

Rafaela de Farias Jaques

Telefone: (41) 99615-8513 / Recado: 99615-8517 (Simone)

Email: rafaelajaques@yahoo.com.br

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/rafaela-jaques/>

Curitiba/PR

Objetivo:

Desenvolvedora Full Stack, Desenvolvedora Front-End, Desenvolvedora React.

Resumo Profissional:

Profissional em transição de carreira, que tem se dedicado ao aprendizado das seguintes tecnologias: HTML, CSS, JavaScript, React, Node. Possui conhecimento em Git /GitHub, Docker, banco de dados relacionais (Postgres) e não-relacionais (MongoDB), API Rest.

Profissional com 10 anos de experiência em relacionamento com o cliente, focada na resolução de problemas e na qualidade dos resultados, perfil analítico, atencioso e cooperativo, facilidade de aprendizagem e organização.

Experiências Profissionais:

Projetos Full Stack Developer - jul/2022 - atual

Desenvolvimento de sites e aplicações utilizando as seguintes tecnologias: HTML, CSS, JavaScript, React, Node.

Conhecimento em: Git /GitHub, Docker, banco de dados relacionais (Postgres) e não-relacionais (MongoDB), API Rest.

Doctoralia Brasil – Assessora de Implementação – jul/2021 – jul/2022

Contato com os profissionais que fizeram adesão da plataforma para implementação do serviço de telefonia, assim como a manutenção e atualização do serviço conforme necessidade, suporte à equipe da Central de Agendamentos para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas, retenção de profissionais que solicitaram cancelamento do serviço, suporte à supervisão nas rotinas da equipe, elaboração de materiais de treinamento, relatórios e apresentação de resultados.

Dbm Contact Center – Supervisora de Atendimento – set/2017 – jul/2021

Gestão das equipes de atendimento e back offices, avaliação de desempenho e feedback, suporte e acompanhamento da rotina das equipes, elaboração de materiais de treinamento, treinamento de novos colaboradores e reciclagens conforme demanda, monitoramento de ligações e feedback com objetivo de manter a excelência no atendimento, acompanhamento de indicadores KPI e tomada de decisão a fim de garantir altos níveis desses indicadores, com foco nas metas estabelecidas contratualmente, interface com os clientes (contratantes), elaboração de relatórios de performance da equipe, relatórios gerenciais e apresentação de resultados para a gerência e cliente.

Dbm Contact Center – Analista de Qualidade e Treinamento – mar/2016 – set/2017

Acompanhamento e suporte à equipe de atendimento, elaboração de materiais para treinamento, treinamento de novos colaboradores e reciclagens conforme demanda,

monitoramento de ligações e feedback com objetivo de manter a excelência no atendimento, parceria com a supervisão para traçar estratégias de melhoria, elaboração de relatórios de performance da equipe e apresentação de resultados para gerência e cliente (contratante).

Dbm Contact Center – Operadora de Atendimento – out/2012 – mar 2016

Relacionamento com o cliente via telefone e chat para orientação e esclarecimento de dúvidas sobre abertura de empresas bem como indicação da melhor solução da instituição para o cliente, conforme sua necessidade (consultorias, cursos, eventos, compartilhamento de materiais, etc).

Escolaridade

- MBA em Desenvolvimento Humano nas Organizações – Uninter – 2017

Cursos:

- FullStack PRO – DevClub – 2022/2023
- Bootstrap – Origamid – jan/ 2023
- Metodologias Ágeis – Conquer – jan/ 2023
- HTML & CSS - Desenvolvimento Web Básico – Conquer – jan/ 2023
- Lógica de Programação – Conquer – nov/ 2022
- Produtividade Inteligente - Conquer - jan/2023
- Inteligência Emocional 2.0 – Conquer – abr/2022
- Comunicação e Oratória – Conquer – abr/2022
- PNL – Conquer – mar/2022

Idiomas:

Inglês (intermediário) - cursando