



Jordan Dilenon Zahn Menezes, 25 anos

📍 Rua Iara, 211, Centro, 93280-100, Esteio - RS

✉ jordan.dilenon@hotmail.com

📞 51-991965775 51-998348885

Resumo

Sou um profissional de TI com mais de 7 anos de experiência no setor. Minha trajetória abrange diversas funções, incluindo suporte de níveis I e II, infraestrutura de TI, desenvolvimento de software, criação de relatórios e dashboards interativos, gestão de incidentes e processos, treinamentos e capacitações, implantação de sistemas e, mais recentemente, consultoria de serviços especializada. Com a bagagem profissional já adquirida, sou capacitado e busco posições voltadas para *liderança técnica* ou *análise de dados*. Recentemente concluí a graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e planejo realizar pós-graduação nas áreas de Análise de Dados e Gestão de TI, atuando como especialista. **Principais Habilidades:** - Análise de sistemas - Levantamento de requisitos - Metodologias ágeis - LGPD - SQL - Power BI - DAX - M Language - Excel - Análise de dados - Gestão de incidentes - Gestão de processos - Gestão de crises - Treinamento e capacitação de usuários

Experiência

CONSULTOR DE SERVIÇOS II

Qualitor Software SA | Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS
08/2023 - Atual

- Consultoria e Suporte Especializado: Realização de consultoria especializada para clientes, oferecendo orientação para o uso otimizado das ferramentas sempre com cordialidade, solicitude e comprometimento, registrando as tratativas e mantendo comunicação ativa até o final do atendimento.
- Desenvolvimento de Relatórios: Criação e manutenção de relatórios e views personalizados para clientes, utilizando SQL.
- Gestão Completa de Incidentes: Responsável por gerenciar incidentes em diferentes níveis (N1, N2, N3), monitorando desde a abertura até a resolução, garantindo uma resposta eficiente e focando na alta disponibilidade e performance para o cliente.
- Levantamento de Requisitos e Entendimento das Regras de Negócio: Coleta e análise de requisitos com clientes e stakeholders, alinhando as soluções às regras de negócio e necessidades estratégicas.
- Configuração de Sistemas e Integração com Power BI: Configuração de sistemas e conexões de dados no Power BI.
- Criação de Base de conhecimento: Criação de artigos, webinars e tutoriais para auxiliar no treinamento de novos funcionários.
- Treinamentos e certificações relevantes para desempenhar a função.
- Implantação do sistema em novos clientes e liberação de patches corretivos, quando necessário, em sistemas já existentes.
- Suporte pontual voltado à infraestrutura em forma de cortesia (Sem estar no escopo do contrato).

ANALISTA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Organisys (Bling ERP) | Rio Grande do Sul
02/2022 - 08/2023

- Atendimento ativo junto aos clientes da ferramenta.
- Interações realizadas por meio de chat, ticket, email e ainda, por meio de ligações.
- Treinamentos sobre os mais diversos assuntos, todos voltados para uso durante os atendimentos acerca dos módulos do sistema.
- Criação e desenvolvimento de soft skills.
- Cultura de feedback e evolução constante (15/15 1:1s)

ANALISTA DE SUPORTE TÉCNICO JR

Linx S.A | Rio Grande do Sul

09/2021 - 02/2022

- Atuação nos níveis 1 e 2 de suporte. • validação de complexidade e análise de cenários do nível 3 de suporte. • Atuação exclusiva no cliente Renner. • Análise preventiva dos logs em busca de erros que impeçam a aplicação de operar normalmente. • Gerenciamento e consultas no banco de dados do cliente

ANALISTA DE SUPORTE JR

Bolognesi | Rio Grande do Sul

06/2021 - 09/2021

- Manutenção de Equipamentos. • Gestão de ativos. • Controle e criação de acessos e credenciais (AD Sistema da Empresa, Sistema do Ponto e Crachá). • Monitoramento Antivirus e WAF

ANALISTA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Lydians Sistemas de Informação | Rio Grande do Sul

04/2021 - 05/2021

- Atender os clientes via email, telefone e CRM. • Efetuar o primeiro contato e entender sua necessidade. • Recolher dados e requisitos e, caso possível, realizar a tarefa ou então encaminhar para a equipe responsável.

ESTÁGIO DE APOIO TÉCNICO

Prefeitura Municipal de São Leopoldo | Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS

12/2019 - 04/2021

- Realizar atendimento aos usuários das secretarias, UBS's e escolas do município (Suporte externo). • Manutenção de máquinas e equipamentos (impressoras, estabilizadores, fontes) na bancada. • Formatação e limpeza de micros. • Instalação de programas (do governo e de terceiros). • Criação da base de conhecimento, com tutoriais para facilitar a adaptação de novos estagiários ao meio de trabalho

Formação acadêmica

Pós Graduação em Análise de Dados

DESCOMPLICA | Rio Grande do Sul

02/2025 - Cursando

Ensino Superior em Análise e desenvolvimento de sistemas

DESCOMPLICA | Rio Grande do Sul

10/2022 - 02/2025

Curso Técnico em Informática

Escolas e Faculdades QI | Rio Grande do Sul

02/2019 - 04/2021

Habilidades

Atendimento ao cliente

Análise de Dados

BI

Consultoria de inovação

Banco de Dados

AWS

MultiCloud

Treinamento e Capacitação de Usuários

Gestão de Crises

Gestão de Processos

Gestão de Incidentes

Excel

M language

DAX

No SQL

SQL

LGPD

Metodologias Ágeis

Levantamento de Requisitos

Análise de Sistemas

Power BI

Agentes de IA

Oracle

IA Generativa

Office 365

Microsoft ClipChamp

Sharepoint

Teams

Idiomas

Inglês - Intermediário

Português - Nativo

Espanhol - Básico

Dados complementares

- Disponibilidade para viajar
- Disponibilidade para mudar de residência
- Carteira de Habilitação: B
- Tipo de Veículo: Carro particular