



JUSSILENE VALIM RIBEIRO

ANALISTA DE SUPORTE

Contato

Telefone e WhatsApp

41 99811-9767

Email

jussilene.valim@gmail.com

Endereço

Curitiba / PR



[LinkedIn](#)



[Projetos Pessoais](#)

Educação

Bacharelado em Ciência da Computação
Universidade Positivo — Curitiba/PR
2024 – 2029

Curso Superior de Tecnologia em
Inteligência Artificial
Universidade Positivo — Curitiba/PR
2025 – 2027

Skillset

Suporte Técnico B2B e B2C

Troubleshooting e Análise de Incidentes

Integrações via API REST

Monitoramento de Sistemas com Datadog

Ferramentas: Zendesk, Hugme, Salesforce, CORE, JDPI, Mandrill, Vindi, Nexus, SenseData, Nexus

Gestão de Reclamações (Reclame AQUI)

Automação com IA (N8N, LangChain, CrewAI)

Versionamento de código com Git/GitHub

Conhecimento básico em Python, HTML, JS

Criação e manipulação de dados com Excel e Planilhas Google

Instalação e configuração de sistemas operacionais e ferramentas de trabalho remoto (Zoom, Teams, Slack)

Objetivo

Profissional com mais de 10 anos de experiência em suporte, treinamento de equipes e liderança, com foco na resolução de problemas e na otimização do atendimento. Disposta a atuar em áreas técnicas como desenvolvimento, suporte N1 e N2, com habilidades para resolver chamados e criar soluções eficientes. Busco oportunidades na área de TI e afins.

Experiência

11/2024 - 06/2025

iugu

Analista de Suporte

- Suporte Técnico B2B: Atendi empresas B2B, oferecendo soluções rápidas e eficientes utilizando Zendesk, Hugme, Datadog e integrações via API.
- Gestão de Reclame AQUI: Gerenciei manifestações no Reclame AQUI, garantindo a satisfação do cliente e contribuindo para a melhoria contínua dos processos.

06/2020 - 11/2024

Wiser Educação

Analista de Atendimento Sênior

- Gestão de Retenção e Atendimento: Foco na reversão de cancelamentos e fidelização de clientes, utilizando empatia e soluções rápidas. Experiência com Salesforce, Nexus, Vindi, WTP e Shuri.
- Treinamento de Novos Colaboradores: Responsável pelo treinamento e integração de novos membros da equipe, com ênfase em técnicas de retenção e uso das ferramentas da empresa.

09/2015 - 02/2019

Telefonica VIVO (GVT)

Analista de Suporte e Atendimento

- Atuação em Suporte Técnico Nível Avançado: Responsável pelo atendimento e resolução de problemas técnicos complexos, com foco na qualidade e agilidade, aprimorando habilidades em troubleshooting, análise de incidentes e atendimento multicanal.
- Gestão de Relacionamento com Clientes B2C e B2B: Experiência na utilização de ferramentas de CRM para otimização de processos, manutenção de base de clientes e atuação estratégica na retenção e reversão de portabilidade, com foco na eficiência e satisfação do cliente.