

# Michel Gonçalves de Gonçalves

Niterói, Rio de Janeiro

(21) 99379-0992 goncalvesmichel5@gmail.com

38 anos Brasileiro

## Formação Acadêmica

### Ciências Biológicas

Concluído em 2006. *UFPeI*.

### Doutorado em Fitossanidade

Tese defendida na área de Estatística de Populações.

Concluído em 2013. *FAEM, UFPeI*.

## Resumo

Após tentativas de empreender na minha área, vim para o Rio de Janeiro quando recebi proposta como treinador de rugby buscando recomeçar uma carreira e, após alguns meses, abracei a oportunidade de trabalhar com CX na Stone.

Após um primeiro ano de bons resultados, recebi vários reconhecimentos, sobretudo em relacionamento com pessoas e capacidade de análise. Criei afinidade com a área de Produtos Digitais, então me dediquei aos estudos de programação, dados e processos de produtos digitais.

Quase completando dois anos, recebi o desafio no time de Suporte em Produtos N2, sobretudo devido ao meu fit com a cultura da empresa. Isso me aproximou dos times de Produtos, e com isso meus estudos se voltaram totalmente para essa área maravilhosa que é a de Product Manager, a qual atualmente é meu objetivo.

# Competências

**Idiomas** - Leio, escrevo e converso em espanhol e inglês.

**Softwares** - Pacote Office, Google Sheets, Adobe Photoshop, GIMP, Github Desktop, Visual Studio Code, Splunk, Salesforce. Noção básica de R Studio e Android Studio.

**Linguagens e bibliotecas** - SQL, HTML, CSS, Javascript e Bootstrap 4; noção básica de Python e Java.

**Metodologias** - Kanban e Scrum.

**Sistema Operacional** - Windows e Ubuntu.

**Perfil no Github**- <https://github.com/sdamc>

# Experiência Profissional

## Analista de Suporte em Produtos

### Stone Pagamentos- 2020 até o presente

Suporte N2 para resolução de demandas complexas nos produtos de POS, TEF, Conciliação, Venda Digitada, Banking

Destaque em Intraempreendedorismo no RC, reconhecido pela participação no onboarding da turma de Janeiro de 2021.

## Analista de Relacionamento com o Cliente

### Stone Pagamentos- 2018 até o 2020

Atendimento aos clientes nos canais Telefone, Chat, E-mail e Whatsapp.

Ponto focal de Venda Digitada, Chargebacks e Portal do Cliente.

Responsável pelo Treinamento de Portal do Cliente.

Selecionado para o YEX (treinamento de futuros líderes) em janeiro de 2020.  
Realização de vários projetos voltados para a melhoria na experiência do cliente.

## **Head Coach de Rugby**

### **Niterói Rugby- 2018**

Treinador do time adulto masculino.

## **Biólogo**

### **Sustentare Assessoria e Consultoria – 2016 a 2017**

Cargo: Biólogo.

Responsável por laudos, projetos, relatórios e estudos ambientais.

### **Green Advice Soluções Ambientais- 2013 a 2015**

Cargo: Empreendedor.

Responsável pela elaboração de laudos, projetos e estudos ambientais.

Consultoria para o controle de pragas no setor florestal.

## **Pós-graduando**

### **Faculdade de Agronomia Eliseu Maciel, UFPel -2008 a 2013**

Mestrado e doutorado em estatística de populações de insetos.

## **Professor**

### **Curso Progressivo - 2006 a 2007**

Ministração de aulas de ciências para curso preparatório para o CAVG e IFSUL.