

## Contato

conceicao-peres@hotmail.com

[www.linkedin.com/in/conceicao-peres-da-silva](http://www.linkedin.com/in/conceicao-peres-da-silva) (LinkedIn)

[conceicao-peres.github.io/Portfolio-Conceicao/](https://conceicao-peres.github.io/Portfolio-Conceicao/) (Portfolio)

[github.com/conceicao-peres](https://github.com/conceicao-peres) (Other)

## Principais competências

Python

MongoDB

Pytest

## Certifications

Gestão Estratégica de Marketing

Acessibilidade web: introdução a designs inclusivos

Formação Python

Front-end

Data Analysis: Introdução com Google Sheets

# Conceicao Peres da Silva

Desenvolvedor

Salvador, Bahia, Brasil

## Resumo

"Tenho muito mais a aprender daqui para frente do que já aprendi até aqui!"

Sou formada em Sistema de informação, possuo experiencia profissional em monitoração de ambientes, acompanhamento a incidentes, gestão de metas operacionais e análises de dados para planejamento estratégico (médio e longo prazo).

Atualmente estou cursando trilhas de desenvolvimento e participando de bootcamps como forma de desenvolver habilidades e adquirir experiencia em programação.

Procuro por oportunidades que me proporcionem chances de expandir conhecimentos e promover crescimento profissional, além de alcançar resultados para a empresa por meio das minhas experiências adquiridas.

---

## Experiência

Sitel do Brasil

Analista de Planejamento de Call Center - Banco Santander  
agosto de 2012 - maio de 2019 (6 anos 10 meses)

São Paulo, Brasil

Previsão de demanda (volume e TMA) feita através de métodos estatísticos aplicados em base histórica dos mesmos indicadores, considerando as premissas e características operacionais do produto, avaliação da curva e normatização de comportamentos atípicos.

Dimensionamento receptivo para garantir a quantidade necessária de recursos no momento correto para atendimento do volume previsto e para atingir as metas acordadas (NS, TMA).

Confecção e gestão de escalas para alocar os agentes de forma que fiquem aderentes às premissas definidas no forecast e a curva de necessidades.

Extração, análise e apresentação de relatórios operacionais e gerenciais que consolidam informações de tráfego de todas as operações, oferecendo

insumos detalhados sobre indicadores, facilitando a gestão de SLAs e tomadas de decisões.

Controle e acompanhamento de intyradays operacionais em tempo real, comparando o forecast e dimensionamento previsto x realizado, identificando oportunidades e indicando planos de contingências a fim de garantir a entrega do NS e demais indicadores.

Registro, acompanhamento e direcionamento de incidentes sistêmicos para equipes responsáveis, assegurando que fossem identificados e tratados no menor tempo possível.

Registro e acompanhamento em diário de bordo.

Testes de performance

## Voran Tecnologia

Analista de Control Desk - NET TV

agosto de 2011 - agosto de 2012 (1 ano 1 mês)

São Paulo, Brasil

Análise em tempo real dos indicadores das operações e seus impactos, visando o melhor desempenho e qualidade do atendimento das operações de CallCenter.

Apoio a gerentes, coordenação e supervisão das operações e outros controles da empresa, dando assistência e auxiliando da abertura ao fechamento dos chamados até validações e registro em diário de bordo.

Contingencia de agentes para controle de filas e possíveis correções de desvios no planejamento. Acompanhamento e direcionamento dos problemas técnicos na central.

Atualização, execução e envio de relatórios gerenciais e operacionais

Teste de performance.

---

## Formação acadêmica

Universidade Anhanguera São Paulo (UNIBAN)

Bacharelado em Sistemas, Análise de Sistemas de

Computação · (2008 - 2011)