

# THIAGO GONÇALVES CUSTÓDIO

@ [th14g0cust0d10@gmail.com](mailto:th14g0cust0d10@gmail.com)  
in [thiago-custodio](#)  
55 11 98664-4215

Guarulhos, São Paulo - Brasil  
<https://th14g0cust0d10.github.io>



## QUALIFICAÇÕES

Profissional multidisciplinar com perfil *hands on*, sempre *em learning mode* com vasta experiência em gestão de canais de relacionamento com cliente e planejamento comercial, usando ciência de dados e *analytics* para solução de problemas de negócio.

Sólido conhecimento nas linguagens de programação/frameworks mais utilizados na atualidade (R, Python, Microsoft Azure Machine Learning e Apache Spark MLlib) para uso em *machine learning*, tendo experimentado variados modelos de aprendizagem supervisionada (classificação e regressão) e não supervisionada (*clustering*).

Avançado conhecimento em sistemas de gerenciamento de bancos de dados (DBMS) Relacionais, NoSQL e Data Stores, rotinas de ETL/ELT/Data Munging/Wrangling.

Experiência em criação de Dashboards de suporte a estratégia de negócio com uso das aplicações Power BI, QlikView/Sense, Tableau, D3.js e R-Shiny.

Atuação voltada aos conceitos MLOps e DataOps.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### CHUBB SEGURADORA 8 anos 3 meses

#### Gerente de Canais de Vendas e Planejamento Comercial

Out/2019 – Mar/2020 São Paulo - Brasil

Gestão e contratação dos canais de vendas e marketing direto - Diretoria comercial de afinidades;

Gestão da análise e visualização de dados de performance;

Gestão do planejamento comercial;

Gestão e performance das estratégias das bases de dados para comercialização de seguros;

Gestão dos projetos de implantação de novos negócios e soluções tecnológicas;

#### Regional Business Controller – LatAm

Mar/2018 – Set/2019 São Paulo - Brasil

Gestão de projetos e processos de controle do negócio - Diretoria regional LatAm de marketing direto;

Implantação e disseminação de solução *omnichannel* para ações de marketing direto, estabelecendo preceitos CX e CS junto aos canais de relacionamento com o cliente;

Contratação de provedores de tecnologia, definindo condições comerciais e SLAs contratuais;

Análises de risco gerencial, projeções, controle de orçamentos e acompanhamento das vendas das campanhas de marketing direto;

Análises de desempenho de produtos de portfólio e lucro;

Gerenciamento, análise dados, criação de KPIs de gestão do negócio e criação de Dashboards em plataformas como QlikView/Sense e Power BI;

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

UNIP – Universidade Paulista

### MBA – Marketing

2012-2013 São Paulo - Brasil

UNIBAN – Universidade Bandeirante de São Paulo

### RH – Gestão de Recursos Humanos

2007-2009 São Paulo - Brasil

## FORMAÇÃO TÉCNICA

DATA SCIENCE ACADEMY

### Formação Cientista de Dados – Em andamento

2021 E-learning

## IDIOMAS

Fluente / Nativo: Português;

Avançado: Inglês – Espanhol;

## SKILLS - TOOLKIT

DBMS (Rel. NoSQL) Data Stores ETL / ELT	Machine Learning Frameworks	Data Visualization
Microsoft SQL Server	R	Power BI
Postgre SQL	Python	QlikView/Sense
MySQL	Microsoft Azure Machine Learning	Tableau
MongoDB	Apache Spark MLlib	D3.js
Oracle		R - Shiny
Apache Hadoop Apache Hbase Apache Hive		
Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS)		
Apache Sqoop		

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### CHUBB SEGURADORA 8 anos 3 meses

#### Especialista de Planejamento Comercial

📅 Set/2015 – Fev/2018 📍 São Paulo - Brasil

#### Analista de Planejamento Comercial

📅 Fev/2014 – Ago/2015 📍 São Paulo - Brasil

#### Executivo de Call Center

📅 Jan/2012 – Jan/2014 📍 São Paulo – Brasil

### LIQ Contax TNL 6 anos

#### Coordenador de Operações

📅 Dez/2009– Jan/2012 📍 São Paulo – Brasil

Responsável pela coordenação de operações e relacionamento com clientes - Diretoria de Televentas;

Atuação voltada ao relacionamento pessoal, tomada de decisões, criatividade e inovação com foco em resultados, modelo de gestão eficiente e participativo, desenvolvimento de líderes e formação de equipes de alta performance;

Acompanhamento do start-up de operações de televentas;

Foco em elaboração e estruturação de relatórios voltados a tomada de decisão e maximização de resultados;

Direcionamento e acompanhamento de ferramentas de discagens (discadores) com implementação de estratégias compostas por modelos estatísticos de propensão e eficiência;

#### Supervisor Especialista de Operações

📅 Dez/2007 – Dez/2009 📍 São Paulo – Brasil

#### Supervisor de Operações

📅 Out/2006 – Dez/2007 📍 São Paulo – Brasil

#### Operador de TLMK

📅 Fev/2006 – Set/2006 📍 São Paulo – Brasil

## CURSOS GESTÃO E LIDERANÇA

Arete Consultoria RH

#### Formação de líderes (MBTI – Myers-Briggs Type Indicator)

📅 2010 📍 São Paulo – Brasil

LIQ Contax TNL

#### Gestão e desenvolvimento de pessoas

📅 2010 📍 São Paulo – Brasil

LIQ Contax TNL

#### Coaching e Feedback

📅 2009 📍 São Paulo – Brasil

Chubb Seguradora

#### Estratégias de negociação e comunicação

📅 2017 📍 São Paulo – Brasil

## RECONHECIMENTOS E PRÊMIOS

ClienteSA

#### 3º Prêmio Televentas 2011

Categoria Inovação em Outsourcing

📅 Set/2011 📍 São Paulo – Brasil

Grupo Padrão / Consumidor Moderno

#### Prêmio Padrão de Qualidade em Relacionamento Multicanal

Categoria Melhor Operação de Vendas Ativas B2B

📅 Ago/2011 📍 São Paulo – Brasil

ABEMD

#### XVII Prêmio ABEMD 2011

Categoria Melhor Operação de Vendas Ativas B2B

📅 Mai/2011 📍 São Paulo – Brasil