



## PERFIL PESSOAL

---

Confio em minhas habilidades, gosto de trabalhar em ambientes que me permitam contribuir com novas ideias e focado em resultados.

## CONTATO

---

-  Rua Gália, 78  
Cidade Ariston  
Carapicuíba, SP
-  [luciano7matos@gmail.com](mailto:luciano7matos@gmail.com)
-  (011)966106812
-  [/matosluciano](#)

## FORMAÇÃO

---

Faculdade Impacta Tecnologia - FIT

**Tecnologia em Banco de Dados,**  
Curso de 4 semestres interrompido no último semestre.

## HABILIDADES

---

Analítico, prestativo e resolutivo.

## EXPERIÊNCIA

---

### YH BRASIL SOLUÇÕES EM ATENDIMENTO LTDA, ASSISTENTE DE PLANEJAMENTO I

25/10/2021 À 27/03/2024

#### ÚLTIMA FUNÇÃO (PLANEJAMENTO):

- ACOMPANHAMENTO DA OPERAÇÃO EM REAL TIME, IDENTIFICANDO DESVIOS NOS INDICADORES COMO NÍVEL DE SERVIÇO, PROVIMENTO, ABSENTEÍSMO, HIT RATE VISANDO A ENTREGA DOS RESULTADOS E CONTRIBUIR COM INSIGHTS PARA MELHORAS NO DIMENSIONAMENTO E CONVERSÃO;
- ELABORAR E EXTRAIR RELATÓRIOS DOS INDICADORES PARA CONSUMO E ATUALIZAÇÃO DA GESTÃO DA OPERAÇÃO E DA ÁREA DE PLANEJAMENTO;
- DAR SUPORTE A OPERAÇÃO PARA CRIAÇÃO DE NOVOS PERFS DE ATENDIMENTO, LIBERAÇÃO DE ACESSOS, ALTERAÇÕES DE SKILLS, E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS AO PERFIL DO USUÁRIO;
- REPORTS DE HORA A HORA, DIÁRIO E MENSALS DOS INDICADORES;
- REALIZAR TESTES DAS URAS PARA GARANTIR QUE AS CHAMADAS ESTÃO SENDO ENTREGUES NA ABERTURA E FECHAMENTO DA OPERAÇÃO;
- CARGA DE MAILINGS E ACOMPANHAMENTO DAS ENTREGAS DE CONTATOS AOS ANALISTAS RESPONSÁVEIS PELO ATENDIMENTO ATIVO;

#### FERRAMENTAS UTILIZADAS DIARIAMENTE:

- **COMMSL** > SISTEMA PARA MONITORAMENTO DOS INDICADORES, DISCADOR (CÉLULAS ATIVAS E RECEPTIVAS), USADO PARA CARGA DE MAILING, CRIAÇÃO DE ACESSOS, LIBERAÇÃO E CORREÇÃO DOS PERFS DE DISCAGEM E DESATIVAÇÃO DE USUÁRIOS;
- **SQL SERVER** > BANCO DE DADOS USADO PELA EMPRESA PARA ARMAZENAMENTO DE DADOS DE FORMA GERAL E TAMBÉM RESPONSÁVEL PELA INTEGRAÇÃO DOS SISTEMAS INTERNOS COM OS SISTEMAS EXTERNOS. EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS EM TEMPO REAL, REPLICAÇÃO DE DADOS EXTERNOS E CONSULTAS GERAIS;
- **POWER BI** > EXIBIÇÃO INTERATIVA DOS RESULTADOS NAS DASHBOARDS, EXTRAÇÃO DE RELATÓRIOS, CONSULTAS, VISÃO DE DIMENSIONAMENTO E QUADRO OPERACIONAL E MUITO USADO PARA REPORTS HORA A HORA E FECHAMENTO (OVERVIEW);
- **EXCEL** > FERRAMENTO MUITO ÚTIL PARA EXIBIR OS DADOS DOS RELATÓRIOS EXTRAÍDOS POR MEIO DO POWER BI E COMMSL. USADO PARA CRIAÇÃO DE RELATÓRIOS, EXIBIÇÃO DOS DADOS EXTRAÍDOS DAS FERRAMENTAS CITADAS E TAMBÉM CARGA DE MAILING POR MEIO DE ARQUIVO .CSV OU .XLSX.

## CONTATO



Rua Gália, 78  
Cidade Ariston  
Carapicuíba, SP



luciano7matos@gmail.com



(011)966106812



/matosluciano

## FORMAÇÃO

Faculdade Nossa Cidade -  
Carapicuíba

**Tecnologia em Redes de Computadores**, Curso de 6 semestres interrompido no 5º semestre.

Universidade Nove de Julho

**Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas**, Curso de 5 semestres interrompido no 3º semestre.

### PRIMEIRA FUNÇÃO (OPERAÇÃO PEDE PRONTO):

- PEDE PRONTO É UMA STARTUP QUE OFERECE O SERVIÇO DE DELIVERY DE FAST FOOD SEMELHANTE AO IFOOD E RAPPI. MEU TRABALHO ERA CADASTRAR OS NOVOS ESTABELECIMENTOS (NOVAS PARCERIAS) E FAZER A INTEGRAÇÃO COM NOSSO APLICATIVO. ENTÃO, RECEBO OS DADOS PROVENIENTES DO DEPARTAMENTO COMERCIAL, CADASTRO AS LOJAS, CONFIGURO EM NOSSO SISTEMA PARA QUE FIQUEM VISÍVEIS EM NO APLICATIVO, ALÉM DE CRIAR O O CARDÁPIO MEDIANTE AO QUE O CLIENTE NOS ENVIÁ. FOCO TOTAL NO CLIENTE B2B. MINHA ÁREA É DE ONBOARDING NO QUAL AINDA EXISTE UMA OUTRA EQUIPE QUE PRECISA FAZER A ATIVAÇÃO DESSAS LOJAS, ENTÃO, PRECISO ENTREGAR RESULTADOS SEMANALMENTE DE ACORDO COM A AGENDA QUE A OUTRA EQUIPE ACORDA COM O CLIENTE. ATUALMENTE ESTOU EXERCENDO A FUNÇÃO DE ANALISTA DE SUPORTE, PRESTANDO ATENDIMENTO DE FORMA GERAL COM RELAÇÃO A TODOS OS PROCESSOS DO APLICATIVO E DE FORMA HÍBRIDA (EMAIL, CHAT E VOZ) AOS CLIENTES B2B E B2C

### SUPERMERCADO NOW SERVIÇOS DE INTERNET – B2W, ASSISTENTE DE OPERAÇÕES SÊNIOR

31/10/2017 - 14/08/2020

- MONITORAR E FAZER O ACOMPANHAMENTO DAS ENTREGAS DOS PEDIDOS REALIZADOS NA PLATAFORMA;
- ROTEIRIZAÇÃO DE TRAJETOS PARA OS ENTREGADORES;
- ELABORAR RELATÓRIOS DIÁRIOS E MENSIS RELACIONADOS AS ENTRADAS DE PEDIDOS, ATRASOS NAS ENTREGAS E CANCELAMENTOS;
- ATENDER E RESOLVER OCORRÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE CLIENTES;
- ANÁLISE DE FRAUDES.;
- SOLICITAÇÕES DE VEÍCULOS E MOTOS DIRETAMENTE COM OPERADOR LOGÍSTICO (LOGGI, GADLE, EU ENTREGO ENTRE OUTROS);
- LANÇAMENTO DE PAGAMENTOS EM PLANILHA PARA OS SHOPPERS E DELIVERES;
- ATENDIMENTO POR CHAT E EMAIL POR MEIO DA FERRAMENTA OCTADESK;
- ANÁLISE DAS MELHORES ROTAS PARA OS DELIVERES;
- DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS;

## CONTATO

---



Rua Gália, 78  
Cidade Ariston  
Carapicuíba, SP



luciano7matos@gmail.com



(011)966106812



/matosluciano

## MERCADOLIVRE.COM (EBAZAR.COM.BR S/C LTDA.), REPRESENTANTE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PLENO

10/09/2012 - 15/02/2017

SUPOORTE AOS USUÁRIOS DO SITE VIA E-MAIL E CHAT EM SOLICITAÇÕES SOBRE COMPRAS E VENDAS, USABILIDADE E MANIFESTAÇÕES DIVERSAS;

LIBERAÇÃO DE ETIQUETAS PARA CLIENTES QUE USAM A FERRAMENTA DE ENVIO MERCADO ENVIOS (GERENCIADOR DE ENTREGAS DO MERCADOLIVRE);

TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS NO MERCADO PAGO COMO, RETIRADAS DE DINHEIRO NÃO CREDITADAS,

RESTRICÇÕES POR SUSPEITA DE FRAUDE;

INFORMAÇÕES SOBRE CONTA DO USUÁRIO, ESTORNOS DE TARIFAS, ANÁLISES DE FATURA DE VENDEDORES,

QUALIFICAÇÕES, REPUTAÇÃO, ANÚNCIOS BAIXADOS, POSIÇÃO DE ANÚNCIOS;

DÚVIDAS E SOLICITAÇÕES SOBRE AS PLATAFORMAS QUE TAMBÉM COMPUNHAM O MERCADO LIVRE, COMO MERCADO SHOPS E MERCADO ADS TAMBÉM ERAM ALGUMAS DE MINHAS FUNÇÕES.

---

## CURSOS EXTRACURRICULARES

### CURSO EM VÍDEO – CEV

JAVASCRIPT [40 HORAS]

LINUX (UBUNTU) [40 HORAS]

PYTHON MÓDULO 1 [40 HORAS]

PYTHON MÓDULO 2 [40 HORAS]

PYTHON MÓDULO 3 [40 HORAS]

MYSQL SERVER [40 HORAS]

### UDEMY

C# .NET PROFISSIONAL [68 HORAS]

### IMPACTA CERTIFICAÇÃO E TREINAMENTO

EXCEL 2016 [26 HORAS]

PROGRAMANDO COM A LINGUAGEM PYTHON [6 HORAS]