

Cintia Davoglio

Contatos

+55 11 95405-0005

cintia.fortesd@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/cintiafdavoglio>

Coordenação | Chapter Lead | Product Owner

Skills

Liderança e desenvolvimento de equipes multidisciplinares | Comunicação Interpessoal | Resolução de problemas | Capacidade analítica / técnica | Análise de Dados | Machine Learning - LLMs (IA Generativa | GPT), NLP e NLU | SQL nível usuário | Python.

Experiência III

Product Owner (PO) Skeps | Ago 2023 - Abril 2024

- Gestão de squad supervisionando as etapas do ciclo de vida do produto;
 - Criação de cronogramas, bem como priorização de backlog e demais atividades da esteira em reuniões de ritos do time;
 - Condução de reuniões de kickoff, assessment, discovery e demais FUPs de acompanhamento e evolução do projeto com os clientes;
 - Aplicação de metodologias ágeis, conforme contexto, para promover entregas contínuas e de valor;
 - Habilidade em estabelecer relações com clientes e stakeholders para compreender e atender às necessidades do objetivo do negócio;
 - Colaboração ativa com equipes multidisciplinares, incluindo Designers e Desenvolvedores;
 - Monitoramento e análise de indicadores para avaliar o desempenho operacional do time
-

Experiência II

Chapter lead | Coordenadora - Blip AI | Nov 2021 - Ago 2023

- Atuação como Coordenadora (Chapter Lead) do time de Inteligência Conversacional promovendo o ramp up de soft e hard skill do time, aplicando 1:1, avaliação de desempenho e demais ciclos de feedback;
- Percepção das vulnerabilidade e habilidades de cada profissional (empatia), ajudando desta forma o desenvolvimento e melhora em seu desempenho;
- Monitoramento e análise de indicadores para avaliar o desempenho operacional do time;
- Análise contínua de oportunidades e melhorias nos métodos de execução das tarefas;
- Gestão estratégica em redução de custo em processos operacionais para melhor aproveitamento e alocação de capacity
- Capacidade de se relacionar e trazer resultados expressivos através do engajamento do time;

- Apoio ao time na concepção e avaliação de arquitetura cognitiva e seus componentes, visando a utilização estratégica dos provedores de IA (Watson) e engenharia de prompt GPT para chatbots
- Desenvolvimento da equipe promovendo o engajamento e alinhamento com a estratégia da empresa

Experiência I

Analista de Canais - Santander | 2004- 2021

- Conhecimento em produtos bancários e financeiros, sendo 17 anos de experiência na instituição;
- Atuação em control desk no monitoramento e dimensionamento de capacity de atendimento de clientes alta renda
- Criação de conteúdo para manuais baseados em compliance corporativo, procedimentos internos e normativos de órgãos regulamentadores BACEN
- Elaboração e acompanhamento de indicadores de atendimento do Call Center
- Colaboração estratégica com equipes de produtos para desenvolver e implementar inclusão de conteúdo em chatbots
- Análise estratégica em demandas e problemas mais relevantes para o público-alvo, atuando nas melhorias para aprimoramento do chatbot dos canais do banco
- Análise contínua de oportunidades e melhorias nos métodos de execução das tarefas;
- Capacidade de se relacionar e trazer resultados expressivos através do engajamento com a equipe e demais áreas parceiras
- Hard skill associado a conhecimento em aprendizado supervisionado da IA, desenvolvendo a acurácia com base na análise de dados do chatbot,
- Aproveitamento e validação dos conteúdos das interações, de usuário cliente, utilizando a base de conhecimento visando identificar e atender solicitações mais recorrentes e expandir oportunidades de negócios por canais conversacionais;
- Atuação na redução de falhas de compreensão Identificar e solucionar ambiguidades que comprometam a compreensão do chatbot;
- Estruturação dos diálogos de forma clara, sem margem para outras interpretações e em conformidade com as regulamentações do BACEN;
- Coleta de dados e indicadores para monitorar a evolução da acurácia da IA, com proposta de soluções e realização de planos evolutivos para atender aos KPIs das áreas envolvidas

Formação

MBA Machine Learning - UFSCAR | 2021 - 2022

ADM. Processos Gerenciais - FGV | 2014 - 2016

Idiomas

Espanhol - Avançado

Inglês -Básico em curso

Qualificação e Cursos:

- Watson Assistant X;
- Plataforma Blip | Desenvolvimento de chatbot
- Pacote Office
- Metodologia Ágil fora do TI

- Engenharia de Prompt (GPT) - em curso

Ferramentas

- Hubspot - Nível iniciante
- Projetos - *Azure Boards iniciante* | *Clickup intermediário* | *Asana intermediário*
- SQL - usuário query