

DENYUENDER LIMA SANTOS

Rua das Ameixas, 345, Primavera, Paracatu, MG 38606290 • (38)999705777 • denyuenderovi@gmail.com

Resumo profissional

Atendente capacitado, com 2,5 anos de experiência. Hábil na coordenação de cronogramas e funcionários em campo a fim de prestar um serviço de excelência aos clientes. Amplo conhecimento das políticas de transporte e emergências, requisitos de entregas e boas práticas para condutores.

Histórico profissional

Técnico em manutenção de equipamentos de informática, 10/2020 – 01/2022

Organizações Power – Paracatu, MG

- Prevenção e resolução de problemas comuns de conectividade.
- Administração de diversos projetos de implementação simultâneos, com prazos estritos.
- Reparo de computadores desktop e notebooks, realizando trocas de peças (hardware) e instalação de programas (software), conforme a ordem de serviço.
- Suporte remoto ao cliente para solução de problemas encontrados no uso do software, minimizando transtornos.
- Orientação de clientes sobre cuidados preventivos e manutenção regular para evitar falhas de funcionamento de sistemas.
- Leitura e interpretação da documentação técnica a fim de configurar o equipamento adequadamente.
- Apoio à equipe de TI, realizando o atendimento inicial de diagnóstico aos chamados internos dos setores da empresa.
- Responsável pela retirada e devolução dos equipamentos para conserto.

Teleoperador, 02/2019 – 10/2020

Organizações Power – Paracatu, MG

- Encaminhamento de questões apresentadas pelos clientes a outras áreas da empresa, demonstrando proatividade a fim de contribuir para a melhoria dos serviços prestados.
- Cobrança de débitos relacionados aos serviços prestados pela empresa, sempre com respeito e atenção às necessidades do cliente.
- Realização de atividades de suporte (SAC), oferecendo soluções rápidas e eficientes para sanar os problemas do cliente, com índice de satisfação de 90% nas pesquisas realizadas.
- Atendimento geral por e-mail, chat e telefone, garantindo efetividade no registro de reclamações, elogios, ocorrências e pedidos diversos.
- Operação de central telefônica (PABX) com ramais para encaminhamento de chamadas ao destino correto.
- Cumprimento do roteiro de vendas ao efetuar ligações de forma manual ou por sistemas de discagem automática.

Formação acadêmica

Técnico em Segurança do Trabalho: Segurança do trabalho, Esperado em 12/2022

Império Educacional - Paracatu

Técnico e suporte em informática: Informática, 12/2018

Instituto Federal do Triângulo Mineiro - Paracatu

Ensino Médio Completo: Ensino Medio, 12/2017

Escola estadual Doutor Virgílio de Melo Franco - Paracatu

Competências

- Atenção aos detalhes para a execução dos serviços com qualidade
- Adaptabilidade para lidar com inovações constantes
- Liderança para tomada de decisões estratégicas
- Ética e responsabilidade no exercício da profissão
- Organização e método para definir prioridades
- Flexibilidade para trabalhar em equipe
- Comunicabilidade para lidar com clientes e colaboradores
- Dinamismo para execução de tarefas diversificadas
- Atendimento ao cliente com empatia, buscando entender as necessidades
- Atenção às normas de segurança da área

Informações adicionais

