

## Contato

khaleopsantos@gmail.com

www.linkedin.com/in/  
khaleo-pelegrinette-dos-  
santos-46bb4b224 (LinkedIn)

## Principais competências

Teste de software

Garantia de qualidade de software

Testes manuais

# Khaleo Pelegrinette dos Santos

Analista de Qualidade | LEAN SIX SIGMA WHITE BELT

Curitiba, Paraná, Brasil

## Experiência

### Grupo Boticário

#### Analista de Qualidade

junho de 2022 - junho de 2025 (3 anos 1 mês)

Curitiba, Paraná, Brasil

**Gestão de Relacionamento e Qualidade:** Experiência em interface e gestão de relacionamento com BPO (Business Process Outsourcing), incluindo a execução de calibrações, elaboração e aplicação de treinamentos, e fornecimento de feedback construtivo.

**Análise de Métricas e Performance:** Sólida experiência no acompanhamento e análise de KPIs (Key Performance Indicators), NPS (Net Promoter Score) e CSAT (Customer Satisfaction), visando a otimização contínua da performance.

**Otimização de Processos e Melhorias Sistêmicas:** Capacidade comprovada em gerar insights estratégicos para aprimoramento de Regras de Negócio, Processos de Atendimento ao Cliente e proposição de melhorias sistêmicas.

**Análise e Reestruturação Operacional:** Condução de análises direcionadas para a reestruturação e otimização de equipes de atendimento e fluxos de atendimento via chatbot.

**Auditoria e Monitoria de Qualidade:** Atuação em auditoria e monitoria de qualidade, com foco no aprimoramento de processos, enriquecimento da base de conhecimento, redução de riscos e aprimoramento da Experiência do Cliente.

**Testes e Validação de Software:** Execução de testes em ferramentas e sistemas, com identificação e registro de não conformidades para correção.

**Sistemas e Ferramentas:** Proficiência em sistemas e ferramentas como Salesforce, Avaya, ASC, Zendesk, ServiceNow e SAP.

Elaborar prompts para análises em IA.

### Quality S.A.

5 anos 11 meses

#### Analista de Treinamento

janeiro de 2022 - junho de 2022 (6 meses)

Curitiba, Paraná, Brasil

Levantar as competências necessárias para o trabalho.

Mapear competências do time.

Criar cursos próprios e desenvolver treinamentos internos.

Planejar o processo de capacitação.

Analisar resultados de transformação.

### Analista de processos de negócios

maio de 2018 - janeiro de 2022 (3 anos 9 meses)

Curitiba, Paraná, Brasil

#### Análise e Gestão de Requisitos:

Análise de requisitos, conduzir entrevistas e workshops com stakeholders para identificar e documentar necessidades de negócio, funcionais e não funcionais.

Transformação de necessidades complexas em especificações claras (ERS, Casos de Uso, Histórias de Usuário), priorizando-as para alinhamento com objetivos estratégicos.

Elaboração e manutenção de documentação técnica, incluindo fluxogramas (BPMN) e protótipos (Miro/mockups), garantindo uma fonte única da verdade para os projetos.

#### Gestão de Processos e Melhoria Contínua:

Otimização de processos e operações através da análise de dados, identificando tendências e propondo soluções inovadoras que agreguem valor ao negócio.

Elaboração e acompanhamento de planos de ação com base em relatórios de desempenho e indicadores mensais de atendimento.

Manutenção e atualização contínua de procedimentos e bases de conhecimento (Salesforce, KCS), assegurando a padronização e acesso à informação.

#### Gestão de Equipes e Qualidade de Atendimento:

Supervisão e suporte à equipe, esclarecendo dúvidas sobre processos para garantir a excelência operacional.

Monitoramento da qualidade dos atendimentos, incluindo identificação de erros em chamados (Boticário), realização de auditorias e fornecimento de feedbacks construtivos.

Planejamento e execução de treinamentos para capacitação contínua da equipe, além de gerir a integração de novos colaboradores e a alocação de horários.

#### Coordenação e Suporte a Projetos de TI:

Atuação como elo de comunicação estratégica entre as áreas de negócio e TI, facilitando o alinhamento e a resolução de conflitos entre stakeholders.

Suporte à equipe de desenvolvimento na compreensão dos requisitos e validação de soluções, participando ativamente dos testes de aceitação do usuário (UAT).

Gestão de demandas focais e relacionamento com parceiros externos, incluindo a abertura e acompanhamento de chamados, e a comunicação via e-mails corporativos.

### Suporte técnico

agosto de 2016 - maio de 2018 (1 ano 10 meses)

Curitiba, Paraná, Brasil

Suporte técnico aos sistemas de varejo e infraestrutura da Boticário. Trabalho focal em atendimentos críticos abertos pelos colaboradores. Supervisionar e prestar suporte à equipe sobre funcionalidades e dúvidas. Monitorar e apontar erros dos chamados na caixa de atendimento abertos pela equipe e colaboradores do Boticário. Abrir e cobrar chamados de parceiros externos. Gerar relatórios de atendimentos prestados atualizados. Manter os procedimentos utilizados em atendimentos na base Knowledge (Boticário) e KCS (PREMIER) atualizados.

### Senior Mega

Analista

julho de 2014 - dezembro de 2015 (1 ano 6 meses)

Curitiba, Paraná, Brasil

Suporte técnico ao sistema Mega ERP e sistemas integrados. Solucionar incidentes do sistema, atualizar versões e relatórios utilizados. Detectar e identificar claramente causas de problemas nos sistemas. Esclarecer dúvidas e processos utilizados no sistema em atendimento telefônico, em conexão remota e através de tickets abertos pelo Zendesk (plataforma para Help Desk).

### GVT

Atendimento ao cliente

maio de 2012 - junho de 2014 (2 anos 2 meses)

Curitiba, Paraná, Brasil

Suporte técnico de banda-larga, TV e telefonia; suporte ao sistema de voz sobre ip (VONO) e aos demais serviços prestados pela operadora.

---

## Formação acadêmica

## Faculdade de Tecnologia Opet

Curso Superior de Tecnologia (CST), Análise e desenvolvimento de sistemas · (junho de 2014 - junho de 2016)

## SETA Desenvolvimento Gerencial

Certificado, LEAN SIX SIGMA WHITE BELT · (novembro de 2021 - novembro de 2021)

## Quality Nextech

Certificado, Treinamento nos Padrões HDI para Centros de Suporte · (novembro de 2021 - novembro de 2021)

## Quality Nextech

Certificado, Treinamento PGM - POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS · (abril de 2021 - abril de 2021)

## Quality Nextech

Certificado, Treinamento PCN - PLANO DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E RETORNO ÀS CONDIÇÕES NORMAIS DE TRABALHO · (abril de 2021 - abril de 2021)