




DANIEL PIRES

Líder com expertise em produtos financeiros e
experiência do cliente

(11) 93024-4264 

31 anos 

Santo André - SP 

dani.pires@icloud.com 

SOBRE MIM

Líder de Equipe com experiência robusta no setor financeiro e uma forte habilidade em gestão de clientes e liderança de times de suporte. Busco integrar o time para aplicar minha experiência em otimização de processos, conversão e melhoria da experiência dos clientes, contribuindo para o crescimento e inovação contínuos da equipe e empresa.

EXPERIÊNCIA

CX Team Leader | Pier Seguradora

2022 - Atual

Como Team Leader, implementei estratégias focadas na melhoria contínua, no desenvolvimento profissional da equipe e na otimização de processos operacionais. Promovi união e colaboração, assegurando que a equipe mantivesse um alto padrão de desempenho e excelência no atendimento ao cliente. Essas ações resultaram em:

- **Aumento de 20% na satisfação do cliente (CSAT)**, passando de 75% para 90% em 2023 no segmento B2C.
- **FRT: 3 minutos**
- **Aumento da conversão de clientes no atendimento**, alcançando uma taxa de 40% de conversão mensal dos leads atendidos.
- **Moonshot de 90% em CSAT.**
- **Controle de backlog:** De 150 por pessoa para 30 por analista
- **Promoção:** 4 analistas promovidos a pleno e 1 com mérito salarial

Utilizo **plataformas avançadas de atendimento e colaboração**, como **Zendesk, JIRA e Slack**, para garantir a eficiência na comunicação e a qualidade do suporte. Para **análises, ações e acompanhamentos**, aplico ferramentas como, **QuickSight e Google Sheets**, proporcionando insights valiosos e melhorando os processos operacionais.

CX Analyst | Pier Seguradora

2021 - 2022

Atendimento de leads e membros através de chat e e-mail, com o objetivo de alcançar e manter um **CSAT** acima da média e um tempo de primeira resposta (**FRT**) rápido e eficiente, superando os padrões. Trabalhei de perto com outras equipes para melhorar ferramentas, produtos e soluções, focando em tornar o atendimento ao cliente mais ágil e de qualidade. Minha meta era não só resolver problemas, mas também surpreender os clientes e prever suas necessidades, assegurando que cada interação fosse satisfatória e positiva. Essa abordagem ajudou a criar um atendimento leve, descolado e agradável, melhorando significativamente a experiência dos usuários.

Analista de Suporte Técnico Sênior | Concentrix

2021 - 2022

Realizava **troubleshooting básico e avançado** para isolar e resolver problemas de software de forma prática e segura, garantindo uma **experiência excepcional para o cliente**. Atuo em casos **complexos** que requerem acompanhamento contínuo e presto suporte a agentes de **níveis L1 e L2**.

O **atendimento era via telefone**, para dispositivos **iOS, iPadOS, WatchOS e MacOS**. Além disso, participei da **produção de conteúdo de treinamento** e forneci suporte no **time de dúvidas**, contribuindo para a capacitação de diversas equipes.

Gerente de Relacionamento Van Gogh | Banco Santander

2017 - 2018

Como Gerente Van Gogh, fui responsável por gerenciar uma carteira com mais de 800 clientes de alta renda, muitos dos quais possuíam investimentos superiores a 500 mil reais. Meu papel envolvia oferecer um atendimento diferenciado e personalizado, com uma abordagem analítica e humana que cultivava relações de confiança. Atuei tanto em interações presenciais quanto remotas (por telefone, e-mail e WhatsApp), assegurando um atendimento prioritário e eficiente dentro da agência.

Em minha função, me especializei na personalização de produtos financeiros para adequá-los ao perfil e às necessidades específicas de cada cliente. Isso trouxe resultados como:

- **Abertura de contas** novas por mês: 15 contas
- **Venda de seguros em geral:** 5.000,00 mensais, representando 30% da meta da agência
- **Liberação de créditos em geral:** 600 Mil por mês
- **Investimentos:** Média de 2 Milhões por mês

Gerente de Relacionamento Especial | Banco Santander

2015 - 2017

Aprendiz e estagiário | Banco Santander

2012 - 2015

EDUCAÇÃO

Técnico em administração

2012 - ETEC Adolpho Berezin

Ensino médio

2010 - Prof Aracy da Silva Freitas

IDIOMAS

Português

Fluente

Inglês

Intermediário

HABILIDADES

- Organização
- Customer experience
- Trabalho em Equipe
- Zendesk, Intercom e Core
- Proatividade
- Gestão de pessoas
- Liderança
- JIRA, Tableau, QS, Google Sheets
- Office
- Aprendizagem rápida
- Atendimento
- Slack
- Planejamento de ORKrs e KPIs

PROJETOS

- **Redução de Tempo de Resolução:** Desenvolvi um processo para análise de tickets que reduziu o tempo de resolução e controle de backlog, principalmente pelo time ter o maior volume de atendimento na empresa.
- **Ambiente de Trabalho Positivo:** Criei um ambiente de trabalho saudável, promovendo a colaboração, saúde mental da equipe e reduzindo o turnover.
 - Algumas ações:
 - Entender quais as necessidades individuais e tentar atende-las para melhorar inicialmente a experiência individual
 - Formulário de pesquisa anônimo para o time se abrir de forma mais tranquila sobre necessidades de melhorias
 - Análise dos pontos mencionados, priorizando o que consigo resolver de forma independente e o que preciso escalar
 - Promover encontros mais frequentes com o time para conversarmos tanto da rotina, quanto desabafos do trabalho, tornando o ambiente seguro
 - Dando mais autonomia e liberdade para que cada um consiga controlar e organizar o seu dia
 - Promovendo a colaboração entre o time no suporte de dúvidas internas durante o dia.
- **Realocação de talentos:** Realoquei três profissionais com excelentes performances mas que não se identificavam mais com a área, ajustando suas atividades, evitei turnover e performance segue exemplar.
- **Dada a alta demanda,** é um desafio manter o equilíbrio entre qualidade e produtividade. Com uma quantidade muito alta de tickets, em torno de 4 a 5 mil mensais, nosso time enfrenta o desafio de manter um alto padrão de qualidade com um CSAT excelente.
 - Escala com controle de atuação para cada analista durante todo o dia.
 - Escala de horários ajustada para cobertura de todo o período de atendimento com no mínimo 3 pessoas.
 - Priorização dos tickets por escala, divisão de prioridade entre os analistas, ajustando quem puxa os mais antigos e quem puxa os mais novos, para gerar equilíbrio na demanda recebida.
 - Scorecards: Avaliação semanal dos tickets detratores e promotores dos analistas
 - WarRooms: Salas em conjunto para momentos de altíssima demanda, promovendo colaboração e interação entre os atendimentos e dando suporte para dificuldades de analistas mais novos por exemplo, agilizando o atendimento.
- **Encantada:** Projeto para encantamento de clientes. Ações internas para presentear clientes, o analista ou até mesmo um líder pode selecionar um cliente que gostaria de presentear, seja por encantamento, por retenção, entre outros.
- **Projeto carreira:** Iniciativas de crescimento profissional para a equipe, auxiliando-os a explorar e entender suas oportunidades de crescimento.