

Gesnete Correa Grigorio Silva

GESTÃO DE CX & OPERAÇÕES

// Liderança Estratégica

Gestora experiente em transformar a jornada do cliente através de dados e liderança humanizada. Combino expertise jurídica em Direito Digital com domínio de ferramentas de CRM para liderar operações de alta performance, reduzir churn e garantir conformidade e satisfação.



gctgrigorio@hotmail.com.br



(11) 97992-5654



São Paulo, SP

◎ Competências

Liderança de Equipes

Gestão de NPS & CSAT

Planejamento Estratégico

Customer Success

Análise de Dados

▀ Sistemas

Salesforce Service Cloud

Zendesk Support

Genesys / CCPulse

Excel & BI Reports

▀ Formação

Pós-graduação em Serviço Social

União Educacional Minas Gerais (UNIMINAS)

Início: 2025 - Cursando

Pós-graduação em Direito Digital

União Educacional Minas Gerais (UNIMINAS)

2023 - 2025

Recursos Humanos

Universidade Paulista (UNIP)

2007 - 2009

✿ Certificações

School Conquer Business

Produtividade Inteligente

Comunicação e Pensamento

Assertivo

Customer Experience

Liderança & Gestão

PNL para Líderes

Inteligência Emocional 2.0

Produtividade e Gestão do Tempo

Comunicação e Influência

Negociação e Influência

Oratória: Destravando a Comunicação

▀ Experiência Profissional

● Supervisora de Operações CX

2021 - 2022

Neon Pagamentos S.A

"Liderança focada na transformação digital do atendimento e elevação dos índices de satisfação do cliente."

- Gestão de squads de atendimento com foco na qualidade das interações e **Customer Experience**.
- Utilização analítica de dados para identificar causa raiz de atritos na jornada e implementar soluções definitivas.
- Promoção de cultura **Centrada no Cliente (Customer Centric)** através de treinamentos e feedbacks contínuos.
- Aumento de engajamento da equipe e melhoria nos SLAs de atendimento.

● Coordenadora de Operações

2019 - 2021

Konecta Brazil Outsourcing

- Gerenciamento estratégico de indicadores críticos: **NPS (Net Promoter Score)** e volume de reclamações.
- Padronização da comunicação e processos para garantir consistência em todos os pontos de contato (Omnichannel).
- Elaboração de reportes executivos e apresentações de resultados para stakeholders e áreas parceiras.

● Supervisora de Atendimento

2008 - 2019

Grupo Contax / Liq

- Gestão de conflitos complexos e suporte nível II em segmentos bancários e de seguros.
- Monitoria de qualidade para identificação de gaps na jornada do atendimento.
- Desenvolvimento de planos de ação para recuperação de clientes insatisfeitos.

● Supervisora de Atendimento ao Cliente

2004 - 2007

TMS Call Center

- Gestão da equipe e acompanhamento dos indicadores.
- Planos de ações para alavancar resultados.