

# Katyanne Roberta Ramos Nunes

**Administradora & Desenvolvedora Salesforce** | São Paulo, SP

+55 (11) 97623-0937 | [Email](#) | [LinkedIn](#) | [GitHub](#) | [Salesforce Trailhead](#) | [Site Pessoal](#)

## Resumo Profissional

Estudante de Ciência da Computação com conhecimentos em lógica de programação, Java e desenvolvimento backend com Spring Boot. Atualmente, estou direcionando meus estudos e desenvolvimento profissional para a área de **Salesforce**, com foco em **Administração e Desenvolvimento** na plataforma, buscando aplicar meus conhecimentos técnicos em soluções orientadas ao cliente e à automação de processos. Possuo experiência prévia em suporte técnico e atendimento, com forte atuação na experiência do usuário.

## Habilidades Técnicas

- **Linguagens de Programação:** Java
- **Frameworks:** Spring Boot
- **Banco de Dados:** Postgres
- **Ferramentas e Tecnologias:** Salesforce Setup, Git, REST APIs
- **Conceitos de Programação:** Lógica de programação, orientação a objetos, boas práticas de desenvolvimento
- **Soft Skills:** Comunicação clara, escuta ativa, resolução de problemas, empatia, trabalho em equipe

## Experiência Profissional

### Sollo Brasil

*Atendente de Relacionamento*

**Fevereiro de 2025 – Maio 2025** | São Paulo, SP

- Atendimento aos clientes da fintech PicPay via chat e e-mail, com foco em excelência na experiência do usuário.
- Auxílio na resolução de dúvidas e demandas relacionadas à utilização da plataforma e serviços financeiros.
- Gerenciamento de tickets e interações por meio da plataforma Zendesk.
- Comunicação clara, empática e humanizada, assegurando agilidade e qualidade no atendimento.
- Aplicação de escuta ativa e comunicação clara para entender e solucionar demandas

### Farmácias Vale Verde

*Assistente de Farmacêutico*

**junho/2015 – outubro/2015** | Londrina, PR

- Auxílio na interpretação de prescrições e no atendimento aos clientes sob supervisão do farmacêutico.
- Explicação de uso correto de medicamentos e monitoramento de estoque.
- Atendimento ao cliente e apoio em vendas.

Caixa

abril/2014 – junho/2015 | Londrina, PR

- Processamento de checkouts e métodos de pagamento.
- Atendimento em vendas de dermocosméticos.

## Formação Acadêmica

**Universidade Paulista (UNIP)**

*Bacharelado em Ciência da Computação* | 2024 – 2028

**Estácio**

*Jornalismo (Incompleto)* | 2021

**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP)**

*Ensino Médio Completo*

## Projetos

- **Vinyl Shelf - Em progresso...** [GitHub](#)

Este projeto simula uma loja de discos usando a plataforma **Salesforce**. O objetivo é demonstrar habilidades práticas com Apex, LWC, integrações externas, automações declarativas e ferramentas de desenvolvimento modernas como Git e Salesforce CLI.

## Certificações

- **Bootcamp Claro - Java com Spring Boot** – DIO
- **Bootcamp Santander 2024 – Backend com Java** (DIO)
- **Fundamentos da Programação** – Plataforma Mundi (IFSul)
- **Banco de Dados** - Plataforma Mundi - IFSul
- **Introdução à Programação Orientada a Objetos** - Plataforma Mundi - IFSul
- **EF SET English Certificate 48/100 (B1 Intermediate)** - EF SET
- **Inglês - High-Intermediate (Level 8)** – ILAC

## Trabalho Voluntário

**Instituto Fazendo Acontecer - Cadastro de Cupons Fiscais**

*dez de 2024 - até o momento*

- Apoio a organização social voltada à educação empreendedora, com foco em protagonismo juvenil, habilidades comportamentais e gamificação.

## Destaques Adicionais

- **Projetos Pessoais:** Desenvolvimento de aplicações Java com Spring Boot, incluindo CRUDs e integração com banco de dados.
- **Perfil em Transição:** Com base técnica sólida e experiência com atendimento e suporte, em transição ativa para **Salesforce** – combinando visão técnica, foco no usuário e habilidades administrativas.