



# LUCIO SILVA







## TECNOLOGIA, PESSOAS E PROCESSOS

### PERFIL PROFISSIONAL

Atuação em empresas Outsourcing e Bancos. Responsável pela criação e padronização de processos, elaboração e manutenção de relatórios gerenciais. Formação em RH e Banco de Dados, pós-graduado em Gestão Estratégica de Negócios e Graduando em Engenharia da Computação.

Maior ênfase de estudo em desenvolvimento Web utilizando HTML5, CSS3, JavaScript. Também interessado por temas ligados à modelagem de dados, BI e Machine Learning.

### CONTATOS

-  Cambuci – São Paulo – SP
-  30 Anos – Brasileiro – Solteiro
-  (11) 3774-5061 | (11) 98374-5452
-  [lucioluciodasilva@gmail.com](mailto:lucioluciodasilva@gmail.com)
-  [linkedin.com/in/luciosilva](https://www.linkedin.com/in/luciosilva)
-  [github.com/luciodasilva](https://github.com/luciodasilva)

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

#### ITAU UNIBANCO HOLDING SA

07/2017 – Atual Emprego

Agente de Atendimento e Solução

Atendimento *In/outbound* à clientes triggers de reclamação.  
Criação e manutenção de relatórios gerenciais.

#### ATENTO BRASIL SA

06/2014 A 12/2016

Analista de RH

Responsável por Recrutamento e Seleção, Treinamento e Plano de carreira.

06/2013 A 06/2014

Analista Motivacional e Endomarketing

Controle e *report* à alta gestão das atividades dos assistentes, definição de planos de incentivo junto aos gestores operacionais.

03/2011 A 06/2013

Assistente Motivacional e Endomarketing

Condução de campanhas de incentivo e melhoria dos KPI's das áreas operacionais, acompanhamento de projetos de RSC e clima organizacional.

06/2010 A 03/2011

Monitor de Qualidade e Processos

Avaliação do atendimento de operadores, identificação de causa raiz do problema.

### FORMAÇÃO ACADÊMICA

#### UNIVESP

01/2020 – Conclusão para 12/2025

Bacharel em Engenharia da Computação

#### FACULDADE BRAZ CUBAS

Conclusão em 06/2020

Tecnólogo em Banco de Dados

#### UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

Conclusão em 12/2015

Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Negócios

Conclusão em 12/2012

Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos

### CERTIFICAÇÕES

**Lean Six Sigma Yellow Belt** – VMedu Inc. |  
Certificate ID 679223

**Scrum Fundamentals Certified** – Scrum Study |  
License Number 681616

**International Scrum Master Foundation** –  
Scrum.as

### CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS E INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Microsoft Office Avançado** – Fundação Bradesco | Concluído em 02/2019

**Inglês** – Leitura e escrita intermediária, conversação básica

**Orientação acadêmica** – Design Thinking Mestre Wellington Cruz (USJT)

**Participação do desafio** – Makers x Covid19 pela Inovathon propondo solução tecnológica para mitigar impactos causados pela pandemia coronavirus.