

# JOÃO VICTOR MOURA GONZAGA LESSA

Data de nascimento: 29/09/1995.

Rua: Dezesete, N° 33, Conj. Fernando Collor.

Bairro: Taíçoca. Nossa Senhora do Socorro - Se.

Tel. (79) 98858-3973 / 98869-3267.

E-mail: v\_moura@live.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/joão-victor-moura-gonzaga-lessa-66072618b](https://www.linkedin.com/in/joão-victor-moura-gonzaga-lessa-66072618b)

---

**OBJETIVO:** Atuar na área financeira em específico de cobrança.

## ✓ FORMAÇÃO ACADÊMICA

Engenharia de Produção – **FANESE** - Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe (5º período | Previsão para término – dez./2023)

## ✓ EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### *ALMAVIVA DO BRASIL*

**Último Cargo:** Representante de Atendimento / Receptivo / Retenção de Cliente

#### **Resumo de funções:**

- Atuação na retenção de clientes que pretendem cancelar ou trocar de prestador de serviço por meio de solicitação de portabilidade. O principal objetivo do departamento é manter ou aumentar o faturamento da empresa para atingir a meta mensal proposta.

**Período:** jul./2019 | Atualmente Contratado

**Penúltimo Cargo:** Operador de BackOffice / Ativo

#### **Resumo de funções:**

- Atuação no pós-cancelamento dos produtos e serviços. Atuando com estratégias estabelecidas, através da argumentação, oferta de promoções para reverter a solicitação de cancelamento já efetuada pelo cliente, com o intuito de manter a receita da empresa.
- Suporte técnico e administrativo para manutenção dos demais setores da empresa.

**Período:** ago./2016 | jul./2019

**Primeiro Cargo:** Representante de Atendimento / Receptivo

#### **Resumo de funções:**

- Assistência ao cliente sobre serviços e produtos.
- Realização de vendas para atingimento de metas.
- Realização de Acordos e Parcelamento de fatura.

**Período:** Admissão – dez./2014 | ago./2015

## ***BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.***

**Cargo:** Auxiliar Administrativo Aprendiz - *Bolsista*

**Resumo de funções:** Atuação na abertura e fechamento de malote. tirar xerox, levar documentos e cópias em outros setores, auxiliar o gerente, prestar atendimento e suporte a clientes, arquivar documentos, atender telefonemas.

**Período:** Admissão – dez./2011 | Desligamento – dez./2013.

### **✓ CURSOS**

- Pacote Office 2016 – **EV - Escola Virtual, 2020;**
- Yellow Belt em Lean Seis Sigma – **Voitto, 2020;**  
(Carga Horária: 20 horas)
- Proteção Contra Incêndios (NR 23) – **K.G.F Consultoria, Assessoria Técnica em Segurança do Trabalho e Eletricidade Industrial, 2019;**  
(Carga Horária: 8 horas)
- Informática Avançada – **Aluno Monitor Microsoft – Ministrado pela Fundação Bradesco, 2013;**  
(Carga Horária: 140 horas)

### **✓ ATIVIDADES COMPLEMENTARES**

Secretário (Igreja do Evangelho Quadrangular) – **Voluntário – 2016 e 2017;**

### **✓ INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

Premiado pelo melhor atendimento do mês de dez./2020, sendo um dos destaques do ano pelo programa de reconhecimento AlmaStars.