

Contato

(11) 97783-7321 (Mobile)
luizgonzagafm1997@gmail.com

www.linkedin.com/in/luiz-gonzaga-846a7917b (LinkedIn)
luizgonzaga.dev.br/ (Portfolio)
github.com/luigon97 (Portfolio)

Principais competências

Conexão com clientes
Análise de sistemas
Integração de sistemas

Certifications

HTML5 e CSS3 parte 3: trabalhando com formulários e tabelas
HTML5 e CSS3 parte 4: avançando no CSS
JavaScript para Web: Crie páginas dinâmicas
Acessibilidade web parte 1: tornando seu front-end inclusivo
CSS Grid: simplificando layouts

Honors-Awards

Analista de Customer Experience
Analista de Customer Experience
Analista de Customer Experience

Luiz Gonzaga

Desenvolvedor Front-end
São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Apaixonado por tecnologia, inovação e desenvolvimento pessoal desde 1997.

Possuo uma forte conexão com o universo dos games, computadores, gadgets e veículos. Busco sempre me atualizar e aprender mais sobre as tendências.

Minha trajetória profissional inclui a atuação em Customer Experience (CX) e Melhoria Contínua, onde pude aplicar minha habilidade em identificar problemas e implementar soluções eficazes, focando sempre na excelência e na satisfação do cliente.

Gosto de trabalhar com desafios que envolvam criatividade e a construção de soluções que impactem positivamente a experiência do usuário. Meu objetivo é continuar a evolução na área de tecnologia, aprimorando minhas habilidades e contribuindo para o desenvolvimento de projetos inovadores.

GitHub: <https://github.com/loez97>

Experiência

Octadesk

Analista de Suporte N1

julho de 2023 - Present (1 ano 9 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

- Atendimento ao cliente via chat, fornecendo suporte técnico e solucionando problemas relacionados à plataforma.
- Realização de acessos remotos para diagnosticar e corrigir falhas técnicas.
- Integração entre sistemas utilizando APIs, garantindo a comunicação eficaz entre diferentes plataformas.

- Criação e melhoria de processos internos, contribuindo para a otimização das operações e a eficiência do atendimento.
- Análise de banco de dados para extrair informações, gerar relatórios e apoiar a tomada de decisões estratégicas.

Kovi

1 ano 7 meses

Analista de Melhoria Contínua

março de 2023 - maio de 2023 (3 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

- Análise de processos internos do time de Customer Experience, identificando áreas de melhoria e implementando mudanças para otimizar o atendimento.
- Responsável por ajustar e melhorar o bot de atendimento, utilizando a ferramenta no-code ADA para automatizar e agilizar processos.
- Implementação de melhorias contínuas, monitorando o impacto das mudanças e garantindo a eficiência nas interações com os motoristas.

Analista de Customer Experience

novembro de 2021 - março de 2023 (1 ano 5 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

- Atendimento ao cliente no setor de triagem de manutenção, auxiliando motoristas de aplicativos por telefone e chat.
- Agendamento de revisões e manutenções dos veículos alugados, garantindo que os motoristas estivessem com seus carros em boas condições.
- Suporte contínuo aos motoristas, fornecendo informações sobre procedimentos e ajudando na solução de questões relacionadas à frota de veículos.

KAINOS BPOTECH

Analista de Atendimento

julho de 2021 - novembro de 2021 (5 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Produto: Get Ninjas

- Atendimento ao cliente na plataforma GetNinjas, fornecendo suporte e esclarecendo dúvidas sobre serviços e funcionalidades da plataforma.
- Acompanhamento de solicitações de clientes e prestadores de serviços, garantindo que as demandas fossem atendidas de forma eficiente e satisfatória.

- Auxílio na resolução de problemas técnicos e operacionais, assegurando a fluidez no uso da plataforma tanto para clientes quanto para prestadores.

Foundever™

Analista de Atendimento

dezembro de 2020 - maio de 2021 (6 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Produto: Pay Pal

- Atendimento ao cliente, ajudando a resolver problemas relacionados a contas, transações e saldos bloqueados.
- Fornecimento de orientações sobre como desbloquear saldos e resolver pendências, garantindo que os clientes compreendessem o processo.
- Suporte contínuo, solucionando dúvidas e proporcionando uma experiência positiva ao usuário em relação à plataforma.

Teleperformance

Expert em Interação

outubro de 2020 - novembro de 2020 (2 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Produto: PagSeguro

- Atendimento ao cliente, oferecendo suporte técnico e resolvendo problemas relacionados ao funcionamento das maquininhas de cartão.
- Auxílio na configuração e instalação dos dispositivos, esclarecimento de dúvidas sobre o uso e resolução de falhas técnicas.
- Garantia de uma experiência positiva para os clientes ao solucionar problemas de forma ágil e eficiente.

Concentrix

Agente de Atendimento

junho de 2019 - agosto de 2020 (1 ano 3 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Produto: Banco Digital

- Atendimento ao cliente via chat, fornecendo suporte e esclarecendo dúvidas relacionadas à conta digital, transações e funcionalidades.
- Análise de documentação para validação de cadastros, verificando conformidade e assegurando a precisão das informações fornecidas pelos clientes.
- Suporte contínuo aos clientes, garantindo uma experiência tranquila e resolutiva em ambos os processos de atendimento e análise documental.

Porto Seguro

2 anos 6 meses

Operador de Atendimento

março de 2017 - setembro de 2018 (1 ano 7 meses)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Produto: Itaú Seguros

- Atendimento ao cliente, esclarecendo dúvidas e oferecendo suporte sobre apólices de seguros auto e residência dos clientes Itaú Seguro Auto e Residência.
- Análise de contratos de seguros, fornecendo informações detalhadas sobre coberturas, exclusões e condições.
- Auxílio na resolução de pendências e processos relacionados às apólices de seguro, garantindo a satisfação e entendimento do cliente.

Aprendiz

abril de 2016 - março de 2017 (1 ano)

São Paulo, São Paulo, Brasil

Produto: Azul Seguros

- Atendimento ao cliente na Emergência 24 horas, prestando suporte em situações de sinistro e pane veicular.
- Acionamento de guinchos e coordenação de serviços de assistência para garantir a resolução rápida e eficaz dos problemas dos clientes.
- Registro e acompanhamento de chamados, mantendo a comunicação clara e atualizada com os clientes e prestadores de serviço.

KondZilla

Analista de mídias sociais

março de 2014 - março de 2014 (1 mês)

São Paulo, São Paulo, Brasil

- Gerenciamento de redes sociais, atendimento ao cliente e acompanhamento de pedidos de produtos.
- Recepção e orientação de artistas em reuniões com o produtor.

Formação acadêmica

Senac São Paulo

Curso Superior de Tecnologia (CST), Análise e Desenvolvimento de Sistemas · (agosto de 2021 - junho de 2024)