

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 | Bitzlatto (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)