

# Ytalo Mateus Silva Santos



**End.:** Aracaju-Se, Avenida Maranhão, 1019, Bairro: Dezoito do Forte

**Fone:** (079) 99995-8902

**Email:** [ytalomateus87@gmail.com](mailto:ytalomateus87@gmail.com)

24 anos

## RESUMO PROFISSIONAL

Possuo experiência em suporte técnico remoto, com domínio de ferramentas de CRM, como Salesforce, Zendesk e Blip desk para gerenciar tickets interações com clientes. Na Tahto, atuei no esclarecimento de problemas técnicos complexos e configuração de dispositivos conectados. Minha experiência inclui também estágio como suporte de redes no Hospital de Olhos de Sergipe, onde otimizei infraestruturas de TI, desenvolvendo organização e gestão de processos. Além disso, concluí cursos na área de TI que ampliaram meu conhecimento, bem como tecnologias modernas aplicadas ao suporte técnico e gerenciamento de sistemas. Fortalecendo minha capacidade de trabalhar com soluções tecnológicas em diversos cenários.

## FORMAÇÃO

➤ **Ensino Superior (em andamento)**

Universidade Tiradentes - UNIT

- Análise e Desenvolvimento de Sistemas

## CURSOS

- ✓ **Curso:** Zendesk, Blip desk **Descrição:** Gerenciar tickets, automatizar fluxos de trabalho, organizar interações de diversos canais e gerar relatórios para análise de desempenho.
- ✓ **Curso:** CRM - Gestão do Relacionamento com o Cliente
- ✓ **Curso:** Analista de Logística
- ✓ **Curso:** Assistente Administrativo - Fundação Bradesco
- ✓ **Curso:** Pacote Office (Word, Excel, Power Point)
- ✓ **Curso:** Inglês - Instituto Federal de Educação
- ✓ **Curso:** Call Center Atendimento Telefônico

- **Tecnologias**

- ✓ **Curso:** Banco de Dados SQL Server Management Studio
- ✓ **Cursos TI:** Html, -Css,- Javascript -Bootstrap, -Sass, -Bulma **Descrição:** cursos de Tecnologia da Informação TI, desenvolvimento sistemas

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- **Tahto (Suporte técnico)**  
**Cargo:** Suporte técnico  
**Atribuição:** Esclarecimento de Problemas Complexos através do Blip desk para gerenciar Tickets interações com clientes Acompanhamento do Histórico do Cliente Diagnóstico de Conexão e Configuração Assistência Técnica, Ajudar os clientes a configurar ferramentas digitais e resolver problemas técnicos
- **Almaviva(Telemarket) 02/2020 à 06/2021**  
**Cargo:** Atendente Call Center  
**Atribuição:**Receber e atender chamadas de clientes, resolver dúvidas e fornecer informações precisas e relevantes.
- **Hospital de Olhos de Sergipe 02/2022 à 08/2022**  
**Cargo:** Suporte de Redes  
**Atribuição:** Responsavel por otimizar a infraestrutura para garantir operações eficiente
- **Faculdade Pio Décimo 07/2021 à 01/2022**  
**Cargo:** Assistente Administrativo  
**Atribuição:** Processos administrativos, suporte a equipes técnicas, organização de documentação.