

# Deivison Vieira



Customer Success  
Porto Alegre  
community



35,  
casado,  
temos uma gata chamada Panqueca  
15 anos atendendo clientes  
de Santa Maria  
morei em Porto por 26 anos  
agora em Blumenau/SC

Além de ser atuar CS  
Co Founder da CS Porto Alegre  
Tenho mentorado algumas empresas na  
implantação de CS e da Cultura Customer  
Centric



**T**  
***Shaped***  
***Person***







# *Pressão Social*

***Mas eu fui  
resgatado***





***David Guest***

Psicólogo, Professor, Head de projetos  
Citou pela primeira vez em 1991

***Tim Brow***

IDEO - Design Thinking



*“um  
especialista em  
ser generalista”*

mas que possui uma ou duas áreas  
de conhecimento profundo



*O Problema  
atual*



***Perfil Especialista***



***Perfil Generalista***

Soft Skills

Primeiro Nível Horizontal -  
*Compreensão Intuitiva*

Base de  
Conhecimento

Segundo Nível Horizontal -  
*Experiência Prática*

*especialização*

Conhecimento  
aprofundado



Soft Skills

Base de  
Conhecimento

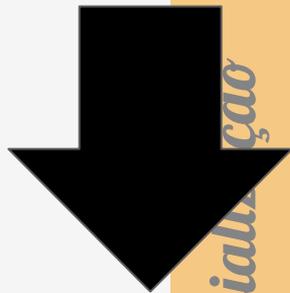
Conhecimento  
aprofundado



*Primeiro Nível Horizontal - Compreensão Intuitiva*

# *Empatia*

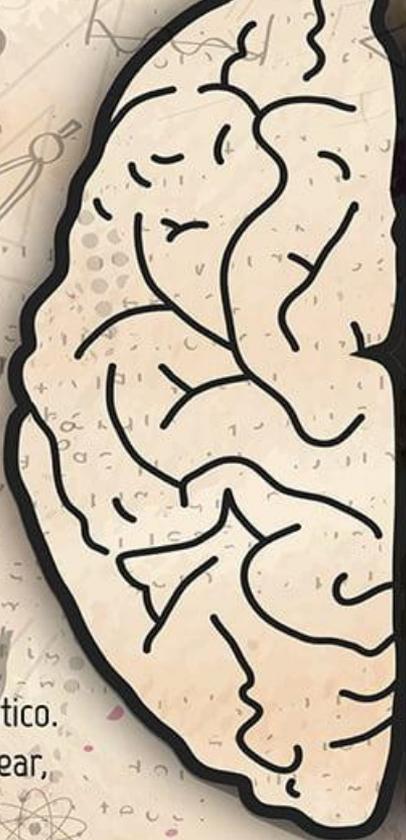
*Segundo Nível Horizontal - Experiência Prática*



*Especialização*

*Especialização*

# *Inovação*



**EU SOU O  
LADO ESQUERDO  
DO CÉREBRO**

Eu sou um cientista. Um matemático.  
Eu categorizo. Eu sou preciso, linear,  
analítico, estratégico, prático.  
Sempre no controle. Um mestre  
das palavras e da linguagem.  
Realista. Eu calculo equações e  
brinco com números. Coloco em ordem.  
Eu sou lógico. Sei exatamente quem eu sou.



**EU SOU O  
LADO DIREITO  
DO CÉREBRO**

Eu sou criativo. Um "Espírito Livre".  
Eu sou a paixão e a sensualidade.  
Eu sou o som das gargalhadas.  
Eu sou os gostos e sabores. A sensação de areia  
sob os pés descalços. Eu sou o movimento. Cores vivas.  
Eu tenho vontade de pintar uma tela vazia.  
Eu sou a imaginação sem limites. Arte. Poesia.  
Eu sinto e tenho sensibilidade. Eu sou tudo que quero ser.



*E quais são  
os Benefícios*

- *Você consegue colaborar com inúmeras áreas.*
- *O Sentimento de satisfação é sensacional*
- *Essa abordagem ativa a criatividade*
- *Profissionais em T são mais atraentes para recrutadores*



A hand is shown holding a single white puzzle piece against a bright yellow background. To the right, a white puzzle board is visible, with one piece missing, creating a yellow void. The text 'Como eu tenho feito' is written in a bold, italicized black font over the white puzzle board.

***Como eu  
tenho feito***

*A primeira questão a ser abordada ao iniciar sua jornada em forma de T é: Quais habilidades devo construir? O que devo aprender?*

*avaliar quais habilidades e conhecimentos você já possui*





**Avalie cada um em uma escala de 0-5**

- **0 - Você sabe (quase) nada além do nome da área.**
- **1 - Você é um novato. Você começou a aprender, mas ainda não sabe como fazer nada.**
- **2 - Você é um iniciante avançado. Você pode fazer algumas coisas sozinho, mas ainda precisa de muita orientação.**
- **3 - Agora você é competente. Você passou do material introdutório e está descobrindo onde aplicar.**
- **4 - Você é proficiente. Você pode fazer coisas que a maioria das pessoas nem consegue pensar em fazer. Você não é perfeito e ainda precisa pensar sobre o que fazer em certas situações. Mas você é muito bom.**
- **5 - Você é um especialista. Você opera usando a intuição, e para um observador externo seu desempenho parece mágico (mal sabe ele o quanto custou!).**

Soft Skills

Base de  
Conhecimento

Empatia

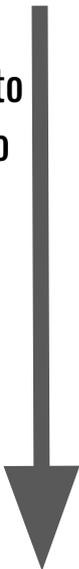
*Primeiro Nível Horizontal - Compreensão Intuitiva*

Colaboração | Criatividade | Versatilidade | Adaptabilidade | Coachability | Multitasking  
Curioso | Ensinável

*Segundo Nível Horizontal - Experiência Prática*

Business Development | Time Management | Self Learning | Long Life Learning  
Behavior Psychology | Team Work | Leadership | Data Driven

Conhecimento  
aprofundado



*especialização*

*especialização*

*A dica de ouro de Bill Gates, Elon Musk e Jack Ma - aprender 5 horas por semana*





**Conecte-se comigo**

**[www.linkedin.com/in/deivisonvieira](https://www.linkedin.com/in/deivisonvieira)**

**[deivison.vieira@gmail.com](mailto:deivison.vieira@gmail.com)**

**51 982815826**