

**Iago Santos Oliveira**

Nacionalidade: Brasileiro

Estado Civil: Solteiro

Data de Nascimento: 22/04/2002

Endereço: Rua bem-ti-vi

CEP: 05210070

Tel. Celular: (11) 990050079

E-mail: iagosantosoliveira300@gmail.com

**Formação Acadêmica****Ensino Médio**

- Instituição: E.E Brigadeiro Gavião Peixo
- Situação: Completo (dezembro/2019)

**Resumo Profissional:**

Profissional com sólida experiência em atendimento ao cliente, especializado em resolver questões operacionais. Atuação na supervisão da produtividade da equipe. Contribuição com a liderança na distribuição de tarefas. Elaboração de projetos e cursos voltados para equipe, visando aprimorar a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Suporte personalizado ao usuário, orientando na identificação e implementação das soluções adequadas. Identificação e testes de processos que podem ser melhorados e automatizados. Conhecimento em Excel.

**Experiência Profissional:****Teleperformance - Amazon Varejo**

De: 08/2021 - Até: 05/2022

**Cargo: Expert em interação**

- Atendimento ao cliente voltado à solução de problemas operacionais.
- Supervisão da produtividade geral da equipe visando manter a qualidade da entrega.
- Assistência à liderança com alocação a tarefas para a equipe, apoio no gerenciamento e mapeamento de melhorias.
- Inclusão diária de metadados nas planilhas operacionais através do Excel.
- Elaboração de projetos e cursos para instruir os operadores para aumentar a qualidade e relação do cliente.
- Aumento na eficiência e produtividade geral relatando e testando novos métodos e sistemas.
- Suporte ao usuário orientando a solução correta ao cliente.
- Colaboração com outras equipes garantindo qualidade para entrega do projeto.

**Habilidades e Competências:**

- Conhecimento em planejamento de projetos;

- Proficiência no Microsoft Office;
- Nível intermediário de Excel;
- Conhecimento em Power BI;
- Instalação de drivers e sistemas operacionais e antivírus;
- Comunicação e Apresentação.

## **Cursos:**

- **Informática geral**
  - Instituição: Cedaspy.
  - Situação: Concluído (2015)
- **Gestão Empresarial Informatizada**
  - Instituição: GrupoInep.
  - Situação: Concluído (2017)

## **Idiomas:**

- Nível intermediário de inglês.