



# OTAVIO ROSIANO

SENIOR TRILINGUAL  
SUPERVISOR




## PERSONAL PROFILE

Cursando análise e desenvolvimento de sistemas, hoje trabalho como supervisor bilíngue pela empresa multinacional: Teleperformance (HBO MAX).

## SKILLS & ABILITIES

- Inglês: Fluente
- Espanhol: Fluente
- Team player
- Python
- SQL
- CSS
- HTML
- Salesforce

## CONTACT INFORMATION

-  Celular: (11) 93076 - 8377
-  otaviorosiano@gmail.com
-  in/otavio-andreas-rosiano

## EMPLOYMENT HISTORY

### Supervisor Trilíngue Sênior

#### Teleperformance (HBO MAX) — Emprego Atual

- Atuação ativa no projeto de implantação do novo produto.
- Treinamento de equipes de atendimento, líderes educadores e QA da operação no México.
- Interação ativa com cliente em escalonamentos de casos que não podem ser resolvidos pela central.
- Foco em desenvolvimento de gestores
- Desenvolvimento de pessoas usando métodos Ishikawa, 5 whys, TOP's e Pareto.

### Analista de Qualidade e Processos

#### Sitel (HBO GO) - 2019/2020

- Mapeamento de processos operacionais, estabelecimento de novas metodologias com foco em melhores resultados.
- Comunicação ativa com clientes e operação.
- Estruturação de novos processos, validação e construção de materiais de treinamento.
- Elaboração de relatórios semanais e mensais.

## EDUCATIONAL HISTORY

### FIAP — Faculdade de Informática e Administração Paulista

Análise e Desenvolvimento de Sistemas (2021 - 2023)

### Faculdade Estacio de Sá

Gestão em Tecnologia da Informação (2018)

## COMPLEMENTARY COURSES

Udemy — Introdução a JAVA  
Udemy — Introdução a PYTHON  
Salesforce — Administrador iniciante ao intermediário  
Salesforce — Desenvolvedor iniciante ao intermediário  
FIAP / Nano Courses — Algoritmos: Aprenda a programar

## INTERESTS AND HOBBIES

Adoro estudar diferentes idiomas. Atualmente, estou me ensinando a falar alemão e fazendo cursos Trailhead na Salesforce. Também gosto de ler e desenhar!