

# 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)



## RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de Suporte Técnico Remoto com experiência comprovada em atendimento ao cliente e resolução de problemas técnicos complexos. Especialista em ferramentas de CRM como Salesforce, Zendesk e Blip desk para gerenciamento eficiente de tickets e interações com clientes. Na Tahto, atuei no diagnóstico e resolução de problemas técnicos, configuração de dispositivos e acompanhamento do histórico de clientes. Possuo experiência adicional em suporte estágio, onde desenvolvi habilidades em organização e gestão de processos. Minha formação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas e cursos complementares em tecnologias de suporte técnico me capacita a oferecer soluções eficientes e atendimento de qualidade em diversos cenários tecnológicos. Atualmente estudo desenvolvimento de chatbots, com foco em soluções conversacionais inteligentes e integradas.

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

**Ensino Superior em andamento**

**Universidade Tiradentes - UNIT**

**Análise e Desenvolvimento de Sistemas**

**Descrição:** superior com foco em desenvolvimento de software, banco de dados, redes de computadores, segurança da informação e suporte técnico, com disciplinas relevantes incluem Infraestrutura de TI, Redes de Computadores, Sistemas Operacionais e Segurança da Informação.

## CURSOS

- ✓ **Curso: Zendesk, Blip desk**  
**Descrição:** Gerenciamento de tickets, automação de fluxos de trabalho e geração de relatórios.
- ✓ **Curso: CRM - Gestão do Relacionamento com o Cliente**  
**Descrição:** Estratégias para gestão eficiente do relacionamento com clientes.
- ✓ **Curso: Analista de Logística**  
**Descrição:** Gestão de processos logísticos e otimização de recursos.
- ✓ **Curso: Assistente Administrativo**  
**Descrição:** Rotinas administrativas e gestão de processos.
- ✓ **Curso: Pacote Office**  
**Descrição:** Word, Excel e PowerPoint avançados para produtividade.
- ✓ **Curso: Inglês - Instituto Federal de Educação**  
**Descrição:** Com foco no desenvolvimento das quatro habilidades - fala, escuta, leitura e escrita.
- ✓ **Curso: Call Center Atendimento Telefônico**  
**Descrição:** Técnicas de atendimento e resolução de Problemas.
- ✓ **Curso: Chat-bot Domine o Blip**  
**Descrição:** - Criação de chatbots completos plataforma BLIP.
  - Monitorar a qualidade e funcionamento dos seus chatbots.
  - Integrar o chatbot com um CRM.
  - Dashboards configuráveis para análise de dados em tempo real.
- ✓ **Curso: Banco de Dados SQL Server Management Studio**  
**Descrição:** Fundamentos de bancos de dados relacionais e consultas SQL.
- ◆ **Tecnologias Web:**  
HTML, CSS, JavaScript, JSON e frameworks para desenvolvimento.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAIS

### **Cargo: Especialista Suporte Técnico**

**Empresa: Tahto** 08/2024 Atual

- Esclareci problemas técnicos complexos através do Blip desk, mantendo um índice de satisfação do cliente.
- Gerenciei tickets e interações com clientes, reduzindo o tempo médio de resolução.
- Realizei acompanhamento detalhado do histórico do cliente para oferecer soluções personalizadas.
- Executei diagnósticos precisos de conexão e configuração, aumentando a taxa de resolução no primeiro contato em 25%.
- Furneci assistência técnica remota, ajudando clientes a configurar ferramentas digitais.
- Documentei soluções para problemas recorrentes, contribuindo para a base de conhecimento da equipe.

### **Cargo: Suporte**

**Empresa: Hospital de Olhos de Sergipe** 02/2022 - 08/2022

- Otimizei a infraestrutura de rede, garantindo operações eficientes.
- Implementei soluções de monitoramento que permitiram identificar e resolver problemas antes que afetassem os usuários.
- Documentei processos e procedimentos técnicos, criando um manual de referência para a equipe

### **Cargo: Assistente Administrativo**

**Empresa: Faculdade Pio Décimo**

- Gerenciei processos administrativos e ofereci suporte a equipes técnicas.

07/2021 - 01/2022

- Organizei e digitalizei documentação, implementando um sistema de arquivamento digital.
- Automatizei processos repetitivos utilizando ferramentas do Pacote Office, aumentando a produtividade da equipe.
- Furneci suporte técnico básico para equipamentos de informática e sistemas internos

### **Cargo: Atendente Call Center**

**Empresa: Almaviva**

- Atendi chamadas de clientes, resolvendo dúvidas e fornecendo informações precisas.

02/2020 - 06/2021

- Identifiquei padrões em solicitações recorrentes, contribuindo para a criação de scripts de atendimento mais eficientes.
- Ofereci suporte técnico básico para produtos e serviços da empresa.
- Registrei e encaminhei casos complexos para equipes especializadas, garantindo o acompanhamento até a resolução.

## HABILIDADES TÉCNICAS

### **Ferramentas de Suporte**

- Zendesk (intermediário)
- Blip desk (Avançado)
- Salesforce (Intermediário)
- TeamViewer (Avançado)
- AnyDesk (Avançado)

### **Sistemas e Redes**

- Windows (Avançado)
- Linux (Básico)
- Diagnóstico de Conectividade (Avançado)
- Segurança de Dados (Básico)

### **Ferramentas de Produtividade**

- Microsoft Office (Avançado)
- Google Workspace (Intermediário)
- Gerenciamento de Documentos (Avançado)
- SQL Básico (Básico)

### **Soft Skills**

- Resolução de Problemas
- Comunicação Clara
- Atendimento ao Cliente
- Trabalho em Equipe
- Gestão de Tempo
- Adaptabilidade