

Mateus Moreira de Farias

Diadema/SP / Idade: 24 anos

Telefone: (11) 970453340

E-mail: mateus.m.defarias@gmail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/mateus-moreira-18635916b/>

Objetivo

Ingressar na área de tecnologia, buscando minha primeira oportunidade em desenvolvimento de software ou suporte técnico, onde possa aplicar meus conhecimentos em programação e atendimento digital, contribuindo para a inovação e a eficiência dos processos.

Resumo

Profissional com experiência em atendimento ao cliente, logística e administração, atualmente em transição para a área de TI. Durante quatro anos no varejo, atuei como Analista de SAC Backoffice na Track&Field, desenvolvendo habilidades em resolução de problemas, atendimento multicanal e gestão de casos críticos.

Atualmente, estou cursando Engenharia de Software e me aprofundando em lógica de programação, protocolo HTTP e desenvolvimento em Python. Apesar de estar no início da minha jornada, estou focado em adquirir conhecimentos e habilidades para criar soluções eficientes e escaláveis no futuro. Sou uma pessoa dinâmica, proativa e focada em aprendizado contínuo. Tenho facilidade em aprender novos processos, trabalhar sob pressão e colaborar em equipe.

Formação Acadêmica:

Engenharia de Software (2º período – cursando)

Estácio – Previsão de conclusão: 2028

Experiência Profissional:

Track&Field | Analista de SAC Backoffice | Customer Success | Jul 2021 – Nov 2024

Responsável por gerenciar demandas críticas no setor de atendimento ao cliente, garantindo a resolução eficiente de problemas e um alto nível de satisfação dos consumidores. Principais atividades:

- Atuação em ambiente multicanal, incluindo e-mail, chat, redes sociais e telefone, com foco na padronização e qualidade do suporte.
- Coordenação de processos de troca e devolução de produtos, análise de pedidos e suporte logístico, assegurando cumprimento de prazos e políticas internas.
- Desenvolvimento e manutenção de planilhas no Excel para controle de inventário e geração de relatórios, contribuindo para a eficiência dos processos operacionais.
- Uso de ferramentas como **Linx B2C E VTEX** para gerenciamento de pedidos, controle de estoque e vendas, e **Zendesk** para registro de chamados, análise de performance e criação de relatórios analíticos.

Destaques e Conquistas: Redução do tempo de resolução de casos críticos por meio de melhorias em processos internos. Reconhecimento por lidar com situações de alta complexidade, demonstrando resiliência e foco. Suporte estratégico a outras equipes internas, promovendo maior integração entre departamentos, como logística e vendas.

Atuação direta no setor de logística, desenvolvendo habilidades essenciais para otimização de processos e controle de inventário. Principais responsabilidades:

- **Controle de Inventário:** Utilização de planilhas para monitoramento e organização de estoques, garantindo precisão nas informações de produtos.
- **Sistemas Logísticos:** Gerenciamento de pedidos e estoques utilizando **Linx B2C** e **LINXS 8**
- **Gestão de Pedidos e Entregas:** Acompanhamento de pedidos desde a compra até a entrega ao cliente, garantindo prazos e solucionando problemas operacionais.
- **Atuação com Transportadoras:** Rastreamento de entregas e resolução de problemas logísticos, intermediando soluções entre transportador e a empresa.
- **Gestão de Devoluções e Reembolsos:** Processo de logística reversa, lidando com trocas e devoluções, oferecendo suporte para reembolsos ou envio de novos produtos.

Destaques e Conquistas: Identificação de padrões de devoluções e análise de motivos, contribuindo para melhorias nos processos internos e aumento da satisfação do cliente.

Habilidades Técnicas

- **Pacote Office:** Excel (nível intermediário: fórmulas, tabelas dinâmicas) Word, PowerPoint.
- **Sistemas:** Linx B2C, Zendesk, Vtex, Correios.
- **Logística:** Controle de inventário, gestão de pedidos e entregas, processos de troca e devolução.
- **Gestão de Dados:** Desenvolvimento de planilhas para controle de inventário e relatórios.
- **Ferramentas de Programação:** Conhecimentos iniciais em Python e JavaScript

Destaques Complementares

- **Soft Skills:** Resolução de problemas, organização, comunicação assertiva e foco em resultados.
- **Experiência em Atendimento:** Atendimento multicanal (e-mail, chat, redes sociais, telefone) e suporte técnico.
- **Capacidade de Aprendizado Rápido:** Adaptação a novas tecnologias e processos com facilidade