

# ROBERTO SOARES BRANDÃO

CUSTOMER SUCCESS | GESTÃO DE PROJETOS | AUTOMAÇÃO CONVERSACIONAL

São Paulo, SP | (11) 98386-6838 | roberto.brandao@outlook.com | linkedin.com/in/roberto-s-brandão

## RESUMO PROFISSIONAL

Profissional sênior com formação em Ciência da Computação e mais de 20 anos de experiência em tecnologia, gestão de projetos, operações e relacionamento com clientes. Desde setembro de 2025, atua como prestador de serviços para a Linktou em projetos no ecossistema Botmaker, conduzindo levantamento de requisitos, implantação de jornadas conversacionais, reuniões, treinamentos, acompanhamento de indicadores, testes e resolução de problemas. Combina conhecimento técnico da plataforma com visão consultiva, capacidade de recuperar projetos, organizar múltiplas demandas e traduzir necessidades de negócio em soluções digitais orientadas aos resultados do cliente.

|                                                   |                                                     |                                            |                                                                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>11 projetos</b><br>implantados ou acompanhados | <b>3 treinamentos</b><br>para clientes e operadores | <b>Recuperação</b><br>de projetos críticos | <b>Atuação multissetorial</b><br>educação, telecom, imóveis, automotivo e serviços |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

## COMPETÊNCIAS-CHAVE

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CUSTOMER SUCCESS E PROJETOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Relacionamento e acompanhamento de clientes</li><li>Implantação, escopo, prazos e entregas</li><li>Gestão de riscos e recuperação de projetos</li><li>KPIs, dashboards e melhoria contínua</li><li>Treinamentos e comunicação com stakeholders</li></ul> | <b>IA E AUTOMAÇÃO CONVERSACIONAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Botmaker e desenho de jornadas</li><li>UX Writing e design conversacional</li><li>Prompts, agentes de IA e bases de conhecimento</li><li>HSM, regras de negócio e automações</li><li>Testes, homologação e diagnóstico de falhas</li></ul> | <b>TECNOLOGIA E PROCESSOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>JavaScript, Node.js, PHP e MySQL</li><li>APIs REST, JSON e integrações</li><li>Google Apps Script e Planilhas</li><li>Excel, PowerPoint, Teams e Google Meet</li><li>GitHub, cPanel, WHM e Bootstrap</li></ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### LINKTOU

**Consultor de Projetos e Automação Conversacional (MEI)** | set/2025 - atual

- Prestação de serviços em 11 projetos de implantação e evolução de soluções na plataforma Botmaker, para empresas dos setores de educação, telecomunicações, mercado imobiliário, varejo automotivo e serviços.
- Gestão dos projetos desde o levantamento de requisitos e desenho da jornada até a homologação, publicação e acompanhamento pós-implantação.
- Condução de reuniões com clientes, organização de demandas, definição de prioridades, controle de pendências, alinhamento de escopo e articulação entre áreas técnicas e de negócio.
- Desenvolvimento de fluxos conversacionais, UX Writing, prompts para agentes de IA, bases de conhecimento, regras de negócio, variáveis, ações customizadas e integrações.
- Acompanhamento de indicadores de atendimento, incluindo tempo de primeira resposta, qualificação de leads, conclusão de jornada, conversão, inatividade e transbordo humano.
- Recuperação de projetos com dificuldades de comunicação, escopo ou execução, estruturando planos de ação e restabelecendo o alinhamento e o ritmo das entregas.
- Identificação de melhorias e oportunidades de evolução de escopo, com propostas de ajustes de jornada, automações, integrações e novos usos da plataforma.
- Elaboração e condução de treinamentos para operadores, treinamento sobre HSM e apresentação da plataforma, com produção de materiais de apoio e documentação.
- Diagnóstico e resolução de falhas por meio de testes, análise de logs, homologação e acompanhamento das correções até a validação final.

### EMPREENDIMENTOS BARDU | São Paulo, SP

**Gerente Geral de Operações e Logística** | 2022 - 2024

- Gestão ponta a ponta de operações de eventos, envolvendo compras, estoque, logística, fornecedores, execução, suporte às equipes e controle financeiro.
- Liderança de recrutamento, seleção, escalas e supervisão de colaboradores fixos e freelancers em ambientes com prazos críticos.
- Criação de planilhas, checklists, formulários e processos para reduzir falhas, desperdícios e rupturas, além da negociação com fornecedores e coordenação de entregas especiais.

### PHC - PHARMA CONSULTING | São Paulo, SP

**Diretor de Tecnologia e Operações / Gestor de Projetos** | 1997 - 2019

- Trajetória de 22 anos em liderança de tecnologia, operações, logística e projetos, com gestão de equipes, fornecedores e demandas multidisciplinares.
- Responsável pela estratégia de TI, infraestrutura, redes, presença digital, desenvolvimento de websites e automação de processos internos.
- Análise de fluxos, relatórios gerenciais e implantação de soluções para Logística e Pesquisa Clínica, traduzindo necessidades de negócio em tecnologia.

Mediador, Conciliador e Supervisor | 2014 - 2024

- Condução de negociações nas áreas Cível, Família e Trabalhista, com foco em escuta ativa, comunicação clara e construção de soluções.
- Supervisão e treinamento de profissionais, elaboração de documentos e gestão de situações sensíveis com múltiplos interesses e alto nível de conflito.

EXPERIÊNCIAS ANTERIORES RELEVANTES

- Rio 2016 - Assistente de NOC/NPC da Delegação da Líbia: suporte administrativo, logístico e resolução de problemas.
- Colégio Ofélia Fonseca - Coordenador de Informática e Professor de Robótica | 2000 - 2004.
- Rede Ensinar / AOL - Consultor de Tecnologia | 2001 - 2002.
- CET - Companhia de Engenharia de Tráfego - Analista de Controle de Tráfego | 1991 - 1997.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós-Graduação em Métodos Alternativos de Solução de Conflitos - Escola Paulista de Magistratura, 2022

Bacharelado em Direito - Faculdade Anhanguera, 2014

Bacharelado em Ciência da Computação - Universidade Ibirapuera, 2000

MBA E-business Advanced Program - AXOR, 2000

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR

- Supervisores em Mediação e Conciliação - NUPEMEC / CAMCESP, 2017
- Instrutores em Mediação Judicial - EPM / CNJ, 2015
- Fundamentos da Mediação Comunitária - ENAM, 2014
- Conciliadores e Mediadores Judiciais - SER, 2014

LIDERANÇA E IDIOMAS

- Conselheiro eleito da Sociedade Esportiva Palmeiras, com atuação em governança e fiscalização institucional.
- Atuação na direção do Aikido do Palmeiras e em atividades da Federação Paulista de Aikido.
- Inglês intermediário: leitura técnica, escrita e conversação.