

# Rodrigo Lucas Oliveira Coelho

E-mail: rodrigodevfac@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/rodrigol-oliveiraa>

GitHub: <https://github.com/rodrigo0oliveira> | Celular: (81) 98921-4381

## ANALISTA DE TI

## RESUMO

Profissional de Tecnologia da Informação com experiência em atendimento ao cliente e atuação como desenvolvedor. Tenho conhecimento sólido em estruturas JSON, integração de sistemas via APIs REST e configuração de webhooks para automações e integrações externas. Possuo noções de lógica de programação e automação de fluxos em plataformas de atendimento e CRMs. Atuo de forma proativa e comunicativa, com foco em entender as necessidades do cliente e traduzi-las em soluções práticas e eficientes. Tenho vivência no suporte técnico, contribuindo com correções, melhorias e evolução contínua de produtos e processos.

## HABILIDADES

Conhecimento em JSON (estrutura, leitura e organização de dados), integração com APIs REST (autenticação, testes e consumo), configuração e utilização de Webhooks (gatilhos, envio e recebimento de dados), noções de lógica de programação, automação de fluxos em sistemas de atendimento (como chatbots e CRMs), boa comunicação verbal e escrita, perfil proativo, organizado e com facilidade de aprendizado, vivência em atendimento ao cliente e suporte técnico.

## EDUCAÇÃO

Graduação em Sistemas de Informação - Universidade Unifacisa (02/2024 - Atualmente)

## EXPERIÊNCIAS

### **Analista de atendimento ao cliente - Marjo Sports (01/2024 – 04/2025) :**

Atuei no suporte técnico N1 via Zendesk e Livechat, prestando atendimento ágil e de qualidade na resolução de dúvidas e problemas técnicos relacionados aos produtos. Gerenciei múltiplos atendimentos simultâneos com foco em eficiência, mantendo uma comunicação clara, empática e bem estruturada com os clientes. Utilizei Excel para organizar e monitorar informações, contribuindo para a melhoria dos processos internos. Colaborei com outras equipes para resolver incidentes de forma proativa, desenvolvendo habilidades em lógica de raciocínio, organização, gestão de demandas em alta pressão e foco na entrega de soluções.

### **Desenvolvedor BackEnd - Freelancer (09/2024 – 02/2025) :**

Atuei como desenvolvedor back-end em um projeto contábil, focado na construção de APIs e automação de notas. Desenvolvi e implementei uma API RESTful para integração com o front-end, implementando sistemas de autenticação e autorização utilizando Spring Security com diferentes tipos de usuários. Participei de cerimônias ágeis como daily, sprint review e retrospectives, utilizando Scrum e Kanban para organizar tarefas e prioridades. Trabalhei com bancos de dados relacionais (MySQL) e não relacionais (Redis) para otimizar a performance do sistema através de cache. Utilizei Javadoc para gerar documentação detalhada do código e documentei os controladores da API com Swagger OpenAPI para facilitar a comunicação com desenvolvedores front-end. Além disso, utilizei JWT para autenticação e autorizações seguras.

## CURSOS E CERTIFICAÇÕES

AI Copilot – Santander (2025)

Pacote Office - Santander (2024)

Atendimento ao cliente - Sebrae (2024)

Angular - Dio (2025)

Typescript – Dio (2025)

Java COMPLETO Programação Orientada a Objetos + Projetos - Udemy (2024)

Java Unit Testing com Spring Boot 3, TDD, Junit 5 e Mockito - Udemy (2024)

Oracle Java Foundations - Oracle (2024)

## **Idiomas**

Inglês : Avançado

Português : Nativo