

Francisco de Assis

franciscoafcj@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/franciscoafcj> |

SUMMARY

Olá, tenho 21 anos curso Engenharia de Software, estou no 3º semestre e sou uma pessoa que adora aprender e está muito interessada em novas oportunidades. Tenho muita experiência com atendimento ao cliente. Atualmente, estudo programação e considero isso uma paixão recém-descoberta. Minha primeira experiência com programação foi através do VBA (Visual Basic for Applications) durante meu estágio na Intelbras. Tenho bastante afinidade com HTML, que é minha linguagem de marcação favorita. Além disso, tenho o desejo de desenvolver minhas habilidades em CSS e JS. Tenho muito interesse nas áreas de Front-end, mas estou aberto a aprender e investir em novas oportunidades. Além disso, pratico Jiu Jitsu desde os meus 13 anos de idade e atualmente sou faixa roxa pela Coelho Jiu-Jitsu, conquistando essa graduação por mérito e reconhecimento. É onde aprendo e ensino minhas técnicas.

EXPERIENCE

IBGE

Governo Federal

August 2022 - December 2022

IBGE se constitui no principal provedor de dados e informações do País, que atendem às necessidades dos mais diversos segmentos da sociedade civil, bem como dos órgãos das esferas governamentais federal, estadual e municipal.

Estagiário

Intelbras

December 2020 - March 2022

Trabalhei na Intelbras na área de pós-venda na comunicação (antiga Telecom). Tive várias oportunidades de treinamento e desenvolvimento pessoal e profissional. Desenvolvi projetos sobre os produtos da marca, incluindo guias interativos e explicativos, que foram publicados na Wiki de suporte ao atendimento para auxiliar o pessoal do call center. Além disso, tenho amplo conhecimento sobre os produtos de comunicação (Telecom), pois fiz cursos sobre todos eles, incluindo rádios profissionais, rádios amadores, telefones IP, VOIP, rurais, sem fio, com fio e a linha de comunicação smart IZY. Atividades realizadas: Organização de materiais para os procedimentos a serem realizados pelos especialistas, garantindo o cumprimento das instruções fornecidas. Atendimento presencial, telefônico e on-line, recebendo pedidos e esclarecendo as principais dúvidas dos clientes. Configuração básica de softwares, buscando apoiar os usuários e a empresa no melhor uso de suas ferramentas. Realização de impressão e cópia de documentos, prezando pela qualidade dos materiais. Suporte básico na manutenção de equipamentos, corrigindo problemas e falhas relatados pelos clientes. Controle dos chamados via sistema, realizando a baixa após a conclusão dos serviços. Suporte no atendimento humanizado aos pacientes, auxiliando os profissionais nos procedimentos para maior agilidade.

Estagiário

Trabalhei na área de T.i. da prefeitura por 4 meses, por conta da pandemia troquei de setor e fui para o Centro de atendimento ao cidadão (CAC), onde desenvolvi minha comunicação, e tive minha primeira experiência com atendimento ao cliente. Atividades realizadas: Organização de materiais para os procedimentos a serem realizados pelos especialistas, garantindo o cumprimento das instruções fornecidas. Atendimento presencial, telefônico e on-line, recebendo pedidos e esclarecendo as principais dúvidas dos clientes. Configuração básica de softwares, buscando apoiar os usuários e a empresa no melhor uso de suas ferramentas. Realização de impressão e cópia de documentos, prezando pela qualidade dos materiais. Suporte básico na manutenção de equipamentos, corrigindo problemas e falhas relatados pelos clientes. Controle dos chamados via sistema, realizando a baixa após a conclusão dos serviços. Suporte no atendimento humanizado aos pacientes, auxiliando os profissionais nos procedimentos para maior agilidade.

EDUCATION

Centro Universitário UniFatecie

2023 - 2027

Bacharelado em Engenharia , Engenharia de Software

IFSC - Instituto Federal de Santa Catarina

2019 - 2022

Ensino Médio , Ensino Médio Completo

SKILLS

- Gestão de projetos
- Microsoft PowerPoint
- Linux
- Rede de computadores
- Habilidades analíticas
- Desenvolvimento web
- Desenvolvimento de sistemas
- Banco de dados
- CSS
- JavaScript
- HTML
- HTML5
- Capacidade de organização
- Marketing
- Análise de dados
- Docker

- Sistemas operacionais
- Microsoft Windows
- Microsoft Word
- Suporte técnico
- Desenvolvimento de software
- Gestão
- Microsoft Office
- Manutenção de computadores
- Gestão ágil de projetos
- Trabalho em equipe
- Scrum
- Liderança
- VBA (Visual Basic for Applications)
- Metodologia OKR
- Kanban
- Tomada de decisão
- Agilidade
- Controle financeiro
- Geografia urbana
- Suporte administrativo
- Suporte ao cliente
- Satisfação do cliente
- Tecnologia da informação
- Tecnologias Microsoft
- Proficiência em informática
- Inglês
- Pesquisa
- Comunicação
- Apresentações
- Resolução de problemas
- Microsoft Excel
- Serviço de atendimento ao cliente (SAC)
- Atendimento ao cliente
- Habilidades de apresentação

Email : franciscoafcj@gmail.com

Address : São José, Santa Catarina, Brasil