

Contato

Santo André, São Paulo, Brasil
11978059550 (Mobile)
p.iago.ip@gmail.com

www.linkedin.com/in/iagopelitero
(LinkedIn)
github.com/IagoPelitero (Portfolio)

Principais competências

Conhecimento Técnico em
Desenvolvimento de Sistemas
Pensamento Analítico
Aprendizado Autodidata

Publications

Aprendendo novas linguagens

Iago Felipe de Oliveira Pelitero

Graduando em ADS | Cursando Técnico em Back-End | HTML · CSS · JS · Java · Python · Power BI · Git · Eclipse | Experiência com atendimento ao cliente e transição para tecnologia.

Santo André, São Paulo, Brasil

Resumo

Profissional com 8 anos de experiência em atendimento ao cliente, com foco em instituições financeiras e administradoras de cartões de crédito. Ao longo da minha trajetória, atuei de forma multicanal em funções receptivas, ativas, chat, e-mail, backoffice, administrativo e como instrutor de treinamento, sempre prezando pela excelência no relacionamento com o cliente e na resolução de demandas complexas.

Em transição e evolução para a área de tecnologia, curso graduação na área e venho adquirindo conhecimentos práticos e teóricos em linguagens de programação, análise de dados e desenvolvimento web. Tenho domínio de ferramentas e tecnologias como:

Tecnologia: Git · HTML5 · CSS3 · JavaScript · Python · Java · Power BI · Microsoft 365 · Eclipse · Google Colab

Eletroeletrônica: Montagem, manutenção, instalação e projeção de produtos e sistemas eletroeletrônicos

Sou autodidata, proativo e movido por desafios. Estou sempre em busca de evolução profissional e desenvolvimento contínuo, com o objetivo de unir minha sólida base em atendimento à minha crescente qualificação em tecnologia.

Áreas de interesse: Suporte técnico · Desenvolvimento Full Stack · Desenvolvimento Web (Front-end e/ou Back-end) · Análise e Visualização de Dados · Suporte Técnico / Help Desk · Backoffice · Área de planejamento · Analista de Sistemas · Analista de Dados / BI.

Experiência

Porto

Operador de Telemarketing receptivo

agosto de 2024 - Present (1 ano)

São Paulo, Brasil

Atuo na Central de Relacionamento da Porto, vertical Bank, oferecendo suporte especializado aos clientes de cartão de crédito. Meu foco é proporcionar um atendimento de excelência, esclarecendo dúvidas, registrando solicitações e insatisfações, e reportando feedbacks valiosos para a melhoria contínua da experiência do cliente.

Sou responsável pelo atendimento a clientes em situação de atrito, conduzindo sondagens detalhadas e buscando soluções eficazes para os problemas relatados. Realizo a abertura e o acompanhamento de chamados, garantindo que todas as questões sejam tratadas com agilidade e precisão.

Auxilio os clientes na utilização do aplicativo Porto, guiando-os pelas funcionalidades e promovendo uma navegação intuitiva e eficiente.

Prezo por um atendimento de alto padrão, incluindo suporte diferenciado a clientes VIP, com soluções personalizadas de acordo com suas necessidades. Também realizo ofertas de produtos de forma estratégica, visando agregar valor à experiência do cliente e contribuir para os resultados da empresa.

Com uma abordagem empática e centrada no cliente, trabalho para construir relacionamentos duradouros e entregar soluções alinhadas às expectativas e demandas individuais de cada usuário.

Concentrix

Operador de telemarketing

outubro de 2023 - agosto de 2024 (11 meses)

São Paulo, Brasil

Atuei como operador multiskill em um banco digital especializado em chargeback, oferecendo suporte aos clientes por meio de e-mail, chat e voz. Minha principal responsabilidade era conduzir atendimentos relacionados a solicitações de chargeback, tratando dúvidas, reclamações e realizando a resolução de problemas com eficiência e empatia.

Garanti uma comunicação clara e cordial em todos os canais de atendimento, assegurando uma experiência positiva e alinhada aos padrões da instituição.

Utilizava sistemas e ferramentas específicos do setor bancário para agilizar processos e fornecer suporte técnico sempre que necessário.

Trabalhei em conjunto com áreas internas para solucionar demandas mais complexas, sempre priorizando a satisfação do cliente e o cumprimento das diretrizes de qualidade.

Mantive constante atualização sobre políticas internas e regulamentações do setor financeiro, garantindo conformidade, segurança e excelência em cada interação.

AeC

Operador de telemarketing

abril de 2023 - outubro de 2023 (7 meses)

São Paulo, Brasil

Atuei no atendimento receptivo de clientes de uma instituição financeira, com foco em produtos e serviços de financiamento veicular. Fornecia informações detalhadas sobre boletos, taxas, benefícios, condições contratuais e outros aspectos relacionados às demandas dos clientes.

Segui rigorosamente as políticas de segurança da informação, garantindo o sigilo dos dados e o cumprimento das normas do setor financeiro.

Desenvolvi habilidades de comunicação eficazes para lidar com diferentes tipos de solicitações e perfis de clientes, sempre buscando garantir uma experiência positiva e a fidelização. Colaborei com áreas internas na resolução de problemas mais complexos, assegurando agilidade e eficiência no atendimento.

Realizei contatos proativos com clientes para retorno sobre reclamações e dúvidas, além de fornecer suporte por e-mail, contribuindo para uma jornada mais prática e fluida.

Atuei com precisão e profissionalismo em um ambiente dinâmico e de alta demanda, cumprindo metas e superando as expectativas da empresa e dos clientes.

Neobpo

Instrutor de treinamento

maio de 2022 - agosto de 2022 (4 meses)

Mogi das Cruzes, São Paulo, Brazil

Atuei como responsável pelo treinamento da equipe de atendimento ao cliente voltada ao segmento de instituições de pagamento, com foco no desenvolvimento de habilidades em comunicação, resolução de problemas e técnicas de vendas.

Liderei o processo de integração de novos colaboradores, assegurando que estivessem totalmente preparados para oferecer um atendimento de excelência desde o primeiro contato com o cliente.

Reforcei os procedimentos internos e promovi a atualização contínua da equipe sobre novos produtos, serviços e processos. Realizava acompanhamentos individuais e coletivos das curvas de aprendizagem, oferecendo feedbacks pontuais e orientações personalizadas para estimular a evolução do desempenho.

Elaborei materiais de apoio e consulta rápida, facilitando o acesso às informações operacionais e contribuindo para um atendimento mais ágil, assertivo e padronizado.

Teleperformance

4 anos 7 meses

Backoffice

junho de 2019 - maio de 2022 (3 anos)

São Paulo, Brasil

Atuei durante 2 anos e 7 meses no atendimento backoffice no setor de cartões de crédito, com foco em canais de e-mail e contato ativo. Nesse período, desenvolvi de forma autodidata e prática uma base sólida em atendimento de segundo nível, resolução de demandas complexas e relacionamento com clientes.

Gerenciei consultas e solicitações via e-mail, assegurando respostas claras, rápidas e personalizadas. No atendimento ativo, entrei em contato com clientes para propor soluções, esclarecer dúvidas, apresentar produtos e fortalecer o vínculo com a marca. Também tratei casos encaminhados por outras áreas, como a central de relacionamento e times internos (nível 2), exigindo análise cuidadosa e abordagem resolutiva.

Utilizei sistemas e ferramentas específicos da empresa para garantir eficiência operacional e qualidade no atendimento, demonstrando autonomia e agilidade no uso das plataformas.

Além das atividades de atendimento, atuei como referência técnica da equipe, prestando suporte direto aos colaboradores em dúvidas operacionais e processos críticos. Contribuí ativamente para o onboarding de novos profissionais, conduzindo treinamentos práticos e transmitindo boas práticas que garantissem a padronização e qualidade no atendimento.

Assumi responsabilidades de apoio à gestão, monitorando indicadores de produtividade e desempenho individual e coletivo, colaborando com ações de melhoria contínua.

Durante um período de 60 dias, atuei como aditivo de treinamento, liderando a capacitação de novos colaboradores, reforçando procedimentos estratégicos e promovendo o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais da equipe.

Operador de telemarketing
novembro de 2017 - junho de 2019 (1 ano 8 meses)
São Paulo e Região, Brasil

Atuei no atendimento receptivo de clientes em uma instituição financeira, prestando suporte completo sobre produtos e serviços relacionados a cartões de crédito (fatura, limites, benefícios, taxas e condições contratuais).

Segui rigorosamente as diretrizes de segurança da informação, garantindo a proteção dos dados e a conformidade com as políticas do setor financeiro.

Desenvolvi uma comunicação clara e empática para lidar com diferentes perfis de clientes, sempre focado na excelência do atendimento, fidelização e resolução eficiente de solicitações.

Participei da resolução de problemas complexos em parceria com outras áreas, assegurando uma jornada do cliente positiva e de qualidade.

Mantive alta performance em um ambiente dinâmico e de grande volume de atendimentos, cumprindo metas e superando expectativas com profissionalismo e agilidade.

Formação acadêmica

Universidade Cidade de São Paulo

Ensino Superior, Análise e desenvolvimento de sistemas · (março de 2025 - junho de 2027)

Senai São Paulo

Ensino Técnico, BackEnd · (julho de 2025 - setembro de 2025)

Senai São Paulo

Ensino Técnico, Tecnologia da Informação · (janeiro de 2024 - julho de 2024)

Fundação Bradesco

Excel · (julho de 2023 - julho de 2023)

Senai São Paulo

Técnico, Eletroeletrônica · (2015 - 2017)