

Daniele Cristina da C Rangel

São José dos Campos – SP

(11) 97852-9090 | danielerangel@outlook.com

Linkedin: [linkedin.com/in/daniele-c-rangel](https://www.linkedin.com/in/daniele-c-rangel) | Github: <https://github.com/DanieleRangel>

RESUMO

- ✓ Sou **Desenvolvedora Java | Full-Stack | SQL | React**, apaixonada por tecnologia, com experiência em projetos de plataformas digitais, incluindo e-commerce, blogs e sistemas bancários. Tenho conhecimento em desenvolvimento full-stack, utilizando **Java e Spring Boot** no backend, **MySQL e PostgreSQL** para banco de dados, e **HTML, CSS, Bootstrap, JavaScript e React** no frontend. Possuo experiência na criação de **APIs RESTful** e metodologias ágeis (Scrum e Kanban).
- ✓ Minha vivência no mercado financeiro me proporcionou habilidades estratégicas, como **análise de processos, resolução de problemas e trabalho em equipe**, que aplico no desenvolvimento de soluções tecnológicas.
- ✓ Busco oportunidades para crescer profissionalmente como desenvolvedora, trazendo minha visão analítica e perfil colaborativo para entregar soluções eficientes e bem estruturadas.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Desenvolvedora Full Stack Java - Generation Brasil (conclusão: 05/2025)

Recursos Humanos - Universidade Santa Anna (conclusão: 06/2012)

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

Generation do Brasil

Desenvolvedora Fullstack Java – Bootcamp Período: jan/2025 á maio/2025 (dedicação integral)

Atividades:

- ✓ Mais de 400h de sessões técnicas
- ✓ Metodologias: Scrum e Kanban, 5W2H, Storytelling
- ✓ Ferramentas e tecnologias: Java, My SQL, Postgree, Spring Boot, Insominia, Java script, Html, Css, React

Projetos entregues ou em andamento:

Projeto: Blog Pessoal

- **Descrição:** Desenvolvimento de uma aplicação web para gerenciamento de postagens em um blog pessoal, permitindo a criação, edição e exclusão de conteúdos.
- **Funcionalidades:** CRUD de postagens, autenticação de usuários, categorização de conteúdos e possível interação via comentários.
- **Tecnologias:** Java, Spring Boot, Maven, Banco de Dados MySQL/PostgreSQL, Docker.

- **Diferenciais:** Aplicação containerizada com Docker, seguindo boas práticas de arquitetura REST e segurança no backend.

Projeto: Sistema de Gerenciamento de Recursos Humanos (rh-people_flow)

- **Descrição:** Desenvolvimento de um sistema para gestão de processos de Recursos Humanos, incluindo cadastro de colaboradores, controle de movimentações internas e acompanhamento de fluxos de trabalho.
- **Responsabilidades:** Implementação de funcionalidades de cadastro, gestão de admissões e desligamentos, além de integração com banco de dados e criação de APIs RESTful.
- **Tecnologias Utilizadas:** Java, Spring Boot, Maven, Docker, Git, GitHub, Banco de Dados (especificar, se possível).
- **Diferenciais:** Aplicação de boas práticas de desenvolvimento (SOLID, MVC), containerização com Docker para facilitar a implantação e escalabilidade, e trabalho colaborativo em equipe utilizando Git.

Banco Santander Brasil S.A

O Banco Santander Brasil S.A. é um dos maiores bancos do país, oferecendo serviços financeiros para pessoas e empresas, com foco em inovação e digitalização. No SAC, atua no atendimento ao cliente, garantindo suporte, resolução de demandas e experiência de qualidade.

Cargo: Assistente de atendimento

Período: Abri/2014 a Nov/2020

Responsabilidades:

- Atendimento humanizado ao cliente por chat e telefone com foco em resolução de problema e fidelização de cliente.
- Análise e tratativa de reclamação.
- Desenvolvimento das habilidades de trabalho sob pressão, criatividade, pensamento ágil, resolução de problemas, persistência, auto-gestão, habilidade de negociação.

Resultados:

- Aprimoramento na taxa de First Call Resolution (FCR), garantindo soluções rápidas e eficientes já no primeiro contato.
- para a fidelização de clientes por meio de um atendimento assertivo e humanizado, resultando na redução de reincidência de chamados.
- Desenvolvimento de habilidades estratégicas, como negociação e pensamento ágil, possibilitando a resolução eficaz de problemas e a melhoria da experiência do cliente.

Tivit Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia SA

A Tivit é uma multinacional brasileira de tecnologia que oferece soluções digitais, cloud, cibersegurança e BPO. No setor de Call Center, atua com atendimento ao cliente, suporte e gestão de processos, garantindo eficiência e inovação. Destaca-se pela transformação digital e excelência operacional.

Cargo: Analista melhoria contínua

Período: Out/2012 à Mar/2014

Cargo: Monitor de qualidade

Período: Jun/2010 à Set/2012

Cargo: Assistente de atendimento

Período: Fev/2009 à Mai/2010

Responsabilidades:

- Atendimento humanizado ao cliente com foco em retenção de produto
- Auxiliar a supervisão nas atividades de: ajustar folha de ponto, monitorias de atendimento, controle de pausas
- Análise do atendimento e aplicação de feedback para os assistentes de atendimento
- Criação e implementação de novos produtos e procedimentos
- Análise e tratativa de reclamações nos canais SAC, Ouvidoria, Reclame aqui, Consumidor.gov, PROCON e BACEN
- Desenvolvimento das habilidades de trabalho em equipe, pro atividade, comunicação, agilidade a mudança, criatividade, persuasão, negociação, resolução de problemas

Resultados:

- Aumento significativo na retenção e fidelização de clientes através soluções equilibradas com oferta de descontos e benefícios adicionais;
- Logo ao iniciar no cargo de Assistente de atendimento, bati antecipadamente todas as metas e fui promovida para Monitor de Qualidade.
- Me destaquei no recrutamento interno para Analista de Melhoria contínua Aprimoramento das habilidades de atendimento humanizado, resultando no aumento da retenção de clientes e na melhoria da experiência do usuário. Contribuição para a redução do tempo médio de atendimento (TMA) sem comprometer a qualidade do suporte prestado.
- Monitor de Qualidade (Junho/2010 – Setembro/2012)
- Implementação de um processo estruturado de feedback para assistentes de atendimento, resultando em um aumento da qualidade do atendimento e na melhoria dos principais KPIs (como FCR e CSAT). Suporte à supervisão no ajuste de folha de ponto e controle de pausas, garantindo maior eficiência operacional.
- Analista de Melhoria Contínua (Outubro/2012 – Março/2014)
Desenvolvimento e implementação de novos procedimentos e produtos, otimizando processos internos e melhorando a experiência do cliente. Redução no volume de reclamações nos canais SAC, Ouvidoria e órgãos reguladores, através da análise e tratativa estratégica de demandas.

CURSOS, EVENTOS E IDIOMAS

Bootcamp Front End – Elas na Tech (2023)
Bootcamp Front End – Descomplica (2023)
Curso de HTML com CSS – Impacta (2021)
Curso de CSS – Impacta (2021)
Curso de Python – Impacta (2021)
Curso de Excel avançado – Udemey
Curso de inglês Básico – UFES (2023)