Eric Souza Lima

Product Owner | Gerente de Projetos | Automação e IA
São Paulo, SP · limaeric.77@gmail.com · +55 11 94026-3155 · linkedin.com/in/eric-lima

Resumo

Product Owner com mais de 7 anos em CX, operações e produtos digitais (Nubank, Zippi, Concentrix e Betano). Hoje sou dono do roadmap de automação e IA das operações Brasil da Betano (CS, backoffice, KYC, pagamentos e fraude), com projetos ativos que somam R$ 1,2 milhão/mês em redução de custo e R$ 12 milhões de custo evitado com automações (2026).

Conduzo o ciclo completo do produto: discovery, entrevistas com usuários e operação, priorização, especificação, lançamento e medição de resultado, alinhando engenharia, operações e liderança executiva. Como gerente de projetos, conduzo iniciativas entre áreas do planejamento à entrega, com gestão de escopo, riscos, dependências e budget. Decido com dados, usando SQL em BigQuery, Databricks e Power BI, além de Metabase, Looker Studio e Qualtrics.

Experiência profissional

Betano (Kaizen Gaming) · Product Owner e Gerente de Projetos

São Paulo · 2025 até hoje

- Sou dono do roadmap e do backlog de automação e IA das operações Brasil (CS, backoffice, KYC, pagamentos e fraude), com portfólio ativo de R$ 1,2 milhão/mês em redução de custo e R$ 12 milhões de custo evitado com automações (2026).
- Defini e liderei a segmentação do atendimento da BPO em células especializadas, com economia de R$ 349 mil/mês, vigente até hoje.
- Levei dois agentes de IA à produção: o Copilot, que apoia os agentes de BPO no atendimento, e o Cowork, que automatiza processos internos ponta a ponta.
- Priorizo automações pelo impacto nos KPIs de operação: produtividade, tempo médio de resposta, recontato e contatos por usuário ativo (CPAU).
- Conduzo projetos de adequação regulatória (data privacy e responsible gaming) e a gestão do budget da área de operações Brasil.
- Organizei e produzi a Live Betano na Copa do Mundo (lives diárias, média de 2 mil espectadores simultâneos) e vídeos educacionais para reduzir o CPAU, que já passam de 10 milhões de views no YouTube.
- Apresento resultados e próximos passos a gerentes, diretores e C-levels.
- Conduzo as cerimônias ágeis (Planning, Refinement, Review e Retrospective) e identifico riscos, dependências e impedimentos, com ações de mitigação.
- Atuo com ownership e accountability pela execução e pelo resultado das iniciativas sob minha responsabilidade.

Ferramentas e tecnologias: Agentes de IA, GenAI, RAG, RPA, Copilot, Cowork, automação de processos, roadmap.

Concentrix · Especialista em Melhoria Contínua (bilíngue)

São Paulo, híbrido · 2025

- Mapeei processos de clientes para identificar oportunidades de melhoria operacional e financeira.
- Desenhei soluções e materiais executivos para clientes nacionais e internacionais, em português e inglês.
- Analisei dados e mercado para embasar a revisão da estratégia dos clientes.

Ferramentas e tecnologias: Microsoft Office, Kanban, Miro, Voice of Customer, COPC.

Zippi · Analista Sênior, Melhoria Contínua e Dados (CX)

São Paulo, remoto · 2024 a 2025

- Reduzi o TMA em 63% e o TPR em 24% e elevei o CSAT em 6%, monitorando KPIs e levando análises de dados aos stakeholders.
- Fui dono de todos os fluxos de chatbot (WhatsApp e chat), adaptando-os a mudanças no produto e à implementação de IA.
- Gerenciei o backlog e os planos de ação dos projetos de melhoria de processos em CX.
- Trouxe a voz do cliente para a priorização, com pesquisas de UX, relatórios e insights de melhoria.
- Comuniquei bugs e instabilidades do produto a públicos internos e externos.

Ferramentas e tecnologias: Metabase, Intercom, Cloud Humans, Lean Six Sigma, Voice of Customer, Notion, Figma, Kanban, Messagebird, Vero, Google Workspace.

Nubank · Analista Sênior, CX e Novos Produtos

São Paulo, remoto · 2019 a 2024

- Fiz o discovery e o lançamento do empréstimo consignado, como ponte entre produto, atendimento e engenharia, com documentação que manteve o desenvolvimento centrado no cliente.
- Descobri, desenvolvi e testei novos canais de atendimento com Twilio Flex: URA, WhatsApp e suporte por vídeo.
- Dimensionei a operação e criei planos de eficiência a partir de análises em SQL e Qualtrics.
- Gerenciei roadmap e backlog das melhorias de CX e reportei resultados a stakeholders.
- Criei e mantive a documentação dos novos fluxos de produto, traduzindo-os para operações e clientes.

Ferramentas e tecnologias: Product thinking, roadmap, Scrum, Jira, Looker Studio, Qualtrics, Twilio Flex, SQL, Lean Six Sigma.

Habilidades

- **Gestão de produto:** product discovery, roadmap, priorização de backlog, especificação de requisitos, lançamento de produtos, testes A/B, métodos ágeis e Kanban, mapeamento de jornadas, user stories, protótipos com IA, gestão de riscos e dependências, gestão de stakeholders e fornecedores, reportes executivos.
- **Dados e métricas:** SQL (BigQuery e Databricks), Power BI, Metabase, Looker Studio, Qualtrics, voz do cliente, NPS, CSAT, TMA, CPAU, LTV.
- **IA e automação:** agentes de IA (Copilot e Cowork), GenAI, RAG, RPA, chatbots (WhatsApp e chat interno), fluxos de atendimento com IA, URA, Intercom, Twilio Flex.
- **Gestão e ferramentas:** Jira, Notion, Miro, Google Workspace, Microsoft Office, Lean Six Sigma, gerenciamento de projetos, controle de budget.

Formação

Bacharelado em Engenharia Civil, FMU, São Paulo (2014 a 2018)

Cursos e certificados

- Claude Essentials, Anthropic (2026)
- Product Analytics, PM3 (2025)
- Liderança de Produtos Digitais, Tera (2024)
- Product Manager, Alura (2024)
- Lean Six Sigma Yellow Belt, F2ms (2024)
- Gestão de Produtos Digitais: Product Discovery, Alura (2023)

Idiomas

Português nativo · Inglês fluente · Espanhol intermediário