

# DOUGLAS ALVES DE SOUSA

## Planejamento e Controle de Produção - Control Desk

- Uberlândia, MG

Email: Douglas002alves@gmail.com

Celular/WhatsApp: (34) 99880-4591

### Objetivo

---

Estou em busca do meu primeiro emprego na área de TI, onde possa aprimorar meus conhecimentos em manutenção de hardware, suporte a software e gerenciamento de sistemas. Estou interessado em projetos reais e colaborar com uma equipe e oferecer suporte técnico eficiente. Estou animado para aprender, crescer e contribuir com soluções criativas para os desafios diários de TI.

### Resumo de Qualificações

---

Profissional com 3 anos e 6 meses de experiência diversificada, incluindo 2 anos e 9 meses como atendente de telemarketing e 9 meses em planejamento e controle de produção (PCP). Forte habilidade em comunicação eficaz, atendimento ao cliente e resolução de problemas. Experiência em análise de dados, organização de processos e otimização de fluxo de trabalho. Capacidade comprovada de trabalho em equipe, adaptabilidade a diferentes ambientes.

### Formação Acadêmica

---

Graduando em Engenharia de software - Universidade Norte do Paraná (01/2024 - 06/2027)

### Experiência Profissional

---

**Algar Tech** - (09/2023 - Até o momento)

Planejamento e Controle de Produção | Control Desk

- Análise de indicadores: Monitoramento e avaliação de KPIs (Key Performance Indicators) para melhorar a eficiência operacional.
- Monitoramento de Pessoal: Supervisão de pausas inadequadas e tempo de atividade dos operadores.
- Otimização de Processos: Implementação de estratégias para melhorar a produtividade e eficiência dos operadores.
- Relatórios e Documentações: Preparação de relatórios detalhados e documentação das análises realizadas.
- Uso Avançado de Excel: Manipulação de planilhas com máscaras e fórmulas complexas.

**Algar Tech** - (12/2020 - 08/2023)

Atendente Relacionamento com Cliente | CX

- Análise crítica de casos conforme o Código de Defesa do Consumidor.
- Retenção de clientes com abordagem positiva.
- Auditoria de casos em colaboração com a supervisão.
- Atendimento personalizado aos clientes premium.

### Cursos e Certificados

---

- JavaScript (básico) - CursoemVídeo - (06/2024)
- Lógica de Programação - CursoemVídeo - (04/2024)
- Excel (intermediário) - Fundação Bradesco - (01/2024)
- Formação em Ti - Programa dê asas Algar Tech - 150h - (07/2023)