

Esdra Lemes Lourenço
Itaquera - Cidade - São Paulo
E-mail: esdralemes@gmail.com / **WhatsApp:** 55 (11) 99727- 8943
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/esdralemeslourenco/>

Tech Lead | Gympass | Análise de sistemas | Power BI | SQL | AWS | Scrum

Resumo das qualificações

Tech Lead na área de payments, com ampla experiência em atendimento ao cliente, suporte e gestão de equipe de agentes, atendimento ao cliente B2B, B2C e análise de dados.

EDUCAÇÃO

Análise e Desenvolvimento de Sistemas - Centro Universitário FAM

ago/2022 - Dez/2024

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Gympass

out/2022 - atual

Tech Lead na área de payments. Gestão de agentes de CX, controle de ABS, acompanhamento semanal e KPIs dos agentes, aplicação de Feedback mensal, suporte técnico aos agentes de CX e monitoria.

out/2022 - atual

Customer experience

fev/2020 - out/2022

Atendimento ao cliente, chat, e-mail, auxílio na utilização do aplicativo, dúvidas sobre pagamentos, planos, produtos e acompanhamento de satisfação do cliente.

VB Serviços

mar/2011 - out/2018

Consultora sênior

Gestão de carteira de clientes empresariais, auxílio e gestão de compra de benefícios, geração de pedidos, desenvolvimento de novos negócios junto ao RH das empresas, negociação com o cliente, inclusão de funcionários, acompanhamento da logística de entrega de cartões, comunicação e tratativa de e-mails internos e externos

Teleperformance Brasil

mar/2011 - out/2018

Agente de atendimento

Atendimento ao cliente (SAC) do produto LG, para sanar dúvidas referente aos produtos, orientação para o envio de aparelhos para assistência técnica, agendamento de visita ao cliente, acompanhamento de processos, retorno de contato e acompanhamento de satisfação do cliente. tratativa de e-mails internos e externos

CURSOS

Power BI - do básico ao avançado	Udemy	cursando
Fundamentos Amazon AWS Fundamentals	Escola da nuvem	cursando
Certificação LGPD	Aneps	2022
Certificação PLDFT -Correspondente Bancários	Aneps	2022
Customer Experience Management	Fiap	2022
Excel Avançado	Senai	2019
Excel Básico	Senai	2018