

Agnaldo Sousa de Oliveira

- **E-mail:** agnaldo.sousapro@hotmail.com
- **Endereço:** Itapecerica da Serra - SP Jardim Nisalves
- **Idade:** 23 Anos
- **Contato e WhatsApp:** (11) 93704-7466

Linkedin: [agn.sousa](#)

Objetivo:

Suporte ao Cliente, Administrativo e Tecnologia

Experiências Profissionais

Analista de Suporte ao Cliente na Avipam Turismo (03/2023 - 08/2023)

- Suporte aos clientes via telefone e e-mail na utilização de ferramentas de viagens.
- Realização de cadastros, cargas e correções pontuais.
- Suporte aos clientes na resolução de dúvidas e problemas.
- Suporte aos funcionários da empresa em relação a novos sistemas, ensinando a utilizar, os recursos disponíveis para garantir o bom fluxo do trabalho.
- Abertura e acompanhamento de chamados nos sistemas de Selfbooking - Argo Solutions.

Assistente Administrativo na Jecks Contabilidade (09/2021 - 10/2022)

- Organizava as rotinas dos clientes em ordem das atividades Fiscais, Departamento Pessoal, Paralegal e Financeira.
- Implementação de Sistemas para Certificados Digitais - Soluti e valid.
- Suporte nas rotinas administrativas do escritório em geral.
- Gestão financeiras e lançamentos contábeis.
- Elaboração de diversas documentações tanto eletrônicas e impressas, a serem enviadas para clientes e fornecedores.
- Suporte á eficiência operacional e ao Cumprimento das Políticas da Empresa através da coordenação das Atividades do Escritório.

Operador Telemarketing na Sercom (08/2019 - 03/2021)

- Atendimento ao cliente, apresentando sugestões e esclarecendo dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos.
- Acompanhamento na fila de atendimento, dando suporte e negociação com os clientes tanto ativo e receptivo no segmento da cobrança.
- Diversos tipos de situações desafiadores e momentos de negociação com os clientes. Aprimorei a Comunicação, Empatia, Paciência e Resiliência.

Digitador e Produção na Imatec (01/2018 - 12/2018)

- Digitação e indexação de documentos (Prontuários e Cadastros).
- Controle de qualidade das imagens digitalizadas.
- Armazenar informações de Clientes nos sistemas de bancos de dados.
- Programa de Incentivo para estudantes jovens a entrar no mercado de trabalho.

Educação

Cursando Ensino Superior (2023-2025) - Segundo Semestre

Tecnologia: Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Tecnologia) Cruzeiro do Sul

Cursos e Certificações

- **Pacote-Office Completo:**

Pacote-Office Completo: Excel, Word, Power BI e PowerPoint na Ouro Moderno e Udemy.

- **Segurança da Informação e LGPD:**

Soluti e Valid: Controle e Versionamento de Documentos.

- **Full Stack Developer:**

OneBitCode: Noções em HTML, CSS e Java Script.

- **DIO:**

Trabalhando em Equipes Ágeis, Versionamento de Código com Git e GitHub e Entendendo Comunicação Cliente x Server.

Habilidades

- | | | |
|--|---|------------------------------|
| • Rotinas Administrativas e Financeiras. | • Trello, Asana e Todoist. | • Comunicação. |
| • Digitação Avançada. | • Conhecimento em ferramentas de Certificados Digitais. | • Habilidades de Negociação. |
| • Métodos ágeis e Organização. | • Produtividade Pessoal (Evernote e Notion) | • Empatia. |
| • Suporte, Atendimento e TI. | • Resiliência. | • Trabalho em Equipe. |
| | | • Informática Avançada |