

Cleiton dos Santos Silva

Bairro: Centro - Uberlândia - MG Contatos: (34) 98428-8894

E-mail: cartanoly@yahoo.com.br

<https://www.linkedin.com/in/cleiton-dos-santos-silva-b33422ba/>

36 anos, solteiro

Objetivo Profissional

Analista e Designer UX/CSX, Gestão de Equipes, Cultura Corporativa e Produtos/Serviços.

Resumo Profissional

Atuo como designer há 8 anos com foco em branding e comunicação, com passagens em UX para design em produtos digitais (interfaces para softwares, aplicativos e websites), e serviços, além de forte atuação em CSX – Customer Success and Experience, atuando como analista e head, utilizando de experiências positivas para gerar o sucesso do cliente.

Experiência em comunicação, gestão de equipes, processos e rotinas, cultura corporativa, treinamento, suporte técnico e implantação de sistemas, utilizo dessas expertises para entregar serviços que gerem resultados significativos para empresas, clientes e usuários.

Facilidade com comunicação escrita e oral, trabalho em equipe e sob pressão. Adepto de Metodologias Ágeis (Scrum/Kanban), adaptável e em constante processo de atualização profissional.

Experiência consolidada em licitação (4 anos), pedagogia multidisciplinar (16 anos), marketing estratégico e digital (6 anos) e suporte técnico e implantação em TI (3 anos).

Formação Acadêmica

Centro Universitário Senac

Pós-Graduação em Gestão Cultural: Cultura, Desenvolvimento e Mercado

- Tese publicada na Revista SENAC (publicação nacional)

São Paulo (SP)

Fev/2014 – Dez/2014

ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil

MBA Profissional em Administração, Finanças e Negócios

Vila Velha (ES)

Fev/2012 – Dez/2012

UNISA – Universidade de Santo Amaro

Tecnólogo em Segurança do Trabalho

- Monitor docente da disciplina de Estatística I e II

Santo Amaro (SP)

Fev/2006 – Dez/2007

Experiência Profissional

Gamefic

Head CSX

Analista CS Sênior

Digital

Nov/2021 – Atual

Jun/2021 – Out/2021

Hard Skills: Gestão de Sucesso e Experiência do Cliente, de Equipe (home office e híbrida), de Churns, Jornada do Cliente, Análise de UX/UI (melhoria de usabilidade, funcionalidades, prototipação de baixa fidelidade - Figma), Design Thinking (Miro), Design Sprint, Implantação, Treinamentos, Gameificação, Roteirização (Endomarketing, Cursos, Campanhas de Gameificação), Gestão Ágil (Scrum/Kanban – Trello/Pipefy).

- Realizar a gestão do departamento de CSX, equipe, contratações e gestão de carreiras, formando um time coeso, com foco em alta performance, habilidades múltiplas, gameificação, inovação e tecnologia;

- Atuar na análise de perfil dos clientes, afim de realizar o direcionamento dos analistas de CS com maior afinidade, conforme suas carteiras, garantindo que a implantação, gestão, manutenção e crescimento da conta, seja realizado com sucesso;
- Capacitar constantemente a equipe de CS para realização das melhores práticas, conforme o aprendizado contínuo dos diferentes perfis e tipos de clientes e, ainda, outros departamentos, canais de venda e partners, praticando um alinhamento do tone of voice e usos da solução (plataforma/app Gamefic 3.0);
- Analisar e desenvolver processos, protocolos, experiências e afins, de forma a aperfeiçoar a operação, torná-la compreensível, facilmente absorvida, gerando cultura de pertencimento, senso de proatividade e alta performance;
- Praticar política de liderança horizontal (ombro a ombro), de forma que a equipe se sinta confortável para realizar reportes, sugestões de práticas, exposição de conflitos, pedidos de ajuda para desenvolvimento de suas atividades, fortalecendo uma cultura de crescimento coletivo;
- Estabelecer o estreitamento do relacionamento entre o cliente e a empresa, visando transparência, apoio, crescimento coletivo, alinhamento de expectativas, solução de dores e atendimento de ponta;
- Antecipar situações, dores, dificuldades, que possam gerar conflitos e churns, visando a sustentabilidade da operação;
- Atuar como agente de transformação e expansão da solução (plataforma/app Gamefic 3.0), no Brasil e no Exterior.

Dardani Sistemas para Gestão Pública

Uberlândia (MG)

Especialista em Projetos de TI

Out/2020 – Nov/2021

Coordenador Pedagógico em TI e Analista de Suporte Técnico Folha de Pagamento/Saúde

Mar/2013 – Set/2014

Hard Skills: Gestão Ágil (Scrum/Kanban), Professional Trainer, SICOM Folha, eSocial, SEFIP, RAIS, Implantação Visão 360 (ERP), MySUIT, IBExpert (Banco de Dados), Design UX/UI/Thinking (Figma, Illustrator, Photoshop, CorelDraw).

- Responsável pelo suporte técnico (especialista) em Folha de Pagamento;
- Design UX/UI/Thinking para inclusão e melhoria de funcionalidades do software, assim como teste das mesmas e desenvolvimento de material didático para envio ao cliente, além de manutenção do manual completo do módulo e de treinamento;
- Aperfeiçoamento das rotinas de implantação, treinamento e satisfação do cliente;
- Responsável pelo suporte técnico (especialista) em Saúde, realizando rotinas semelhantes a Folha de Pagamento, adequações e envio de produção e prestação de contas eSUS;
- Análise pedagógica de manuais dos demais módulos da empresa para envio ao cliente e capacitação de outros analistas de suporte técnico;

“1 Quê a +” Agência Digital

Uberlândia (MG)

Designer UX/UI e CX, Analista de Marketing Digital e Social Media (MEI)

Set/2014 – Out/2020

Hard Skills: Design UX/UI/Thinking (Figma, Illustrator, Photoshop, CorelDraw), Social Media, Copywriting, Media Paga, SEO.

- Design UX/UI e Customer Experience, desenvolvendo pesquisas junto a usuários e clientes, criando protótipos de baixa e alta fidelidade (Figma, Photoshop, Illustrator), realização de campanhas de marketing digital/social media.

SESC MG

Uberlândia (MG)

Analista Social MESA BRASIL SESC

Mar/2017 – Maio/2017

Prefeitura Municipal de Coromandel

Coromandel (MG)

*Gerente de Divisão de Licitação/Secretário de Licitação**

Mar/2008 – Dez/2012

SENAC Coromandel

Coromandel (MG)

Professor do Curso Técnico em Segurança do Trabalho

Agost/2010 – Jul/2012

APAE Coromandel

Coromandel (MG)

Professor Projetista em Música e Teatro

Jun/2010 – Fev/2012

UAB – Universidade Aberta do Brasil

Coromandel (MG)

*Encarregado de Secretaria Acadêmica**

Maio/2007 – Fev/2010

Prefeitura Municipal de Coromandel

Coromandel (MG)

*Oficial Técnico Administrativo (concurado)**

Abril/2006 – Dez/2012

*Atividades desempenhadas durante período de concursado efetivo na Prefeitura Municipal de Coromandel-MG.

HABILIDADES & ATIVIDADES EXTRACURRICULARES

- **IDIOMAS:** Inglês básico.
- **Soft Skills:** Perfil Facilitador (eTalent 2021), Empatia, Criatividade, Organização, Adaptação e Comunicação Verbal, Oral e Escrita.
- Trabalho voluntário MESA BRASIL SESC (banco de alimentos).
- Disponibilidade para mudança.
- **HOBBIES:** Arte, cultura, viagens, inovações tecnológicas, formação continuada.