

Teste de Qualidade Junior

- ✓ Analista de teste de Software com domínio em: Testes de software, Testes de unidade, Testes de integração, Testes de aceitação, Testes de performance, Testes manuais, JavaScript, Jest, CI/CD, Git/Github, Swagger, Postman, Docker, BDD/Cucumber, SQL, MySQL, HTML/CSS, Testes ágeis + Scrum, Restful API, Node js, Selenium Jira, Confluence.
- ✓ 12 anos de experiência em comunicação, resolução de problemas, atendimento ao cliente, trabalho em equipe. Fácil adaptabilidade com novos lugares e lidar com pessoas.
- ✓ Extrema facilidade em realizar testes e corrigir erros.
- ✓ Grande capacidade de liderança, tendo experiência na área de Supervisora de Teleatendimento 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.

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)

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 demandas 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 - 2023

Faculdade da Cidade

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

Faculdade Dom Pedro II

BACHARELA EM SERVIÇO SOCIAL.

Cursos Complementares

- Como usar o Github
 - Do zero ao programador contratado – Dev em Dobro
 - Hora do Código
 - Web Design
- Adobe Photoshop
- Jornada de Carreira
 - Ganhe mercado com o plano de Marketing
-

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)

Idiomas

INGLÊS - NÍVEL BÁSICO