

Profissional dinâmico, com forte capacidade de organização e foco em soluções para o cliente. Atuo na área de tecnologia com ênfase em suporte técnico, onboarding de clientes e integração de sistemas. Facilidade em lidar com demandas simultâneas, elaborar documentações técnicas e intermediar a comunicação entre times internos e clientes externos. Busco aplicar minhas habilidades em análise de processos, comunicação técnica e gestão de suporte, contribuindo para a melhoria contínua da experiência do cliente e dos fluxos operacionais da empresa.

Experiências

Atualmente

Líder setor de Onboarding, Suporte e Integração

- CityFoods - 11/2024 até o momento

Gestão do processo de onboarding de clientes, personalização de cardápios digitais e configuração de módulos de sistema. Atuação no suporte técnico, triagem de chamados e acompanhamento de correções junto ao desenvolvimento. Interações de sistemas com parceiros como iFood e Anota.ai. Estruturação de fluxos internos, definição de KPIs de Suporte e criação de materiais de treinamento e comunicação. Condução de comunicados técnicos. Apoio à liderança no acompanhamento da equipe de Suporte e Onboarding.

2022/08 a 7/7/24

Analista de Backoffice

- Keevo Software

Processamento de cancelamento, downgrades e desconto temporários, realizando contato com o cliente e explicando sobre a fase final, alterando devidamente boletos, gerando multas e etc.

Realizar processos administrativos como troca de titularidade, alteração de vencimento, renovação de orgão público... A atuação voltada para o financeiro e contratual dos clientes.

01/19 a 10/21

Analista de Melhoria Continua

- AeC

Responsável por auxiliar a implementar automações, afim de automatizar processos e sistemas das operações do call center. Documentar "as is" e "to be". Analisar dados gerados a partir das automações, acompanhar desde de a implementação até entrar em produção e aplicar treinamento.



Habilidades

Pro-Ativo e inovador, gosto de desafios, oratória e escrita eficiente, bom relacionamento com equipe, resiliente, empático, analítico, autodidata em constante aprendizado e Inglês intermediário.

Conhecimentos em POO, análise de requisitos, modelagem de dados, segurança da informação, interface e usabilidade, programação e desenvolvimento de banco de dados.



Formação

- Ensino médio completo
- Engenharia de software em andamento (4º período- Anhaguera)
- Pacote Office
- CNV



Tecnologias:

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Html5• Java Script• Css• Php• Java | <ul style="list-style-type: none">• Laravel• BootStrep• JQuery• SQL• React• Git e Github | <ul style="list-style-type: none">• Node JS• Figma• MongoDB• Express• NextJS |
|--|---|--|