

# Érica Maria de Araújo

Brasileira, solteira, 53 anos, sem filhos  
F: (11) 9 9128-3985  
Email: ericaaraujo2112@gmail.com

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

## Gestão de Projetos em Contact Center

**FORMAÇÃO** **MBA em Gestão de Projetos** - Uni Anhanguera Valinhos, 2008  
Graduada em Análise de Sistemas - Universidade São Francisco, 1992

**IDIOMA** **Inglês Avançado**

**VIAGEM** Austrália: Intercâmbio para aperfeiçoamento do Inglês, 2011

**CURSOS** **SAFe** (29898204-8949) - Agilers - 2023 / **CSM e CSPO** - K21 - 2023 / **Unfix** - Agilers - 2023/ **Flight Levels Systems Architecture (72508490)** - K21 - 2023 / **KMP I e II** - K21 - 2019 e 2020/ **M3.0 e OKR's** - Agilers - 2022/ **Business Agility Foundation** - Hiflex - 2021 / Scrum Foundations - Adaptworks, 2017 / **Certificação PMP** (1642356), 2013, **Certificação SFC** (681207) / **Blockchain** - FATEC - 2018

## QUALIFICAÇÕES

- ✓ Experiência em gestão de projetos de médio e grande porte: Experiência com metodologias ágeis (Scrum, Kanban), Gestão de Projetos e Desenvolvimento de Sistemas em empresas nacionais e multinacionais; **Agile Master, Gestão de Projetos e Desenvolvimento de Sistemas** em empresas nacionais e multinacionais;
- ✓ **Experiência com implantação ou reestruturação de operações de atendimento**, atuando em **cerimônias** de Team Building, definição de **OKRs** (Objectives and Key Results), feedbacks, one-on-one, implantação de modelo de trabalho **Scrum** e **Kanban**, com **classes de serviços** e tipos de demandas, retrospectiva, ambiente seguro e ações de melhoria contínua, daily, replenishment/planning/retrospectivas, refinamento de histórias, desenvolvimento e aplicação de **métricas** de eficácia e eficiência (throughput, lead time e cycle time); métricas de atmosfera, como happiness radar, assessment e health check, **previsibilidade**;
- ✓ Gestão de Projetos com foco na melhoria de processos, redução de custo, inovação, aumento de receita, transparência de informação (compliance), utilizando as boas práticas do PMI, Scrum e Kanban;
- ✓ Interface direta com áreas como: Comercial, Jurídico, Financeiro, Compras e gestão de equipes;
- ✓ Atuação como Gerente de Portfólio (PMO): controle de KPI's, orientação aos gerentes e auditoria de projetos;
- ✓ Conhecimento em ferramentas como: **Python, Power BI, APIs do JIRA**, Datasul, Protheus, SAP, COBOL Microfocus, Visual Basic, C++, SQL Server, Oracle, JCL, ROSCOE, TSO, APF, .NET, Java, VBA, CMMI, ITIL, COBIT, Rational Clearquest, Rational Clearcase, Visio, Bupi (RUP), Ms Project, Cognos, OSB, API GATEWAY Management, Open Shift, Salesforce, Trello

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Jun/24 **200 DEV (Cooperativa Integrada)** - Londrina/Pr (Remoto)  
(Empresa nacional de grande porte no segmento do agronegócio)  
**(Grupo Madero)** - SP/SP (Remoto)  
(Empresa nacional de grande porte no segmento gastronômico)

Cargo: **Gerente de Projetos** - Reporte: Ger. e Coord. De Tecnologia da Informação

- Implementação de uma estratégia proativa de engajamento com os sponsors, focando o setor agroindustrial
- Implementação de métricas para acompanhar a frequência e qualidade das interações com os sponsors, e da equipe de suporte de TI.
- Liderança de projetos que resultaram em eficiência operacional com a redução de tempo nas operações, conformidade fiscal, redução de erros operacionais com a transformação de processos manuais em automatizados e a rastreabilidade das

operações, permitindo auditorias mais eficientes e precisas dos processos usando as ferramentas de ERP Datasul e Protheus e integração dessas com outras aplicações com foco no setor agroindustrial.

- Coordenação, supervisão das operações de suporte, implementação de melhorias e sustentação de TI para infraestrutura AWS garantindo a eficiência dos serviços para um grupo do setor gastronômico.
- Liderança de equipe de SREs promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e orientado para resultados.

Out/23 a Abr/24     **Act Digital (Raízen)** – Piracicaba/SP (Remoto)  
(Empresa nacional de grande porte no segmento de energia)

Cargo:     **Gerente de Projetos** – Reporte: Ger. e Coord. do Escritório de Projetos

- Contribuição em **demandas legais e compliance**, garantindo o alinhamento **estratégico e operacional** da empresa com as normativas vigentes.
- **Gerenciamento de projetos** de desenvolvimento para clientes internos da Raízen, assegurando a entrega nos prazos estabelecidos e atendendo às expectativas de qualidade.
- Experiência em **frentes SAP (MM, FI, SD), PWSATI, Guepardo e Mastersaf** no modelo **On-Premises e Service Now** para gestão de projetos.
- Planejamento, definição de prazos e controle de projetos seguindo as melhores práticas do **PMBok (PMI)**, garantindo eficiência e qualidade nos resultados.
- Relacionamento com fornecedores, habilidades de negociação e definição de **escopo, requisitos** e integração de processos, otimizando recursos e maximizando a eficácia operacional.
- Capacidade na **resolução de conflitos**, priorizando a melhoria da comunicação e a qualidade das entregas, garantindo a satisfação do cliente e a eficiência dos **processos**.

#### **Resultado:**

- Responsável pela gestão e entrega de um portfólio de **4 milhões** distribuídos em **23 projetos** de curta duração (entre 1 mês e 6 meses).
- Preservação da imagem corporativa diante **da Secretaria da Fazenda e órgãos relacionados à coleta de ICMS, PIS e COFINS**, evitando penalidades em **auditorias**, perdas financeiras e multas, e assegurando a **reputação** sólida da organização no mercado.

Out/19 a Jan/23     **PagSeguro (Wirecard/MOIP)** – São Paulo /SP (Remoto)  
(Empresa nacional de grande porte no segmento financeiro de meios de pagamentos)

Cargo:     **Cargo: Experiência com metodologias ágeis (Scrum, Kanban) - (abr/20 a jan/23) - Reporte: Ger. e Coord. de Agilidade de Engenharia de Confiabilidade-** (abr/20 a jan/23) – Reporte: Ger. e Coord. de Agilidade de Engenharia de Confiabilidade

**Gerente de Projetos** - (out/19 a abr/20)

- Experiência com implantação ou reestruturação de operações de atendimento, atuando em cerimônias de Team Building, voltado para pessoas e time; definição de OKRs (Objectives and Key Results); feedback (Canvas e fast feedback); one-on-one; implantação de modelo de trabalho Scrum e Kanban, com classes de serviços e tipos de demandas; retrospectiva criativa, trazendo conceitos de **CNV**, ambiente seguro e ações de melhoria contínua; **daily; replenishment/planning/retrospectivas; refinamento** de história, modelo de **priorização** de demandas; métricas de eficiência e eficácia (throughput, lead time e cycle time); métricas de atmosfera, como happiness radar, assessment e health check (em cima dos quatro domínios da agilidade: cultural, organizacional, técnico e negócio), ajustes de fluxo de processos para **previsibilidade**, e desenvolvimento de integrações para ferramentas de gestão, utilizando Python, APIs do JIRA, Power Bi e Excel.

- Responsável pela gestão de projetos da equipe LATAM da área de Professional Services atuando com SAFE e produtos de gateway de pagamentos.

**Resultado:**

- Trouxe como resultado a estabilização do fluxo de trabalho e melhor previsibilidade das entregas para os projetos de Engenharia de Software, bem como aumento da produtividade do time e desenvolvimento das skills do PO;

Mar/19 a Jun/19    **Atlas Quantum** – São Paulo /SP  
(Start up no segmento de criptomoedas)

Cargo: **Especialista em Projetos** – Reporte: Gerente do Escritório de Projetos - PMO

- Responsável pela gestão de projetos de expansão nacional e internacional das representações da área comercial com abrangência de 23 estados e principais continentes, e também pelos projetos de compliance da empresa referentes a Lei Geral de Proteção de Dados e a normativas da receita federal

Jun/17 a Set/18                    **Telefônica Brasil** – São Paulo /SP  
(Empresa multinacional de grande porte no segmento de telecom)

Cargo: **Gerente de Projetos** – Reporte: Gerente da área de B2B

- Responsável pelo gerenciamento do projeto de transformação da solução de esteira comercial da área de B2B na frente de infraestrutura em **Open Shift (IaaS)** e também as definidas no modelo **On Premises**;
- Acompanhamento da construção da RFP referente a contratação da solução que melhor poderia atender aos requisitos de escopo do projeto;
- Ponto focal entre as áreas internas e os fornecedores russos responsáveis pela solução contratada;
- Participação em equipes aplicando conceitos da metodologia ágil;

**Resultado:**

- Entrega da solução de infraestrutura em Cloud e On Premises da Telefônica que atenderá a todo o projeto, integrando o produto **Sales Force, arquitetura API Gateway e o SOA**;

Out/16 a Fev/17    **FORNAX CONSULTORIA** – São Paulo /SP  
(Consultoria de TI)

Cargo: **Consultora em Gestão de Projetos**

- Responsável pela gestão de projetos para cliente Porto Seguro.

Jun/13 – Mar/16    **Bradesco Seguros** – Barueri/SP  
(Empresa nacional de grande porte no segmento de seguros).

Cargo: **Consultora em Gestão de Projetos** – Reporte: Gerente da área de Soluções Digitais

- Responsável pelo **Gerenciamento de Projetos** de desenvolvimento dos clientes internos da área de soluções digitais, **gestão de equipes multifuncionais em torno de 10 a 15 colaboradores**;
- Definição de escopo, levantamento dos requisitos, estudo de viabilidade econômica (custo X receita), desenho das soluções, integrando processos já existentes ou novos;
- Planejamento, definição de prazo e controle dos projetos para aplicações de baixa plataforma utilizando as melhores práticas nas áreas de conhecimento do PMBok (PMI) e interface com equipes de Mainframe;
- Contato direto com fornecedores, negociação e seleção de produtos que melhor poderiam atender aos requisitos de escopo do projeto;

- Atuação em projetos de comercialização de produtos voltados para os canais Internet Banking, Site Corporate e Mobile.

**Resultado:**

- Responsável pela implantação de soluções de compliance junto aos órgãos reguladores, evitando penalidades em processos de auditoria, perda financeira, multa e preservando a imagem da organização.

Abr/12 - Abr/13    **Moneo Métodos e Processos** - Barueri/SP

(Empresa nacional de pequeno porte no segmento de consultoria na área de TI).

Cargo: **Gerente de Projetos / PMO** - Reporte: Gerente de Escritório de Projetos (PMO)

- **Gestão de Projetos** de desenvolvimento de **clientes internos da Gol** e na área de **canais de atendimento** no ramo de seguro e previdência da Bradesco Seguros;
- Planejamento, acompanhamento do Budget e controle de projetos para aplicações de baixa plataforma utilizando as melhores práticas nas áreas de conhecimento do PMBok (PMI);
- Definição de escopo, levantamento de requisitos, integrando processos já existentes ou novos; Atuação no escritório de projetos no gerenciamento do portfólio, melhoria nos controles de KPI's e na gestão dos indicadores de desempenho do escritório de projetos e dos projetos junto as equipes;
- Atuação em projetos de comercialização de produtos, compliance e projetos de CRM;
- Colaborar no estudo, revisão e implantação de processos e templates voltados para qualidade, métricas de desempenho, utilizando os conceitos do CMMI, ITIL e PMBok (PMI), COBIT na equipe de projetos de desenvolvimento atuando como escritório de projetos (PMO);
- Orientação aos gerentes de projetos no modelo de processo, validando documentações, cronogramas, status reports e outros entregáveis de documentação;