

## Wallace dos Santos Queiros

26 anos, Barra do Piraí, RJ

@WallaceQueiros

wallacequeiros@hotmail.com

+55 24 99326-6059

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/wallace-queiros-a5b2aa161/>

### Resume

Buscando uma posição na área de tecnologia para aplicar conhecimentos em desenvolvimento de software, soluções tecnológicas inovadoras e contribuir para o crescimento da organização. Possui experiência prática em implementação de sistemas e suporte técnico, com foco na entrega de resultados eficientes.

### Professional Experience

#### IT Intern

Companhia Siderúrgica Nacional

March 2022 – December 2023

- Participação em projetos de implementação, migração ou atualização de sistemas, contribuindo para a conclusão de 5 grandes projetos.
- Monitoramento da disponibilidade e desempenho dos recursos de TI, ajudando a reduzir o tempo de inatividade em 15%.
- Colaboração em equipe, resultando no cumprimento de 100% das metas estabelecidas.

#### Technical Support Analyst (Helpdesk)

Virtua Max

November 2021 – February 2022

- Colaboração com a equipe de suporte técnico para resolver mais de 200 tickets por mês, com uma taxa de resolução de problemas de 95%.
- Identificação, análise e resolução de problemas técnicos complexos, reduzindo o tempo médio de resolução em 20%.
- Orientação de usuários sobre a utilização de equipamentos e aplicativos, treinando mais de 50 funcionários.

#### Telemarketing Operator (Active and Receptive)

Youtility Center do Brasil

April 2019 – January 2020

- Realização de mais de 150 chamadas por dia, com uma taxa de satisfação do cliente de 90%.

- Registro preciso de detalhes das interações com os clientes, contribuindo para uma melhoria de 10% no tempo de resposta em seguimentos futuros.

## Academic Background

### Bachelor's Degree in Software Engineering

Universidade de Vassouras

Graduated in 2023

- Participação no desenvolvimento de uma plataforma web de saúde mental, com foco no front-end utilizando HTML, CSS e JavaScript.
- Contribuição na criação e edição de vídeos, além do desenvolvimento web.
- Link para apresentação do projeto: <https://youtu.be/BC9Y7ozSy-4>

### English (Intermediate)

United Idiomias

## Skills

### Hard Skills

- Programming Languages: Python, Java
- Web Development: HTML, CSS, JavaScript
- Frameworks: Flask, Django
- Databases: Oracle, MySQL
- Software Testing
- GIT
- Office Suite
- Qlik Sense
- Agile Methodologies: Scrum

### Soft Skills

- Problem Solving
- Team Collaboration
- Communication Skills
- Time Management
- Attention to Detail
- Conflict Resolution
- Adaptability
- Leadership
- Critical Thinking
- Agile Methodologies
- Emotional Intelligence
- Creativity
- Flexibility