

Filipe Della Porta Barros

Objetivo

Trainee / Desenvolvedor Júnior

Resumo Profissional

Profissional em transição de carreira com sólida experiência em atendimento ao cliente, suporte técnico e processos administrativos, adquirida ao longo de mais de 9 anos atuando em call centers. Desenvolvi habilidades como comunicação eficaz, empatia, agilidade na resolução de problemas e domínio de ferramentas digitais. Atualmente, estou cursando Análise e Desenvolvimento de Sistemas e me dedicando intensamente à formação técnica em desenvolvimento web, com foco em tecnologias como HTML, CSS, JavaScript, TypeScript, consumo de APIs e, mais recentemente, Python e Jupyter Notebook com foco em Data Science. Busco minha primeira oportunidade na área de tecnologia para aplicar meus conhecimentos e crescer profissionalmente.

Experiência Profissional

Agente de Call Center – NeoBpo

Novembro de 2015 – Fevereiro de 2025 | São Paulo, SP

Atuação em diversas campanhas de atendimento ao cliente, suporte técnico e processos administrativos, com foco em resolução de problemas, comunicação clara e experiência do usuário. Ao longo da trajetória, desenvolvi habilidades em atendimento multicanal (voz e chat), backoffice e suporte de nível II.

Principais experiências:

- Claro (Cobrança Receptiva): Atendimento ao cliente para consulta de pendências financeiras, reativação de serviços com promessa de pagamento, negociação de débitos e formalização de acordos.
- Net (Suporte Técnico e Comercial): Atendimento relacionado a faturas, problemas técnicos em telefone fixo, internet e TV, agendamento de visitas técnicas, contratação de serviços e pacotes, venda receptiva de canais e atualização de dados cadastrais.
- TIM (Backoffice - Pré-pago): Atendimento de nível II para análise e resolução de chamados vindos do atendimento primário. Atuação com foco em falhas de sinal, pacotes pré-pagos e inconsistências sistêmicas.
- Amil (Atendimento e Backoffice): Agendamento de consultas e exames, direcionamento para rede credenciada, identificação de encaixes em agendas médicas lotadas e suporte à jornada do paciente.
- Mapfre Seguros (Atendimento Multicanal): Suporte a clientes e prestadores para serviços de assistência (residencial e automotiva), como chaveiro, encanador e

reboque. Tarifação de ordens de serviço, apoio logístico aos prestadores e atendimento via WhatsApp.

Competências Técnicas e Comportamentais:

Atendimento ao cliente | Suporte técnico | Resolução de problemas | Processos de backoffice | Comunicação eficaz | Atendimento por voz e chat | Análise de chamados | Relacionamento com clientes | Multitarefas | Experiência do cliente

Formação Acadêmica

Faculdade São Francisco de Assis

Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Ensino Superior Tecnólogo

Agosto de 2021 – Junho de 2024

Disciplinas e conteúdos relevantes:

- Lógica de programação e algoritmos
- Desenvolvimento web com HTML, CSS, JavaScript e TypeScript
- Consumo de APIs REST
- Fundamentos de Python e ciência de dados com Jupyter Notebook
- Banco de dados SQL e modelagem de dados
- Engenharia de software e diagramas UML
- Arquitetura de hardware, lógica matemática e estatística aplicada

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>

Portfólio: <https://portfolio-drab-theta.vercel.app/>