

Rafaella Cruz

Software Developer | Data Analyst | Customer Experience

 São José dos Campos, SP

 rafaella.leticiaa@gmail.com

 +55 12 99203-1863

 [GitHub](#)

 [LinkedIn](#)

Desenvolvedora de Software e Analista de Dados com experiência em sistemas Web, análise de dados, e suporte especializado e experiência do cliente. Habilidades em JavaScript, NodeJS, React, e SQL. Proativa e detalhista, adaptável a ambientes remotos, híbridos e internacionais, busco desafios para aplicar e expandir minhas competências, contribuindo para o sucesso da organização.

Idiomas

Português - Nativo

Inglês - Avançado/Fluente

Espanhol - Básico

Experiência Profissional

- Software Developer | Agencia MKT

Julho de 2023 - Fevereiro de 2024

 - Desenvolvimento e manutenção das plataformas Web da empresa, aplicando melhoria contínua e refatoração de código legado. Utilizando as tecnologias JavaScript, NodeJS e React participei da reformulação do design visual da plataforma, previamente desenvolvida em Figma;
 - Time SCRUM utilizando divisão de tasks pelo Trello, atuei também na criação de novas rotas para criação de novas features no backend e manipulação de dados com DBeaver.
- Generation Engineer | SumUp

Abril de 2022 - Janeiro de 2023

 - Desenvolvimento Backend utilizando a linguagem Golang junto ao time de Engenharia de Empréstimos Global, como desenvolvedora junior, atuando no processo de crescimento, manutenção e desenvolvimento do produto de Lending, e a incrível oportunidade de implementar a disponibilidade do meio de pagamento Apple Pay em UK e no Brasil;
 - Empregando também as tecnologias como MySQL para utilização do nosso banco de dados, Docker, Grafana para análise e monitoramento de dados do nosso produto e andamento das features lançadas, além de adotar metodologias ágeis, como o SCRUM.
 - Experiência Internacional:
 - Berlin, Alemanha - Período: Maio de 2022
 - Londres, Inglaterra - Período: Novembro de 2022 a Abril de 2023
- Support Agent II | SumUp

Novembro de 2021 - Abril de 2022

 - Suporte especializado no time de Empréstimos: responsável pelo desenvolvimento e implementação do atendimento via WhatsApp e análise de dados dos fluxos de atendimento, contudo com responsabilidades internas de gerir e além de auxiliar outros colaboradores em dúvidas durante e atendimento e oferecer suporte quando necessário.
- Support Agent I | SumUp

Setembro de 2020 - Novembro de 2021

 - Suporte Geral: Como principal responsabilidade fornecer atendimento excepcional aos clientes utilizando Soap, Salesforce e Five9, resolvendo problemas e oferecendo suporte personalizado. Tornar-me um especialista em produtos e serviços da SumUp foi essencial, e registrava com precisão as interações com os clientes e compartilhava feedback interno através de rotinas 1x1 e comunicações gerais via Slack;
 - Suporte SumUp Bank: Suporte e atendimento especializado durante a implementação no novo produto, auxiliando nos processos internos através do Backoffice e externos, como logística dos cartões, entre outros processos necessários aos clientes e avaliando a experiência do cliente;

- **Suporte SumUp Empréstimos:** suporte especializado via ligações outbound, realizando cobranças de pagamentos dos serviços contratados.

Operador de Caixa I | Prato Food Hall

Fevereiro de 2019 - Julho de 2019

- Processamento pagamentos de forma eficiente e atendimento amigável aos clientes, garantindo uma experiência positiva durante as compras. Além de organização de eventos comerciais e empresariais nas dependências do local.

Estagiária | Buffet Infantil Play Mini Golf

Dezembro de 2017 - Fevereiro de 2019

- Processamento pagamentos de forma eficiente e atendimento amigável aos clientes, garantindo uma experiência positiva durante as compras. Além de organização de eventos comerciais e empresariais nas dependências do local.

Educação

Faculdade de Tecnologia - São José dos Campos - "Professor Jessen Vidal"

Curso: Tecnologia em Banco de Dados

Período: Fevereiro de 2024 - Previsão de término: Dezembro de 2026

Descrição: Curso focado no desenvolvimento de habilidades para a administração e análise de bancos de dados, incluindo modelagem, implementação, e otimização de sistemas de banco de dados, além de trabalhar o desenvolvimento backend durante todos os semestres com projetos de empresas reais vinculadas ao Parque Tecnológico.

Generation Brazil

Curso: Desenvolvedor Fullstack JAVA Junior

Período: Novembro de 2021 - Fevereiro de 2022

Descrição: Curso intensivo em desenvolvimento web full stack, abordando front-end (Typescript) e back-end (Java), incluindo o desenvolvimento de 2 projetos práticos: blog pessoal e uma rede social baseada em uma ODS da ONU.

CEPHAS - Colégio de Educação Profissional Hélio Augusto de Souza

Curso: Técnico em Administração

Período: Julho de 2019 - Outubro de 2020

Descrição: Inserido no Eixo Tecnológico de Gestão e Negócios, com ênfase em planejamento, execução e acompanhamento de processos nas áreas de gestão de pessoal, tributária, financeira, contábil, patrimônio e recursos materiais. Preparação para prestação de assistência técnica e suporte administrativo em diversos setores.

Certificações

IFRS - Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - Julho de 2024 a Agosto de 2024

Programador Web - 200h

Curso abrangente em desenvolvimento web, cobrindo HTML, CSS, JavaScript, e frameworks modernos. Foco em construção e deploy de aplicações web completas.

Fundação Bradesco - Junho de 2024

Introdução à Programação Orientada a Objetos - 5h

Introdução aos princípios da programação orientada a objetos, incluindo encapsulamento, herança, e polimorfismo, com exemplos práticos em linguagens OOP.

Curso em Video - Maio de 2024

Algoritmo - 40h

Curso detalhado sobre algoritmos e estruturas de dados, cobrindo técnicas de ordenação, busca e manipulação eficiente de dados em diversas linguagens.

Curso em Video - Março de 2022

Python 3 - 40h

Formação completa em Python 3, abrangendo fundamentos da linguagem, manipulação de dados, automação de tarefas, e introdução a bibliotecas populares.

Alura - Dezembro de 2021

Git e Github: Controle e Compartilhe seu Código - 6h
Curso introdutório ao controle de versão com Git e GitHub, incluindo criação de repositórios, gestão de branches, e colaboração em projetos de software.

Alura - Dezembro de 2021

Java JRE e JDK - 8h

Curso sobre a configuração e utilização do Java Runtime Environment (JRE) e Java Development Kit (JDK) para desenvolvimento de aplicações Java, com foco em ambiente de desenvolvimento e compilação.