

Carlos Eduardo Oldenburg

Operações e Projetos | Desenvolvimento Fullstack | IA aplicada

Itajaí, Santa Catarina | (47) 99792-3539 | carlos.eoldenburg@gmail.com
linkedin.com/in/carlos-eduardo-oldenburg | carlosoldenburg.dev.br

RESUMO PROFISSIONAL

Atuação em operações, projetos e desenvolvimento fullstack no iFood, com foco em autoatendimento para restaurantes. Combina visitas a clientes, análise de indicadores e criação de aplicações e automações com IA. Experiência em QA, suporte técnico, orientação de equipes e implantação de sistemas, conectando necessidades dos clientes ao desenvolvimento de soluções.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

iFood

Operations Consultant III | Junho de 2025 - atual

Operações de totens de autoatendimento para restaurantes.

- Visita clientes no projeto Líderes em Rota, identifica necessidades e apoia ações de melhoria da operação.
- Acompanha indicadores de suporte e planos de ação para reduzir o contact rate, percentual de lojas ativas que abrem chamados.
- Desenvolve e mantém ferramentas internas, da definição da solução aos testes e à operação, com Google Apps Script, JavaScript, TypeScript e Python.
- Apoia migrações de versões com ferramentas de conversão de configurações e scripts de atualização de ambientes Linux.

PROJETOS E ENTREGAS SELECIONADOS

Monitoramento de indicadores e contact rate

- Construiu um fluxo de dados com n8n e Databricks SQL e um dashboard com atualização automática, validações de dados e acompanhamento da satisfação dos clientes, das causas dos chamados e dos planos de ação.

Portal de operações e acompanhamento de demandas

- Desenvolveu um portal em Google Apps Script integrado a Jira, Slack e Confluence, reunindo chamados, kanban, indicadores e base de conhecimento. Criou painéis e notificações para acompanhar demandas e prazos.

Assistente de suporte com inteligência artificial

- Desenvolveu um assistente no Slack com agentes de IA e busca em documentação. Implementou painel administrativo, revisão das respostas com base nas fontes, monitoramento de integrações e proteção de dados pessoais.

Aplicações e extensões para análise e automação

- Criou uma aplicação de investigação de chamados com Python, FastAPI, React e Docker e extensões para Chrome e VS Code, voltadas à análise de atendimentos, automação de tarefas e desenvolvimento assistido por IA.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ANTERIOR

Videosoft Soluções em Autoatendimento

Analista de QA Testes Beta Pleno | Dezembro de 2024 - junho de 2025

- Testou versões beta e novas funcionalidades em ambiente real, acompanhando pilotos e validações com clientes.
- Triou chamados de suporte e implantação, conectando clientes, áreas internas e desenvolvimento.
- Documentou processos, apoiou a parametrização do sistema e o treinamento da equipe.

Analista de Suporte Sênior | Maio de 2024 - janeiro de 2025

- Organizou filas, distribuiu chamados, orientou analistas e treinou novos colaboradores.
- Investigou falhas de hardware e software, reproduziu problemas para o desenvolvimento e manteve a base de conhecimento e os materiais de orientação.

Analista de Suporte Pleno | Maio de 2023 - maio de 2024

Analista de Suporte | Abril de 2022 - maio de 2023

- Prestou suporte a Windows, Linux, softwares, PostgreSQL e servidores web, acompanhando prazos de atendimento (SLAs) e apoiando a equipe de campo.

Prowings Sistemas | Analista de Suporte | Outubro de 2021 - abril de 2022

Factorin Sistema | Analista de Suporte | Outubro de 2020 - outubro de 2021

BR1 Distribuidora | Estagiário | Outubro de 2018 - outubro de 2019

COMPETÊNCIAS

- Operações e projetos: indicadores, planos de ação, melhoria de processos, visitas a clientes, migração de versões e treinamento.
- Desenvolvimento e dados: Python, JavaScript, TypeScript, SQL, Google Apps Script, React, FastAPI, PostgreSQL, Databricks, Docker e extensões para Chrome e VS Code.
- IA e automação: desenvolvimento assistido por IA, agentes, busca em bases de conhecimento (RAG), MCP, n8n e integrações por API.
- Qualidade e suporte: testes beta, pilotos, investigação de incidentes, pytest, Node.js, Playwright e proteção de dados pessoais.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Gestão da Tecnologia da Informação | UniNacional

Em andamento | Início em 2026 | Conclusão prevista em 2028

CURSOS E CERTIFICAÇÕES

- Formação Tech Lead | Alura | 2025: liderança técnica, gestão de pessoas, práticas e rotinas de gestão e comunicação.
- Imersão Dev Back-End | Alura | 2024.
- Preparação para AWS Cloud Practitioner (CLF-C02) | AWS | 2026: plano de estudos, questões oficiais e pré-teste.