

João Vítor dos Santos

CS OPS · REVOPS · DADOS & BI · AUTOMAÇÃO

Jaraguá do Sul, SC · joao.santos7721@gmail.com · (47) 99661-4125 · linkedin.com/in/joaosantos-dados

Estruturo operações de Customer Success orientadas a dados — da migração à régua de Health Score — e construo as ferramentas que as sustentam.

Profissional de CS Ops e RevOps que une visão operacional e domínio técnico. Iniciei a carreira em migração de dados e suporte técnico — onde consolidei rigor com qualidade e integridade de dados — e evolui para análise de negócio e estruturação de operações de Customer Success. Desenho a jornada B2B de ponta a ponta, defino as métricas que sustentam a operação (SLA, Health Score, CAC, LTV, churn), automatizo processos em Deluge e construo dashboards próprios em Zoho, Next.js e Mixpanel — mantendo a operação previsível, eficiente e pronta para escalar.

5+ anos em dados, suporte & operações	10+ automações & ferramentas entregues	9+ certificações em IA, CS & Dev	2 anos em migração de dados entre sistemas
---	--	--	--

COMPETÊNCIAS

Zoho CRM	Zoho Desk	Zoho Analytics	SalesIQ	Deluge	SalesBud	Mixpanel	Power BI	Next.js	Ruby	APIs & Webhooks
Migração de dados (ETL)	SLA & Health Score	IA aplicada								

EXPERIÊNCIA

Customer Success Operations

nov 2025 — atual

Molde.me · Jaraguá do Sul, SC · Híbrido

Estruturo a operação de CS de ponta a ponta: jornada B2B (onboarding → adoção → expansão → renovação), evolução do Zoho CRM (funis, automações, prevenção de churn e upsell), Health Score automatizado em Deluge e dashboards estratégicos em Zoho Analytics para a liderança decidir com dados.

Business Data Representative

mai — set 2025

Briggia Tech Group · Jaraguá do Sul, SC · Híbrido

Atuação entre dados e estratégia comercial: análise de vendas, CRM e leads, acompanhamento de KPIs (CAC, LTV, churn, conversão de funil) e dashboards em Power BI e Looker Studio para apoiar a decisão.

Analista de Suporte III

out 2024 — fev 2025

Movtech Systems · Jaraguá do Sul, SC · Híbrido

Suporte técnico multicanal de aplicações (chat, e-mail, chamados): diagnóstico e resolução de problemas, testes em homologação, base de conhecimento e suporte proativo — reduzindo recorrência de chamados e tempo de resposta.

Migração de Dados — Jr. → Técnico → Suporte

fev 2022 — out 2024

Clinicorp Solutions · Jaraguá do Sul, SC

Evolução de Júnior a Suporte de Migração ao longo de ~2,5 anos: preparação e validação de dados, mapeamento origem → destino, transformações, testes em homologação, assistência técnica durante a migração e análise de performance pós-migração, com documentação técnica completa — garantindo integridade dos dados e continuidade da operação dos clientes.

Trainee de Logística

jan 2021 — jan 2022

Grupo Menegotti · Jaraguá do Sul, SC

Recebimento e conferência de mercadorias, controle de entrada/saída e movimentação de estoque — primeira experiência profissional, base de organização, processo e rigor aplicados hoje em operações e dados.

PROJETOS EM DESTAQUE

AUTOMAÇÃO · DEV

Scraper em Ruby + Templates SalesBud

Desenvolvi um scraper (robô de coleta automatizada) em Ruby que faz login seguro (SRP), extrai reuniões, transcrições e avaliações do SalesBud de forma incremental e monta um painel de conformidade, integrado ao Portal CS via webhook com validação HMAC — substituindo coleta manual por um fluxo automático e auditável.

Ruby	SalesBud API	Webhook / HMAC	Login SRP
------	--------------	----------------	-----------

DADOS · BI

Portal CS — Dashboards Operacionais

Construí o Portal CS, central que reúne SLA, volume e backlog de tickets, Health Score e produtividade do time num só painel ao vivo, trocando planilhas manuais por indicadores em tempo real e dando à liderança leitura rápida de onde agir.

Next.js	Zoho Analytics	Mixpanel
---------	----------------	----------

DADOS · RETENÇÃO

Health Score de Clientes

Modelei e automatizei a régua de Health Score, consolidando uso, engajamento, tickets e comportamento em regras via Deluge + Zoho CRM, antecipando risco de churn antes de virar cancelamento.

Deluge Zoho CRM Mixpanel

DADOS · MIGRAÇÃO

Migração de Dados entre Sistemas

Conduzi migrações em projetos SaaS: levantamento, mapeamento origem → destino, transformações, testes em homologação e análise de performance pós-migração, assegurando integridade dos dados e continuidade da operação.

ETL Mapeamento Homologação

DADOS · SEGMENTAÇÃO

Clusterização A–E (Zoho × Mixpanel)

Cruzei dados de CRM e de produto para segmentar a carteira em faixas A–E, priorizando atendimento, renovação e upsell/cross-sell conforme valor e risco de cada conta.

Zoho Mixpanel Segmentação

AUTOMAÇÃO · SUPORTE & CX

Onboarding via WhatsApp · Triagem de Tickets · Estabilização Zoho

Automatizei o onboarding via WhatsApp (Deluge), implementei triagem automática de tickets no Zoho Desk para proteger o SLA e estabilizei as integrações Zoho com cache de token — deixando as automações confiáveis para escalar.

WhatsApp API Zoho Desk Deluge Cache de token

CERTIFICADOS

SEBRAE Customer Success — Como conquistar e manter clientes	DESCOMPLICA BackEnd Developer	SANTANDER OPEN ACADEMY Domine a IA com Gemini
ANTHROPIC Claude Code 101 · Subagents · Agent Skills	ANTHROPIC Claude 101 · AI Fluency for Small Businesses	DESCOMPLICA Técnicas e Ferramentas para Projetos