



Jeferson Machado Júnior

Head de Suporte & Customer Experience

CONTATO

Local
Itajaí, SC · 25 anos
Telefone
(47) 99705-9285
E-mail
jeefjr@icloud.com

HABILIDADES TÉCNICAS

Suporte & CX — Gestão de atendimento, SLAs, KPIs, satisfação do cliente
Liderança — Gestão e desenvolvimento de equipes
Automação — Workflows, integrações de API
Inteligência Artificial — Agentes de atendimento, chatbots, LLMs
Desenvolvimento — Apps, sites e prototipação
Dados — Bancos de dados e integrações em nuvem
Marketing de performance — Tráfego pago, pixel/CAPI, funis

COMPETÊNCIAS

Visão estratégica · Orientação a resultados · Comunicação · Organização · Aprendizado rápido

FORMAÇÃO

Engenharia da Computação
Univali · 2020 (incompleto)
Ensino Médio Completo
Col. Victor Meirelles · 2017–2019

IDIOMAS

Português (nativo)

PERFIL

Líder de Suporte e Customer Experience com trajetória consolidada em gestão de operações de atendimento ao cliente, estruturação de áreas e liderança de equipes. Une visão estratégica de atendimento a uma base técnica robusta em automação de processos, inteligência artificial aplicada e desenvolvimento de soluções digitais. Histórico de crescimento acelerado, assumindo posições de liderança e conduzindo iniciativas de eficiência operacional, escalabilidade e experiência do cliente.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Cakto — Balneário Camboriú, SC · 08/2024 – atual

Head de Suporte · 05/2026 – atual

- Liderança da operação de atendimento da plataforma, com definição de processos, KPIs e SLAs de qualidade e tempo de resposta.
- Implementação de agentes de IA e automações no fluxo de atendimento, elevando a eficiência operacional.
- Gestão e desenvolvimento da equipe de suporte, com reporting gerencial mensal para a diretoria.

Head Comercial · 12/2025 – 05/2026

- Liderança estratégica da área comercial, com definição de metas, gestão de performance e desenvolvimento do time.

Supervisor Comercial · 09/2025 – 12/2025

- Supervisão da equipe comercial e melhorias de processo focadas em conversão e retenção.

Gerente de Contas · 08/2024 – 09/2025

- Gestão de carteira com foco em relacionamento e retenção — promovido ao cargo já na 2ª semana de atuação.

Analista de Suporte · 08/2024

- Atendimento e resolução de demandas de clientes, com foco em experiência e resolução no primeiro contato.

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

UPS HealthCare / Grupo BOMI — Itajaí, SC · 10/2023 – 04/2024

Emissão de NF,CTEe NF-e e gestão de demandas administrativas.

Quero Plantão — Itajaí, SC · 04/2023 – 08/2023

Gestão de documentos, cadastros e automação de sistemas.

Detroit — Itajaí, SC · 2020 – 2021 (Jovem Aprendiz)

Rotinas administrativas e controle de estoque.

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Desenvolvimento de aplicações web, sites e automações com inteligência artificial em projetos próprios; gestão de campanhas de marketing digital e tráfego pago com rastreamento avançado (pixel/CAPI) e construção de funis de conversão.