

# Thiago Guedes Ferreira

Granja Do Torto, Brasília/DF | sradsor@gmail.com |(61) 9 9178-7445 | linkedin.com/in/guedesbr/

**OBJETIVO:** Profissional de tecnologia e com anos de experiência com atendimento ao cliente; busco uma posição como **Técnico de Suporte** para utilizar minhas habilidades técnicas, de bom atendimento e de comunicação para oferecer um suporte excepcional aos clientes. Possuo experiência em diversas áreas de atendimento ao cliente e um forte compromisso com a satisfação do usuário. Conte comigo!

**RESUMO:** Especialista em atendimento ao cliente com mais de 10 anos de experiência, apaixonado por construir relacionamentos duradouros e superar as expectativas dos clientes. Reconhecido pela excelência no atendimento e pela alta média nas avaliações, possuo habilidades comprovadas em resolução de problemas, comunicação e cumprimento de SLAs. Busco oportunidades para aplicar minha experiência e contribuir para o sucesso da empresa.

## EXPERTISE

- Atuei como Auxiliar de Atendimento, Assistente Administrativo e Técnico de Suporte; amo ajudar pessoas.
- Sou formado pela **UCB- Universidade Católica de Brasília** e sempre ajudava alunos novatos online via chat e fóruns de estudos.
- Possuo certificações internacionais da **Oracle, HackerRank, Microsoft e Coursera**.
- Servi à Marinha do Brasil e possuo Honra ao Mérito por comportamento exemplar.
- Mantenho uma Newsletter sobre tecnologia no LinkedIn com quase 7.000 assinantes.

## EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS E PROJETOS RELEVANTES

### Técnico de Suporte em TI | Cliniflix – Homeoffice

Setembro/2023- Outubro/2024

Dedicado a fornecer suporte técnico de alta qualidade aos clientes da Cliniflix, utilizando múltiplos canais de comunicação: sistema, telefone, e-mail e chatbot. Resolvi problemas de hardware, software e redes, garantindo a funcionalidade dos equipamentos e a satisfação dos usuários. Realizei instalações de aparelhos em TVs de clínicas, customizando a programação para atender às necessidades específicas de cada cliente. Atendi clientes com urgência e agendamentos, sempre demonstrando profissionalismo e empatia. Possuo um histórico comprovado de elogios por meu conhecimento técnico, comunicação eficaz e capacidade de solucionar problemas de forma eficiente.

### Suporte ao Cliente | Rede D'Or São Luiz – Brasília/DF

Janeiro/2023- Abril/ 2023

Ajudei a montar a infraestrutura do novo laboratório do Hospital Santa Helena. Contrato por tempo determinado. Minha rotina pós ajuda no descarregamento, cabeamento e montagem incluía organizar a fila de atendimento online em dias movimentados, auxiliar pacientes no cadastro e retirada no sistema de exames laboratoriais e resolver possíveis problemas de forma pró-ativa e prestativa. Também dar assistência ao funcionamento dos aparelhos e impressoras do Laboratório da Rede D'Or- Hospital Santa Helena.

### Analista de Suporte ao Cliente e Moderador | dio.me ( Digital Innovation One) – Homeoffice

Janeiro/2021- Abril/ 2022

Atendimento e suporte a alunos da plataforma, com foco na resolução de dúvidas e problemas técnicos, através de chats, fóruns e e-mails. Moderação de lives e eventos online, assegurando a qualidade e o bom funcionamento das transmissões. Participação no processo de recrutamento e seleção de novos tech teachers/mentores, buscando profissionais qualificados e alinhados com a cultura da empresa. Contribuição para o aumento do engajamento e satisfação dos usuários da plataforma, através de um atendimento personalizado e eficiente.

## CURSOS

Google AI Essentials | 2024

Google It Support | 2024

Certificado em Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) | CertiProf | 2023

Certificado em Trabalho Remoto | Certiprof | 2023

