

ÉRICA FERNANDES ANFILÓQUIO

E-mail: ericafanfiloquio@gmail.com
WhatsApp/Chamadas: +356 99613218

LinkedIn: <https://shorturl.at/ly2Zb>
GitHub: <https://shorturl.at/Pc67J>

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Quality Assurance Engineer com experiência em Atendimento e Suporte ao Cliente

Com mais de 10 anos de experiência em Atendimento ao Cliente, Vendas e Administração, desenvolvi fortes habilidades analíticas, de resolução de problemas e melhoria de processos. Com formação em Relações Internacionais e experiência no mercado internacional, trago uma perspectiva global e uma abordagem versátil ao meu trabalho como Quality Assurance Engineer (Analista de Qualidade de Software).

IDIOMAS

Português - Nativo | Inglês - Avançado C2 | Espanhol - Básico a Intermediário

QA Engineer Junior - meio-período Pipoca Ágil - Brasil (remoto)

01/2025 - atual

- Garantia da qualidade do software em um ambiente ágil, seguindo os processos do Scrum.
- Criar e executar cenários e casos de teste (testes manuais); reportando as evidências no Jira.
- Documentar os relatórios de bugs no Jira.
- Automação de testes de ponta a ponta (E2E) utilizando a linguagem JavaScript com Cypress e Visual Studio Code para edição de código.
- Teste de back-end usando Postman.
- Contribuir para a melhoria contínua da equipe: analisando requisitos, identificando pontos para melhoria, participando ativamente das reuniões e tomadas de decisão, garantindo a qualidade do produto e uma melhor experiência do usuário.

Suporte de Vendas (Container Sales Trading) Active Resources - Containers Division - Malta

08/2024 - atual

- Gerenciar as requisições dos clientes por meio da plataforma de vendas online (Xchange), e-mails e chamadas.
- Manter um bom relacionamento com clientes, fornecedores e outros intermediários.
- Manter a organização dos dados e informações dos clientes em um banco de dados em Excel.
- Prestar suporte no decorrer do processo logístico: em depósitos e terminais portuários; garantindo que os clientes recebam seus produtos conforme o acordado e dentro do prazo.
- Geração de leads: Identificar e qualificar potenciais clientes globalmente, sendo o principal ponto de comunicação entre fornecedores e clientes finais.

Especialista em Atendimento ao Cliente Routine Cleaners - Waterbury, CT, EUA (remoto)

09/2023 to 08/2024

- Proporcionar experiência personalizada de atendimento ao cliente por meio de chat online, e-mails e chamadas.

- Busquei proativamente soluções eficazes para eventuais reclamações, minimizando falhas nos processos enquanto auxiliava nas necessidades dos clientes.
- Colaborei na identificação de pontos de melhoria na conversão de leads, analisando métricas no Google Business (avaliações, falta de resposta dos clientes).
- Organizei meu trabalho diário com Trello e utilizei o CRM Jobber para gerenciar dados e histórico dos clientes.

Analista de Exportação
Santa Luzia Industry - SC, Brasil

10/2021 to 05/2022

- Gerenciei a comunicação com clientes, acompanhei processos de ponta a ponta e resolvi questões operacionais, garantindo conformidade e minimizando erros.
- Realizei análises de dados utilizando Excel, criando e mantendo sistemas organizados e precisos, aprimorando minha atenção aos detalhes e habilidades analíticas.
- Preparei e revisei documentos críticos, como faturas (emissão pelo QuickBooks) e documentos de exportação, com foco em precisão e conformidade, assegurando a qualidade dos processos administrativos.

Especialista em Atendimento ao Cliente e Processos Administrativos
Effisa Indústria de Máquinas - SC, Brasil

03/2017 to 09/2021

- Colaborei com a equipe de TI para automatizar processos e otimizar sistemas ERP integrados ao SAP, alcançando um aumento de 50% na produtividade.
- Desenvolvi e mantive bancos de dados utilizando habilidades avançadas em Excel, aprimorando a precisão dos relatórios e documentando os processos comerciais.
- Trabalhei em colaboração com os departamentos de finanças e engenharia para aprofundar o conhecimento sobre os produtos e fornecer soluções personalizadas aos clientes.
- Supervisionei processos logísticos de exportação, incluindo a emissão de faturas e documentos de envio, garantindo conformidade e organização em todo o processo.

HABILIDADES TÉCNICAS

HTML | CSS | Lógica de programação JavaScript | Cypress | Microsoft Office | Trello | QuickBooks | Microsoft Excel | Slack | Notion | MS Teams | Zoom | Postman

VOLUNTARIADO

Entre maio de 2022 e setembro de 2023, participei de diversos projetos voluntários em vários países da Europa — Portugal, Inglaterra, Escócia e Holanda —, e no Norte da África, Marrocos. Os projetos foram focados principalmente na gestão dentro do setor de hospitalidade: atendimento ao cliente, recepção e organização de processos.

EDUCATION

Quality Assurance Engineer | LumeStack

11/2024 – atual

Bacharela em Relações Internacionais | Universidade do Sul de Santa Catarina - Brasil

03/2014 – 08/2018