

Ana Beatriz Escarabel Figueiredo

WhatsApp: 17 99769-2494

E-mail: biaescarabel@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/abefigueiredo/>

OBJETIVO

Profissional formada em Engenharia de Produção, com experiência em diversos setores, como saneamento, varejo e turismo, atuando nas áreas de inovação, processos, análise de dados, projetos e experiência do cliente. Busco uma oportunidade para aplicar minhas habilidades em inovação e melhoria contínua, desenvolvendo soluções estratégicas que gerem impacto positivo, promovam eficiência, a melhoria dos serviços públicos e o bem-estar da população.

QUALIFICAÇÕES

- **Inovação e Transformação Digital:** Experiência em projetos de inovação, automação de processos e melhoria de jornadas, com foco em impacto social e eficiência operacional.
- **Metodologias Ágeis e Design Thinking:** Certificada em Design Thinking for Innovation (University of Virginia) e Yellow Belt em Lean Six Sigma (FM2S).
- **Gestão de Projetos:** Planejamento e execução de projetos estratégicos, integrando equipes multidisciplinares para alcançar resultados mensuráveis.
- **Data-Driven:** Criação de dashboards em Power BI e análise de dados para suporte à tomada de decisão.
- **Ferramentas e Tecnologias:** Domínio de Microsoft 365 (Excel, PowerPoint, Visio), Power BI, Salesforce (Trailhead level Expeditioner), Five9 e Sharepoint.
- **Idiomas:** Inglês Avançado (EF SET Certificate, 79/100 – C2 Proficient) e Espanhol Intermediário.

FORMAÇÃO

- **Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos (UNIFEB)** – Bacharelado em Engenharia de Produção (2012-2018), com bolsa integral.
- **Morgan State University (EUA)** – Graduação Sanduíche em Industrial Engineering (2013-2014), aluna pesquisadora no programa Ciência Sem Fronteiras.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- **Iguá Saneamento** – Analista de Experiência do Cliente Sênior (2022 – 2024)

Implementação de projetos de melhoria contínua e automação de processos, resultando em maior eficiência operacional e melhor experiência para o cliente.

Mapeamento e redesenho de jornadas do cliente, com propostas de soluções inovadoras para pontos de melhoria identificados.

Condução de análises de indicadores-chave (CSAT, NPS, CES), desenvolvendo estratégias baseadas em dados para aprimorar serviços e engajamento dos clientes.

- **Iguá Saneamento** – Analista de Negócios Pleno (2020 – 2022)

Liderança na implantação de projetos estratégicos, com interface entre áreas técnicas e de negócios, utilizando metodologias ágeis para entrega de resultados.

Desenvolvimento de dashboards para monitoramento de KPIs e suporte à tomada de decisão estratégica.

Key user de Salesforce, Docusign e Five9, atuando na definição de requisitos técnicos e coordenação de sprints.

Criação e aplicação de treinamentos para equipes internas e terceiros.

Elaboração e apresentação de materiais técnicos e executivos e formulação de justificativas para reuniões de resultado.

- **Rodobens** – Jovens de Negócios – Trainee Comercial (2018 – 2019)

Participação em programa de desenvolvimento intensivo, com foco em inovação e otimização de processos no varejo automotivo.

Aplicação de metodologias PDCA e Lean para melhoria contínua e eficiência operacional.

EXPERIÊNCIAS E INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Perfil criativo, dinâmico e orientado para resultados.
- Experiência em projetos de inovação e transformação digital, com impacto social positivo.
- Excelente comunicação e habilidade de trabalho em equipe, adaptando-se a contextos desafiadores.
- Disponibilidade para início imediato.