

Nome : Douglas Dinívio Bila

Telefone : +258 847544371

Email: SrBila@Hotmail.com

Portfólio: [Douglas Dinvio || 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 Software | 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	Estagiario como ajudante Técnico Aduaneiro
2017	Tlan-Gape SA	Tradutor-Interprete de lingua Portuguesa - Inglesa

Idiomas

Língua	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 tralhabando \(github.com\)](#)

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 : HTML5/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 \(github.com\)](https://github.com/DouglasDinivio/GestaoDeTicketsDeTransporte)

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 funções em laravel\(PHP\) \(github.com\)](https://github.com/DouglasDinivio/Calculadora_De_Perido_Fertil)

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