- Tratar reclamações de processo ou operacionais das cias de seguro;
- Manter as Cias de Seguro atualizadas sobre o andamento das tratativas das reclamações;

Principais habilidades

- Comunicação
- Atenção e foco

05/2017 – 07/2019

Auxiliar administrativo

- Recepcionar as solicitações dos clientes de sinistro e direcionar o atendimento para os agentes;
- Analisar e gerenciar o processo de recebimento de documentação para confirmação da abertura do atendimento;
- Gerenciar e manter o portfólio de documentos dos clientes atualizados;
- Esclarecer dúvidas de processo e documentações necessárias para atendimento.

Principais habilidades

- Gestão de demandas
- Análise crítica
- Gestão documental

11/2015 – 05/2017

Agente de atendimento

- Recepcionar ligações dos clientes de seguro;
- Abrir chamado para atendimento da demanda;
- Direcionar o atendimento para execução.

Principais habilidades

- Resiliência

05/2013 – 11/2015

Grupo Líder – Vitória, Espírito Santo

Auxiliar administrativo

- Organizar arquivos;
- Esclarecer dúvidas dos clientes;
- Registrar sinistros via sistema;
- Cadastrar propostas e endossos;
- Calcular novos seguros e renovações;
- Emitir novas apólices.

Principais habilidades

- Organização
- Comunicação

## **Formação**

2009 – 2010

Técnico – Gestão empresarial – UP – Nova Iguaçu, Rio de Janeiro

2022 – 2024

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas – FAESA- Vitória, Espírito Santo

### **Cursos complementares**

- Lógica de Programação;
- SQL Server - Consultas Relacionais;
- SQL Server – Dominando Tabelas e Tipos de Dados;
- SQL Server – Manipulando Dados;
- MySQL - Introdução a criação, consultas, e gestão de tabelas;
- Metodologias Ágeis - XP, Scrum, Lean e kanban.