

Contato

34991623598 (Mobile)
giselevirginiasilva.96@gmail.com

www.linkedin.com/in/gisele-virginia-577aa8191 (LinkedIn)
www.linkedin.com/in/gisele-virginia-577aa8191/ (Personal)

Principais competências

Desenvolvimento de front-end
Banco de dados
Análise de dados

Languages

inglês (Professional Working)

Certifications

Gestão do Tempo
Fundamentos de lógica de programação
White Belt
Banco de Dados SQL do Zero ao Avançado + Projetos Reais 2023
Linguagem de Programação C# - Básico

Honors-Awards

Monitora de Qualidade

Gisele Virginia

Technical Support | SQL | Front-End Developer | HTML | CSS | JavaScript
Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Resumo

Com 8 anos de experiência na área de atendimento ao cliente, desenvolvi habilidades sólidas em retenção de clientes, atendimento bancário, monitoria de qualidade e helpdesk. Minha trajetória profissional é marcada pela dedicação em proporcionar a melhor experiência ao cliente, resolvendo problemas de forma eficiente e empática.

Estou em transição para a área de tecnologia, com o objetivo de me tornar uma desenvolvedora full stack. Atualmente, estou me especializando em desenvolvimento front-end, adquirindo conhecimentos em HTML, CSS, JavaScript.

Estou focada em construir interfaces de usuário intuitivas e funcionais, com a visão de evoluir para o desenvolvimento completo de aplicações.

With 8 years of experience in the customer service field, I have developed solid skills in customer retention, banking services, quality monitoring, and helpdesk. My professional journey is marked by dedication to providing the best customer experience, efficiently and empathetically resolving issues.

I am transitioning to the technology field with the goal of becoming a full stack developer. Currently, I am specializing in front-end development, gaining knowledge in HTML, CSS, and JavaScript. I am focused on building intuitive and functional user interfaces, with the vision of evolving into full application development.

Experiência

NTT DATA

Analista de Suporte N2
novembro de 2023 - Present (8 meses)
Brasil

ValeCard

Suporte técnico

março de 2023 - outubro de 2023 (8 meses)

Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Responsável por prestar suporte aos estabelecimentos credenciados, que possuem POS Ágilli, realizando testes de conexão e configuração do equipamento; Abertura de chamado para áreas do segundo nível para solicitação de reset de linha telefônica, trocas de POS e chip.

Dardani Sistemas Para Gestão Pública

Analista de testes de software jr

agosto de 2022 - janeiro de 2023 (6 meses)

Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Responsável por testar preventivamente as rotinas dos softwares; Acompanhamento das legislações pertinentes aos aplicativos Saúde, Patrimônio, Tributação e Frotas documentando sobre as necessidades de adequação do sistema; Acompanhamento e atualização dos layouts de exportação dos dados de prestação de contas aos órgãos pertinentes; Capacitação de usuários internos para suporte nos softwares de sua responsabilidade; Atendimento help desk para esclarecimento de dúvidas dos usuários relacionadas ao uso do sistema e à realização das rotinas.

B2W Digital

Monitoria de Qualidade

julho de 2020 - maio de 2022 (1 ano 11 meses)

Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Elaboração e atualização de gestão de qualidade; Ouvir as ligações telefônicas e verificar e-mails e chats de resolução encaminhados para os clientes; Aplicar feedbacks e realizar reuniões com as equipes monitoradas para obter melhores resultados; Acompanhar as mudanças do material de apoio da operação para realizar ações de repasses

das novas orientações.

Algar Tech

2 anos 2 meses

Monitoria de Qualidade

agosto de 2019 - julho de 2020 (1 ano)

Uberlândia

Elaboração e atualização de gestão de qualidade;

Ouvir as ligações telefônicas e verificar e-mails de resolução encaminhados para os clientes;

Aplicar feedbacks para obter melhores resultados.

Backoffice EBTA

junho de 2018 - agosto de 2019 (1 ano 3 meses)

Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Análise dos processos internos do sistema; Criação relatórios operacionais e gerenciais; Tratamento necessário às reclamações ou solicitações de clientes;

Suporte aos funcionários do Front Office (atendimento ao cliente - telemarketing).

Callink

Atendimento ao cliente

março de 2015 - setembro de 2017 (2 anos 7 meses)

Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Resolução de problemas, manutenção dos cartões de crédito - BradesCard.

Algar Tech

Retenção

fevereiro de 2014 - outubro de 2014 (9 meses)

Uberlândia, Minas Gerais, Brasil

Retenção de clientes - Whirlpool

Atendimento Chat/WhatsApp - Whirlpool

Formação acadêmica

Estácio

Análise e desenvolvimento de sistemas · (agosto de 2022)

ESAMC

Graduação, Publicidade e Propaganda · (2019)