

Stela Bruno da Silva

Av. Jabaquara, 1469
São Paulo - SP
(11) 96142-2979

Solteira
stelabs@outlook.com.br

Objetivos

Análise de ferramentas de comunicação com ênfase em linguagem verbal e visual.

Instrução Acadêmica

- Senac São Paulo

Pós-Graduação em Gestão da Comunicação em Mídias Digitais (02/2016 – 07/2017) - Concluído

- UNINOVE

Comunicação Social - Jornalismo (02/2008 - 11/2012) - Concluído

Resumo

Experiência como Analista de Comunicação, com foco em criação textual e visual para público interno e externo. Relacionamento com o cliente para buscar soluções e melhorias. Responsável pelo calendário anual de campanhas de engajamento, visando melhorar os índices de qualidade do *Call Center*. Organização de eventos para divulgação da marca. Auxílio na definição dos fluxos de atendimento junto ao cliente para o *Call Center*. Criação de materiais visuais para banners e TV. Especialista em gestão de conteúdo digital do Terceiro Setor para diversos ambientes (redes sociais, sites institucionais, manuais, boletins para público interno e externo, entre outros). Experiência no uso de técnicas de SEO para e-Commerce, visando melhorar o ranqueamento orgânico nas plataformas de pesquisa. Análise e acompanhamento de acessos via Google Analytics.

Cursos / Especializações

Google Analytics - Como extrair insights - FAAP 05/2018

Formação Executiva em Comunicação Empresarial - UNINOVE 02/2008 - 11/2010

Experiências Profissionais:

- Grupo Qualicorp

11/2014 -

Atual

Ramo: Administradora de Benefícios

Cargo: Analista de Qualidade Junior

Ênfase em comunicação. Análise, criação e revisão textual e visual do manual de apoio ao Call Center. Implantação e gerenciamento da ferramenta de Intranet Novo Expresso (MMCafé), criação e administração de logins, edição e publicação de textos e imagens. Reuniões mensais com o Call Center para entender suas necessidades quanto aos manuais de apoio. Reuniões periódicas com clientes externos para o alinhamento de informações e fluxos dos processos da Companhia. Ações de comunicação para a divulgação de comunicados e de ações corporativas aos funcionários do Call Center. Confecção de relatórios semanais e mensais de acompanhamento de acessos dos usuários. Brainstorming mensal para definir ações de melhorias na comunicação com o Call Center. Construção e

aprovação de roteiros para vídeos corporativos. Criação e gerenciamento de conteúdo para exibição nas TVs corporativas. Criação e execução de campanhas motivacionais e eventos para a melhoria dos indicadores da operação.

- **Grupo IDOC**

06/2013 -

11/2014

Ramo: Marketing Digital

Cargo: Redatora Líder

Supervisão da equipe de redatores de e-commerce. Gestão e revisão do conteúdo criado pelos redatores. Aprovação de peças em HTML.

Cargo: Redatora

Criação de conteúdo textual para e-commerce com utilização de técnicas de SEO. Cadastro de produtos na plataforma VTEX.

- **CARE Brasil**

07/2012 – 04/2013

Ramo: Terceiro Setor

Cargo: Analista de Comunicação

Redação de boletins internos e externos, social media, redação para site institucional, revisão de releases, contatos com fontes, elaboração de estratégias de comunicação.

Conhecimentos específicos

Google Analytics;

Inglês intermediário;

Plataforma VTEX;

Blogger e Wordpress;

Pacote Office;

Plataforma de base de conhecimento Novo Expresso;

Mídias Digitais;

Noções de HTML.