**Luciene da Silva Simão Fernandes**

11975651752 

[luciene2966@yahoo.com.br](mailto:luciene2966@yahoo.com.br) 

Ch Maria Aparecida - Mauá - SP 

**linkedin:** [www.linkedin.com/in/luciene-s-fernandes-a32772155](http://www.linkedin.com/in/luciene-s-fernandes-a32772155)

**Níveis de interesse:** Estagiário Trainee Operacional

**Resumo**

Estudante de Ciência da Computação com habilidades em informática e experiência em atendimento ao cliente e suporte. Especializado em garantia estendida e assistência técnica para diversos produtos. Com 3 anos de experiência em BackOffice, analisando e acompanhando processos críticos de reparos, instalações e ressarcimentos. Habilidades em atendimento ativo e receptivo, além de conhecimento básico em pacote Office.

**Escolaridade**

**Graduação - Cursando**

Ciência da Compuatação | Duração: 2020 até 2024 ANHANGUERA EDUCACIONAL

**Experiências**

**Atento Brasil**

**Cargo: Especialista Suporte Atendimento II**

**Período: 12/2021 até 4/2022 (4 meses)**

**Áreas de atuação: Analista Administrativo**

**Atividades: Tratativas de processos, cancelamento e reembolso - Produto CVC, BackOffice Pré Embarque.**

**Atento Brasil**

**Cargo: Operador Sac I**

**Período: 12/2011 até 12/2012 (1 ano)**

**Áreas de atuação: Atendimento a clientes**

**Atividades: Abertura de Sinistro, chamado técnico, vistoria ou troca de produtos em garantia estendida - Produto Garantech.**

**Atento Brasil**

**Cargo: Assistente Suporte Atendimento**

**Período: 11/2013 até 10/2016 (2 anos e 11 meses)**

**Áreas de atuação: Analista Administrativo**

**Atividades: Atendimento ao cliente, análise de processos, contestação de cobranças, suporte técnico para instalação e reparo de linhas, internet e TV - Produto Procon Vivo BackOffice.**

**Cursos complementares**

**HTML e CSS**

**ITIL**