

---

# Cintia Reis Gonzalez Souza

Desenvolvedora Backend | Programadora | Analista de BI

São Paulo, São Paulo, 03312-000

Celular: (11) 952472802

E-mail: [cintia.gonzalez@outlook.com.br](mailto:cintia.gonzalez@outlook.com.br)

Linkedin: [linkedin.com/in/cintia-reis-gonzalez-souza/](https://www.linkedin.com/in/cintia-reis-gonzalez-souza/)

## COMPETÊNCIAS

- Gestão de projetos incluindo o planejamento, alocação de recursos, acompanhamento do progresso e comunicação com as partes interessadas.
- Teste de Software com planejamento e execução de performance.
- Atualização tecnológica: Disposição para aprender e se manter atualizado com as novas tecnologias, metodologias e tendências na área de sistemas de informação.
- Modelagem de sistemas: Capacidade de criar modelos de sistemas utilizando técnicas como diagramas de fluxo de dados, diagramas de classes, diagramas de sequência, entre outros. Esses modelos ajudam a visualizar e comunicar a estrutura e o funcionamento dos sistemas.
- Criação de modelos lógicos e relacionais
- SQL (Structured Query Language) e PL/SQL (Procedural Language/Structured Query Language), que são amplamente usadas para desenvolver e manipular dados em bancos de dados Oracle.
- Administração de banco de dados, como instalação, configuração, monitoramento de desempenho, ajuste de SQL, backup e recuperação, entre outros.
- Conhecimento em linguagens de programação Javascript, python e node.js.
- Controle de versionamento usando Git pelo GitHub.

---

## EXPERIÊNCIA

### **CosmoBots, São Paulo** - *Analista de Suporte*

DESDE DE ABRIL DE 2020 até NOVEMBRO de 2024

- Atendimento ao Cliente, onboarding e treinamento.
- Analisar e compreender problemas relatados pelo cliente, ajuste Fluxogramas em Bots, documentação de Bugs e repassar para equipe técnica, gerenciamento de atividades utilizando Jira, documentação de processos, artigos e tutoriais da nossa plataforma, estar em contato com diversas pessoas durante o dia em busca da solução de problemas e retirada de dúvidas técnicas;
- Configuração da Twilio e Gupshup para clientes;
- Documentação e base de conhecimento para clientes;
- Construção de fluxograma de respostas do chatbot;

### **TARGIT Brasil , São Paulo**

2 anos e 2 meses

*Analista de Suporte nível, Implantação e Sucesso do Cliente.*

- Sucesso do cliente: Contato com clientes para fidelização de uso, auxílio de dúvidas, estratégia de crescimento e ampliação de uso para a empresa em todos os departamentos.
- Suporte: Atendimento de chamados nível 2, avaliação, desempenho de servidor e alinhamento antes do nível 3 - Produto.
- Desenvolvimento do BI Interno: para gestão de alimentos e reuniões de trimestre e semestre.

*Analista de Suporte e Implantação*

- Suporte: Atendimento de chamados nível 1;
- Implantação: Onboarding, implantação e treinamento de clientes no uso da ferramenta.
- Criação de base de conhecimento;
- Participação ativa de Workshops e Webinars, apresentando módulos, criando conteúdos e conversando com clientes;

---

## FORMAÇÃO

### FIAP

Análise e desenvolvimento de sistemas, Ciência da Computação.

*ago de 2021 - ago de 2023*

### Alura

Modelagem do Data Warehouse: atributos, hierarquia e indicadores,  
Modelagem de Dados/Armazenagem e Administração de Base de Dados

*set de 2023 - set de 2023*

### Enap

CERTIFICAÇÃO, Modelagem de Dados/Armazenagem e Administração de  
Base de Dados.

*ago de 2023 - set de 2023*

### UDEMY

Oracle SQL Especialista: do Básico ao Avançado - 2023, Modelagem de  
Dados/Armazenagem e Administração de Base de Dados.

*set de 2022 - set de 2022*

## PRETENSÃO SALARIAL

Salário pretendido: R\$ 5.000 (cinco mil reais) como Pessoa Jurídica e para  
trabalhador registrado R\$ 3.100 (três mil e cem reais).

Abertos a negociações.