

MONIQUE DA SILVA

Desenvolvedora Salesforce Sênior | Salesforce Industries (Vlocity / OmniStudio)

Joinville, Brasil (UTC-3) | hireme@moniqueudev.com | [linkedin.com/in/devsalesforce](https://www.linkedin.com/in/devsalesforce) | moniqueudev.com

RESUMO PROFISSIONAL

Desenvolvedora Salesforce Sênior com mais de 5 anos de experiência prática em Salesforce Industries (Vlocity/OmniStudio), Sales & Service & Energy & Utilities Cloud e integrações corporativas nos setores de Energy & Utilities, Telecom, Automotivo e Aviação. Forte atuação com Apex, Lightning Web Components (LWC), OmniScripts, Integration Procedures, FlexCards, DataMappers (DataRaptors), Flows e APIs externas. Experiência em Customer Ticketing e processos de atendimento ao cliente, incluindo protocolos de atendimento baseados em EngagementInteraction, Cases no Service Cloud, Email-to-Case, filas e roteamento com Omni-Channel, Messaging (WhatsApp/Web Chat), escalonamento para atendimento humano e Salesforce Knowledge. Atuação ponta a ponta em desenho de solução, desenvolvimento, testes, CI/CD, suporte à produção e documentação técnica, trabalhando diretamente com arquitetos, lideranças técnicas e stakeholders do cliente. 6 certificações Salesforce.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- **Service Cloud & Customer Ticketing:** Customer Ticketing, Case Management, EngagementInteraction, geração de protocolos, Email-to-Case, Omni-Channel, filas, roteamento, Presence, Business Hours, Messaging, WhatsApp, Web Chat, escalonamento humano, Salesforce Knowledge
- **Desenvolvimento Salesforce:** Apex, Lightning Web Components (LWC), SOQL, SOSL, Batch Apex, Queueable Apex, processamento síncrono e assíncrono, desenvolvimento considerando governor limits, testes unitários
- **OmniStudio / Vlocity:** OmniScripts, FlexCards, Integration Procedures, DataMappers (DataRaptors), Expression Sets, Decision Matrices, Document Templates
- **Integrações:** APIs externas e de terceiros, padrões de integração do Salesforce Industries, Integration Procedures, classes de serviço Apex, integrações com sistemas legados e sistemas de billing
- **Configuração & Segurança:** Flows, Objects & Fields, Validation Rules, Profiles, Permission Sets, modelo de segurança Salesforce, Lightning & Record Pages, Approval Processes
- **Produtos Salesforce:** Service Cloud, Salesforce Industries (Vlocity), Energy & Utilities Cloud, Experience Cloud, Agentforce, Salesforce CPQ, Sales Cloud
- **DevOps & Entrega:** Azure DevOps, CI/CD, VS Code, Change Sets, IDX Workbench, análise de requisitos, desenho de solução, testes, deployment, suporte à produção, documentação técnica, code review

CERTIFICAÇÕES SALESFORCE

- Salesforce Certified Platform Developer 1
- OmniStudio Developer | OmniStudio Consultant
- Platform App Builder
- Platform Foundations
- AI Associate

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Analista Desenvolvedora Salesforce & OmniStudio/Vlocity | mar 2025 - Atual

GFT Technologies | Cliente: CEMIG | Salesforce Industries | Squad CPQ | Remoto

- Atuo como única desenvolvedora OmniStudio e ponto focal técnico do motor de precificação de comercialização de energia, em parceria com o Solution Architect, com comunicação direta com o cliente e suporte de backup ao Tech Lead.
- Implemento capacidades de atendimento ao cliente com Service Cloud, Agentforce, Experience Cloud e Messaging, incluindo Cases, filas, roteamento e Presence no Omni-Channel, Business Hours, Knowledge, WhatsApp/Web Chat, escalonamento para atendimento humano e automação com Email-to-Case.
- Projeto e desenvolvo soluções com OmniScripts, FlexCards, Integration Procedures, DataMappers (DataRaptors), Expression Sets e Decision Matrices, integrando Apex e LWC quando é necessário desenvolvimento programático.

- Entreguei os quatro tipos de precificação de energia com processamento síncrono e assíncrono, modernizando um motor fortemente customizado em código para uma arquitetura OmniStudio mais sustentável e de fácil manutenção.
- Atuo de ponta a ponta em análise de requisitos, desenho de solução, desenvolvimento, testes, CI/CD, releases em produção, documentação técnica e manutenção; experiência prática com classes de serviço Apex, Batch Apex, Queueable Apex, testes unitários, Flows, Validation Rules, Permission Sets e Approval Processes.
- Implementei uma solução de Email-to-Case baseada em Agentforce que captura arquivos, extrai informações e cria ou atualiza registros Salesforce; o projeto foi apresentado no Agentforce Tour São Paulo 2026 e tornou-se finalista do Dreamforce.

Instrutora, Mentora & Criadora de Conteúdo OmniStudio - Freelancer | out 2025 - Atual

MoniqueDev | OmniStudio na Prática | Remoto

- Criei e lancei o curso OmniStudio na Prática 2026, com abordagem hands-on sobre DataMappers, Integration Procedures, FlexCards e OmniScripts por meio de exercícios baseados em projetos reais e padrões de implementação técnica.
- Estruturei uma grade de seis módulos, produzo a série técnica OmniStudio 365 e ofereço mentoria individual para profissionais que desenvolvem competências em Salesforce e OmniStudio.

Analista & Desenvolvedora Vlocity/OmniStudio | abr 2023 - mar 2025

Minsait | Clientes: Naturgy, Vivo, CPFL | Energy & Utilities, Telecom | Remoto

- Entreguei soluções corporativas OmniStudio em Energy, Utilities e Telecom, atuando tanto em implementações greenfield quanto em iniciativas de manutenção de produção.
- Atuei com Customer Ticketing e processos de atendimento ao cliente em Salesforce Industries utilizando EngagementInteraction, incluindo geração de números de protocolo para interações de atendimento e suporte ao ciclo de vida da interação com o cliente.
- Na Naturgy, fui responsável pelo fluxo ponta a ponta de contratação de energia em uma implementação greenfield de atendimento ao cliente para usuários internos e clientes finais; integrei OmniStudio com Apex, LWC e APIs externas para billing, consulta de endereço e acesso a sistemas legados.
- Atuei em análise de requisitos, desenho de solução, desenvolvimento, testes e deployment, colaborando com arquitetura e áreas de negócio para transformar requisitos corporativos em soluções Salesforce práticas.
- Gerenciei deployments entre múltiplos ambientes utilizando Change Sets e IDX Workbench e apoiei adoção e treinamento de usuários finais.

Desenvolvedora & Consultora - Vlocity/OmniStudio | fev 2022 - abr 2023

NTT DATA Europe & Latam | Clientes: Audi, LATAM Airlines, Neoenergia, Vivo, CPFL

- Concluí mais de 300 horas de treinamento estruturado em Salesforce Industries e OmniStudio/Vlocity antes de iniciar atuação em entregas corporativas de produção.
- Na Neoenergia, contribuí em uma iniciativa greenfield de transformação digital entregando uma visão 360 graus do cliente com OmniStudio, incluindo visualizações de cliente baseadas em FlexCards.
- Na CPFL, atuei em manutenção e melhorias OmniStudio em conjunto com desenvolvimento em Salesforce Flow; na Audi, apoiei atividades de governança com foco em code review e documentação técnica.
- Atuei integralmente em inglês em um projeto internacional da LATAM Airlines com equipes multiculturais e apliquei Salesforce CPQ, Calculation Procedures e Decision Matrices nas entregas do projeto.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- **Pós-graduação em Arquitetura de Software, Arquitetura de Soluções e Inteligência Artificial | XP**
Educação | 2026 - 2027
- **Pós-graduação em Engenharia de Software | Universidade Descomplica | 2024 - 2025**
- **Bacharelado em Comércio Exterior | Universidade Univille | 2011 – 2015**

IDIOMAS & DISPONIBILIDADE

- **Português:** Nativo | **Inglês:** Intermediário-avançado (B2)
- **Disponibilidade:** Baseada no Brasil (UTC-3); aberta a oportunidades internacionais remotas e relocação com patrocínio de visto.