

## Teste de Qualidade Junior

---

- ✓ Analista de teste de Software com domínio em: Testes de unidade, Testes de integração, Testes de aceitação, Testes de performance, Testes manuais, JavaScript, Jest, CI/CD, GIT Actions, SQL, MySQL, HTML, CSS.
- ✓ 12 anos de experiência em comunicação, resolução de problemas, atendimento ao cliente, trabalho em equipe. Fácil adaptabilidade com novos lugares e em lidar com pessoas.
- ✓ Extrema facilidade em realizar testes e corrigir erros.
- ✓ Grande capacidade de Liderança, tendo experiência na área de Supervisora de Tele atendimento e Coordenação de vendas.

## Experiência profissional

---

Empresa Fasys Soluções e Serviço Ltda. (2019 a 2020)

### COORDENADORA DE VENDAS

- Acompanhamento diário da equipe de vendas, no intuito de definir e implementar as melhores estratégias de vendas eficazes. Trabalhava com planilhas do Excel e o sistema da empresa.

*Principais realizações:*

- Consegui aumentar as vendas e alcançar as metas estabelecidas pela empresa. Realizava um trabalho de parceria com a equipe de vendas, sempre atenta a cada detalhe e realizando feedback individual, sempre que era necessário.
- Através do acompanhamento diário, conseguia identificar as fraquezas e as necessidades da equipe. Realizei diversas campanhas motivacionais, premiações e sorteios.

Disque Direitos Humanos na empresa Call tecnologia. (2017 a 2019)

### SUPERVISORA DE TELEATENDIMENTO

- O foco do serviço era registrar denúncias sobre violência contra Idosos, Crianças e Adolescentes, Pessoas com necessidades especiais e etc. Trabalhava com planilhas do Excel, folhas de ponto e o sistema da empresa.

*Principais realizações:*

- Realizava diariamente o acompanhamento da minha equipe, sempre atenta a cada demanda e necessidade do operador. No intuito de garantir a qualidade no atendimento, realizava monitorias mensais e dava o devido feedback a cada operador. Mensalmente eram realizados treinamentos, para manter a equipe sempre atualizada, pois sempre surgiam novas demandas.
- Sempre realizava campanhas motivacionais e atividades relaxantes, no intuito de promover um local de trabalho mais saudável e dinâmico.

Hospital Português. (2015)

## RECEPCIONISTA

- Atuava na Recepção do Hospital, onde esclarecia dúvidas e auxiliava nos procedimentos.

*Principais realizações:* Era responsável por receber e acolher os pacientes, dando orientação e realizando cadastro para internação.

Embasa - Empresa Baiana de Águas e Saneamento S.A. (2006 a 2015)

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Realizava atendimento ao cliente de forma individualizada, no intuito de resolver suas demandas.

*Principais realizações:* O objetivo era atender as demanda e necessidades de cada cliente. Com uma escuta qualificada e paciência, realizava os atendimentos de forma assertiva. Trabalhava com negociação de débitos, registrava reclamações, alterações de titularidades, preenchia planilhas no Excel e alimentava o sistema da empresa com as informações dos clientes.

## Formação Acadêmica

---

Ultima School

**ANALISTA DE TESTE DE SOFTWARE • (OUTUBRO DE 2022 - JUNHO DE 2023)**

Faculdade da Cidade

**PÓS-GRADUADA EM HABILITAÇÃO EM DEPENDÊNCIA QUÍMICA, FAMÍLIA E COMUNIDADE**

Faculdade Dom Pedro II

**BACHARELA EM SERVIÇO SOCIAL.**

## Cursos

---

Ultima School - (outubro de 2022 - junho de 2023)

# Mércia dos Santos Souza

Mell.sol@hotmail.com

(71) 98607-5720 | Salvador, BA

[linkedin.com/in/mercia-souza-311266231](https://www.linkedin.com/in/mercia-souza-311266231)

---

**ANALISTA DE TESTE DE SOFTWARE**

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DO CURSO:**

Testes de software, Testes de unidade, Testes de integração, Testes de aceitação, Testes de performance, Testes manuais; Ferramentas de teste automatizadas, JavaScript, Jest, CI/CD, GIT Actions; Testing tools: Jira, Selenium, Databases: SQL, MySQL; Markup and scripting languages: HTML, CSS Metodol: Agile, Scrum

## **Idiomas**

---

**INGÊS - NÍVEL BÁSICO**