



SAUL SOUZA

GERENTE DE SUPORTE

Com uma trajetória de mais de uma década no suporte técnico, e quase oito anos dedicados à liderança em empresas de tecnologia e SaaS, considera-se um Gerente de Suporte experiente. Sua carreira é marcada pela transformação de setores de suporte, pela criação de processos que escalam e pela formação de equipes de alto desempenho.

Na iSystems, foi responsável por remodelar a operação de suporte, resultando em um aumento expressivo do eNPS da equipe, saltando de -40 para +70, e alcançando o melhor resultado da empresa no principal indicador de utilização da ferramenta. Anteriormente, na Omie, gerenciou equipes com mais de 200 colaboradores, sustentando um NPS de 98%, criando a estrutura do setor com novas funções, objetivos e processos, e capacitando novos líderes internamente.

Possui expertise em métricas como SLA, NPS, TMA e CSAT, além de experiência na implementação de sistemas cruciais (ERP, controle de processos industriais, CRMs) e metodologias ágeis. Sua forma de liderar é baseada em dados, desempenho e no desenvolvimento profissional das pessoas, sempre com o objetivo de atingir a excelência operacional e gerar um impacto significativo no negócio.

CONTATOS

(11) 94917-7776

saul.1500@hotmail.com

linkedin.com/in/saul-souza-418059117

Taboão da Serra/SP

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

DI MARMORE – **Gerente de Tecnologia e Desenvolvimento**

JUL/2025 – ATUAL

Atua como Gerente de Tecnologia em uma empresa do setor de mármore, liderando simultaneamente os times de Desenvolvimento de Software e Infraestrutura de TI. Sou responsável por garantir a estabilidade dos sistemas, a evolução das soluções internas e o suporte à operação industrial e administrativa. Coordeno projetos de automação, melhorias de performance, segurança da informação e alinhamento da tecnologia às estratégias do negócio.

ISYSTEMS – **Gerente de Suporte Técnico**

DEZ/2023 – ATUAL

Atua na liderança de uma equipe de suporte técnico dedicada a garantir a estabilidade, eficiência e desempenho do sistema de controle avançado de processos da empresa. É responsável pelo acompanhamento de SLAs, análise de indicadores de desempenho, gestão de chamados e priorização de demandas críticas. Também atua na interface com áreas técnicas e estratégicas, promovendo melhorias contínuas nos processos de atendimento, suporte proativo e mitigação de riscos operacionais.

OMIE – **Gerente de Suporte Técnico**

DEZ/2017 – SET/2023

Atuou como Gerente de Suporte Técnico na Omie, empresa de ERP em modelo SaaS, liderando uma equipe de grande porte composta por coordenadores, supervisores e analistas. No dia a dia, realizava a gestão de pessoas, conduzia reuniões de alinhamento e feedback, acompanhava indicadores como SLA, TMA, TME, backlog e produtividade por atendente. Também atuava na priorização de demandas, apoio à tomada de decisão das lideranças e garantia da eficiência operacional por meio do acompanhamento constante de métricas e processos.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RS (PUCRS) – [MBA em Gestão de Projetos](#)
2025 – ATUAL

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM) – [Graduação em Gestão de TI](#)
2019 – 2021

PACOTE DE REMUNERAÇÃO

Modelo de Contratação	PJ
Salário Fixo Mensal	R\$ 20.000,00
Bônus Anual	Target último ano – R\$ 1.000,00 Real último ano – R\$ 800,00
PLR Anual	Não
ILP/Stock Options	Não

BENEFÍCIOS

Plano de Saúde / Odontológico	Bradesco Nacional
Vale Refeição / Alimentação	R\$ 950,00
Previdência Privada	Não
Veículo Corporativo	Aluguel custeado pela empresa
Auxílio Educação / Creche	Auxílio Pós-graduação no valor de R\$ 400,00 + Idiomas no valor de R\$ 175,00
Trabalho Remoto	100% remoto

DATA DE NASCIMENTO – 11/06/1994