

## Contato

Rua Alaska Bairro Jardim Canadá  
31987220852 (Mobile)  
ezequielmfsa@hotmail.com

www.linkedin.com/in/ezequiel-  
figueiredo-9a49b4124 (LinkedIn)  
github.com/EzequisevIA (Other)

## Principais competências

Inglês  
Proficiência em informática  
Telecomunicações

## Certifications

My SQL 40 horas  
Ezequiel Marcos Figueiredo de  
Souza Alves  
Customer experience  
Conectar | Discover

# Ezequiel figueiredo

HTML CSS | MYSQL | JavaScript | front-end | desenvolvedor Jr |  
developer

Nova Lima, Minas Gerais, Brasil

## Resumo

Me chamo Ezequiel tenho 26 anos, atualmente sou Suporte técnico no Grupo Otimiza, enquanto suporte presto auxilio aos clientes via chat, whatsapp e E-mail. Nesses atendimentos presto auxilio ao cliente para solucionar os problemas que estão ao meu alcance, caso não consiga solucionar reporto ao avançado oque ocorreu e acompanho o cliente até a solução, atuo também realizando a implantação do software, e faço alterações no banco de dados SQL, caso seja necessário de acordo com o problema do cliente. Atualmente estudo HTML e CSS com objetivo de me tornar fullstack, estudei um pouco python também. Trabalhei também como supervisor de atendimento na Blink, onde fui gestor de uma equipe de ouvidoria maravilhosa, onde entramos na disputa pelo Prêmio RA1000. Lá eu era responsável pela entrega de resultados da equipe, gerindo, e elaborando planos de ação para alcançarmos a meta que nos foi estipulada naquele ano, que era a indicação ao prêmio Reclame aqui. Antes de me tornar supervisor, fui analista de qualidade, oque me tornou cascuo para problemas, me dando base analítica para identificar e solucionar de maneira rápida um problema.

---

## Experiência

Grupo Otimiza  
Suporte técnico II  
janeiro de 2022 - Present (1 ano)  
Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

- Realizar atendimento junto aos clientes, através de e-mail, chat, whatsapp e/ ou telefone, esclarecendo dúvidas.
- Orientando quando a normas e regras dos órgãos competentes e prestando suporte referente a sistemas operacionais, configuração e instalação de leitor biométrico, banco de dados, biometria e backup.
- Auxiliar na otimização dos processos de atendimento.

- Criação de manuais para melhorar o atendimento dos colaboradores, criando conteúdos rápidos para orientação do colaborador junto ao cliente.
- Responsável pelo controle da planilha de qualidade, informando semanalmente os erros encontrados no sistema e as melhorias solicitadas pelos clientes, utilizando ferramentas de Ishikawa para encontrar os problemas recorrentes e encontrar a causa raiz para a solução do mesmo.
- Responsável pelo controle e análise de dados do setor referente aos atendimentos do mês e o desempenho dos colaboradores.

## Blink

4 anos 1 mês

### Supervisor de ouvidoria

novembro de 2021 - janeiro de 2022 (3 meses)

Minas Gerais, Brasil

- Análise de dados
- Gestão de equipe
- Métricas de resultado
- Gestão equipes de qualidade.
- Análise e desenvolvimento de processos de Melhoria continua.
- Acompanhamento de churn
- Atendimentos crítico - Relacionado a cliente.
- Controle de ponto.
- Análise de resultado.

### Analista de atendimento ao cliente

janeiro de 2021 - novembro de 2021 (11 meses)

Nova Lima, Minas Gerais, Brasil

- Análise de dados
- Gestão de equipe
- Métricas de resultado
- Acompanhamento de churn
- Atendimentos crítico - Relacionado a cliente.

### Atendente de reclamações

janeiro de 2018 - janeiro de 2021 (3 anos 1 mês)

Analista de reclamações, ouvidoria, liderança de equipe, retenção além do selo RA1000 no reclame aqui.

---

## Formação acadêmica

E.E Deniz Valle

Ensino Médio · (janeiro de 2019 - novembro de 2019)