



EDLAINE ENCARNAÇÃO

Imergindo no mundo da programação e tecnologia na formação como desenvolvedora FullStack.

Com grande prazer, estou migrando de área, trazendo uma rica experiência com o usuário final, entendendo suas necessidades e expectativas, e agora desenvolvendo a interação através de um novo cenário.


Desenvolvo páginas responsivas, e interativas, buscando aplicar conceitos de Design, além de criar a API e conectar ao banco de dados e versionando no Github.

EDUCAÇÃO

Formação Full Stack Desenvolve - Grupo Boticário | ALURA 2024

Relações Internacionais - Fundação Alvares Penteado (trancado)

CONTATO

 (11) 98263 -3210

 Edlaine Encarnação

 edlaine paula@hotmail.com

 Capão Redondo - São Paulo.

EXPERIÊNCIA

Team Lead - Customer Experience

Atento Brasil | 01/2024 - 06/2024

- Analise de indicadores (CSS, FCR, AHT), e planos de ação para manutenção dos resultados.
- Acompanhamento da operação em tempo real, orientando sobre pausas, dúvidas sobre processos, e intermediação com clientes em atrito.
- Feedback individuais e em equipe, focando não apenas nos resultados, mas também o desenvolvimento e motivação dos colaboradores.

Team Lead - Customer Experience

Merqueo | 02/2022 - 07/2023

- Desenvolvimento de treinamentos contínuos, com inserção do conteúdo, sempre alinhado com a cultura da empresa, e estilo de comunicação da marca.
- Monitoria de qualidade e feedback sobre desempenho e comunicação no atendimento.
- Acompanhamento e análise de resultados de AHT, ASA e Contact Ratio.
- Reconhecimento individual e de equipe.

HARD SKILLS | SOFT SKILLS

- | | |
|--------------|-------------------------|
| • JavaScript | • Visão analítica |
| • NodeJs | • Mediação de conflitos |
| • Figma | • Proatividade |
| • MongoDB | • Curiosidade |
| • HTML | • Adaptabilidade |
| • CSS | • Colaboração |

