

## Contato

11983482580 (Mobile)  
luizcandidolucas@hotmail.com

[www.linkedin.com/in/  
lucascandidoluiz](https://www.linkedin.com/in/lucascandidoluiz) (LinkedIn)  
[lucascandev.github.io/](https://lucascandev.github.io/) (Portfolio)

## Principais competências

Python  
Java  
Microsoft Power BI

## Certifications

Banco de Dados (38 horas)  
Técnicas Avançadas de Python  
Método Kanban  
Técnicas Avançadas de Scrum  
Seis Sigma: Yellow Belt

# Lucas Candido Luiz

Team Leader at Concentrix | Expert in People Management & Data Analytics | Lean Six Sigma Green Belt | Driving Efficiency & Innovation through Data-Driven Decisions  
Itaquaquecetuba, São Paulo, Brasil

## Resumo

Olá, sou Lucas, um profissional de tecnologia com foco em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, especializando-me em Back-end e Análise de Dados. Com uma sólida formação acadêmica e atualmente aprofundando conhecimentos em Engenharia de Software, busco oportunidades para aplicar minhas habilidades técnicas em um ambiente desafiador.

Sou proficiente em Java, Python, SQL e Power BI, com experiência em metodologias ágeis, como Scrum, e uma forte capacidade em gestão de KPIs e Lean Six Sigma. Como Team Leader em uma multinacional, tenho liderado equipes multidisciplinares, implementando soluções que aumentaram a eficiência operacional e otimizaram processos.

Estou em constante evolução, buscando novos desafios que me permitam transformar dados complexos em insights valiosos e colaborar em projetos inovadores. Se você está procurando um profissional apaixonado por tecnologia e resultados, vamos nos conectar!

---

## Experiência

### Concentrix

3 anos 7 meses

#### Team Leader - Operations

outubro de 2022 - Present (2 anos 8 meses)

São Paulo, Brasil

Atualmente, atuo como Team Leader - Operations na Concentrix, liderando equipes de alta performance com foco na otimização de KPIs estratégicos, melhoria contínua de processos e excelência operacional. Minha gestão é baseada em dados e metodologias ágeis, garantindo a entrega de resultados consistentes por meio da análise de métricas como SLA, AHT, FCR, NPS e

CSAT, além da aplicação de OKRs e Lean Six Sigma (White, Yellow e Green Belt) para redução de desperdícios e aumento da eficiência.

Minha atuação envolve a utilização de Scrum e Kanban, promovendo ciclos ágeis de entrega e adaptação contínua aos desafios do negócio. Com uma abordagem data-driven, desenvolvo dashboards em Power BI e Excel Avançado, utilizando SQL e Data Analytics para extração de insights estratégicos e antecipação de demandas. A análise preditiva, aliada à automação de processos, permite a otimização da alocação de recursos e a melhoria da experiência do cliente.

### Subject Matter Expert - Operations

maio de 2022 - outubro de 2022 (6 meses)

São Paulo, Brasil

Anteriormente, como Subject Matter Expert - Operations, fui responsável pelo mapeamento e redesenho de processos utilizando BPMN, aplicando o ciclo PDCA e ferramentas como 5W2H e Diagrama de Ishikawa (Causa & Efeito) para solução de problemas operacionais complexos. Também liderei iniciativas de RPA (Robotic Process Automation) para automação de tarefas repetitivas, reduzindo o tempo de resposta e aprimorando a produtividade da equipe.

### Advisor I, Chat Support

novembro de 2021 - maio de 2022 (7 meses)

São Paulo, Brasil

Minha trajetória na área de operações começou como Advisor I, Chat Support, onde desenvolvi expertise na jornada do cliente e na otimização da experiência do usuário. Acompanhava KPIs como CES, CSAT e NPS, aplicando automação via chatbots e inteligência artificial para aumentar a eficiência e reduzir o tempo de atendimento.

---

## Formação acadêmica

### Universidade Cruzeiro do Sul

Pós-graduação Lato Sensu, Engenharia de Software · (janeiro de 2025 - janeiro de 2026)

### Universidade Cruzeiro do Sul

Curso Superior de Tecnologia (CST), Análise e Desenvolvimento de Sistemas · (agosto de 2021 - agosto de 2023)