Contato

marhera@gmail.com

www.linkedin.com/in/marcelaessouza (LinkedIn)

Principais competências

Dados qualitativos
Moderação online
Satisfação do cliente

Languages

Inglês

Certifications

Programação Neurolinguística - PNL
Design de Produto Digital
Planejamento e Gestão de Projetos
Empreendedorismo e Inovação
Acessibilidade Digital

Marcela Souza

Especialista em pesquisa de comportamento e experiência do cliente
São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Sou especialista em Pesquisa de Mercado com o foco no comportamento do consumidor.
Trabalho há 17 anos com estudos que mesclam técnicas quantitativas e qualitativas para organizar uma linha de pensamento analítica.
Em meu escopo de trabalho inicio os estudos criando uma Jornada do Cliente seguindo metodologias de Design e segmentando três principais frentes de observação: público e segmento de mercado, relacionamento do cliente com a empresa e sua trilha de saída/ churn/ retenção.

Experiência

Môre • Talent Tech para Design Digital

UX/CX Researcher Especialista (Foco em Growth)
julho de 2021 - Present (3 anos 8 meses)

Especialista em estratégia e comportamento do cliente utilizando técnicas de Design, UX e CX para compor relatórios de mercado que gerem oportunidades de cross e upselling.
Atividades:
Acompanhamento de processos internos, diagnóstico de mercado e Jornada AS IS, agrupamento de indicadores e referências de oportunidades, descobertas de priorização de canais, churn, desenvolvimento de pesquisas Qualitativas, Quantitativas, benchmark, segmentação de mercado, apoio à área de Data Science, criação de Personas e relatórios de estratégia. Lead de projetos de pesquisa com foco em pesquisa de satisfação, teste de produto e tendências de consumo.
Moderação e criação de metodologias de pesquisa, análise e consultoria de CX, contratação de parceiros em pesquisa (campo, entrevistador, moderação), funções estratégicas de liderança e acompanhamento de equipe.
Destaques:
Porto Seguro - Criação e estratégia de Personas (2024);

Smiles - Oportunidades do Clube visando melhoria contínua e oportunidades de mercado (2023);
Dotz - Criação de Personas, apoio na estratégia de Growth e novos produtos (2022).

ZOLY
Lead UX/CX Researcher
fevereiro de 2021 - junho de 2021 (5 meses)
São Paulo, Brasil

Gestão de equipe para desenvolvimento de pesquisas Qualitativas e Quantitativas e criação e acompanhamento de testes de usabilidade.
Atividades:
Líder técnico e direcionamento de metodologias, orçamentos, gestão de equipe, alocação de colaboradores/horas, cronograma, planejamento e acompanhamento de projetos.
Focado em pesquisa Qualitativa e Quantitativa desde briefing, alocação, campo, crítica, análise e construção de relatórios de inteligência de mercado.
Pesquisa em profundidade, bench, cliente oculto, grupo focal, usabilidade, teste A/B, survey, painel, teste de produto, diário de uso.
Destaque:
GloboPlay - Teste de usabilidade para assinantes PCD visando melhoria e adaptação da plataforma de streaming.

Mutant
Consultor CX
outubro de 2020 - fevereiro de 2021 (5 meses)

Consultoria focada na melhoria contínua da experiência do clientes com objetivo de aprimorar a a lealdade do cliente e desenhar novas oportunidades para o negócio.
Atividades:
Olhar como as jornadas estão organizadas da porta para dentro, mapeando a jornada atual focando em pessoas, processos e tecnologia.
Imersão nas operações, entrevista com os envolvidos na jornada (áreas estratégicas e operacionais), pesquisa e análise de toda a parte sistêmica que suporta a jornada, análise dos canais de atendimento, análise dos indicadores de negócio, descoberta de dores e matriz de oportunidades, desenho de metodologia de pesquisa com o cliente (Quali e Quanti), aplicação de entrevistas, condução de estudos e consultoria de resultados, desenho de Personas, Jornada AS IS e TO BE, diagnóstico de mercado, benchmarking, Concept Poster, participação na prototipação da ação/produto final, validação

de protótipos (UX Research), relatório de diagnóstico dos testes realizados com o cliente.

Bancorbrás
Assessor de Inteligência de Mercado
novembro de 2018 - setembro de 2020 (1 ano 11 meses)
Brasília e Região, Brasil

Especialista em estratégia e planejamento de novos produtos, condução de projetos e atuação na melhoria contínua dos processos frente a área de Relacionamento com o Cliente e Marketing.
Atividades:
Planejamento de pesquisa, metodologia e condução de estudos de mercado. Realização de relatórios estratégicos visando cross e upselling, apresentações gerenciais, elaboração de pesquisa de satisfação e mercado, desenvolvimento de Jornada do Cliente, UX, criação de indicadores, oportunidades de encantamento do cliente, construção de novos produtos, estudos de tendências comportamentais, inovação e inclusão do processo de transformação digital da Empresa.

Caixa Seguradora
Analista de Informações Gerenciais
março de 2017 - setembro de 2018 (1 ano 7 meses)
Brasília e Região, Brasil

Analisar bancos de dados, extrair relatórios de estratégia, desenvolver e mensurar pesquisas de satisfação para acompanhar o comportamento do consumidor com a finalidade de para extrair inteligência estratégica corporativa em diferentes setores da empresa.
Elaborar relatórios de desempenho de KPI’s, desenvolver recomendações em análises que apoiem a tomada de decisões, desenvolver metodologias de pesquisa de mercado,
opinião pública e satisfação do consumidor, desenvolver diagnóstico, planejamento e ativação de ações estratégicas do mercado com intuito de crescimento de indicadores e metas, otimização de projetos, apresentação de resultados conclusivos à diretoria, realização de Grupos Focais (metodologia, mediação e relatórios) e diretrizes para acompanhamento do controle de qualidade do Contact Center.

FGV
Researcher
março de 2016 - março de 2017 (1 ano 1 mês)
Brasília e Região, Brasil

Analisar bancos de dados, extrair relatórios de estratégia e inovação, pesquisar e realizar cruzamentos de dados públicos, analisar o desempenho de conteúdo digital, comportamento de perfis nas redes sociais, acompanhar as ações desenvolvidas e sugerir inputs de melhoria.
Elaborar relatórios de desempenho e performance digital, análise de rede (segmentação de público), desenvolver recomendações em análises que apoiem a tomada de decisões, diagnóstico, planejamento e ativação de ações estratégicas do mercado.

http://www.fgv.br/dapp

CasaDigital
Analista de BI
2016 - 2016 (menos de um ano)

Relatórios de inteligência digital com ênfase em resultados de performance e análise de redes.

Isobar
Lead de Monitoramento Estratégico
agosto de 2014 - setembro de 2015 (1 ano 2 meses)

Monitorar e analisar o desempenho de redes sociais, acompanhar as ações desenvolvidas e sugerir inputs de melhoria.
Elaborar relatórios de desempenho de KPI's (diários, semanais e mensais), desenvolver recomendações e análises que apoiem na tomada de decisões, buscar novas ferramentas e desenvolver ou aprimorar metodologias.
Análise de Redes, segmentação de mercado e criação de projetos de inovação digital.
Ferramentas: Scup (avançado) BrandCare (avançado)

Digital Group
Analista de BI
maio de 2014 - agosto de 2014 (4 meses)
Brasília

Monitorar e analisar o desempenho de sites e redes sociais, acompanhar as ações desenvolvidas e sugerir inputs de melhoria.
Elaborar relatórios de desempenho de KPI's (diários, semanais e mensais), desenvolver recomendações e análises que apoiem na tomada de decisões, buscar novas ferramentas e desenvolver ou aprimorar metodologias.

Checon Pesquisa

Supervisora de pesquisa
outubro de 2013 - janeiro de 2014 (4 meses)

Supervisora de CATI – Inteligência de Mercado
Elaboração de proposta, mapeamento de marketing (riscos e/ou oportunidades a explorar), formulação de questionário, orçamentos, crítica, verificação e controle de campo, leitura, cruzamentos e extração de tabelas (SPSS), análise dos dados, apresentação dos resultados (gráficos e relatórios executivo).
Controle de indicadores, relatórios de inteligência de mercado: mapeamento de riscos e oportunidades, procedimentos ISO 9001 ISO 20252.
Atividades administrativas: Contratação de estagiários, pagamentos, treinamento de equipe, controle de documentação e arquivos.

IBOPE
Analista de Pesquisa de Mídia
maio de 2011 - março de 2013 (1 ano 11 meses)

Analista de mídia: Jornal, revista, televisão e internet.
Elaboração de proposta junto ao cliente, mapeamento de marketing (riscos e oportunidades a explorar), formulação de questionário, orçamentos, crítica, verificação e controle de campo, leitura, cruzamentos e extração de tabelas (SPSS), análise dos dados, apresentação dos resultados (gráficos e relatórios executivo).
Conhecimento nos Softwares de Mídia: Easy Media.

No período de exercício desta função fui convidada a participar do Instituto Paulo Montenegro e dar aulas voluntariamente para jovens aprendizes.

IBOPE Nielsen Online
Assistente de pesquisa digital
agosto de 2010 - maio de 2011 (10 meses)

Trabalho voltado à métricas online.
Experiência nos Softwares: AD Rrelevance (Ferramenta de monitoramento e análise de campanhas online), Buzz Metrics (Ferramenta de pesquisa e análise em mídias sociais com um histórico de dados robusto e mais de 30 tipos de relatórios detalhados) e Net View (Ferramenta que fornece informações detalhadas sobre o comportamento e características demográficas do internauta brasileiro por meio de um painel, a fim de representar o universo estimado de usuários com acesso à internet nos dois ambientes: domiciliar e trabalho).

Ipsos

Codificadora de pesquisa

março de 2008 - maio de 2010 (2 anos 3 meses)

Atividades:

Realização de codificação de dados de pesquisas de satisfação/ produtos e serviços.

Leitura de questionários e condensação de dados para gerar freqüência de respostas

Formação acadêmica

Universidade de São Paulo / USP

Pós Graduação, Inteligência de Mercado em Comunicações · (2011 - 2012)

IESB

Formação Graduação, Comunicação Social; Publicidade & Propaganda · (2004 - 2007)