

Filipe Della Porta Barros

Objetivo

Estágio / Trainee / Desenvolvedor Front-End Júnior

Resumo Profissional

Com quase uma década de experiência em atendimento de call center, meu trabalho consistia em solucionar as demandas de clientes. Passei por diversos setores e produtos ao longo desses anos, sempre atendendo com excelência, com foco em meus resultados e na tratativa dos atendimentos. Algumas de minhas funções foram: agendamento de consultas e exames de plano de saúde, solicitação de serviços residenciais e automotivos de seguro, além de solucionar problemas com faturas e sinais de TV, internet e telefonia. Também atuei no atendimento interno a prestadores de serviços, auxiliando na roteirização, faturamento e registro dos serviços prestados. Além disso, estive em posições de backoffice, realizando atendimento a clientes por chat/WhatsApp, e atuei como atendente de nível II para auxiliar meus colegas de nível I em encaixes de consultas médicas e tratativas mais avançadas de problemas de internet móvel e consumo de dados em promoções e pacotes de telefonia móvel.

Após esses 10 anos, sem saber exatamente qual caminho seguir, descobri as imersões da Alura através do podcast do Jovem Nerd. Esse foi o ponto de virada para mim: além de me inscrever nos cursos da Alura, também iniciei a faculdade de Análise e Desenvolvimento de Sistemas. Desde então, tenho me dedicado continuamente ao aprendizado e aprimoramento das habilidades.

Experiência Profissional

Agente de Call Center – NeoBpo

Set. de 2018 - Fev. de 2025

- Atendimento a clientes via chat ou telefone, solucionando problemas e oferecendo suporte eficiente.
- Organização e registro de informações em sistemas internos.
- Trabalho em equipe para garantir um atendimento de qualidade.
- Uso de ferramentas digitais e sistemas internos para gerenciamento de informações e suporte ao cliente.

Operador de Vendas – Atento

Abr. de 2018 - Set. de 2018

- Venda de cartão de crédito e seguro.

Agente de Call Center – Tivit

Nov. de 2011 - Dez. de 2017

- Cobrança receptiva de faturas e negociação de dívidas.

- Atendimento a clientes via telefone, solucionando problemas e oferecendo suporte eficiente.

Atendente – Iviz

Ago. de 2011 - Jan. de 2014

- Acompanhamento e gerenciamento de rota do técnico.
- Liberação de instalação dos aparelhos de decoder para TV e EMTA para internet e telefone.
- Confirmação de agendamento e presença com clientes que aguardam visita técnica.

Formação Acadêmica

Faculdade São Francisco de Assis

Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Superior Tecnólogo)

Ago. 2021 - Jul. 2023

- Lógica de programação em linguagem C, banco de dados com SQL, diagramas, HTML, CSS e PHP.

Idiomas

Inglês – Intermediário

Localização

Jabaquara – São Paulo/SP

Contato

E-mail: dellaporta.pro@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/filipe-della-porta/>

GitHub: <https://github.com/FilipeDellaPorta>