

Contato

11994890393 (Mobile)
luiz@luizcsilva.com.br

www.linkedin.com/in/luizcbsilva
(LinkedIn)

Principais competências

Gestão de Produtos Digitais
Tomada de decisões baseadas em dados
Criação de conteúdo

Languages

Inglês (Elementary)
Português (Native or Bilingual)

Certifications

AI Fundamentals
Introdução ao Customer Success
Scrum Fundamentals (SFC)
Scrum, além da Sprint
AI for Writing and Communicating

Luiz Costa Batista Silva

Product Owner Pleno | Produtos Digitais | Estratégia de Produto |
Customer Experience | Data-Driven Decision Making
São Paulo, Brasil

Resumo

Atuo como Product Owner Pleno, trabalhando na gestão e evolução de produtos e experiências digitais, conectando necessidades dos clientes, objetivos de negócio e atuação de times multidisciplinares. Minha atuação envolve gestão e priorização de backlog, definição e acompanhamento de roadmap, criação e refinamento de épicos e histórias de negócio e alinhamento com stakeholders, transformando necessidades e oportunidades em iniciativas que contribuam para a evolução dos produtos e geração de valor para clientes e negócio. Também atuo de forma transversal na evolução da experiência digital, orquestrando iniciativas entre diferentes times e produtos, buscando proporcionar jornadas mais simples, integradas e com menos atritos para o cliente. Minha trajetória anterior em Customer Success contribui diretamente para minha atuação em Produto, trazendo uma visão centrada no cliente e conhecimento sobre sua jornada, necessidades e pontos de fricção. Ao longo da minha carreira, também desenvolvi experiência em Customer Experience, suporte técnico, soluções digitais, vendas e desenvolvimento de equipes. Sou formado em Gestão da Tecnologia da Informação e mantenho meu desenvolvimento profissional direcionado a Product Management, metodologias ágeis, análise de dados, Inteligência Artificial e negócios digitais, buscando ampliar continuamente minha capacidade de conectar cliente, negócio e tecnologia na construção e evolução de produtos.

Experiência

UOL - Universo Online

4 anos 10 meses

Product Owner Pleno

abril de 2026 - Present (6 meses)

São Paulo, Brasil

Atuação como Product Owner Pleno, responsável pela gestão e evolução de produtos e experiências digitais, conectando necessidades dos clientes, objetivos de negócio e atuação de times multidisciplinares.

Principais responsabilidades:

- Gestão e priorização do backlog, considerando necessidades de negócio, experiência do cliente e evolução dos produtos.
- Definição e acompanhamento do roadmap, direcionando prioridades e próximas entregas do time.
- Criação e refinamento de épicos e histórias de negócio, traduzindo necessidades e oportunidades em iniciativas para evolução dos produtos.
- Gestão e alinhamento com stakeholders, promovendo clareza sobre prioridades, expectativas e evolução das entregas.
- Orquestração de iniciativas entre diferentes produtos e times, promovendo uma experiência integrada e uma jornada com menos atritos para o cliente.
- Identificação de oportunidades de melhoria a partir da jornada e das necessidades dos clientes, contribuindo para a evolução contínua da experiência digital.
- Atuação junto a times multidisciplinares, conectando negócio, tecnologia e experiência do cliente na evolução das soluções.

Analista de Customer Success Pleno

fevereiro de 2026 - Present (8 meses)

São Paulo, Brasil

Atuação como Analista de Customer Success Pleno, com foco em experiência, engajamento e acompanhamento da jornada do cliente, contribuindo de forma estratégica para o sucesso do cliente e a eficiência das operações.

Principais responsabilidades:

Gestão ativa do relacionamento com clientes, acompanhando indicadores de sucesso, uso e saúde da conta

Acompanhamento preventivo da jornada do cliente, apoiando iniciativas de retenção e engajamento

Interface entre clientes e áreas internas (Suporte, Vendas e Produto), contribuindo com feedbacks estruturados para melhoria contínua

Análise de dados de uso, comportamento e jornada do cliente para apoio à tomada de decisão

Apoio na definição, padronização e melhoria de processos de Customer Success

Promoção decorrente de desempenho consistente, maturidade técnica e impacto positivo nos resultados da área.

Analista de Customer Success júnior
dezembro de 2021 - janeiro de 2026 (4 anos 2 meses)
São Paulo, Brasil

Atuação em Customer Success com foco em atendimento consultivo, acompanhamento inicial da jornada do cliente e suporte às operações da área.

Principais atividades:

Apoio ao onboarding e acompanhamento inicial de clientes

Atendimento a demandas operacionais e esclarecimento de dúvidas

Registro e acompanhamento de solicitações junto às áreas internas

Suporte à coleta de feedbacks e indicadores de satisfação

Teleperformance
9 anos

Lider Educador
setembro de 2013 - novembro de 2021 (8 anos 3 meses)
São Paulo, Brasil

Especialista em Desenvolvimento de Equipes, com foco na criação de materiais didáticos de alta qualidade para capacitação de novos

colaboradores. Experiente em aplicação de treinamentos dinâmicos e interativos, bem como norteamento e desenvolvimento de equipes para maximizar performance. Demonstrada habilidade em monitoramento, acompanhamento e análise de resultados, assegurando consistentemente a melhoria da eficiência e produtividade. Competente em áreas diversas, incluindo Suporte ao Cliente, Vendas, Retenção e SAC.

Analista de suporte

dezembro de 2012 - agosto de 2013 (9 meses)

São Paulo, Brasil

Analista de Suporte Técnico especializado em soluções de hospedagem de sites, bem como na implementação e manutenção de lojas virtuais, serviços de cloud computing e gerenciamento de bancos de dados. Experiente em proporcionar suporte personalizado para e-mails profissionais, O365, gerenciamento de campanhas de e-mail marketing, entre outros serviços de TI corporativa. Meu objetivo principal é garantir a continuidade dos negócios, otimizando a operação, segurança e desempenho dos serviços que suporte. Apaixonado por resolver problemas técnicos complexos, sempre com o objetivo de superar as expectativas dos clientes. Atualizado com as últimas tendências e inovações do setor.

Impacta Tecnologia

Consultor de vendas

dezembro de 2010 - novembro de 2012 (2 anos)

São Paulo, Brasil

Consultor de Vendas especializado em cursos e certificações da Impacta Tecnologia, com experiência confirmada em orientar clientes através do amplo portfólio de oportunidades educativas. Trabalhando de forma estratégica e focado em resultados para fornecer soluções de aprendizado ideais para cada cliente, com base em suas necessidades específicas e objetivos de carreira.

Minha paixão pelo aprendizado contínuo, combinada com minha competência em vendas e minha compreensão das ofertas inovadoras da Impacta Tecnologia, me permite conectar potenciais alunos com os cursos e certificações certos para ajudá-los a alcançar seus objetivos educacionais e profissionais.

Estou hábil a fornecer informações detalhadas sobre uma variedade de cursos e certificações da Impacta Tecnologia, orientar os clientes durante o processo de tomada de decisão, e auxiliar na administração de matrículas e pagamentos. Meu objetivo principal é fazer a diferença na vida dos clientes

através da educação, e estou comprometido a oferecer excelência no serviço ao cliente para tornar essa jornada educacional o mais suave possível.

Cinemark Brasil

3 anos 10 meses

Técnico de manutenção

dezembro de 2007 - dezembro de 2010 (3 anos 1 mês)

São Paulo, Brasil

Como um profissional experiente em manutenção, com foco em serviços elétricos, hidráulicos, prediais e eletrônicos, tenho orgulho em garantir que as instalações do Cinemark estejam sempre funcionando com eficiência máxima. Acredito que um ambiente de trabalho bem mantido é crucial para a experiência geral do cliente e para a segurança e satisfação da equipe.

Minha vasta experiência e minha sólida formação técnica me permitem identificar problemas, implementar soluções e realizar manutenção preventiva para minimizar interrupções no sistema. Meu forte conhecimento de normas regulatórias, leis de segurança e protocolos de qualidade mostra meu compromisso em garantir um ambiente seguro e conforme para todos.

Além disso, meus excepcionais habilidades de resolução de problemas, combinadas com a minha capacidade de trabalhar em um ambiente acelerado, me permitem abordar qualquer questão de manutenção de maneira eficaz e oportuna. Estou sempre pronto para colocar minhas habilidades e experiência à disposição para garantir que nosso estabelecimento seja um local de trabalho produtivo e agradável.

Especialidades: Manutenção elétrica | Manutenção hidráulica | Manutenção predial | Manutenção eletrônica | Resolução de problemas | Conformidade de segurança.

Profissional de atendimento ao cliente

março de 2007 - dezembro de 2007 (10 meses)

São Paulo, Brasil

Profissional dedicado e extrovertido com experiência significativa em atendimento ao cliente e vendas, particularmente no ambiente dinâmico e movimentado do Snack Bar da Cinemark. Minha prioridade é proporcionar aos visitantes uma experiência memorável, oferecendo atendimento ao cliente excepcional e garantindo que suas necessidades de alimentação e bebida sejam atendidas de maneira eficiente e amigável.

Tenho competência para oferecer sugestões sobre nosso extenso menu de petiscos, pratos e bebidas, e gosto de compartilhar meu conhecimento sobre as mais recentes adições e promoções para ajudar os clientes a fazerem ótimas escolhas.

Minhas habilidades de vendas são aprimoradas pela minha paixão pelo que faço, e estou sempre procurando maneiras de melhorar e aumentar as vendas sem sacrificar a qualidade do atendimento ao cliente. Eu prospero no ambiente acelerado do Snack Bar e me esforço para fazer com que cada interação do cliente seja eficiente e agradável.

Especialidades: Atendimento ao cliente | Vendas | Upselling.

Formação acadêmica

UNIESP - União das Instituições Educacionais do Estado de São Paulo

Curso Superior de Tecnologia (CST), Gestão da Tecnologia da Informação · (julho de 2010 - dezembro de 2012)

E.E. Conde Jose Vicent de Azevedo

Ensino Médio · (janeiro de 2001 - dezembro de 2005)