

# Cleiton dos Santos Silva

Bairro: Centro - Uberlândia - MG Contatos: (34) 98428-8894  
E-mail: cartanoly@yahoo.com.br  
<https://www.linkedin.com/in/cleiton-ss/>  
37 anos, solteiro

---

## Objetivo Profissional

CSX, Gameficação, Game e Level Design, Comunicação.

---

## Resumo Profissional

Atuo como designer há 8 anos com foco em branding e comunicação, com passagens em UX para design em produtos digitais (interfaces para softwares, aplicativos e websites), e serviços, além de forte atuação em CSX – Customer Success and Experience, atuando como analista e head, utilizando de experiências positivas para gerar o sucesso do cliente.

Experiência em comunicação, gestão de equipes, processos e rotinas, cultura corporativa, treinamento, suporte técnico e implantação de sistemas, utilizo dessas expertises para entregar serviços que gerem resultados significativos para empresas, clientes e usuários.

Facilidade com comunicação escrita e oral, trabalho em equipe e sob pressão. Adepto de Metodologias Ágeis (Scrum/Kanban), adaptável e em constante processo de atualização profissional.

Realizando transição de carreira para a área de Games realizando estudos direcionados para Game e Level Design e Narrativa (Academia de Produção de Jogos e Gamecraft).

Experiência consolidada em licitação (4 anos), pedagogia multidisciplinar (16 anos), marketing estratégico e digital (6 anos) e suporte técnico e implantação em TI (3 anos).

---

## Formação Acadêmica

### Centro Universitário Senac

*Pós-Graduação em Gestão Cultural: Cultura, Desenvolvimento e Mercado*

São Paulo (SP)  
Fev/2014 – Dez/2014

- Tese publicada na Revista SENAC (publicação nacional)

### ESAB – Escola Superior Aberta do Brasil

*MBA Profissional em Administração, Finanças e Negócios*

Vila Velha (ES)  
Fev/2012 – Dez/2012

### UNISA – Universidade de Santo Amaro

*Tecnólogo em Segurança do Trabalho*

Santo Amaro (SP)  
Fev/2006 – Dez/2007

- Monitor docente da disciplina de Estatística I e II
- 

## Experiência Profissional

### Gamefic

Digital

### Head CSX

Nov/2021 – Mar/2022

### Analista CS Sênior

Jun/2021 – Out/2021

**Hard Skills:** Gestão de Sucesso e Experiência do Cliente, de Equipe (home office e híbrida), de Churns, Jornada do Cliente, Analise de UX/UI (melhoria de usabilidade, funcionalidades, prototipação de baixa fidelidade - Figma), Design Thinking (Miro), Design Sprint, Implantação, Treinamentos, Gameficação, Roteirização (Endomarketing, Cursos, Campanhas de Gameficação), Gestão Ágil (Scrum/Kanban – Trello/Pipefy).

- Realizar a gestão do departamento de CSX, equipe, contratações e gestão de carreiras, formando um time coeso, com foco em alta performance, habilidades múltiplas, gameficação, inovação e tecnologia;

- Atuar na análise de perfil dos clientes, afim de realizar o direcionamento dos analistas de CS com maior afinidade, conforme suas carteiras, garantindo que a implantação, gestão, manutenção e crescimento da conta, seja realizado com sucesso;
- Capacitar constantemente a equipe de CS para realização das melhores práticas, conforme o aprendizado continuo dos diferentes perfis e tipos de clientes e, ainda, outros departamentos, canais de venda e partners, praticando um alinhamento do tone of voice e usos da solução (plataforma/app Gamefic 3.0);
- Analisar e desenvolver processos, protocolos, experiências e afins, de forma a aperfeiçoar a operação, torná-la comprehensível, facilmente absorvida, gerando cultura de pertencimento, senso de proatividade e alta performance;
- Praticar política de liderança horizontal (ombro a ombro), de forma que a equipe se sinta confortável para realizar reportes, sugestões de práticas, exposição de conflitos, pedidos de ajuda para desenvolvimento de suas atividades, fortalecendo uma cultura de crescimento coletivo;
- Estabelecer o estreitamento do relacionamento entre o cliente e a empresa, visando transparência, apoio, crescimento coletivo, alinhamento de expectativas, solução de dores e atendimento de ponta;
- Antecipar situações, dores, dificuldades, que possam gerar conflitos e chucks, visando a sustentabilidade da operação;
- Atuar como agente de transformação e expansão da solução (plataforma/app Gamefic 3.0), no Brasil e no Exterior.

**Dardani Sistemas para Gestão Pública**

Uberlândia (MG)

**Especialista em Projetos de TI**

Out/2020 – Nov/2021

**Coordenador Pedagógico em TI e Analista de Suporte Técnico Folha de Pagamento/Saúde**

Mar/2013 – Set/2014

**Hard Skills:** Gestão Ágil (Scrum/Kanban), Professional Trainer, SICOM Folha, eSocial, SEFIP, RAIS, Implantação Visão 360 (ERP), MySuit, IBExpert (Banco de Dados), Design UX/UI/Thinking (Figma, Illustrator, Photoshop, CorelDraw).

- Responsável pelo suporte técnico (especialista) em Folha de Pagamento;
- Design UX/UI/Thinking para inclusão e melhoria de funcionalidades do software, assim como teste das mesmas e desenvolvimento de material didático para envio ao cliente, além de manutenção do manual completo do módulo e de treinamento;
- Aperfeiçoamento das rotinas de implantação, treinamento e satisfação do cliente;
- Responsável pelo suporte técnico (especialista) em Saúde, realizando rotinas semelhantes a Folha de Pagamento, adequações e envio de produção e prestação de contas eSUS;
- Análise pedagógica de manuais dos demais módulos da empresa para envio ao cliente e capacitação de outros analistas de suporte técnico;

**“1 Quê a +” Agência Digital**

Uberlândia (MG)

**Designer UX/UI e CX, Analista de Marketing Digital e Social Media (MEI)**

Set/2014 – Out/2020

**Hard Skills:** Design UX/UI/Thinking (Figma, Illustrator, Photoshop, CorelDraw), Social Media, Copywriting, Media Paga, SEO.

- Design UX/UI e Customer Experience, desenvolvendo pesquisas junto a usuários e clientes, criando protótipos de baixa e alta fidelidade (Figma, Photoshop, Illustrator), realização de campanhas de marketing digital/social media.

**SESC MG**

Uberlândia (MG)

**Analista Social MESA BRASIL SESC**

Mar/2017 – Maio/2017

**Prefeitura Municipal de Coromandel**

Coromandel (MG)

**Gerente de Divisão de Licitação/Secretário de Licitação\***

Mar/2008 – Dez/2012

**SENAC Coromandel**

Coromandel (MG)

**Professor do Curso Técnico em Segurança do Trabalho**

Agost/2010 – Jul/2012

**APAE Coromandel**

Coromandel (MG)

**Professor Projetista em Música e Teatro**

Jun/2010 – Fev/2012

**UAB – Universidade Aberta do Brasil**

Coromandel (MG)

**Encarregado de Secretaria Acadêmica\***

Maio/2007 – Fev/2010

**Prefeitura Municipal de Coromandel**

Coromandel (MG)

**Oficial Técnico Administrativo (concursado)\***

Abri/2006 – Dez/2012

\*Atividades desempenhadas durante período de concursado efetivo na Prefeitura Municipal de Coromandel-MG.

## HABILIDADES & ATIVIDADES EXTRACURRICULARES

---

- IDIOMAS: Inglês básico.
- Soft Skills: Perfil Facilitador (eTalent 2021), Empatia, Criatividade, Organização, Adaptação e Comunicação Verbal, Oral e Escrita.
- Trabalho voluntário MESA BRASIL SESC (banco de alimentos).
- Disponibilidade para mudança.
- HOBBIES: Arte, cultura, viagens, inovações tecnológicas, formação continuada.