

# Marcelo Andrade da Silva

**Contato:** \* Telefone: (22) 99850-9110 \* Email: marceloas07@gmail.com \* Endereço: Rua Nicomedes Souza Ribeiro, Nº 265, Costa do Sol, Macaé - RJ, 27923-390 \* Nacionalidade: Brasileiro

---

## Resumo Profissional

Engenheiro de Produção, com sólida experiência em atendimento ao cliente e processos administrativos adquirida em mais de 7 anos na Brasil Center Telecomunicações. Busco aplicar meus conhecimentos técnicos e habilidades interpessoais em desafios na área de Engenharia ou correlatas, contribuindo para o crescimento da organização. Possuo inglês avançado (C1) e proficiência no Pacote Office.

---

## Experiência Profissional

**Óticas Diniz - Macaé, RJ** Vendedor, Atendente, Laboratório e Estoquista Dezembro de 2024 – Maio de 2025

- Atuação multifuncional abrangendo vendas consultivas, atendimento personalizado ao cliente, suporte às atividades de laboratório óptico e organização do estoque.
- Responsável por auxiliar os clientes na escolha de armações e lentes, processar pedidos, realizar pequenos ajustes e reparos, e manter o controle de inventário dos produtos.

**Brasil Center Telecomunicações S/A - Macaé, RJ** Representante De Atendimento Setembro de 2016 – Maio de 2024

- Realizei atendimento multicanal (telefone, e-mail, redes sociais), solucionando dúvidas, registrando solicitações e encaminhando reclamações e elogios aos setores responsáveis.
- Conduzi auditorias de processos internos para garantir a qualidade e conformidade dos atendimentos.
- Atuei na captação ativa de clientes e na manutenção de cadastros detalhados para possibilitar atendimentos personalizados e aumentar os índices de retenção.

- Desenvolvi habilidades em negociação e resolução de conflitos, buscando sempre a satisfação do cliente.
- 

## Formação Acadêmica

**Engenharia de Produção (Ênfase em Instalações Marinhas)** Faculdade Salesiana - Macaé, RJ Concluído em Dezembro de 2023

---

## Habilidades e Competências

- **Técnicas:** Domínio do Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook). Conhecimentos básicos em processos de laboratório óptico e gestão de estoque.
  - **Comportamentais:** Excelente comunicação interpessoal, dinamismo, adaptabilidade a mudanças, proatividade no atendimento a equipes e clientes, resiliência na resolução de conflitos e forte capacidade de negociação.
- 

## Idiomas

- **Português:** Nativo
- **Inglês:** Avançado (Nível C1)