Dhiego Spinillo

Operações, Dados e Automação · Analytics e BI · IA aplicada ao negócio

São Paulo, SP · linkedin.com/in/dspinillo · github.com/dspinillo · spinillo.com.br

RESUMO

Há 23 anos trabalho entre negócio e dados, 13 deles em startups e os últimos 8 em empresas de tecnologia em hipercrescimento, sempre olhando para processos e dados, levantando hipóteses e resolvendo problemas da operação e do negócio. Na BHub, como Business Architect, criei do zero uma linha de receita que chegou a ~5 mil clientes, do business case à operação, com automações no-code/low-code rodando mais de 100 mil tarefas por mês; como Head de Dados, liderei time, plataforma e indicadores e coloquei IA em produção com uma regra simples: o SQL calcula, a IA escreve e cada frase aponta para a origem. Na Loft, liderei 16 pessoas em Analytics e Payments: analytics de funil do canal de corretores, antifraude e repasse de R$ 5 a 8 milhões/ano em comissões e premiações. Na Glovo, cuidei de todo o analytics de operações no Brasil: SLAs, unit economics, forecast de demanda e supply, antifraude e os repasses aos couriers.

~60% → ~90%
SLA da operação, com rituais de métrica diários mostrando onde o atraso nascia

5 h → 30 min
follow-up manual por dia, com 100 mil+ tarefas automatizadas por mês

~18 modelos
de IA avaliados com dados reais antes do briefing diário para ~50 gestores

16 pessoas
lideradas na Loft, com R$ 5 a 8 milhões/ano em repasses

COMPETÊNCIAS

Liderança de times de dados · Processos e automação no-code/low-code (Zapier, Pipefy, Pipedrive) · Métricas, KPIs e governança de indicadores · Unit economics e custo de servir · SQL avançado · Databricks · Power BI · GenAI e LLMs em produção · Avaliação de modelos (qualidade, custo, latência) · Python com apoio de IA · Gestão de stakeholders C-level

EXPERIÊNCIA

BHub ago/2022 a ago/2026
Startup de BPO financeiro e contábil para PMEs

Head de Dados out/2025 a ago/2026

- Liderança da área de dados com time de 5 pessoas: priorização de demandas, dimensionamento, orçamento e rituais de métrica com a liderança da operação.
- SLA da operação na casa dos 60% e sem visão de onde o atraso nascia: rituais diários de métrica para localizar a origem do atraso e cobrar a causa. Alta mês a mês até perto de 90%, com a virada executada pela operação.
- Painel operacional usado por ~50 gestores (SLA, atrasos, tickets) sobre ~6 mil clientes e 170 mil+ tarefas, evoluído para um briefing diário por IA: números em SQL, LLM via OpenRouter com fallback de provider, entrega em Google Apps Script com RLS por usuário.
- Avaliação de ~18 modelos com dados reais (qualidade, alucinação, latência e custo) para escolher o modelo por tarefa; regras determinísticas protegem o que não pode errar.
- Governança: reconciliação ERP x lakehouse de 0% para 82% dos registros (99,9% de acurácia nos valores).
- Health score de churn em 8 dimensões sobre ~4 mil grupos econômicos e NDR por cohort.

Lead Business Architect (equivalente a Product Operations) ago/2022 a out/2025

- Linha de negócio de certificados digitais criada do zero até ~5 mil clientes: business case, parceria, time, processos e ferramentas.
- Automações no-code/low-code (Zapier, Pipefy, SendGrid, Python) com mais de 100 mil tarefas por mês, devolvendo cerca de 6,5 h/dia aos times. A régua de comunicação dos certificados levou o follow-up manual de ~5 h/dia para ~30 min, sem novo headcount. Quando o SMTP travou num disparo em massa, migrei o envio para SendGrid via API em 2 dias.
- Mapeamento e implementação dos processos das linhas de negócio (Pipedrive, Pipefy), com responsabilidade pelas automações e pelo analytics.
- Criação do chapter de Business Analytics: contratação e desenvolvimento dos primeiros analistas.

Lead de Analytics & Payments · **Loft** jan/2020 a jul/2022

Proptech de compra e venda de imóveis

- Liderança de 16 pessoas em Analytics e Payments do canal de corretores e parceiros: analytics de funil e conversão do canal indireto, automações, infraestrutura dos programas de incentivo e operação de repasse de R$ 5 a 8 milhões/ano em comissões e premiações.
- Canal de portarias (parceiros para indicação de leads) construído do zero: células de aquisição, atendimento, operações e pagamentos, com indicadores desde o primeiro mês.
- Criação da célula antifraude: visitas fantasma e propostas frias identificadas pelo funil, com regras que evitaram de R$ 30 a 50 mil por mês em incentivos indevidos; alerta diário para troca indevida do corretor indicador; e dossiê a Jurídico e Compliance sobre cerca de R$ 100 mil desviados no canal de portarias.

Regional Operations Manager, Marketplace e Analytics · **Glovo** fev/2018 a abr/2019

Marketplace de delivery em expansão no Brasil

- Liderança de todo o Analytics de Operações no Brasil durante o hipercrescimento do marketplace: SLAs e unit economics (custo por pedido, tempo de entrega, cancelamentos) em dashboards e ferramentas de análise em tempo real.
- Forecast de demanda e supply (pedidos x couriers) e estudos de capacidade por praça, equilibrando custo e experiência, em linha com as metas e com as ações de Marketing e Comercial.
- Análises e controles antifraude do Brasil, para clientes finais e para couriers.
- Apuração financeira e repasses aos couriers.

Head de Logística · **Delivery Center** abr/2019 a dez/2019

Startup de delivery para marketplaces e shopping centers

- Gestão da operação de entregadores por unit economics em tempo real (custo por pedido, tempo de entrega, cancelamentos), com deep dives, dashboards e ferramentas de controle.
- Forecast de pedidos x entregadores, equilibrando custo de servir e experiência do cliente, em linha com as ações de Marketing e Comercial.

Head de Planejamento Comercial e Campanhas · **Marabraz.com** mai/2017 a fev/2018

E-commerce da rede varejista de móveis

- Forecast de vendas e open-to-buy de ~10 mil produtos em 50+ categorias; atingimento por canal (Marketing e Marketplace) e conversão por categoria e produto.
- Matriz de portfólio (vendas x margem de contribuição) para decidir onde mexer em preço, sortimento e campanha.

Coordenador de Performance e Campanhas · **Oppa** out/2014 a mai/2017

Startup de e-commerce de móveis de design

- Gestão de open-to-buy, pricing e portfólio de ~4 mil itens em 20+ categorias, com KPIs diários de estoque, venda e margem.
- Estudos de elasticidade e regressão para price target, desconto e margem em período promocional; base de inteligência com o resultado das campanhas.
- Ponte entre Comercial/Compras e TI na criação de ferramentas e controles para automatizar e ganhar produtividade.

Início de carreira · **Oppa, Cellular Mix, Embratel, Primesys, Telmex** 2005 a 2014

Compras, planejamento e suporte comercial, com foco em KPIs e interface entre negócio e TI (keyuser de ERP em duas empresas).

PROJETOS

Radar de Vagas (2026): agente open source que coleta vagas em várias fontes e ajuda a triar; 300+ testes. **Triagem com confiança** (2026): modelo pequeno contra LLM na classificação de avaliações, 89% de acerto a US$ 0,03 por mil. **revisaAI** (2026): revisão de currículo com IA, 85 contas. Mais em spinillo.com.br.

FORMAÇÃO

Pós-graduação em Logística Empresarial · Mackenzie · 2012
Bacharelado em Administração · Universidade de Mogi das Cruzes · 2006

IDIOMAS

Português nativo
Inglês: leitura e escrita avançadas, conversação intermediária