

Nickolas Mensatto Moura

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| Brasileiro | Portfólio: www.nickmoura.dev | E-mail: nickolas.moura@outlook.com |
| LinkedIn: nickmoura | GitHub: nickmoura | Celular: 15 99800-0286 |

Objetivo profissional

Desenvolvedor Front-end

Resumo das qualificações

- Conhecimento em
 - HTML
 - CSS
 - JavaScript
 - Git
 - Python
 - React
- Experiência de uso em:
 - Jira
 - Bitbucket
 - Figma
 - Bootstrap
 - VSCode
- Inglês e espanhol fluentes
- Experiência em realização de entrevistas
- Experiência em follow-up e melhora de KPIs

Tecnologias

- HTML5
- CSS3
- Bootstrap
- Git
- JavaScript
- Python
- React
- Figma
- Mural
- Trello
- Miro
- Jira
- Azure DevOps

Certificações

- Certified Scrum Master® (CSM) – ScrumAlliance – 2021
- Kanban Management Professional I (KMPI) – Kanban University – 2022
- Management 3.0 Workshop Foundation – Management 3.0 – 2023
- CPA-10 – ANBIMA – 2020
- Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) – CertiProf – 2021
- Kanban Essentials Professional Certificate (KEPC) – CertiProf – 2021

Formação acadêmica

- Cursando tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas na Impacta. Previsão de conclusão: 2025
- Bacharelado em Relações Internacionais na Universidade de Sorocaba. (2015-2019)

Experiência profissional

- **Enel X – outubro de 2023 – presente**
 - **Customer Relationship Manager (outubro de 2023 – atualmente)**
 - Gerente para um portfólio de clientes brasileiros e multinacionais
 - Coleta e escrita de requisitos técnicos (*user stories*) e das regras de negócio para implantação de projetos
 - Suporte ao gerente em entrevistas de emprego
 - Remoção de impedimentos junto à operação

Principais entregas

- Mais de \$ 5k em vendas upsell
- Mais de 60% de melhoria no SLA do processamento das faturas dos clientes
- Mais de 20% de melhoria na incidência de erros na plataforma

- **Provu – março de 2022 – outubro de 2022**
 - **Customer Excellence Analyst (março de 2022 – outubro de 2022)**
 - Coleta e escrita de requisitos técnicos (*user stories*) e das regras de negócio para implantação de projetos
 - Realização de eventos do Scrum (Planning, Daily, Review, Retro)
 - Remoção de impedimentos junto à operação

Principais entregas

- Implementamos o novo chatbot da empresa
- Melhoramos a usabilidade da plataforma do cliente e do lojista parceiro
- Melhoramos em 30% a pesquisa de satisfação do chatbot

- **Enel X – maio de 2015 – março de 2022**
 - **Customer Relationship Manager (agosto de 2020 – março de 2022)**
 - Gerente para um portfólio de clientes brasileiros e multinacionais
 - Coleta e escrita de requisitos técnicos (*user stories*) e das regras de negócio para implantação de projetos
 - Suporte ao gerente em entrevistas de emprego
 - Remoção de impedimentos junto à operação

Principais entregas

- Mais de \$ 30k em vendas upsell
- Mais de 50% de melhoria no SLA do processamento das faturas dos clientes
- Mais de 70% de melhoria na incidência de erros na plataforma

- **Customer Service Representative (maio de 2015 – julho de 2020)**
 - Liderança da equipe de Customer Support
 - Gerente da conta para um cliente multinacional
 - Gestão de SLAs e KPIs
 - Remoção de impedimentos junto à operação

Principais entregas

- Melhora de 75% no SLA dos tickets

Experiências e projetos complementares

- **SouJunior: (2023-2024):** Atuação como agilista e como Desenvolvedor Front-End na iniciativa *open source* para desenvolvimento profissional.
 - Entrega do aplicativo *Routinely* e sua aplicação web.

- **Tecnologias:** ReactJS, Kotlin e Docker.
- o Desenvolvimento do aplicativo *DeliveryApp* e sua aplicação web.
- **Tecnologias:** ReactJS, Git, NodeJS, Vite
- **Pagare Instituição de Pagamento (2023):** responsável pela implementação da metodologia Scrum e boas práticas ágeis. Entrega do aplicativo do wallet do aplicativo JHSF ID, do cartão de crédito JHSF e do novo gateway de pagamento da empresa.
 - o **Tecnologias:** ReactJS, .NET e Ionic.
- **Rotaract Club de Sorocaba-Leste (2015-2022):** associado, tesoureiro, secretário, presidente e diretor de comissão. Mais de 30 projetos voluntários.
- **Agilistas em Ação (2022-2023):** membro participante de comunidade ágil.

Cursos

- Product Manager: uma jornada em gestão de produtos – Alura – 2022
- Gestão de produtos digitais: Product Discovery – Alura - 2022
- Criatividade aplicada ao trabalho – Weemprove – 2020
- Projetos de acordo com o PMBOK® – Faculdade de Engenharia de Sorocaba – 2019