

# ERIC OLIVEIRA MELO

Analista de Projetos | Experiência do Cliente | Telecom & TI

(11) 98741-3293 • eric.melo01@fatec.sp.gov.br • São Paulo, SP

## PERFIL PROFISSIONAL

Profissional com sólida trajetória em atendimento ao cliente, suporte técnico e gestão de experiência em segmentos de Telecom, financeiro e tecnologia. Experiência prática com plataformas de gestão de chats e tickets (Zendesk, Blip), sistemas de telefonia (URA, VoIP, Contact Center Cisco) e ferramentas CRM. Perfil analítico, orientado a processos e com forte capacidade de comunicação com clientes corporativos e usuários finais. Busca posição como Analista de Projetos, Analista de Atendimento, Chat ou Experiência do Usuário em empresa de Telecom ou TI.

## COMPETÊNCIAS & FERRAMENTAS

### Atendimento & CX

- Zendesk (chats, tickets, filas)
- Blip (gestão de bots e chats)
- CRM e sistemas SAF/TEF/POS
- Atendimento multicanal (chat, voz, e-mail)

### Telecom & Infraestrutura

- URA, VoIP e Contact Center Cisco
- Discadores e front-ends de atendimento
- Concentradores VPN e Firewall
- Monitoramento NOC / FLM

### Gestão & Outros

- Gestão de projetos (Scrum/Kanban)
- Microsoft Office (Excel, Word, Project)
- Mapeamento de processos
- Python e PHP (intermediário)

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Assistente Administrativo Telecom PL (NOC

Fev 2026 – Até o momento

Dispatcher) | TQI Consultoria & Desenvolvimento — Huawei Brasil

- Atuação como despachante em ambiente NOC (Network Operations Center), suporte ao projeto de O&M FLM da TIM.
- Monitoramento de incidentes de rede, triagem e encaminhamento de chamados para equipes técnicas de campo e remotas.
- Controle e registro de ocorrências em sistemas internos, garantindo rastreabilidade e SLA dos atendimentos.
- Interface entre equipes técnicas, clientes e gestão para resolução ágil de incidentes em infraestrutura de telecomunicações.

### Analista PMO Pleno | Randstad Brasil — Huawei Brasil

Nov 2024 – Jun 2025

- Suporte ao controle e acompanhamento de projetos de telecomunicações em âmbito nacional.
- Elaboração de relatórios gerenciais e apresentações de status para comitês internos e clientes.
- Contato direto com fornecedores e clientes, suporte ao setor de compras, cotações e benchmarking de mercado.
- Interface entre áreas técnicas e comerciais para alinhamento de escopo, prazos e entregas.

### Estagiário — Atendimento | CIEE – Centro Integrador

Nov 2023 – Nov 2024

Empresa Escola

- Atendimento multicanal (presencial, telefone e chat) a estudantes, empresas e instituições de ensino.
- Utilização da plataforma Zendesk para gestão de chats, abertura e acompanhamento de tickets e controle de filas de atendimento.
- Elaboração e conferência de contratos de estágio e aprendizagem; resolução de pendências documentais com clientes e parceiros.

- Contato regular com órgãos públicos e empresas parceiras para alinhamento de processos e informações.

## **Desenvolvedor / Analista de Projetos** | A. Telecom

*Ago 2022 – Jul 2023*

Teleinformática Ltda

- Implementação de widgets e melhorias nos front-ends de discadores Cisco para grandes Contact Centers (Allianz Seguros, Banco Safra).
- Manipulação de banco de dados de clientes corporativos, tratamento e higienização de bases para operações de telefonia.
- Projetos de infraestrutura de rede: concentradores VPN e firewall para CPFL Energia, do kick-off ao aceite final.
- Suporte técnico a Contact Centers, atendendo demandas de configuração, incidentes e melhorias em ambiente de produção.
- Após 6 meses, migração progressiva para gestão de projetos: controle de cronogramas, estimativas, recursos e coordenação de equipes.

## **Atendente Chat & Suporte Técnico** | Atento S.A. — Banco

*Ago 2021 – Ago 2022*

Safra

- Atendimento especializado via chat às carteiras SafraPay Digital e Safra Empresas, com foco em suporte técnico e experiência do cliente.
- Gestão de conversas e filas através da plataforma Blip, garantindo tempos de resposta alinhados ao SLA.
- Suporte técnico a sistemas POS, SAF e TEF; análise de vendas e resolução de problemas operacionais de clientes.
- Interação com clientes de alta complexidade (PMEs e grandes empresas), desenvolvendo escuta ativa e comunicação assertiva.

## **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

---

**Tecnologia em Gestão Empresarial** | Fatec Zona Leste

*Previsão: 2027 (5°/6° sem.)*

## **CURSOS & CERTIFICAÇÕES**

---

- Gestão Ágil de Projetos com Scrum e Kanban (2026)
- Introdução à Gestão de Projetos – Fundação Bradesco (2023)
- Projetos de Sistemas de TI – Fundação Bradesco (2023)
- EF SET – Inglês B1 Intermediário (49/100 • Jan/2026)

## **IDIOMAS**

---

Português — Nativo | Inglês — B1 Intermediário (leitura técnica e comunicação escrita)