Maria Luiza Andrade Silva

CRM & Growth | Lifecycle | Salesforce Marketing Cloud | SQL
Belo Horizonte, MG · aberta a remoto e híbrido · (31) 98627-6287 · luizamariasilva2001@gmail.com
LinkedIn: linkedin.com/in/maria-luiza-as · Portfólio: malusilva.com

RESUMO

Profissional de CRM com mais de 3 anos em marketing e foco em estratégia orientada por dados. Desenho jornadas e réguas no Salesforce Marketing Cloud, construo segmentações com SQL e uso LTV, churn, propensão de compra e testes A/B para decidir onde investir. Resultados recentes: **+20% de faturamento** em campanha de CRM, **+25% em aquisição e qualificação de leads**, **+32% em leads de cross-sell** e **-0,8 p.p. de churn**. Cursando MBA em Data Science, IA e Analytics (USP/Esalq).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Banco Inter | Analista de CRM & Conteúdo Pleno

Out/2026 – Nov/2026 · Belo Horizonte

- Atuei na criação e gestão de jornadas no Salesforce Marketing Cloud, integradas ao Salesforce CRM, com Comercial e TI.
- Acompanhei KPIs de campanhas (abertura, clique, conversão e churn) e apoiei a leitura de resultados com relatórios de performance.
- Cuidei da qualidade da base e de segmentações para campanhas, incluindo upsell e cross-sell, e participei da estruturação de testes A/B.
- Produzi conteúdo para blog, newsletter e e-mail marketing e colaborei com mídia e growth em landing pages de aquisição.

CPE Tecnologia | Analista de CRM Pleno

Jan/2024 – Jul/2026 · Topografia, agrimensura e tecnologia

Estratégia e resultados

- Planejei a campanha Black Antecipada (segmentação, urgência e atuação com o time comercial), com **+20% de faturamento** no período.
- Estruturei o cross-sell manutenção + curso para clientes com equipamentos ativos, gerando **+32% de leads** para o serviço.
- Transformei a leitura de KPIs em melhorias contínuas: **~+1,5 p.p. na taxa de clique** e **-0,8 p.p. de churn**.

Dados e inteligência de CRM

- Calculei o LTV a partir do histórico de oportunidades e classifiquei a base em faixas de valor (A–I), com uma estratégia por cluster.
- Estruturei 5 métricas no Data Cloud: score de propensão (recência, frequência e valor), LTV, risco de churn, afinidade de cross-sell e sazonalidade.
- Auditei 94.598 leads no Salesforce, mapeando lacunas de dados e propondo melhorias na modelagem (Leads, Contas, Oportunidades).

Automação, jornadas e testes

- Desenhei jornadas no Salesforce Marketing Cloud integradas ao Sales Cloud; fluxos de e-mail e SMS aumentaram em **25%** a aquisição e qualificação de leads.
- Automatizei o handoff para vendas: o clique gerava lead, campanha e tarefa no Salesforce, distribuída de forma igualitária entre atendentes.
- Conduzi testes A/B (ex.: e-mail técnico x comercial no lançamento do Elios 3, com clique de 1,2% x 0,7%) e apliquei os vencedores.
- Mantive a base higienizada, com 6 a 10 mil clientes qualificados e engajados a cada 30 dias, e treinei a equipe no Marketing Cloud.

Autêntica Engenharia | Analista de Marketing

Abr/2022 – Set/2023 · Engenharia e construção

- Planejei e executei mídia paga (Google Ads e Meta Ads) conforme o plano mensal, buscando eficiência de investimento.
- Gerenciei agências e fornecedores, do briefing à aprovação de campanhas e conteúdos.

- Monitorei o Google Analytics e implementei melhorias de UX/UI no site; construí buyer personas com o time comercial.
- Coordenei eventos internos e externos, conteúdo para redes sociais e ações de endomarketing.

COMPETÊNCIAS

Estratégia: CRM, lifecycle, jornada do cliente, segmentação, retenção, upsell e cross-sell, testes A/B e grupo controle
Métricas: LTV, CAC, ROI, ROAS, churn, CTR/CTOR, taxa de ativação
Ferramentas: Salesforce Marketing Cloud, Sales Cloud, Data Cloud, RD Station, HubSpot, SQL, Google Analytics, Google Ads, Meta Ads, Excel/Sheets

FORMAÇÃO

MBA em Data Science, IA e Analytics – USP/Esalq · Out/2026 – atual
Tecnólogo em Marketing – Newton Paiva · Jun/2022 – Dez/2024
Formare – Iochpe Maxion · 2018

CURSOS

Estratégia de CRM e E-mail Marketing (Conquer) · Growth Hacking e Inteligência de Dados (Conquer) · Marketing de Conteúdo (Rock Content) · Hackathon Florestas Inteligentes (Cesupa/Facens/Newton)

IDIOMAS

Português nativo · Espanhol intermediário · Inglês básico (em estudo)