

#### 02 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

0

Dez 2023 — Jul 2024 CAPANEMA, BRASIL

## Operador de suporte técnico - Estágio na ÊXITOS

- Envio de mensagens pós-atendimento, buscando persuadir o cliente a consumir produtos e serviços complementares, conforme instrução dos supervisores, visando o cumprimento das metas mensais.
- Responsável pelos procedimentos de atendimento ao cliente, análise de pedidos e levantamento de requisitos de chamados, garantindo o registro das informações necessárias para a prestação do suporte técnico adequado.
- Triagem dos chamados e ordens de serviço com base na descrição dos problemas de clientes, atuando de forma rápida na definição da equipe de atendimento, garantindo a eficiência na resolução.
- Prestação de suporte por telefone a clientes de serviços de internet, esclarecendo dúvidas, diagnosticando problemas e atendendo solicitações diversas, incluindo agendamento de visitas técnicas, se necessário.

Set 2020 — Nov 2020 Castanhal-PA

# Estágiario em Analise e Documentação de Software na LABORATÓRIO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - LTD, CASTANHAL, BRASIL

Análise de requisitos e documentação de casos de uso na empresa InfoTemp para o desenvolvimento de um software de gestão de ordens de serviço, uso da linguagem UML para criação da documentação. Feito durante um projeto da universidade.

### 03 FORMAÇÃO

Ago 2019 — Nov 2022

Castanhal-PA

### Tecnologia, Graduação Tecnológica em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE CASTANHAL / FCAT, CASTANHAL

Ministrei curso livre de: Git e GitHub - Curso ministrado em três oportunidades na Universidade Estácio de Castanhal.

Ministrei curso livre de Google Classroom: Para professores da rede pública e de redes universitárias públicas em duas ocasiões.



