



# CARLA GONÇALVES BRUM TEIXEIRA

**ÁREAS DE INTERESSE:** PRODUCT OWNER, SCRUM MASTER, ANALISTA DE DADOS, ANALISTA DE SISTEMAS, RELACIONAMENTO COM CLIENTES, DATA SCIENCE, LIDERANÇA, ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO, TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO, SATISFAÇÃO DO CLIENTE

## FORMA DE ATUAÇÃO:

SANTA MARIA/RS: PRESENCIAL, HÍBRIDO, REMOTO

OUTROS LOCAIS: REMOTO/HÍBRIDO (DISPONIBILIDADE PARA VIAGENS AGENDADAS CASO NECESSÁRIO ATENDIMENTOS IN LOCO)

## APRESENTAÇÃO

Formada em Sistemas de Informação, pós-graduanda em Data Science. Atuo há 19 anos na área de tecnologia da informação. Versátil e adaptável a diferentes contextos. Alio conhecimentos técnicos com importantes competências de comunicação e mediação, liderança, coordenação de projetos e relacionamento junto a clientes e equipe. Como analista e implantação de sistemas (ERP) obtive um bom domínio em conceitos e processos de negócio, onde destaco as áreas de Recursos Humanos, Folha de Pagamento, Acadêmico e Ensino e Atendimento ao Cliente. Sou ótima em organizar e realizar treinamentos (presenciais e on-line), tanto internos de capacitação às equipes quanto externos à clientes e usuários. Experiência na coleta e análise de requisitos elaborando as especificações funcionais para encaminhá-las para o desenvolvimento. Sou mediadora entre clientes e equipe de desenvolvimento, sendo altamente capaz de definir e coordenar a sequência das tarefas conforme as necessidades captadas. Artigo positivamente em reuniões e apresentações para prospecção de novos negócios. Tenho vivência em gestão de atendimento e satisfação do cliente. Posso gerenciar cronogramas e SLAs. Sou ótima em documentar (chamados, manuais, relatórios, especificações, histórias de usuários). Conheço metodologias e cerimônias ágeis (SCRUM e KANBAN). Organização e gestão de backlog. Os conhecimentos em áreas do negócio de Recursos Humanos e Acadêmico, faz com que eu atue muito bem como *Product Owner* nestas frentes (além de ser apta para atuar como *Scrum Master*). Tenho aperfeiçoado o conhecimento nas práticas e ferramentas ágeis como *Jira Software*. Apaixonada por dados, capacidade analítica, gosto de construir indicadores (dashboards), que gerem valor. Faço elaboração de relatórios de andamentos de projetos para demonstrações às direções e clientes.

Nas habilidades técnicas, domino a modelagem relacional, SQL (DB2/ORACLE). Construo consultas para análise de dados e/ou extração de informações e relatórios. Possuo lógica de programação (Linguagem LUA) do qual já utilizei para desenvolver regras de folha de pagamento do ERP do qual trabalho atualmente. A ciência da análise de dados (*Data Science* e *Data Analytics*) me encanta, e estou em aperfeiçoamento neste tema. Sou auto gerenciável, determinada, disciplinada, responsável, espírito de dono, resiliência, foco em resultados e gosto de trabalhar com pessoas e compartilhar conhecimento. Valorizo o trabalho em equipe, o bem-estar, e o crescimento e aprendizados mútuos. Fico feliz ao incentivar e

## CONTATO

📍 SANTA MARIA-RS - 97060-491

☎ (55) 99626-4450

✉ carla.g.b.teixeira1@gmail.com

📌 [Linkedin - Carla](#)

## COMPETÊNCIAS

### SOFT SKILLS

- Liderança de Equipe, Avaliação, Rotinas de Feedback, PDI
- Organizado
- Planejamento
- Microsoft Office
- Capacidade de negociação
- Gestão de projetos
- Orientado para os resultados
- Centrado no cliente
- Aprende rapidamente
- Automotivado
- Analítica
- Relacionamento Interpessoal
- Resiliência
- Ligação e articulações com os clientes
- Gestão de conflitos
- Comunicação verbal sólida
- Gestão de Atendimento ao Cliente
- Capacidade de mediação
- Conduta cordial
- Capacidade de trabalho em equipe de forma adaptável
- Perspicaz na resolução de problemas
- Comunicação e Escuta ativa
- Reuniões com clientes para definições e melhorias de processos de negócio
- Documentação
- Suporte ao cliente
- Treinamento e Desenvolvimento
- Implantação de Sistema ERP

## HARD SKILLS

- Utilizador avançado de informática
- Elaboração e análise de relatórios (SQL)
- Gestão, análise e organização de dados
- Indicadores/Dashboards
- Bancos de dados Relacionais
- SQL DB2
- SQL ORACLE
- ETL
- Conhecimentos e aplicações práticas em Metodologias Ágeis (SCRUM e KANBAN)
- Análise de Requisitos
- Especificações Funcionais e Técnicas (EFT)
- Scrum / Product Owner
- Análise de dados
- Testes Funcionais
- BPMN
- JIRA SOFTWARE
- CONFLUENCE
- Microsoft Office
- Microsoft Project
- Star Team
- Linguagem de Programação LUA
- Ciência de Dados (Data Science) (pós graduação em desenvolvimento)
- Python / R (conhecimento em desenvolvimento)
- Git/GitHub (conhecimento em desenvolvimento)
- Power BI (conhecimento em desenvolvimento)
- Camtasia Studio (gravações e edições)
- Help Manual (documentação manuais/helps)
- Google Workspace

inspirar as pessoas que trabalham perto de mim. Onde eu estou, gosto de proporcionar um ambiente feliz e leve, para que possamos superar os desafios.

## EXPERIÊNCIA

### Analista de Sistemas|Liderança|Product Owner

02/2010 - Atual

#### AVMB Soluções em TI - Santa Maria/RS

- Analista de Sistemas
- Coordenação de Área
- Relacionamento com Cliente
- Coordenação de Atendimento
- Mediação entre equipes
- Gerenciamento de Cronogramas e SLAs.
- Liderança de Equipe (Rotinas de Feedback, PDI)
- Coordenação de Projetos
- Realização de Treinamentos Presenciais e On-line aos Usuários do Sistema
- Realização de Treinamentos em SQL (DB2, ORACLE)
- Apresentações/Demonstrações do ERP e das soluções desenvolvidas pela empresa para prospecção de novos negócios.
- Realização de Visitas Técnicas à Clientes (Atendimento In-loco)
- Participação e apresentação em editais públicos de contratação de *software*.
- Suporte Geral Técnico ao Usuário
- Treinamentos Internos aos Colaboradores
- Implantação, Configuração e Parametrização do Sistema ERP-SIE e SIM
- SQL-Modelos Relacionais-DB2 e ORACLE - forte atuação com construções SQL e treinamento na modelagem relacional do sistema ERP SIE/SIM.
- Análise e Migração de Dados
- ETL
- Testes Funcionais
- Documentação dos Aplicativos e Processos
- Coleta e Análise de Requisitos dos clientes
- Especificações funcionais para desenvolvimento de alterações ou novas funcionalidades do sistema ERP
- Construção e gerenciamento de indicadores de gestão para aperfeiçoamento do atendimento ao cliente e processos internos da empresa. (Em ferramenta própria da empresa - Asten Indicadores)
- Modelagem de Processos utilizando conceitos BPMN (Em ferramenta própria da empresa - Asten Processos)
- Estruturação do Sistema de Atendimento ao Cliente (Sistema de Chamados) utilizado na empresa.
- Com relação aos módulos do sistema ERP SIE/SIM forte atuação como analista de sistemas nos módulos de Recursos Humanos (Gestão, Folha de Pagamento e Prestações Legais) e Acadêmico, obtendo amplo conhecimento técnico e de negócio.
- Lógica e Programação de Regras de Cálculo de Folha de Pagamento (Linguagem LUA e SQL)
- Gravação de Vídeos Tutoriais e demais documentações de apoio à equipe e aos clientes.
- Membro do Comitê LGPD
- Product Owner
- Scrum Master

### Analista de Implantação

06/2008 - 01/2010

#### FATECIENS - Santa Maria/RS

- Implantação, configuração e parametrização do sistema do sistema ERP SIM e SIE-UFSM.
- Documentação de manuais do sistema
- Treinamentos e suporte técnico aos usuários.
- Programação de regras de negócio de folha de pagamento (utilização ampla de SQL e linguagem de programação LUA)
- Análise de requisitos dos usuários
- Especificações funcionais
- Testes Funcionais
- Extração, análise de dados, migração de dados - SQL em bancos de dados DB2 E ORACLE.
- Saída da FATECIENS para continuar atuando no ERP SIE/SIM/SIA pela empresa **AVMB Soluções em TI**.

### **Analista de Testes**

03/2008 - 06/2008

#### **DB SERVER** - Porto Alegre/RS

- Especificação e construção de planos de testes
- Testes Funcionais
- Documentação de Testes
- Reporte de Bugs

### **Analista de Implantação**

11/2003 - 02/2008

#### **SIG Soluções em TI** - Santa Maria/RS

- Implantação, configuração e parametrização do sistema do sistema ERP SIM e SIE-UFSM.
- Documentação de manuais aos usuários e relatórios de implantação
- Treinamentos e suporte técnico aos usuários.
- Programação de regras de negócio de folha de pagamento (utilização ampla de SQL e linguagem de programação LUA)
- Análise de requisitos dos usuários
- Especificações funcionais
- Testes Funcionais
- Extração e análise de dados, migração de dados - SQL em bancos de dados DB2 E ORACLE.
- Coordenação da implantação do ERP SIM e SIE -UFSM no módulo de Recursos Humanos.

---

## **EDUCAÇÃO**

Aluna da Preditiva AI, curso Gerando Valor com Dados.

**Pós-Graduanda** em **Data Science**, curso em andamento, com formação prevista em agosto/2024. Descomplica.

**Bacharel** : Sistemas de Informação, 2004

**CENTRO UNIVERSITÁRIO FRANCISCANO (ATUAL UFN)** - Santa Maria - RS

---

## **CURSOS E CERTIFICADOS**

- 2023 - Fundamentos de Métricas Ágeis - Canal Valor -2 horas
- 2023 - Jira Software e Confluence - Canal Valor - 14 horas
- 2023 - SCRUM FOUNDATION - Professional Certificate - SFPC - CertiProf
- 2023 - Programa Desenvolvimento de Líderes - Casa Educação - 14 horas
- 2022 - eSocial para Órgãos Públicos - RPPS -ENAP - 20 horas
- 2016 - Curso CULTLÍDER - Cultura da Liderança - SEBRAE - 16 horas
- 2015 - Gestão de Pessoas e Equipes na Medida - SEBRAE - 24 horas
- 2015 - Oficina Mapeando Ideias de Negócios- CANVAS - SEBRAE - 4 horas
- 2015 - Atendimento ao Cliente - SEBRAE - 15 horas
- 2011 - Gestão de Projetos em Desenvolvimento e Implantação de Sistemas de Informações - UNISINOS - 16 horas
- 2011 - Negociação; Feedback; Técnicas de Apresentação, Dicção e Oratória - VérticeUp - 24 horas
- 2012 - Modelagem de Processos com BPMN - PROJELER -16 horas
- 2010 - SSITI3 - Fundamentos em ITIL v3 - SISNEMA - 20 horas
- 2005 - Preparação de Avaliador Nível 1 do Sistema de Avaliação PGQP - Qualidade RS - Rizzatti Associados - 16 horas.
- 2004 - Capacitação recebida da FATECIENS-UFSM nos módulos do sistema ERP SIE/SIM/SIA - 84 horas.
- 2002 - ORACLE, curso de SQL E PL/SQL- 30 horas

