

**Nome :** Douglas Dinívio Bila

**Telefone :** +258 847544371

**Email:** SrBila@Hotmail.com

**Portfólio:** [Douglas Dinivio | | Portfólio \(dinivioportfolio.netlify.app\)](https://dinivioportfolio.netlify.app)

Profissional especializado em arquitetura e desenvolvimento de IVR na plataforma Genesys, com experiência em desenho de fluxos, integrações avançadas e otimização da experiência do cliente. Atuo como desenvolvedor de sistemas com foco em soluções escaláveis e inovadoras, aplicando tecnologias modernas para ambientes corporativos de alta complexidade.

#### **Habilidades Técnicas**

- **IVR & Contact Center:** Genesys, desenho de fluxos, roteamento inteligente, integrações via API, relatórios e analytics.
- **Programação:** Java, C#, PHP.
- **Web & Frameworks:** HTML, CSS, Spring Boot, .NET.
- **Banco de Dados:** MySQL.
- **Ferramentas :** Git
- **IDEs:** VS Code, Visual Studio, Eclipse, IntelliJ, Android Studio.

#### **Educação**

##### **Universidade São Tomás de Moçambique | USTM**

Curso Desenvolvimento de Sftware | 2020

##### **Instituto de Ciências da Computação e Administração | ICCA**

Curso Técnico Aduaneiro | 2019

##### **Escola Comunitária Santa Montanha Habel-Jafar | ECSMHJ**

12ª Classe | 2017

**Experiência profissional**

Ano	Empresa	Cargo
2024 – Act.	Vodacom Moçambique – VM MZ	Desenvolvedor/Arquiteto de IVR
2019	ZN – Despachante Aduaneiro	Ajudante Técnico Aduaneiro
2018	FVA- Despachante Aduaneira	Estagiário como ajudante Técnico Aduaneiro
2017	Tlan-Gape SA	Tradutor-Interprete de lingua Portuguesa - Inglesa

**Idiomas**

Lingua	Fala	Escrita
Português	★★★★	★★★★
Inglês	★★★	★★★
Changana	★★	★

**Projetos**

**Vodacom Moçambique | Desenvolvedor de IVR (2024 – Atual)**

- Arquitetura e implementação de Contact Center na plataforma Genesys.
- Desenho de IVR multilíngue com foco em CX e eficiência operacional.
- Integrações com CRM e sistemas de relatórios via APIs.
- Desenvolvimento de flows de self-service e roteamento inteligente.
- Garantia de qualidade e padronização de prompts de voz.

**Portfólio Pessoal (Frontend + EmailJS) – (2024)**

[DouglasDinivio/Portfolio-Pessoal: Landing page do meu portfólio, com informação sobre mim e projetos nos quais vou tralhando \(github.com\)](#)

Desenvolvimento de uma landing page personalizada para apresentação de perfil e projetos. Implementação de funcionalidades interativas (botões, formulários) e integração com EmailJS para envio de mensagens sem necessidade de servidor backend.

**IDE :** Visual Studio Code

**Linguagem de programação :** HML5/CSS3, Bootstrap, Javascript

**Base de dados :** Nenhuma

**Gestão do banco de dados :** Nenhum

**API** : EmailJS - é uma plataforma que permite enviar emails diretamente do seu aplicativo web, sem a necessidade de um servidor de email backend.

### **Gestão de Tickets de Transporte (C# + MySQL + Twilio) – (2023)**

[DouglasDinivio/GestaoDeTicketsDeTransporte: Sistema de gestao de tickets de transporte, controle de assentos ocupados e disponiveis, envio de tickets ou detalhes de passagem por sms \(github.com\)](#)

Desenvolvimento de um sistema desktop para gerenciamento de tickets de transporte, com controle de assentos disponíveis/ocupados e envio de tickets por SMS via Twilio. Inclui registro de pagamentos durante a viagem, facilitando a contabilidade e reduzindo filas nos terminais.

**IDE** : Visual Studio Community 22

**Linguagem de programação** : C#

**Base de dados** : MySQL

**Gestão do banco de dados** : SQL Management Studio

**API** : Twilio - é uma plataforma de comunicação em nuvem que oferece uma API robusta para envio de mensagens SMS, entre outras funcionalidades.

### **Calculadora de Período Fértil (Laravel + PHP + Frontend)- (2023)**

[DouglasDinivio/Calculadora\\_De\\_Perido\\_Fertil: Idea de calculadora do período fértil de uma mulher baseado em duas variaveis, criado com proposito de pratica de rotas e funcoes em laravel\(PHP\) \(github.com\)](#)

Criação de uma aplicação web para cálculo do período fértil com base em dados do ciclo menstrual. Projeto voltado para prática de rotas e funções em Laravel, utilizando HTML5, CSS3, Bootstrap e JavaScript.

**IDE** : Visual Studio Code

**Linguagem de programação** : HTML5/CSS3, Bootstrap, Javascript, PHP

**Base de dados** : Nenhuma

**Gestão do banco de dados** : Nenhum

**API** : Nenhuma