

Contato

41997201133 (Mobile)
thonne.cleiton@gmail.com

www.linkedin.com/in/thonne-cleiton
(LinkedIn)

Principais competências

Capacidade de organização
Windows 7
VPN (Rede privada virtual)

Certifications

Lego Education Academy - Wedo 2.0
Ciência da computação com python
Linux Fundamentals
TERMINAL LINUX
UX: entenda a experiência de usuário

Thonne Cleiton

Especialista em Suporte TI e Automação | Linux, Python, C |
Otimizando Processos com Integração via API
Curitiba, Paraná, Brasil

Resumo

Profissional de Suporte Técnico com sólida experiência em atendimento a usuários via CRM, e-mail, chat e telefone. Especialista em análise e resolução de questões técnicas, aplicando pensamento crítico para identificar a causa raiz e implementar soluções eficazes e sustentáveis. Tenho sucesso em guiar usuários na utilização correta de produtos e serviços, traduzindo jargão técnico em linguagem clara e acessível. Com experiência no desenvolvimento de chatbots, crio fluxos de diálogo naturais e integro automações via API, otimizando processos e melhorando a eficiência operacional. Busco continuamente aprimorar meus conhecimentos e contribuir com soluções inovadoras que agreguem valor à organização

Experiência

Personal Trainer Academy

Analista de suporte
maio de 2024 - Present (4 meses)
Curitiba, Paraná, Brasil

Desenvolvimento e manutenção de fluxos de automação para otimizar processos internos.

Integração de sistemas por meio de APIs, assegurando a comunicação eficiente entre plataformas.

Análise de dados, criação de relatórios e dashboards para fornecer insights estratégicos.

Atendimento e resolução de chamados técnicos complexos, atuando como ponto de escalonamento.

Proposição de melhorias contínuas em processos e soluções de suporte técnico.

Nexcore by Selbetti

Analista de suporte
setembro de 2022 - janeiro de 2024 (1 ano 5 meses)

Curitiba, Paraná, Brasil

Identificação e registro de problemas, aplicando pensamento crítico;
Atendimento a usuários através de CRM, e-mail, chat e telefone;
Análise de problemas relatados para diagnosticar e resolver questões técnicas, identificando a causa raiz e oferecendo soluções eficazes;
Auxílio aos usuários na compreensão e utilização correta dos produtos ou serviços, guiando-os em processos, configurações e recursos;
Explicação de soluções técnicas de forma clara e acessível para usuários com diferentes níveis de conhecimento técnico;
Utilização de APIs na construção de fluxos lógicos para integração e automação de processos;
Análise de logs

Educacional Ecosystema de Tecnologia e Inovação

2 anos 6 meses

Assistente de Suporte - Customer Success

setembro de 2021 - agosto de 2022 (1 ano)

Curitiba, Paraná, Brasil

Atuação no setor de customer success dentro da equipe de onboarding, atuando nas seguintes áreas

Atendimento ao cliente via plataforma zeendesk

Conhecimento em google sheets/excel

Criação de planilhas e dashboards de acompanhamento de projetos

Planejamento administrativo

Acompanhamento logístico

Acompanhamento de projetos na plataforma - clickup

Estágio - Onboarding

março de 2020 - setembro de 2021 (1 ano 7 meses)

Curitiba, Paraná

Atuação no setor de customer success dentro da equipe de onboarding, trabalhando com planejamento administrativo, acompanhamento logístico, atendimento ao cliente. Entre as funções exercidas então.

-Suporte técnico (hardware e software)

Formação acadêmica

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

Desenvolvimento de sistemas , Tecnologia da Informação · (fevereiro de 2024 - junho de 2025)

