

## Contato

Ribeirão Preto - SP  
16992465337 (Mobile)  
angelicamoraes@live.com

[www.linkedin.com/in/angelmoraes](https://www.linkedin.com/in/angelmoraes)  
(LinkedIn)

## Principais competências

Suporte ao cliente  
Suporte técnico  
Banco de dados Oracle

# Angelica Moraes

Suporte técnico | Financeiro by TOTVS  
Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil

## Resumo

Atualmente estudante de Ciências de Dados na Estacio técnico de suporte na empresa Totvs Ribeirão Preto.

## CURSOS

Oracle - Hashtag Treinamentos  
MySQL – Curso em Vídeo  
Consultas em MYSQL - Direto ao ponto – Udemey  
Excel – EURO DATA Ribeirão Preto  
Informática – CEBRAC Ribeirão Preto, onde obtive conhecimentos em Microsoft Word, Excel, Windows e Internet.

---

## Experiência

### TOTVS

2 anos 10 meses

#### Técnico de suporte

fevereiro de 2025 - Present (1 ano 6 meses)

Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil

Atendimento a clientes via telefone, chat e plataforma Zendesk, garantindo um suporte ágil e eficiente. Auxílio na utilização e resolução de problemas em sistemas ERP voltados para o setor financeiro. Acesso e análise de bancos de dados em ambientes de produção e testes para identificação e solução de problemas. Utilização de PL/SQL Oracle para investigação e compreensão do comportamento da solução. Registro, categorização e escalonamento de chamados conforme necessário, visando a melhor experiência do cliente.

#### Suporte

outubro de 2023 - fevereiro de 2025 (1 ano 5 meses)

Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil

Auxiliar no ERP do financeiro, atendimentos telefônicos de clientes, auxiliar no atendimento via chat, atuar via plataforma de atendimento zendesk, respondendo e transbordando solicitações recebidas pelos clientes. Acessar banco de dados dos clientes em ambientes de produção e testes, a fim de

entender os cenários reportados pelos clientes, utilizar o PL/SQL ORACLE como linguagem de entendimento de comportamento da solução.

### Sanchez e Sanchez Sociedade de Advogados

Assistente administrativo

junho de 2022 - outubro de 2023 (1 ano 5 meses)

Ribeirão Preto, São Paulo, Brazil

### Assessoria Pereira Oliveira

Auxiliar administrativo

fevereiro de 2017 - janeiro de 2022 (5 anos)

Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil

Planejamento e realização de treinamentos e as respectivas avaliações de eficácia, apoio na identificação de não conformidades de melhorias e facilitação, monitoramento das respectivas ações junto aos setores envolvidos.

---

## Formação acadêmica

### Estácio

Tecnologia em Banco de Dados, Tecnologia da Informação · (fevereiro de 2023)

### Centro Universitário Moura Lacerda

Logística, Gestão da Cadeia de Suprimentos e Logística · (2015 - 2017)