## **Proto-Persona 1**

**Nome:** João Ribeiro  
**Cargo:** Gerente de Atendimento

**Frase que define o problema:**  
 *"Preciso reduzir reclamações e melhorar a eficiência do atendimento, além de compreender quedas nas vendas e transformar feedbacks em estratégias de retenção eficazes."*

**Palavras-chave / Perfil:**

* Sobrecarregado, resiliente e analítico;
* Criativo, estratégico e detalhista;
* “Apaga incêndios” constantemente;
* Focado em eficiência, qualidade e resultados;
* Comunicativo e colaborativo entre áreas;
* Engajado em novas tecnologias e soluções inovadoras.

**Dores e necessidades:**

* Sobrecarga diária impede foco em ações estratégicas e preventivas;
* Pressão do jurídico e da liderança para reduzir reclamações, processos e melhorar métricas de desempenho;
* Dificuldade em acessar dados de diferentes áreas para análise e tomada de decisão;
* Reclamações de clientes impactam percepção e resultados de vendas;
* Necessidade de centralizar informações, priorizar problemas e agilizar processos;
* Sobrecarga ao gerenciar comunicação entre atendimento, marketing e equipe;
* Necessidade de ferramentas ágeis, visuais e intuitivas para aumentar produtividade e clareza de relatórios;
* Dificuldade em reter e motivar funcionários devido à pressão constante.

**Objetivos:**

* Reduzir número de reclamações e problemas recorrentes;
* Transformar feedbacks negativos em oportunidades estratégicas;
* Melhorar eficiência do atendimento e integração entre áreas;
* Criar campanhas de marketing mais eficazes com base em dados e insights;
* Demonstrar ações concretas de melhoria para a liderança;
* Facilitar retenção, motivação e performance da equipe.

## **Proto-Persona 2**

**Nome:** Rayssa Ribeiro  
**Cargo:** Diretora de Marketing

**Frase que define o problema:**  
 *" Sou diretora de marketing de uma companhia aérea brasileira, e estou tendo dificuldade de entender as quedas nas vendas. Sou responsável por equilibrar promoção da marca, reputação e os resultados comerciais."*

**Palavras-chave / Perfil:**

* Estratégica e empoderada
* Criativa e detalhista
* Focada em resultados e inovação
* Comunicativa, gosta de engajar nas redes sociais (TikTok e LinkedIn)
* Colaborativa entre áreas, sempre buscando soluções integradas

**Dores e necessidades:**

* Dificuldade em transformar feedbacks negativos em aprendizado estratégico.
* Sobrecarga na gestão da comunicação entre equipes de atendimento, marketing e operações.
* Necessidade de ferramentas que permitam **monitorar, priorizar e analisar reclamações de forma ágil**.
* Precisa de **relatórios claros e visuais** que mostrem padrões, antecipem problemas e possibilitem decisões rápidas.
* Ações de marketing com baixo retorno ou vendas estagnadas precisam ser diagnosticadas rapidamente.
* Dificuldade em acessar dados de outras áreas para investigar problemas de percepção do cliente.
* Pressão constante de superiores para melhorar métricas de desempenho, aumentar vendas e engajamento da marca.
* Lidar com reclamações constantes e queda na percepção do cliente, sem visibilidade rápida sobre padrões críticos ou origem dos problemas.

**Objetivos:**

* Sistemas integrados entre SAC, operações e marketing.
* Criar campanhas de marketing mais eficazes com base em dados e insights;
* Ferramentas visuais e intuitivas que facilitem **identificação de problemas e tomadas de decisão estratégicas**.
* Capacidade de **transformar dados em insights acionáveis** rapidamente.