

MARCOS ANNIBALE

Líder de Operações e Suporte ao Cliente | Especialista em Web3 e Cripto

Campinas, SP, Brasil | +55 19 991979897 | marcos@annibale.com.br

RESUMO PROFISSIONAL

Líder de Suporte ao Cliente orientado a resultados com mais de 10 anos de experiência em empresas globais de tecnologia e criptoativos. Especialista em estruturar operações de suporte do zero, liderar equipes remotas de alta performance e mediar disputas complexas em mercados P2P e ecossistemas Web3. Histórico comprovado na otimização da experiência do cliente (CX) e eficiência operacional através de dados e automação técnica.

COMPETÊNCIAS PRINCIPAIS

Gestão:	Liderança de Equipes Remotas, Gestão de Orçamentos, Estratégia LATAM
Operações:	Otimização de Processos, Arquitetura de Base de Conhecimento (FAQ), CRM
Técnico:	Ecossistemas Blockchain & Web3, Análise Forense, Python, SQL, PHP, CSS

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Head de Suporte Bitni (Remoto)	2021 - 2023
- Arquitetou e escalou infraestrutura de suporte multicanal (Discord, Telegram, WhatsApp, Intercom) focada em usuários Web3.	
- Desenvolveu base de conhecimento abrangente, reduzindo drasticamente o volume de tickets recorrentes.	
- Liderou recrutamento global, treinamento e gestão de equipe de suporte de alto desempenho.	
Gerente Regional LATAM Bitzlato (Remoto)	2018 - 2021
- Liderou estratégias de vendas e crescimento regional, aumentando significativamente a base de usuários na América Latina.	
- Gerenciou orçamentos de marketing estrategicamente, otimizando o ROI e visibilidade da marca em mercados emergentes.	
Head de Suporte Bitcambio (Remoto)	2017 - 2018
- Estabeleceu fluxos de trabalho e protocolos de resposta ágeis para manter a qualidade durante períodos de alta volatilidade.	
- Criou FAQs técnicos e conteúdo educativo para reduzir o atrito na jornada do usuário.	
Moderador de Disputas & Suporte Paxful (Remoto)	2015 - 2017
- Mediou disputas P2P de alto valor, garantindo a integridade da plataforma e segurança dos usuários.	
- Colaborou com equipes multifuncionais para alinhar o feedback dos clientes com melhorias no produto.	
Especialista de Suporte Hostinger (Remoto)	2012 - 2015
- Desenvolveu políticas de atendimento para garantir consistência e eficiência operacional.	

FORMAÇÃO E CERTIFICAÇÕES

Graduação em Psicologia - UNIP (Previsão 2026)

Análise Forense de Blockchain - Akademie (2022)

Análise de Dados - Atlas (2021)