

MARIA CECÍLIA PAIVA DE ARAUJO PEIXOTO

Rio de Janeiro | RJ

(21) 96522-5544 | ceciliapaiva@outlokk.com | <https://www.linkedin.com/in/mariaceciliapap/>

ESPECIALISTA EM MARKETING | PLANEJAMENTO | CONTEÚDO

Carreira de 12 anos desenvolvida em agências de publicidade e marketing digital, atuando em Planejamento Digital, Social CRM, Gestão de Equipes, Conteúdo, Mídia Paga, Métricas e Atendimento ao Consumidor.

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- ✓ Experiência em Marketing Digital, participando ativamente do processo de transformação e reconstrução de marcas e produtos em empresas de diferentes segmentos como: Mundo Verde, Parque Bondinho, L'Oréal, Raízen, Shell, Unimed.
- ✓ Liderança de equipes nos modelos presencial e remoto, das áreas de Criação, BI e Atendimento ao Consumidor.
- ✓ Planejamento digital, incluindo análise de concorrência, produção de manuais de voz de marca e definição de personas.
- ✓ Planejamento e implementação de campanhas 360º, atuando em parceria com times online e off-line.
- ✓ Perfil *multi task* na condução de projetos, com foco em entregas rápidas, organizadas e de qualidade.
- ✓ Experiência nas ferramentas: BrandWatch, Buzz Monitor, Sprinklr, Mlabs, Stilingue, Shortstack, RD Station, Google Analytics, Google Ads, Gerenciador de Anúncios Meta (Facebook Insights) e LinkedIn Insights.
- ✓ Gestão de mídia on-line usando medidas de CPC (custo por clique) e CPA (custo por ação).
- ✓ Vivência internacional na Espanha (Curso de Marketing 360º na Universidade Complutense de Madrid) e contato com empresas internacionais, adaptando o material para a realidade brasileira.

FORMAÇÃO ACADÊMICA E IDIOMAS

Especialização Marketing 360 grados: Marketing Integrado de Alto Rendimiento – Universidad Complutense de Madrid /Espanha (2018)

Especialização Marketing e Design Digital – ESPM /RJ (2015)

Graduação Comunicação Social – Habilitação em Publicidade e Propaganda – UNIFOR (2012)

Inglês fluente | **Espanhol** intermediário | **Francês** iniciante.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES E RESULTADOS

- ✓ Integrante das equipes premiadas com: Consumidor Moderno (05/2019), CONAREC (09/2019), Exame IRBC (02/2020) e 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente do Instituto MESC (08/2020)
- ✓ Histórico de redução de SLA's nos atendimentos, chegando a entregar médias mensais de minutos em marcas do grupo L'Oréal.
- ✓ Manutenção do índice de resposta aos clientes em 100% nos canais digitais oficiais do grupo L'Oréal.
- ✓ Treinamento dos times de analistas assegurando a aplicação dos manuais de voz de marca e dos direcionamentos de marca nos atendimentos da *L'Oréal Brasil*
- ✓ Criação de materiais para atendimentos mais ágeis pelo time de atendimento.
- ✓ Implementação do Digital na Agência de Viagens Girassol, incluindo criação e execução de todo o plano digital, desde a limpeza da base de dados de clientes até atualização do site e de canais de mídias sociais, passando pela criação de campanhas de e-mail marketing e WhatsApp e criação de ebooks, resultando na organização de base de dados, criação de funis de vendas, aumento de acessos nos sites da empresa (2018)
- ✓ Produção de conteúdo e cobertura ao vivo do evento House of Switzerland durante as olimpíadas de 2016 no Rio de Janeiro (2016)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

MUNDO VERDE – GRUPO KARAM (RJ)

01\2024 - atual

(Rede de lojas de produtos naturais)

Head de Marketing

- Líder do marketing das 12 lojas Mundo Verde do Grupo Karam, no Rio de Janeiro.
- Geração de diagnósticos e análises internas e de mercado
- Contato direto com ferramentas, agências, franqueadora e fornecedores
- Contato com gestores de lojas para entender cada praça e construir ações em loja

JOR – JORNADAS SEEKERS (RJ)

06\2023 – 01\2024

(Agência de publicidade)

Gestão de Crise e Planejamento

Gestão de crise para o Parque Bondinho e auxílio ao time de planejamento com clientes como Guaracamp, Ali Express e Supergasbras.

- Monitoramento e acompanhamento de crise para o Parque Bondinho, marca do grupo ITER. Trabalho feito manualmente e também

usando as ferramentas BrandWatch e Buzz Monitor.

- Geração de insights e relatórios diários, semanais, mensais e quinzenais.
- Acompanhamento e gestão de crise para o Parque Bondinho, marca do grupo ITER. Trabalho feito manualmente e usando as ferramentas BrandWatch e Buzz Monitor

AGÊNCIA 3 – HUB L'ORÉAL (RJ)

11/2018 – 05/2023

(Agência de publicidade com equipe dedicada ao atendimento do grupo L'Oréal no Brasil)

Supervisora de Social CRM (12/2021 – atual)

Responsável pelo Gerenciamento da conta do grupo L'Oréal no Brasil. Gestão de equipe de 30 pessoas (líderes de marca, analistas, BI e criação).

- Suporte às áreas de marketing e Consumer Care com pesquisa, análise e reporte de informações do consumidor para insights e planos de ação.
- Análise de concorrência e melhores práticas de atendimento.
- Elaboração de planejamentos internos de ações para o consumidor junto aos times de marketing e Consumer Care, além de geração de insights sobre os comentários da marca transformando as ideias em oportunidades e/ou resolução de situações inesperadas.
- Relatórios, análises e estudos qualitativos e quantitativos do universo da marca e seus consumidores para disseminar insights para as áreas de atendimento ao consumidor, marketing e comunicação.
- Acompanhamento de lançamentos e geração de atualização para os responsáveis, especialmente para time de atendimento ao consumidor.
- Gestão e acompanhamento de crise.
- Interface com as áreas de: Atendimento ao Consumidor, Marketing, Comunicação e Fornecedores para geração de inovação para o cliente.

Coordenadora de Social CRM (11/2018 – 12/2021)

Responsável pela gestão das marcas da Divisão de Cosmética Ativa (DCA), da Divisão de Produtos de Grande Público (DPGP) e da Divisão de Produtos Profissionais (DPP). Gestão de equipe de 10 pessoas (analistas do time in house).

- Tratativa com as ferramentas da operação, especialmente Sprinklr.
- Pesquisa, análise e reporte de informações do cliente.
- Planejamentos internos de ações para o cliente.
- Relatórios e estudos qualitativos e quantitativos do universo da marca e seus clientes.
- Suporte em gestão de crise.

GIRASSOL BRASIL VIAGENS E TURISMO (CE)

03/2018 – 10/2018

(Agência de viagens de Fortaleza – CE com foco em destinos internacionais diferenciados)

Analista de Marketing Digital

- Elaboração de planos e execução de ações de marketing digital.
- Criação de Conteúdo para o digital.
- Otimização de conteúdo para mecanismos de busca – SEO.
- Mídia paga online.

CÓDIGO DIGITAL (CE)

10/2016 – 01/2018

(Agência de comunicação digital de Fortaleza – CE com clientes como Unimed Fortaleza e iOne/autorizada Apple)

Analista de Planejamento Digital

- Análise de concorrência, produção de manuais de voz de marca e definição de personas.
- Criação e acompanhamento de ações envolvendo criação de conteúdo, mídia online, SAC e monitoramento, desenvolvimento e outras áreas do digital.
- Parceria com equipe off para criar ações 360º.

CONSULADO DA SUÍÇA NO RIO DE JANEIRO (RJ)

07/2016 – 08/2016

Analista de Comunicação Freelancer

- Acompanhamento de shows e entrevistas do evento *House of Switzerland*, com várias atrações durante as olimpíadas de 2016 no Rio de Janeiro. Responsável pela elaboração de estratégias de comunicação nos canais digitais antes, durante e depois do evento.

OSLO DIGITAL

12/2013 – 07/2016

(Agência de comunicação digital no Rio de Janeiro com clientes como Raízen, Shell e BHG Hotéis)

Analista de Mídias Sociais (12/2013 – 12/2015)

Analista de Planejamento (01/2016 – 07/2016)

- Produção e gestão de conteúdo de mídias sociais.
- Monitoramento de marcas e concorrentes, incluindo benchmark, análises comparativas, monitoramento de marcas e concorrentes e definição de personas.
- Acompanhamento de ações, elaboração de relatórios e mensuração de resultados.
- Planejamento e execução de estratégias de mídia online e conteúdo e produção de manuais de voz de marca.