

## **MATHEUS SANTOS**

27 anos | Muchila – Feira de Santana – Bahia | (75) 99226-9704 / (81) 99672-4495  
math3uss@hotmail.com | linkedin.com/in/math3ussantos/

### **OBJETIVO PROFISSIONAL**

Atuar nas áreas de **Suporte (Help Desk e Service Desk), Customer Success, Gestão, Processos e T.I.**

### **RESUMO PROFISSIONAL**

Profissional com anos de experiência em suporte (help desk e service desk) e atendimento ao cliente por e-mail, chat, WhatsApp e ligações. Durante minha trajetória, contribuí para a redução significativa do backlog de chamados e para a melhoria dos indicadores de atendimento. Entre minhas principais competências estão:

- Análise e resolução de problemas dos chamados, garantindo SLA e satisfação do cliente;
- Criação de documentações de suporte para padronizar processos e facilitar treinamentos;
- Monitoramento de redes e desenvolvimento de relatórios estratégicos em Excel;
- Gestão de chamados (N1 e N2) no ServiceNow, utilizando ITSM e metodologia ITIL;
- Liderança de equipes (N1 e N2), promovendo eficiência e engajamento.

### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

- Pós-graduação em Tecnologia da Informação – Faculdade Alcance (FAAL) – 2024;
- Graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Estácio – 2018;

### **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

#### **TIVIT | Petrobras**

**Analista de Suporte Especialista** – 08/2023 – Atual (CLT)

- Monitoramento de métricas no ServiceNow e Power BI;
- Atendimento a colaboradores e prestadores via Genesys (telefone, chat e e-mail);
- Gestão de chamados no ServiceNow com ITSM e metodologia ITIL, incluindo callbacks;
- Liderança das equipes N1 e N2;
- Criação de relatórios de chamados vencidos e pendentes no Excel.

#### **Prefiro Delivery**

**Customer Success** – 01/2023 – 06/2023 (Freelancer)

- Monitoramento semanal e mensal dos indicadores de desempenho dos clientes;
- Desenvolvimento de estratégias para aumentar lucros e impulsionar vendas, incluindo redes sociais;
- Suporte aos clientes para esclarecer dúvidas sobre a plataforma.

#### **STANT | Oxetech**

**Suporte** – 04/2022 – 09/2022 (Trainee | Bolsista)

- Atendimento a clientes via Discord, WhatsApp e e-mail;
- Análise e reprodução de problemas relatados em chamados no Trello;
- Encaminhamento de soluções para o time de desenvolvimento e retorno ao usuário;
- Criação de documentação de fluxos de suporte em texto e vídeo;
- Consultas ao banco de dados utilizando MySQL.

## MEDLYNX

**Analista de Suporte** – 03/2021 – 03/2022 (PJ | MEI)

- Atendimento a clientes via Discord, ligações e e-mail;
- Suporte remoto utilizando AnyDesk e TeamViewer para capturas de erros;
- Registro e encaminhamento de chamados no JIRA;
- Treinamento de clientes sobre o sistema via Google Meet.

## HABILIDADES

- Gestão de equipes e chamados com foco na eficiência e engajamento;
- Análise e criação de fluxos de suporte para otimizar processos;
- Comunicação clara e objetiva, com inteligência emocional para lidar com clientes e equipes em situações desafiadoras.
- Conhecimento em ServiceNow, Microsoft Intune, Microsoft Active Directory, Genesys, TeamViewer, AnyDesk, Cisco AnyConnect, Cisco Jabber, Zabbix, JIRA, Trello, Zendesk, MySQL, JavaScript, SAP, Word, Excel e Power BI.

## CERTIFICAÇÃO

- ITIL 4 – PeopleCert – 2024.

## IDIOMA

- Inglês – Básico.

## CURSOS

- Microsoft Power BI – Data Science Academy – 12/2024;
- Teste de Software – Cursa.app – 12/2024;
- Liderança e Gestão de Equipes – Escola Virtual – 01/2025;
- Banco de Dados 1: Fundamentos – Escola Virtual – 01/2025;
- Technical Support Fundamentals – Coursera | CIEE – 01/2025;
- Foundations: Data, Data, Everywhere – Coursera | CIEE – 01/2025.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Voluntário na Tech4COVID (01/2020 – 01/2021);
- Disponibilidade para mudanças e viagens;
- Disponibilidade para atuar como CLT ou PJ (MEI);
- Disponibilidade para atuar Presencial, Híbrido ou Remoto;
- CNH B.