

Gabriel Pelai

LinkedIn: <https://linkedin.com/in/gpelai>

GitHub: <https://github.com/gpelai>

Telefone: +55 (21) 98008-5229

Email: gabrielpelaicontato@gmail.com

COMPETÊNCIAS

- Python, Selenium, BeautifulSoup, RPA, Flask API
- SQL, PostgreSQL, MongoDB, Firebase
- Git, GitHub
- NiCE (IVR, Digital, WhatsApp, Invoicing, BotBuilder)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Rede D'Or São Luiz – Especialista NiCE/Sistemas (Jun 2025 – Atual)

- Desenvolvimento completo no ecossistema NiCE, desde levantamento de requisitos até suporte pós-implantação.
- Aumento do NPS de 83% para 87,7%, impactando 220 agentes.
- Integração NiCE x IBM Watson para melhoria de interações digitais e WhatsApp.
- Desenvolvimento de RPA para configuração automática de habilidades de agentes.
- Gerenciamento de arquivos via APIs NiCE (operações CRUD).
- Implementação de autenticação por token para chat digital.
- Projeto em andamento: Canal de Voz com IA utilizando STT Google + BotBuilder.

A5 Solutions – Desenvolvedor Python/NiCE Pleno (Set 2023 – Jun 2025)

- Desenvolvimento e manutenção de bot Telegram e API Flask em servidor Linux.
- Monitoramento de memória de PCs com alertas preventivos.
- Pipelines RPA para scraping, ETL, descritografia e envio automatizado para BI.
- Orquestração de arquivos entre máquinas Windows via RDP.
- Desenvolvimento para canais Invoicing, WhatsApp, Digital e BotBuilder.
- Conversão automatizada de áudio MP3 para WAV para IVR.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-Graduação: Ciência de Dados / Big Data – UNESA (Mai 2022 – Set 2023)
- Bacharelado: Sistemas de Informação – UNESA (Ago 2017 – Mai 2023)
- Fisk Language School – Nível B2 (2011 – 2017)