

Joyce Cervantes

Analista de Testes / Analista de Qualidade de Software

Localização: Maceió, Alagoas, Brasil | **Telefone:** +55 11 948539003 | **E-mail:** joyce.cervantes@yahoo.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/joyce-santana-cervantes](https://www.linkedin.com/in/joyce-santana-cervantes)

RESUMO

Analista de Qualidade com mais de 5 anos de experiência dedicada em análise de causa raiz, liderança de projetos e garantia de qualidade. Capacidade comprovada em Lean Six Sigma, metodologia OKR, gestão de tempo, análises detalhadas, melhoria contínua, colaboração entre equipes e condução de treinamentos de qualidade. Especialista em planos de ação para desenvolvimento de equipes, resultando em aumentos substanciais de desempenho e resultados. Construindo uma base sólida na área de testes de software. Reconhecida por uma abordagem estratégica e orientada por dados, mentalidade de dono, paixão por tecnologia e entrega de resultados mensuráveis.

HABILIDADES

Avançado: Análise de Dados, Metodologia OKR, Comunicação Eficaz, Liderança, Aplicação de Feedback, Monitoramento, Garantia de Qualidade, Compliance, Orientação por Dados, Perfil Proativo, Criação de Relatórios, Análise de Causa Raiz (RCA), Liderança de Projetos, Melhoria Contínua, Colaboração entre Equipes, Desenvolvimento de Equipes, Gestão de Tempo, Solução Técnica de Problemas, Atenção aos Detalhes, Pensamento Crítico, Adaptabilidade, Melhoria de Qualidade, Planos de Ação.

Intermediário: Lean Six Sigma, Coaching, LGPD, GDPR, Voz do Cliente (VOC).

Iniciante: JavaScript, Python, BDD, Pirâmide de Testes, Jira, SDLC, Banco de Dados, Teste de Software, Teste Manual, Teste Automatizado, Robot Framework, Visual Studio Code, Metodologias Ágeis (Scrum e Kanban), Git, GitHub, Cibersegurança, CI/CD, Metodologias de Teste (Testes Caixa Branca e Caixa Preta), Melhores Práticas de Testes de Software, Taiga.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

QA Tester

IpêCode – Trabalho Voluntário, São Paulo, BR – Remoto

12/2024 – Presente

Principais Responsabilidades:

- Execução de testes manuais (funcionais).
- Participação das reuniões em modelos ágeis (Scrum e Kanban).
- Utilização da plataforma Taiga para gerenciamento de projetos ágil.
- Documentação de testes e elaboração de planos de testes.
- Uso de melhores práticas de testes de software.
- Identificação de bugs e defeitos.
- Sugestões de ideias para melhoria contínua de processos internos.
- Participação de reuniões ágeis do time e palestras.

Principais Tecnologias e Ferramentas: Taiga, Visual Studio Code, Git, JavaScript, Discord, Metodologias Ágeis (Scrum e Kanban).

Analista de Qualidade

TikTok, São Paulo, BR – Remoto

11/2021 – Presente

Principais Responsabilidades:

- Alcancei uma taxa de accuracy de 97% na moderação de conteúdo do Time de Round 2, superando a meta de 95% do mercado.

- Liderei o Projeto Corrector Role de Round 2, onde 88% dos appeals escalados foram corrigidos, melhorando a precisão interna do time de Qualidade do Brasil.
- Realizei análises semanais de causa raiz, identificando lacunas de desempenho e implementando soluções que resultaram em melhorias de aproximadamente 15-20% na precisão da equipe e redução significativa de bad cases recorrentes.
- Conclui 100% das tarefas de backlog de novos projetos dentro do prazo, garantindo eficiência.
- Treinei mais de 10 novos membros da equipe, aprimorando suas habilidades e contribuindo para um aumento na eficiência geral da equipe, além de melhorias na qualidade e precisão.
- O time de Ground Truth QA BR (GT QA) iniciou o ano de 2024 com 85,09% de resultado em consistência por ser um time novo e com muitas coisas a serem definidas ainda. Através de trabalho árduo e colaboração entre equipe, conseguimos aumentar esse score em mais de 11%, encerrando a Week46 com impressionantes 96,74%, uma conquista notável, considerando o tamanho da equipe (27 QAs) e a complexidade do conteúdo do mercado BR. Também recebemos um reconhecimento no Trusty & Safety Americas All-Hands em Dezembro/2024.

Principais Tecnologias e Ferramentas: TCS, Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Feishu Tools, Google Sheets, Lighthouse, Lark, Zoom, Análise de Causa Raiz (RCA), Metodologia OKR, Lean Six Sigma, GDPR, LGPD, Metodologia OKR, 5 Whys.

Analista de Qualidade

Teleperformance, São Paulo, BR – Híbrido

03/2019 – 10/2021

Principais Responsabilidades:

- Sincronizei a eficiência operacional e padrões de qualidade nos mercados brasileiro e global, liderando sessões mensais de calibração, melhorando a consistência e a precisão entre equipes.
- Monitorei mais de 50 agentes semanalmente, fornecendo feedbacks construtivos que resultaram em melhorias notáveis na qualidade do atendimento e garantia de 100% de conformidade com os padrões e metas da empresa.
- Criei relatórios detalhados e transcrições para o Departamento Jurídico, apoiando a precisão de casos legais e melhorando a eficiência no processamento de documentos.
- Colaborei com os 10% de agentes com pior desempenho no quadrante, implementando ações estratégicas que melhoraram seus indicadores de qualidade, resultando na redução de casos de não conformidade.
- Desenvolvi e executei planos de ação que melhoraram os indicadores de qualidade, contribuindo para o aumento da satisfação do cliente (CSAT).
- Conduzi sessões de treinamento para mais de 15 agentes por sessão, desenvolvendo materiais de apoio que aprimoraram o conhecimento da equipe e contribuíram para uma melhoria geral na excelência do atendimento.

Principais Tecnologias e Ferramentas: Core, iOS, iPadOS, iMac, Troubleshooting, Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Teams, GDPR, LGPD, Objetivos e Métricas SMART, Análise de Causa Raiz (RCA).

FORMAÇÃO

Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação

Universidade Bandeirante de São Paulo, São Paulo, Brazil

01/2013 – 07/2015

- **Disciplinas Relevantes:** Estratégias de TI, Modelagem de Sistemas, TI e Organização, Algoritmos e Estruturas de Dados, Banco de Dados, Ferramentas de Desenvolvimento Web, Gerenciamento de Servidor de Aplicação, Análise Orientada a Objetos, Programação em Banco de Dados, Programação Web, Programação Orientada a Objetos, Administração de Banco de Dados, Redes e Comunicação de Dados, Engenharia de Software.

CERTIFICADOS/CURSOS

Git Completo: Do Básico ao Avançado , Udemy, Brasil	Em Andamento
Automação de Testes com Robot Framework , E.Tech, Brasil	Em Andamento
Teste de Software: Seja um Expert e Impulsione Sua Carreira , Udemy, Brasil	12/2024
Entendendo Algoritmos e Fluxogramas , DIO, Brasil	11/2024
Introdução aos Conceitos Básicos em Lógica de Programação , DIO, Brasil	11/2024
Introdução à Plataforma Java , DIO, Brasil	11/2024
Aplicações e Impacto da IA no Mundo Atual , DIO, Brasil	11/2024
Metodologias Ágeis e Ciclo de Desenvolvimento de Software , DIO, Brasil	11/2024
Fundamentos do Scrum , Udemy, Brasil	11/2024
Building Visibility in the Remote & Hybrid Workplace , Udemy, Brasil	10/2024
Fundamentos de Qualidade de Software , DIO, Brasil	10/2024
Agile Explorer , IBM SkillsBuild, Brasil	10/2024

IDIOMAS

Português: Nativo

Inglês: Avançado