

## Contato

Whatsapp: (48)984091626  
joanafreitas\_@outlook.com

Servidão Carlos José Nunes  
110 segundo andar, Bairro  
São João do Rio Vermelho,  
Florianópolis SC

## Formação Acadêmica

Instituição Evangélica de Novo  
Hamburgo - IENH Bacharelado  
em Psicologia Incompleto,  
realizado até o 5º semestre  
(2008 - 2013)

Universidade do Vale do Rio dos  
Sinos - Comunicação Social -  
Publicidade e Propaganda,  
Disciplinas por conhecimento  
profissional de comunicação  
Interna (2010)

Cultural English School  
Inglês Nível Intermediário,  
Ensino de Inglês (2007 - 2009)

# Joana C. Freitas

Supor te de TI  
Florianópolis, Santa Catarina, Brasil



## Experiência

Seventh

Assistente de Suporte ao usuário  
julho de 2021 - outubro de 2021  
Florianópolis, Santa Catarina, Brasil

Supor te aos usuários do software de central de monitoramento de segurança D-Guard, através de central telefônica e registro de chamados na ferramenta Zoho Desk. Responsável por identificar bugs e analisar possíveis melhorias no sistema junto aos usuários, identificando equipamentos e ajustando o sistema operacional em conformidade com o software, auxiliando seja a equipe de TI do cliente ou funcionários da segurança do cliente, além de auxiliar na configuração correta, manutenção de servidores e estações de monitoramento e também mostrar aos usuários as melhores formas de monitorar conforme suas dúvidas. Ponte direta da empresa com o cliente, busca pela satisfação do mesmo em prol da segurança patrimonial e humana e seguindo as normas atuais da lei geral de proteção de dados.

Stefanini IT Solutions

Analista Suporte Pleno N2  
abril de 2019 - junho de 2019  
Eldorado do Sul, Rio Grande do Sul

Supor te técnico de sistemas do projeto temporário com atendimento para colaboradores internos Stefanini de suporte técnico I e aos funcionários da TI e executivo Dell, prestando serviço para a empresa Dell SA, sendo suporte Dell nível global (Inglês/Português). Entre as funções estão a análise crítica de incidentes de desenvolvimento e conflitos de software não resolvidos em primeira escala, instrução da equipe de Suporte I sobre a resolução dos incidentes, instrução de erros de procedimentos internos de TI, desenvolvimento de material da base de conhecimento (em inglês técnico) para as equipes de atendimento de TI, escalonamento de incidentes para N3 caso necessário, através de ferramentas como Service Now, e-mails, Skype Business e processos internos, off de callcenter. Realização de testes internos de software e novas versões de aplicativos para Software Center, com o devido cuidado objetivo para a manutenção da fila SLA diária em equipe dividida entre Brasil e Índia.

**Sonda IT Solutions**  
**Suporte Técnico Local 1A**  
abril de 2018 - julho de 2018  
Cachoeirinha, Rio Grande do Sul

Prestação de suporte técnico hardware/software alocada no Centro de Distribuição Heineken conforme chamados em fila Service Desk N2 Local. Controle de estoque de ativos e pedidos de aquisição de hardware, remoção de inativos, liberações e configurações de PDAs em smartphones, soluções de erros de impressoras e computadores.

**Grupo Sinoserra S/A**  
**Assistente de Suporte Coorporativo**  
novembro de 2017 - janeiro de 2018  
Porto Alegre, Rio Grande do Sul

Atendimento de suporte para funcionários administrativos e comerciais através de callcenter receptivo e ativo, Skype e email. Alteração de informações em banco de dados SQL do sistema interno relativos à ativação, inativação e configuração de funcionários no sistema conforme respectivas funções de cargo, falhas de digitação em notas fiscais, regulamentação de descontos e fechamento de caixa com divergência anômala, conforme orientação do setor financeiro. Escalonamento de solicitações e erros de complexidade de software para o setor de desenvolvimento de sistemas, orientação para as equipes de suporte técnico local em urgências de hardware.

**Stefanini IT Solutions**  
**Analista de Suporte Técnico Bilíngue**  
fevereiro de 2016 - dezembro de 2016  
TecnoPUCRS

Suporte técnico direto para colaboradores da Empresa Gerdau SA e para a John Deere SA. Análise e resolução de problemas de software, hardware e uso incorreto de ferramentas de TI através de atendimento call center, chat, Skype e ticket Service Desk. Procedimentos de limpeza, instalação, correção de software, desbloqueio de conta e liberação de senha. Suporte aos usuários com dificuldade durante operações de chão de fábrica e casos de parada de produção (urgência). Responsável pela abertura das solicitações/incidentes, análise e soluções de chamados nível 1 e 2, escalonamento de casos de complexidade para equipes TI nível 3 (em inglês) e acionamento de equipe técnica local de plantão. Reconhecimento de atendimento SLA All Green na Equipe John Deere (Mais de 98% de satisfação na qualidade do atendimento).

**Hardlink Informática e Sistemas Ltda.**

**Treinamento DELL Canal Premier**

**novembro de 2015 - dezembro de 2015**

A HardLink é uma empresa que oferece soluções em equipamentos de informática para grandes, médias e pequenas empresas, além de prestar atendimento de vendas como fornecedor. No período em que estive na empresa obtive treinamento dos produtos e serviços oferecidos pela Dell através do Canal Premier. (A lista de Certificados DELL pode ser consultada através do chat pessoal)

**Performance Informática LTDA**

**Consultora técnica de vendas**

**junho de 2015 - novembro de 2015**

Venda de produtos de informática, montagem e venda de computadores com a configuração personalizada conforme a necessidade do cliente, sugestões e resolução de dúvidas sobre equipamentos de tecnologia, informações sobre produtos Microsoft, venda de videogames e jogos. Atendimento desde a recepção do cliente, negociação, fechamento da venda e recebimento do pagamento ao caixa. Envio de material para a produção técnica, abertura e fechamento de caixa, operação nas máquinas de cartões. Responsável pela organização e vitrinismo da loja.

**A CIA DO NOTEBOOK**

**Consultora técnica de vendas**

**novembro de 2014 - maio de 2015**

Atendimento e venda dos serviços de assistência técnica para notebooks, desktops, tablets e smartphones. Venda de produtos e acessórios de informática, tecnologia, videogames e jogos. Montagem de computadores conforme a necessidade do cliente. Encaminhamento de produtos para entrega ou busca pelo serviço de motoboy. Fidelização de clientes, organização geral e responsável pela vitrine da loja.

**Santander Cultural**

**Agente Cultural**

**julho de 2014 - outubro de 2014**

Atendimento do público em geral, contagem e orientações sobre a localização das salas no prédio e das atividades culturais em andamento, informações sobre os próximos eventos, shows, e filmes em exibição, abordar as pessoas para a retenção de objetos que não podem circular pelas exposições, responsável pelo guarda-volumes e reposição de folders nos totens do prédio.

Em algumas ocasiões o atendimento era realizado em inglês ou espanhol para alguns turistas.

**Sul Games**

Vendedora

maio de 2012 - fevereiro de 2013

Canoas RS

Venda de videogames consoles e portáteis, jogos, acessórios (controles, cabos, cases e etc.), artigos de decoração e presentes com o tema de games. Interação com o público jovem, informando sobre o conteúdo dos jogos e sobre os personagens para dar todo o suporte ao cliente e fideliza-lo com empatia. Pedidos de produtos, limpeza da loja, abertura e fechamento de caixa, vitrine, manutenção e ordem do estoque.

**Lojas Ponto Frio SA**

Vendedora Líder Ilha de Tecnologia

novembro de 2010 - abril de 2012

Canoas RS

Vendedora Líder responsável pela ilha de Telefonia, Tecnologia e Eletroportáteis. Venda personalizada com fidelização de clientes, cadastro de chips pré-pagos das operadoras Tim, Claro e Vivo, precificação dos produtos e gestão do trabalho da equipe de promotores. Conhecimento sobre os produtos de Linha Leve (máquinas digitais, smartphones, tablets, rádios, GPS, climatizadores, purificadores, produtos para beleza e cozinha). Oferta de garantia estendida, serviço técnico, seguro Furto e Roubo, Seguro Residencial e produtos adicionais com foco na qualidade do atendimento. Pré-venda e resoluções de troca conforme o Código do Consumidor.

**Lojas Renner**

Caixa

novembro de 2009 - setembro de 2010

Canoas RS

Atendimento ao cliente baseado na Teoria do Encantamento (método de supersatisfação), venda de diversos produtos financeiros, entrega de oito metas, fornecimento de troco, cupom fiscal e carnês, manuseio de máquinas de cartão de crédito e débito, impressoras e terminal de consulta da loja. Funcionária destaque em venda de 0+8 nos meses de Janeiro e Junho de 2010. Comecei como temporária de Natal pela Performance Trabalho Temporário Ltda., de 12/11/2009 a 31/12/2009.

O bom desempenho gerou a efetivação pela própria Renner.