**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-](https://d.docs.live.net/a7404fbb5f169083/Área%20de%20Trabalho/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

* Resposável 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