

Otto S. Cerqueira

31 anos. Profissional com um olhar estratégico e macro sobre negócios e clientes.
Objetivo: UX UI Design, Designer de Produto

São Paulo, SP
email: ola@ottocerqueira.com
linkedin.com/in/ottoscerqueira/

EXPERIÊNCIA

Nubank, SP — *Customer Experience*

Dez 2019 - Jun 2023. 4 anos e 2 meses.

- Como membro da equipe de Pix, fui responsável por desenhar processos de atendimento eficazes tanto para os clientes como para os agentes que executariam a solução de cada caso de uso.
- Analisei e documentei centenas desses atendimentos, obtendo dados valiosos que foram utilizados em reuniões entre a equipe de CX, gerente de produto, engenharia e design.
- Atuei como Gerente de Comunidade na NuCommunity, onde fui eleito o melhor moderador pelos clientes em 2022.
- Atendi casos de alta complexidade vindos de Reclame Aqui, Banco Central, Procon, entre outros, sempre com excelentes métricas.
- Como responsável pela Voz do Consumidor, criei um dashboard alimentado em tempo real com as solicitações feitas nos canais internos (chat, e-mail e telefone) e órgãos reguladores e reputacionais. A ferramenta é utilizada por múltiplos times da Conta do Nubank para relatórios e apresentações.

Orbitall, SP — *Operador de serviços bilíngue - Multiplus*

Mar 2016 - Abril 2019. 3 anos e 2 meses.

- Atendimento português e inglês para o setor exclusivo da LATAM Fidelidade (antiga Multiplus). Parte de uma pequena equipe de 3 pessoas para lidar com casos delicados e personalizados.
- Auxílio na execução de estratégias operacionais, sob demanda da diretoria do setor de milhas da LATAM. Fui reconhecido em carta pelo ex-diretor, Carlos Rodrigo Formigari, por ajudar uma cliente que elogiou nosso atendimento no Instagram.

FORMAÇÃO

Bacharel em Design, USJT

2010 - 2014 (concluído)

Pós-graduação em Design gráfico, Estácio de Sá

2020 - 2021 (concluído)

Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Braz Cubas

2019 - 2021 (concluído)

Curso, Inovação e Design Thinking - Anhembi Morumbi

2020 (concluído)

Certificados

- Critical Thinking
- Time Management: Working from Home
- Leading Yourself
- Communicating with Confidence
- Learning Jira Software
- Como Comunicar Más Notícias aos Clientes
- Fundamentos do Seis Sigma
- Customer Service: Managing Customer Feedback
- Foundations of User Experience (UX) Design
- Leadership Foundations

Idiomas

- Português BR - Nativo
- Inglês - Fluente
- Espanhol - Básico