



# Lucas Gallo Otto

*Formação multidisciplinar, analítico e crítico. Graduado em história, com experiência em suporte e qualidade CX no mercado corporativo*

📍 Bela Vista - São Paulo, SP

---

Formado em história, desenvolvi durante minha graduação projeto de Iniciação Científica, junto a colegas criamos a Revista Epígrafe.

Com cursos no exterior (Boston - Eua e Cracóvia - Polônia) Fui Especialista na Apple, tendo participado da abertura da loja de São Paulo (Morumbi) e, posteriormente fui analista de CX no Nubank. Agora trabalho como Performance Coach (CX) no QuintoAndar.

## +informações

- 📅 3 anos de experiência
- 🚗 possui carteira de motorista
- ✈️ disponível para viagens

## experiências



**quintoandar**

Fevereiro 2017 - *atual*

### Performance Coach

Analista de Qualidade de Customer Experience, criação do processo de monitoria de processo e tom de voz para as áreas operacionais e de atendimento ao cliente



**nubank**

Novembro 2015 . Fevereiro 2017

### Customer Experience Analyst

Analista de suporte de relacionamento ao cliente via chat, e-mail e telefone. Trabalhei os dois primeiros meses no suporte noturno (madrugada) e, desde fevereiro no período diurno, realizo prospecção de métricas do suporte e feedbacks, com o intuito de aprimorar as ferramentas de uso interno (Backoffice).

Participei do programa Rewards de benefício em sua fase de implementação e entrevista com clientes para feedback sobre a experiência com o mesmo



**apple**

Março 2015 . Novembro 2015

### Especialista

Especialista na Apple Store Morumbi conduzindo: preparo e realização de workshops diários, primeiro atendimento e solução de problemas rápidos no suporte do Genius Bar (assistência técnica) a dispositivos iOS (iPad, iPhone e iPod) e Apple Tv. Também dei apoio a vendas na loja (todos os produtos) e serviços de estoque (logística).



**fapesp**

Janeiro 2013 . Dezembro 2014

### Bolsista de Iniciação Científica

Bolsista Fapesp no projeto de IC "O Tempo e o Medo do Tempo no Episódio da Sociedade Literária, 1794", área de concentração: História do Brasil Colonial e História dos conceitos, com apresentação do trabalho em congressos da UFOP e USP e resenha publicada na Almanack n.8 (revista publicada pela Unifesp)

<http://www.almanack.unifesp.br/index.php/almanack/article/view/1>  
[www.bv.fapesp.br/pt/pesquisador/307531/lucas-gallo-otto/](http://www.bv.fapesp.br/pt/pesquisador/307531/lucas-gallo-otto/)

## educações

**universidade de são paulo** 2011 . 2015

### Bacharelado e Licenciatura . História

Bacharel e Licenciado em História pela Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo (FFLCH-USP)  
Média ponderada superior a 8,5

**universidade jagiellonia** 2012 . 2012

### especialização . Cultura, Língua e História da Polônia

Curso de verão Língua, História e Cultura polonesa (Jezyka I Kultury Dla Obcokrajowców), no qual aprofundi meus conhecimentos sobre a história da Polônia, com foco no período da queda do regime comunista e ascensão do Solidariedade (democratização), bem como aprendi mais sobre a língua materna de meu avô

**ces embassy boston** 2010 . 2010

### Aperfeiçoamento . English as a foreign language

Certificação em inglês no programa de curso de verão da Embassy CES, localizada em Boston, Massachusetts.

**colégio dante alighieri** 2008 . 2010

### Ensino médio . e Fundamental

Ensino Médio e fundamental cursados no Colégio Dante Alighieri em São Paulo, capital, local em que desenvolvi em conjunto com outros estudantes as seguintes atividades:

- Grupo de Teatro com a apresentação de 4 peças (duas com roteiro e autoria dos alunos em conjunto com a profa. Carolina Rodrigues e profa. Marielle Ceconello) e preparo de um vídeo comemorativo baseado na obra de Moacyr Scliar
- Jornal semanal de sala da 5ª série ao 1º ano do Ensino Médio, com apoio institucional do Colégio
- Projeto de jornalismo literário, a Revista Foco, sob supervisão da jornalista Marcella Chartier, atualmente um trabalho institucional da escola

## idiomas

### inglês . nativo ou fluente

Embassy CES Boston certificate

### espanhol . avançado

Centro de Línguas - FFLCH USP

### francês . nativo ou fluente

Serviço de Cultura e Extensão (SCE) - USP

### italiano . básico

### polonês . básico

Jagiellonian University - Kraków, Polônia

## habilidades

### Comunicação Escrita



### Gestão de Clientes



### Identificação de problemas



### Acompanhamento dos Projetos



### Atendimento



### Análise Crítica



### conhecimento técnico



### Fácil aprendizado



## prêmios

### wow experience . Janeiro de 2017

Prêmio de experiência WOW em suporte ao cliente no Nubank, recebido em janeiro de 2017

### i mostra de estágios da feusp . Março de 2015

Apresentação e destaque do trabalho O desafio na abordagem da ditadura militar através de fontes na I Mostra de Estágios da FEUSP, Faculdade de Educação – Universidade de São Paulo, 2015.

## links

<http://www.almanack.unifesp.br/index.php/almanack/article/view/1198>

### Frustração, Retórica e Sublevação: uma leitura sobre as “Inconfidências” de Goa (1787) e do Rio de Janeiro (1794)

Resenha do livro ALMEIDA, Anita Correia Lima de. Inconfidência no Império: Goa de 1787 e Rio de Janeiro de 1794. atrelado ao projeto de Iniciação Científica "O Tempo e o Medo do Tempo no Episódio da Sociedade Literária, 1794".

<http://labmundi.fflch.usp.br/node/36>

### Membro pesquisador do Labmundi - FFLCH USP

resumo curricular de atividades acadêmicas junto ao Labmundi

<https://www.youtube.com/user/convair0990>

### Convair0990 - Canal Youtube

Alias utilizado para projetos de vídeo conscientização histórica relacionada a aviação no Brasil

<http://www.revistas.usp.br/epigrafe>

### Revista Epígrafe

Fui membro fundador e atuante da Revista Epígrafe - Revista dos Alunos de Graduação em História da Universidade de São Paulo