

Thayron Feitosa de Matos

Goianira, GO · thayronf3@gmail.com · 62991510846 ·
linkedin.com/in/thayron-feitosa-56a31116a

<https://www.thayron.com.br/>

Experiência

SOLUTI - SOLUÇÕES EM NEGOCIOS INTELIGENTES S/A - Goiânia, GO

Julho 2019 - Presente

Desenvolvedor de Software (Setembro 2020 - Presente)

- Reduziu o tempo de registro de ocorrência do Help Desk de 10 min para 1 min através do projeto e implementação de uma solução de máscara de registro.
- Aumentou a visibilidade do desempenho dos atendentes de suporte através de uma integração com o sistema de telefonia e desenvolvimento de um dashboard.
- Acelerou o tempo de espera da fila de atendimento em 65% após implementação de uma solução para capturar dúvidas chaves dos atendimentos via web-chat e WhatsApp, o que levou à equipe de análise a uma alteração no fluxo de atendimento.
- Liderou um time de 3 pessoas (Desenvolvedor, DBA e Designer) na criação de dashboards que unificaram a visualização dos resultados de todas as lojas em um único lugar.
- Obteve um aumento na taxa de feedback dos clientes de 2% para 50% através de integração que permitiu que esse feedback seja enviado via WhatsApp. Durante esse projeto, também liderou a equipe de 3 pessoas para chegar a esse resultado.

Operador de Telemarketing Técnico (Julho 2019 - Setembro 2020)

- Tomou a iniciativa de automatizar grande parte do trabalho manual feito pelos operadores, o que levou a um aumento de 50% na taxa de atendimentos por dia. Devido a essa iniciativa, foi convidado a ser Desenvolvedor de Software.

Educação

Universidade Alves Faria - UNIALFA - Goiânia, GO

2018 - Presente

Sistema de informação (5º Período)

Habilidades

- **Linguagens de Programação:** JavaScript, TypeScript, Java, PHP, SQL
- **Ferramentas:** NodeJS, React
- **Sistemas Operacionais:** Windows, Linux
- **Certificados:** Gostack14 rocketseat