

KARLA DUARTE FERREIRA

Karladuarte07@gmail.com | endereço: Rua Piratininga 665 apartamento 201
87013-100 | telefone: 44988256734 | 24 anos, solteira.
Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/karla-duarte-ferreira-905991168>
GitHub: <https://github.com/KarlaDuarte87>

Objetivo Busco uma oportunidade para aperfeiçoar minhas habilidades e conhecimentos na área de suporte e ou desenvolvimento de software, contribuindo para o crescimento da empresa. Estou pronta para assumir responsabilidades no gerenciamento de projetos e execução de tarefas com atenção e responsabilidade.

Experiência Profissional **Desenvolvedora Júnior .NET (Visual Basic)**
Desenvolvimento de aplicações utilizando .NET e Visual Basic.
Implementação de novas funcionalidades e manutenção de sistemas existentes.
Gerenciamento de banco de dados com PostgreSQL.
Participação em processos ágeis (Scrum, Kanban).

Analista da Qualidade (Customer Success)
Atendimento e suporte ao cliente, garantindo a qualidade dos serviços prestados
Monitoramento de indicadores de satisfação e resolução de problemas.
Melhoria contínua da experiência do cliente.

Analista de Suporte
Atendimento ao cliente e suporte técnico.
Diagnóstico e resolução de problemas técnicos.
Treinamento e orientação para novos usuários.

Consultora Financeira Banco do Brasil
Análise financeira para crédito e consórcio.
Assessoria a clientes na tomada de decisões financeiras.
Desenvolvimento de relatórios personalizados para clientes.

Atendente de Telemarketing, Telefônica (Vivo)
(Maio 2019 - Abril 2021)
Atendimento de suporte ao cliente, focado em faturas e suporte técnico.
Suporte interno na operação, atuando como líder de equipe.

Educação **Graduação em Engenharia de Software**
UniCesumar, Maringá-PR
Curso em Dezembro de 2024

Certificações	KICKOFF - gerenciamento de projetos , PMI – Project Management Institute, Mai 2024 Formação em Liderança , Conque Business School, Set 2023 SEO - Search Engine Optimization , Artemis – LiveSeo, Jul 2022 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados , Abr 2022 PLDFT – Correspondente Bancários e Cambiais , Abr 2022 Crédito Consignado , Abr 2022 Lógica e Programação , SG Sistemas, Dez 2021 Língua Italiana A1 , Corso Itália, Fev 2019 Polos Olímpicos de Treinamento Intensivo de Matemática , UEM, Dez 2015 Língua Inglesa Básica , Instituto de Ensino Profissionalizante, Out 2014 Redes e Segurança da Informação , ITEP, Dez 2012 Montagem e Manutenção de Microcomputadores , ITEP, Mai 2012 Informática Básica , Telecentro Comunitário, Out 2011
Habilidades Técnicas	Linguagens de Programação: Visual Basic - .NET 6, Python e JavaScript Conhecimentos em: Node, HTML, CSS, NestJS, VUEJS Banco de Dados: PostgreSQL, MySQL, MongoDB Metodologias Ágeis: Scrum, Kanban Ferramentas de Desenvolvimento: GitHub, Trello Sistemas Operacionais: Windows, Linux Outras Habilidades: Manutenção de computadores, análise de sistemas, excelente comunicação, e resolução de problemas
Liderança e Atividades Extra-Curriculares	Representação da empresa em congressos e eventos Participação no Hackathon Inova Agro 2024, com a equipe classificada para a final Líder de equipe de desenvolvimento na atividade de estudo programado (AEP- UniCesumar)
Referências	Fabiano Rossi, Tech Lead de Desenvolvimento da Kralen Sistemas Contato: 44 9916-4945 fabiano.rossi@kralen.com.br Alexandre Moreno, Professor Universitário UniCesumar – Maringá Contato: 44 9911-8585 edson.moreno@unicesumar.edu.br Ana Paula Fernandes da Silva , Supervisora de atendimento ao cliente na Telefônica Brasil Contato: 44 99185-9677 Ana.fsilva@telefonica.com
Cursos em andamento	Machine Learning e Data Science com Python Responsável: IA Expert Academy Inteligência Artificial aplicada para Empresas e Negócios Responsável: IA Expert Academy