

# RIAN FERREIRA BARROS

Assistente de Suporte | Atendimento ao Cliente | Automação e IA

Salvador – BA | (71) 98183-0988 | rianferreira@hotmail.com

linkedin.com/in/rian-ferreira-618195362

## RESUMO PROFISSIONAL

Técnico de Suporte N2 com 1 ano de experiência em operações nacionais de campo na Daten Tecnologia, atuando em diagnóstico remoto, gestão de SLA e coordenação de técnicos em todo o Brasil. Background de 3 anos em atendimento ao cliente com forte orientação a resultados e satisfação do cliente. Desenvolvedor do **DispatchIQ**, sistema de despacho inteligente que eliminou 98% do tempo de busca manual por técnicos — de ~13 minutos para 15 segundos por chamado. Certificado em Inteligência Artificial aplicada ao ambiente de trabalho (Daten, 20h) com uso prático de IA para automação e desenvolvimento de soluções.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Técnico de Suporte N2 — Operações Nacionais de Campo

Daten Tecnologia | Maio/2024 – Atual (1 ano)

- Atendimento técnico remoto a equipes de campo em âmbito nacional, com comunicação direta a clientes de grande porte (Correios)
- Diagnóstico remoto, análise de incidentes e decisões de substituição de peças em hardware, software e conectividade
- Gestão de SLA e controle de ordens de serviço até encerramento, com registro e documentação em sistema interno (RMA)
- Coordenação e prospecção de técnicos em regiões remotas: validação de CNPJ, freelancers e parcerias com governos locais
- Desenvolvimento do **DispatchIQ**: sistema web que automatizou 100% do processo de busca e despacho de técnicos — redução de 98% no tempo operacional (de ~13 min para 15 segundos por chamado), cobrindo 2.632 técnicos em 1.312 cidades
- Uso de Inteligência Artificial (Claude, ChatGPT) para automação de processos, desenvolvimento de soluções e aumento de produtividade operacional

### Operador de Caixa / Atendimento ao Cliente

Varejo e Comércio | 2021 – 2024 (3 anos)

- Atendimento ao cliente com foco em resolução de problemas e experiência positiva
- Gestão de prioridades, organização de demandas e controle de fluxo em ambientes de alta rotatividade
- Desenvolvimento de habilidades analíticas, organização pessoal e orientação a resultados mensuráveis

## PROJETOS E REALIZAÇÕES

### DispatchIQ — Sistema de Despacho Inteligente de Técnicos

Sistema web desenvolvido do zero para otimizar o despacho de técnicos em operações nacionais de campo. Antes: processo manual exigia abrir Google Maps, localizar a cidade do chamado e buscar manualmente na planilha quais cidades próximas tinham técnico disponível (~13 minutos por chamado). Depois: o operador digita a cidade e recebe instantaneamente os 10 técnicos mais próximos, ordenados por distância real entre as 5.570 cidades brasileiras (~15 segundos). **Redução de 98% no tempo operacional.** Em 30 chamados/mês: ~6 horas economizadas.

Stack: JavaScript • Leaflet • SheetJS • LocalStorage • API IBGE • Git/GitHub • Netlify

### Automação Operacional com IA

Uso prático de ferramentas de Inteligência Artificial (Claude, ChatGPT) para automação de processos internos, geração de soluções técnicas e aumento de produtividade em operações de campo. Certificado em IA no Escritório pela Daten Tecnologia (20h).

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

---

### Análise e Desenvolvimento de Sistemas — 4º Semestre (Cursando)

Estácio de Sá — Salvador, BA

## CERTIFICAÇÕES

---

- IA no Escritório: Ferramentas para Produtividade, Análise e Alta Performance — Daten Tecnologia (20h)

## COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

---

<b>Suporte e Atendimento</b>	Diagnóstico remoto • Gestão de SLA • Troubleshooting • Resolução de incidentes • Sistemas de chamados (RMA)
<b>Redes e Infraestrutura</b>	TCP/IP • DNS • DHCP • Diagnóstico de conectividade • Windows 10/11 • BIOS/Firmware
<b>Desenvolvimento</b>	JavaScript • HTML/CSS • Python (básico) • Git/GitHub • Netlify
<b>Inteligência Artificial</b>	ChatGPT • Claude AI • Automação de processos com IA • Desenvolvimento assistido por IA
<b>Ferramentas</b>	Excel/Google Sheets (avançado) • Photoshop • Pacote Office • Acesso remoto

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

---

- Disponibilidade imediata para trabalho remoto (home office) com setup completo
- Experiência em atendimento a clientes de grande porte: Correios (âmbito nacional)
- Portfólio de projetos: DispatchIQ disponível em produção no Netlify