



# PAULO DAUINHEIMER

## GERENTE DE OPERAÇÕES

Profissional apaixonado por tecnologia e negócios digitais, com uma trajetória construída em empresas líderes no setor. Nos últimos anos, teve a oportunidade de gerenciar e desenvolver equipes talentosas em diferentes áreas, sempre focando na melhoria contínua e na inovação. Adora analisar métricas e entender as necessidades dos clientes para redefinir processos e indicadores, sempre com o objetivo de superar as expectativas. Foi reconhecido com prêmios por sua liderança e capacidade de desenvolver pessoas, o que é um grande orgulho para ele. Acredita que a excelência operacional e a satisfação do cliente são alcançadas por meio de um trabalho colaborativo, onde todos estão comprometidos com o mesmo objetivo.

## CONTATOS

- (51) 99279 7210
- paulo.dauinheimer@gmail.com
- linkedin.com/paulo-dauinheimer
- Gravataí/RS

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### META – Gerente de Operações

DEZ/2024 – ATUAL

Responsável pela operação de serviços, liderando equipes multidisciplinares e impulsionando alta performance. Atuação estratégica no treinamento e desenvolvimento de talentos, com gerenciamento de times de Atendimento Nível 1 e Nível 2, apoiados por coordenadores e líderes técnicos. Análise de métricas e conduzindo reestruturações de indicadores, SLA's e metas para maximizar resultados e priorizar entregas. Forte atuação na melhoria contínua de processos, implementando automações e novas tecnologias para ganho de eficiência.

### SPACE7 DIGITAL – CEO e Founder

FEV/2023 – DEZ/2024

Fundador e CEO de uma agência de marketing digital com foco em e-commerce. Atuação direta em todas as operações diárias, gestão de equipes e desenvolvimento de estratégias de crescimento. Gerenciamento de processos internos, incluindo planejamento de recursos, controle financeiro, definição de metas e KPIs para garantir a eficiência operacional. Liderança na criação e execução de campanhas de marketing digital para diversos clientes, garantindo a entrega no prazo e dentro do orçamento. Supervisão das áreas de vendas, atendimento ao cliente, e relacionamento com fornecedores para otimizar os fluxos de trabalho e melhorar a performance.

### LINX – Gerente de Operações

JUN/2018 – FEV/2023

Responsável pela operação de todos os produtos digitais, incluindo plataforma de e-commerce, OMNI e Impulse, nos eixos de Porto Alegre, Florianópolis e São Paulo. Conduziu o treinamento e desenvolvimento de equipes multidisciplinares, gerenciando os times de atendimento de nível 1 e nível 2, com liderança apoiadora composta por coordenadores e líderes técnicos. Atuou como interface com o time de produto (desenvolvimento), identificando dores e levantando insumos. Realizou análise de métricas e personas geradas a partir de leads, além de reestruturar indicadores, SLAs e metas, definindo prioridades de atendimento aos clientes. Garantiu o cumprimento das normas e resoluções de processos, criou comitês para promover mudanças e otimizações entre áreas e manteve canal direto com o time de qualidade para a gestão e acompanhamento de demandas no Reclame Aqui e em outros portais de ouvidoria.

### DCG – Gerente de Operações

DEZ/2015 – JUN/2018

Responsável pelo gerenciamento do time de atendimento, com interações regulares com as equipes internas e interações diretas com clientes a fim de dimensionar e planejar ações e desenvolvimento.

**EZ COMMERCE – Coordenador de Equipe**

JAN/2015 – DEZ/2015

Responsável pela coordenação da equipe de suporte e relacionamento. Controle de indicadores e definição de metas e melhoria contínua de processos e procedimentos. Desenvolvimento de processos e padrões de atendimento.

## PREMIAÇÕES

LIDERANÇA E  
DESENVOLVIMENTO DE  
PESSOAS - LINX  
2021

LIDERANÇA E GESTÃO DE  
PESSOAS - DCG  
2020

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

UNIVERSIDADE FEDERAL LA SALLE – [MBA em Marketing de Estratégia e Inovação no contexto Digital](#)

2024 – 2025

UNIVERDADE DO VALE DOS SINOS (UNISINOS) – [MBA em Gestão e Negócios de TI](#)

2018 – 2019

UNIVERDADE DO VALE DOS SINOS (UNISINOS) – [Graduação em Processos Gerenciais](#)

2012 – 2016

## PACOTE DE REMUNERAÇÃO

Modelo de Contratação	CLT
Salário Fixo Mensal	R\$ 13.000,00
Bônus Anual	R\$ 26.000,00
PLR Anual	Variável
ILP/Stock Options	Não

## BENEFÍCIOS

Plano de Saúde / Odontológico	Sim
Vale Refeição / Alimentação	Sim
Previdência Privada	Não
Veículo Corporativo	Não
Auxílio Educação / Creche	Sim
Trabalho Remoto	Não

DATA DE NASCIMENTO – 21/09/1992