

# SILMARA AKIZAWA

---

Zona Sul - São Paulo | Tel. Fixo: (11) 2264-1447 | Celular: (11) 98158-9878

[silmaraakizawa@gmail.com](mailto:silmaraakizawa@gmail.com) | [www.linkedin.com/in/silmara-akizawa-](http://www.linkedin.com/in/silmara-akizawa-)

## ANÁLISE DE DADOS | CIÊNCIA DE DADOS

### RESUMO

- Profissional com 5 anos de experiência em Gestão de Problemas.
- Sólidos conhecimentos em análise de dados e causa raiz de incidentes críticos.
- Controle de indicadores e SLAs (Acordo de Nível de Serviço).
- Criação de dashboards de Indicadores.
- Experiência de 12 anos em atendimento ao cliente na área de transporte aéreo como Comissária de Voo.
- Líder de equipe.

No momento estou em transição de carreira para área de Análise/Ciência de Dados.

### EXPERIÊNCIA

#### CLARO S/A – SÃO PAULO | 2012 – 2017

##### CONSULTORA DE TI

- Análise de dados e causa raiz de incidentes e Gestão de Problemas de TI.
- Reuniões com equipes de incidentes, sistemas e fornecedores
- Controle de Indicadores, SLAs (Acordo de Nível de Serviço).
- Criação de dashboards.
- Melhora na assertividade na resolução e conclusão das RCAs (Análise de Causa Raiz).
- Criação de banco de dados de erros conhecidos para consulta do time de incidentes e agilizar o tratamento dos incidentes.
- Sinergia no processo de fusão das empresas Claro, Net e Embratel.
- Aprimoramento dos processos de incidentes e indicadores dos sistemas de infraestrutura.
- Acompanhamento e apresentação executiva de indicadores.

#### LATAM AIRLINES – SÃO PAULO | 2000 – 2012

##### COMISSÁRIA DE VOO

##### LÍDER VOO INTERNACIONAL

- Responsável pela segurança de voo de passageiros e tripulantes.
- Cheque de equipamentos de emergência e abastecimento de suprimentos.

- Gerenciamento do voo, serviço de bordo.
- Resolução de problemas e conflitos.

#### **AUXILIAR VOO INTERNACIONAL | 2005 – 2010**

#### **LÍDER VOO DOMÉSTICO | 2002 - 2005**

#### **AUXILIAR VOO DOMÉSTICO | 2000 - 2002**

- Responsável pelo cheque de equipamentos de emergência e kit médico.
- Atendimento ao cliente.
- Controle de suprimentos, aparência e limpeza da aeronave e informar líder de equipe sobre itens danificados.

### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

#### **UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI | 2006 - 2010**

#### **BACHAREL DESIGN GRÁFICO**

- Criação de materiais impressos como folders, livros, jornais, revistas, cartazes, além de criação de protótipos de embalagens, identidade visual, logotipos e símbolos.

### **OUTROS CONHECIMENTOS**

#### **FLAI – INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL | DOMINANDO DATA SCIENCE | FEV - 2022**

- Resolução de problemas de negócio, análise de dados, criação de dashboards, modelos de machine learning, consultas em bases SQL

#### **ESCOLA DA NUVEM| FUNDAMENTOS DE AWS | Out - 2022**

- AWS – Cloud Computing

#### **STAART| BANCO DE DADOS | OUT - 2022**

- Fundamentos de criação e consulta de banco de dados

### **IDIOMAS**

#### **INGLÊS - AVANÇADO**

- Conversação, leitura e escrita

### **INFORMÁTICA**

- Microsoft Office
- Power BI
- Python
- Machine Learning
- SQL

- AWS