

Samara Gabriela da Costa Franco

samaragabriela13.sg@gmail.com | LinkedIn | Brasília, Brasil

Analytics Engineer | Data Analyst | Customer Experience

RESUMO PROFISSIONAL

Estudante de Tecnologia em Ciência de Dados pela UNINTER, atuando como Estagiária de Dados na Stone com experiência prática em análise, manipulação e visualização de dados. Possuo habilidades em SQL, Tableau, Excel, Google Sheets e Figma, aplicadas em projetos de criação e manutenção de dashboards, desenvolvimento de queries, documentação de dados e relatórios, além de participação em reuniões de alinhamento e apresentação de resultados para stakeholders.

Minha vivência de 1 ano e 6 meses em dados abrange desde a extração e organização de informações em Data Lakes até o desenvolvimento de soluções visuais para apoiar a tomada de decisão. Tenho facilidade em compreender processos de negócio e transformar informações complexas em insights claros e acionáveis.

Diferenciais:

- Experiência prévia em gestão financeira e atendimento ao cliente, agregando visão estratégica e foco no impacto dos dados sobre a experiência do usuário e os resultados de negócio.
- Habilidade em comunicação com stakeholders e trabalho em equipes multidisciplinares.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Estagiária de dados	Stone	mar 2024 – o momento
<ul style="list-style-type: none">Participação em reuniões para entendimento de processos e funcionamento do negócio.Participação em reuniões para apresentação de resultados às áreas clientes.Coleta de informações no datalake da companhia utilizando consultas em SQL.Criação e ajustes de queries SQL.Desenvolvimento de gráficos e dashboards utilizando Tableau.Criação de layouts para dashboards no Figma.Atualização e manutenção de relatórios.Documentação de fontes de dados, dashboards e queries.Manipulação e organização de dados em planilhas.		
Auxiliar de Customer Experience.	Juros Baixos	Nov 2022 - Nov 2023
<ul style="list-style-type: none">Atendimento ágil e eficiente a clientes, focado em contratações de empréstimos (auto equity, home equity, saque – aniversário, Triagem e suporte à conta) pelo WhatsApp, através da plataforma Fortics, garantindo uma experiência positiva para os clientes.Suporte à equipe de tecnologia, fornecendo insights e relatórios sobre bugs do produto para aprimorar sua qualidade e usabilidade.Implementação de melhorias nos processos e qualidade do atendimento, otimizando a eficiência operacional e assegurando excelência no serviço ao cliente.Elaboração de planilhas e relatórios por meio das ferramentas Microsoft Excel, Google Sheets e Power BI, com o propósito de monitorar de perto métricas, resultados e tarefas relacionadas à Experiência do Cliente (CX).Planejamento e execução de testes A/B visando o aprimoramento das métricas e desempenho das interações de atendimento ao cliente.Colaboração ativa e engajada com a equipe e squads, visando alcançar os objetivos do projeto de forma proativa.Acompanhamento conjunto com os squads leaders das métricas e resultados para embasar decisões e atingir metas e indicadores de desempenho.		

- Estruturação e gestão de OKRs (Objectives and Key Results) com foco na melhoria dos resultados de Experiência do Cliente (CX).

Gerente adjunta de finanças e legalidades.

Aiesec em Brasília

Ago 2022 – Fev 2023

Gestora operacional de finanças e legalidades para o comitê de Brasília da AIESEC no Brasil. Compete a gestão financeira, controle de entradas e saídas de carteiras contábeis, educação financeira e auditoria das áreas operacionais do comitê e auditoria legal.

Atendente para experiencia do consumidor

Aiesec em Brasília

Fev 2022 – Jul 2022

Responsável pela a experiência, preparação e nutrição de consumidores intercambistas do Centro-Oeste que realizaram intercâmbios voluntários e/ou profissionalizantes no exterior.

Atendente de telemarketing

AeC contact center

jan de 2021 - nov de 2022

- Efetuar o atendimento e registrar chamadas de solicitações e reclamações, seguindo rigorosamente os procedimentos e padrões predefinidos.
- Documentar todas as interações com os clientes de forma precisa e organizada dentro do sistema.
- Compreender as necessidades dos clientes, identificando seu perfil e solicitação.
- Classificar os clientes e tipos de solicitações de acordo com os processos estabelecidos e critérios de categorização de serviços.
- Executar todas as atividades de serviço ou encaminhar demandas e pendências ao 2º Nível ou BackOffice, estritamente alinhado com os processos, procedimentos e padrões estabelecidos.
- Detectar situações de insatisfação do cliente e aplicar estratégias de retenção, visando garantir sua satisfação contínua.

EDUCAÇÃO

Tecnologia em Ciência de Dados (*em andamento*)

2023 - 2025

UNINTER - Centro Universitário Internacional.

Brasília, Brasil

CERTIFICADOS

Análise de Dados e Power BI	Julho/2023	Escola Conquer
Excel Intermediário	Julho/2023	Escola Conquer
Customer Success	Fevereiro/2023	Rock University
Customer Experience	Janeiro/2023	Rock University
Produtividade e Gestão do Tempo	Janeiro/2022	Escola Conquer

TECNOLOGIAS, LINGUAGENS E METODOLOGIAS

Linguagens: Python - Básico, SQL – Intermediário.

Tecnologias: Trello, Miro, Jira, Microsoft Office, Microsoft Power BI, Google Workspace.

Metodologias: kanban , OKR's.

IDIOMAS

Inglês – Básico