

Currículo – Maick Andrade

COO | Consultor em Gestão & Operações de Call Center | Desenvolvimento de Lideranças

Informações Pessoais

- Telefone: (11) 99192-5120
- E mail: maick.andrade9@gmail.com | maick.andrade@mafgestao.com.br
- Endereço: Rua Galeno de Castro, 660, apto 102ª, Jurubatuba, São Paulo - SP
- Estado civil: Casado
- Idade: 32 anos

Perfil Profissional

Profissional com forte experiência em operações de Call Center 24x7, treinamento, desenvolvimento de líderes, coordenação de projetos e gestão executiva. Atuação como COO, consultor e mentor de empresas, com foco em eficiência operacional, governança de processos, tecnologia aplicada à gestão e crescimento sustentável de pequenos e médios negócios.

Formação & Conhecimentos Técnicos

Tecnologia da Informação & Desenvolvimento

- Tecnologia da Informação & Desenvolvimento
- Linguagem e Lógica de Programação
- Análise e Desenvolvimento de Software (curso interrompido)
- Programação: Python, Java, C#
- Bancos de Dados: MySQL, PostgreSQL
- Desenvolvimento Web: PHP, HTML, CSS, JavaScript, React, Node.js

Gestão, Liderança e Metodologias

- Gestão Ágil
- Inteligência Emocional – SBIE
- Desenvolvimento Humano e Comportamental
- Psicanálise
- PNL – Programação Neurolinguística

Interesses Profissionais

Atuar na gestão e desenvolvimento de equipes e projetos. Busca de aprofundamento em Inteligência Artificial, com foco em:

- SLMs (Small Language Models)
- Modelos de N gram (N gram Models)
- NNLMs (Neural Network Language Models)
- LLMs (Large Language Models)

Experiência Profissional

Office Boy – Jailson da Silva Francisco M.E

Ago/2010 – Nov/2015

- Atendimento ao público e telefônico.

- Apoio administrativo geral, organização de documentos e rotinas.
- Emissão e controle de notas fiscais.
- Fechamento de caixa e conferência financeira.
- Orçamentos e apoio ao processo de compras.
- Controle de estoque.
- Suporte à gestão da loja e organização operacional.

Suporte Técnico N1, N2 e N3 – Uno Serviços em Tecnologia LTDA

Abr/2016 – Out/2016

- Atendimento técnico aos usuários de internet.
- Diagnóstico e resolução de falhas de conexão.
- Configuração de modems, roteadores e dispositivos de rede.
- Monitoramento de rede e análise de performance.
- Atuação remota e apoio ao NOC.
- Registro e acompanhamento de chamados.
- Apoio técnico a colegas de equipe.

Assistente de Treinamento – Uno Serviços em Tecnologia LTDA

Out/2016 – Nov/2017

- Criação e estruturação da área de Treinamento.
- Desenvolvimento de metodologias técnicas e comportamentais.
- Produção de manuais, roteiros e fluxos.
- Implantação de plataformas de treinamento.
- Desenvolvimento técnico de novos colaboradores.
- Levantamento de necessidades de treinamento.

Líder de Treinamento – Uno Serviços em Tecnologia LTDA

Nov/2017 – Jul/2019

- Liderança e desenvolvimento da equipe de Treinamento.
- Gestão de pessoas e acompanhamento de performance.
- Formação de instrutores e multiplicadores.
- Criação de rotinas estruturadas de capacitação.
- Desenvolvimento de KPIs e indicadores.
- Melhoria de processos e suporte às lideranças.

Coordenador de Treinamento e Projetos – Uno Serviços em Tecnologia LTDA

Ago/2019 – Abr/2020

- Coordenação da equipe ampliada de Treinamento.
- Gestão de pessoas e desenvolvimento de lideranças.
- Implantação de indicadores operacionais e técnicos.
- Gestão de projetos corporativos.
- Implantação de ferramentas, fluxos e processos.

Coordenador de Call Center (Operações) – Uno Serviços em Tecnologia LTDA

Mai/2020 – Mai/2022

- Coordenação geral da operação 24x7.
- Gestão integrada de Operações, Tecnologia e Treinamento.
- Liderança de coordenadores e supervisores.
- Acompanhamento de indicadores (SLA, produtividade, qualidade).
- Planejamento estratégico e melhoria contínua.

Coordenador de Call Center (Operações) – LLF Base Atendimento Especializado LTDA

Mai/2022 – Jul/2023

- Estruturação, implantação e crescimento de nova operação.
- Gestão integrada de áreas operacionais e estratégicas.
- Acompanhamento de KPIs e indicadores estratégicos.
- Desenvolvimento de lideranças.
- Criação e otimização de processos.

COO – Chief Operating Officer (Sócio diretor) – MAF Gestão LTDA

Ago/2023 – Fev/2025

- Fundação da MAF Gestão e atuação executiva.
- Estruturação da operação e governança de processos.
- Gestão executiva integrada de todas as áreas.
- Condução de planos estratégicos e operacionais.
- Desenvolvimento contínuo de equipes e lideranças.
- Prospecção de novas oportunidades de negócio.

COO – Consultor & Mentor – MAF Gestão LTDA

Fev/2025 – Atual

- Atuação autônoma como consultor e mentor.
- Desenvolvimento de líderes, gestores e empresários.
- Estruturação de programas de desenvolvimento.
- Mapeamento e estruturação de áreas organizacionais.
- Consultoria em tecnologia aplicada à gestão.
- Apoio estratégico a empresas e expansão de negócios.