



# Vandilson Gomes

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Março 2022 - Maio 2024

**Analista Backoffice (Gestão) Atento Brasil - Site Casa** | São paulo , SP

### Bancário Investimentos

Trabalhei de forma remota, oferecendo suporte via chat e e-mail sobre questões relacionadas a investimentos. Minhas responsabilidades incluíam auxiliar clientes em processos como resgate de valores, análise de rentabilidade (CDI, CDB e fundos imobiliários), projeção de investimentos, e na realização da API (Análise de Perfil do Investidor).

### Bancário Chargeback

Atuei na análise de contestações de compras não reconhecidas pelos correntistas. Esse trabalho envolvia reunir e avaliar documentos em conjunto com o cliente, revisar seu perfil completo — incluindo histórico de compras, localidades, endereços e padrões de gastos. Após análise, solicitava e anexava documentos que corroborassem os fatos apresentados, preparando o caso para a contestação e mantendo o cliente informado sobre o andamento do processo por meio de e-mail e chat.

### Imobiliária digital (Offboarding/Rescisão)

Realizei atendimento offline, gerenciando tarefas de rescisão de contrato para inquilinos e proprietários. Minhas atividades englobavam cálculo de rescisão, lançamento de valores em faturas, emissão de boletos, esclarecimento de valores para ambas as partes, e elaboração de relatórios detalhados sobre todas as resoluções. Utilizei diversas ferramentas e sistemas, incluindo Zendesk, Salesforce, Power BI, sistemas integrados, Shuffle, Excel/Sheets, Word/Keep, Microsoft Outlook e Teams.

Maio 2019 - Maio 2021

**Analista de Sac Atento SA** | São paulo , SP

### SAC Delivery

Responsável por solucionar uma ampla gama de problemas enfrentados pelos usuários do aplicativo, incluindo pedidos estragados, incorretos, incompletos ou extraviados, além de lidar com questões de cobrança indevida, pedidos não entregues, atrasos e outras situações adversas. Também atuava na resolução de questões financeiras, como débito, crédito e estornos.

O atendimento era realizado via e-mail, chat e Avaya, sempre com foco em prestar um serviço atencioso e empático, garantindo a satisfação do cliente e deixando uma imagem positiva da empresa. Desenvolvia templates personalizados de resposta, baseados na análise do comportamento do usuário, para otimizar a comunicação e alcançar todas as métricas de avaliação e satisfação.

Ferramentas utilizadas: Sistemas integrados na extranet do cliente iFood para rastreamento, cadastro e processos de suporte; além de Microsoft Outlook, Word, Backoffice, Salesforce e Avaya.

📍 Parelheiros, SP

📞 11994502134

✉️ vandilsogomez.silva@gmail.com

📅 01/06/1997

🇧🇷 Brasileiro

🔄 Solteiro

🌐 <https://www.linkedin.com/in/vandilson-gomes-492975>

## RESUMO

Relacionamento ao cliente |  
Desenvolvimento Web

## HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Microsoft Office
- Google Workspace
- IA - Inteligência Artificial
- Desenvolvimento Web
- (Html, Css, Javascript)
- Salesforce
- Power BI

---

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

Fevereiro 2024 - Fevereiro 2027

**Ensino Superior** | Gestão de Tecnologia da Informação

Universidade São Judas Tadeu, São paulo, sp

**Status** - Cursando

**Ensino Fundamental Concluído:** Escola Estadual Ana Luiza

Florence Borges

**Ensino Médio Concluído:** Escola Estadual Lucas Roschel Rasquinho

---

## IDIOMAS

**Português:** Língua materna