

## Contato

leandrodantas1989@gmail.com

[www.linkedin.com/in/leandro-dantas-967599235](https://www.linkedin.com/in/leandro-dantas-967599235) (LinkedIn)

## Languages

Inglês B2 (Professional Working)

# Leandro Dantas

Serviços financeiros | Atendimento ao cliente | Desenvolvimento Web

São Paulo, São Paulo, Brasil

## Resumo

Profissional de atendimento ao cliente com mais de 15 anos de experiência, tenho uma trajetória consolidada em setores como financeiro, seguros e telecomunicações, com passagens por empresas como Neon, Konecta, Editora Globo, Sky e Contax. Além da excelência em atendimento, possuo habilidades técnicas em desenvolvimento front-end (HTML, CSS, JavaScript, WordPress) e banco de dados (SQL, MySQL), adquiridas em projetos acadêmicos e prontas para serem aplicadas em contextos profissionais.

Fluente em inglês (nível B2), minha competência linguística complementa minha habilidade de trabalhar em ambientes globais e multidisciplinares. Estou em busca de oportunidades que unam minha experiência em atendimento ao cliente e suporte técnico com meu conhecimento em tecnologia, visando contribuir para melhorias na experiência do cliente e eficiência operacional.

Busco oportunidades que me permitam combinar minha experiência em atendimento ao cliente e suporte técnico com minhas habilidades de desenvolvimento e análise de dados. Estou particularmente interessado em posições que desafiem minhas habilidades técnicas e me permitam contribuir para projetos inovadores, melhorando a experiência do cliente e os processos de negócios.

Convido você a se conectar comigo para discutir oportunidades, trocar ideias ou expandir nossa rede de contatos profissionais. Estou especialmente interessado em desafios que envolvam inovação tecnológica e excelência no serviço ao cliente.

---

## Experiência

Neon

Analista de negócios

abril de 2022 - Present (2 anos 1 mês)

Brasil

Neon é uma plataforma financeira líder no mercado que ajuda no dia a dia dos seus clientes com educação e facilidades financeiras.

Sou responsável pela satisfação e resolução de dúvidas e ajudas com o cliente:

- Via atendimento chat, e-mail e demais canais de atendimento quando preciso.
- Abertura de chamados e alterações cadastrais.
- Atendimentos de alta e baixa complexidade.

Resultados:

- Destaque de reconhecimento dos primeiros 6 meses de empresa.
- Entregas de OKR's sempre dentro ou acima do esperado.

## Fácil Assist

Assistente de contas a pagar

março de 2019 - abril de 2022 (3 anos 2 meses)

São Paulo, Brasil

A Fácil Assist é uma empresa de conglomerados de serviços de seguros auto, residencial, vida dentre outros.

Na empresa representando uma das grandes pioneiras do seguro Liberty Seguros era responsável por serviços financeiros relacionados ao segurado:

- Devolução de valores em conta ou por ordem de pagamento referente a valores em aberto.
- Restituição de valores de sinistros, troca de veículos e pagamentos em duplicidade.
- Pagamento de comissões para corretores.

Resultados:

- Organização e implementação de ações ágeis do processo de devolução.
- Divisão da categoria de devoluções por níveis de hierarquia.
- Reconhecimento anual por metas atingidas

## Konecta

## Atendimento ao cliente

janeiro de 2016 - março de 2019 (3 anos 3 meses)

São Paulo, Brasil

A Konecta é uma empresa inovadora no setor de atendimento ao cliente, conhecida por fornecer soluções eficazes e personalizadas.

Na minha posição de atendimento aos segurados da Liberty, desempenhei um papel crucial em garantir uma experiência de cliente excepcional, focada na eficiência e na resolução de problemas.

### Responsabilidades:

- Prestar assistência direta aos segurados através de diversos canais de comunicação, incluindo chat, e-mail e telefone, garantindo um atendimento ágil e eficiente.
- Gerenciar abertura de chamados e realizar ajustes em cadastros, assegurando a precisão das informações dos segurados.
- Lidar com questões de variados graus de complexidade, desde consultas gerais até situações mais específicas e desafiadoras.

### Resultados:

- Reconhecido por excelente desempenho e dedicação, especialmente durante os períodos de alta demanda.
- Contribuição significativa para o cumprimento e superação dos Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) do departamento, refletindo em um alto nível de satisfação dos segurados.

## Editora Globo

### Suporte técnico

novembro de 2012 - agosto de 2015 (2 anos 10 meses)

São Paulo, Brasil

Na Editora Globo, uma das principais editoras do Brasil, reconhecida por sua ampla variedade de publicações e conteúdo digital, desempenhei um papel fundamental no suporte técnico aos clientes. Esta posição me permitiu combinar minhas habilidades técnicas com meu compromisso em oferecer uma experiência de cliente excepcional.

#### Responsabilidades:

- Fornecer suporte técnico de primeira linha para clientes, resolvendo questões relacionadas a assinaturas digitais, acesso a conteúdo online e outros desafios técnicos.
  - Atuar eficientemente em diversos canais de comunicação, incluindo telefone, e-mail e chat, garantindo uma assistência rápida e precisa.
- Colaborar com equipes internas para identificar e resolver problemas técnicos complexos, assegurando uma solução satisfatória para os clientes.

#### Resultados:

- Reconhecimento por melhorar a eficiência do suporte técnico, resultando em maior satisfação do cliente e redução no tempo de resposta.
- Contribuições significativas para a equipe, ajudando a atingir e muitas vezes superar os Objetivos e Resultados-Chave (OKRs), especialmente em períodos de alta demanda devido a lançamentos de novos produtos ou atualizações de sistemas.

#### SKY Brasil

##### Assistente de retenção

novembro de 2011 - abril de 2012 (6 meses)

São Paulo, Brasil

Na Sky, uma líder no setor de telecomunicações e serviços de TV por assinatura, atuei como Assistente de Retenção, desempenhando um papel essencial na manutenção da base de clientes da empresa. Minha posição envolvia a combinação de habilidades de negociação, compreensão profunda dos produtos e serviços da empresa, e uma forte orientação para a satisfação do cliente.

#### Responsabilidades:

- Responsável pelo atendimento direto a clientes que consideram cancelar seus serviços, aplicando técnicas eficazes de retenção.
- Analisar as necessidades e preocupações dos clientes, oferecendo soluções personalizadas e alternativas atraentes para evitar o cancelamento.

- Trabalhar em estreita colaboração com outras equipes para desenvolver estratégias de retenção de clientes e melhorar a oferta de serviços.

#### Resultados:

- Desempenho consistente na superação das metas de retenção, contribuindo significativamente para a redução da taxa de churn da empresa.
- Reconhecido por habilidades excepcionais de comunicação e negociação, resultando em um alto nível de satisfação do cliente e manutenção do relacionamento a longo prazo.

#### Contax S.A.

##### Backoffice

julho de 2009 - maio de 2011 (1 ano 11 meses)

São Paulo, Brasil

Na Contax, uma das principais empresas de contact center e serviços de outsourcing, desempenhei um papel crucial no backoffice, focado no produto Santander. Nessa posição, eu era responsável por garantir a eficiência e a eficácia das operações de backoffice, essenciais para o suporte e satisfação do cliente do Santander.

#### Responsabilidades:

- Gerenciar e processar uma variedade de tarefas administrativas relacionadas ao produto Santander, assegurando precisão e conformidade.
- Atuar como elo entre o atendimento ao cliente e as equipes internas, facilitando a comunicação e a resolução de questões complexas.
- Implementar soluções para otimizar processos e melhorar a eficiência operacional, alinhando as atividades de backoffice com as estratégias e objetivos gerais do Santander.

#### Resultados:

- Contribuição significativa para a melhoria contínua dos processos de backoffice, resultando em operações mais ágeis e eficientes.

- Reconhecido pela capacidade de gerenciar múltiplas tarefas simultaneamente, mantendo um alto padrão de precisão e atenção aos detalhes.

---

## Formação acadêmica

### Estácio

Curso Superior de Tecnologia (CST), Sistemas para Internet · (junho de 2023 - janeiro de 2026)