

Maureen Koop

Designer de produto

koopmaureen@gmail.com

linkedin.com/in/maureen-koop

EXPERIÊNCIA

jan. 26 — agora

Nubank · Designer de produto

Jornada de gestão de cobranças

abr. 25 — dez. 25

Jornada de cobranças

Desenhei a experiência de novos recursos de cobrança com foco em entregar valor de gestão financeira além dos atributos transacionais básicos. Liderei o design de soluções como a automação de cobranças recorrentes, a personalização avançada de parcelas, o processamento inteligente de documentos via IA para geração automática de cobranças e a criação de cobranças assistida por agente conversacional via chat. Ao longo do processo, conduzi pesquisas de modelo mental para integrar perfeitamente esses novos recursos às rotinas existentes dos usuários. As entregas alavancaram o CSAT em 13%, impulsionando o engajamento, a retenção e o volume de usuários ativos mensais (MAU).

abr. 23 — mar. 25

Conta Simples · Designer de produto

Jornada de gestão financeira

Mapeei a jornada de conciliação bancária por meio de service blueprints para diagnosticar gargalos e entender como os clientes utilizavam os relatórios financeiros no fim do mês. Redesenhei a experiência permitindo o enriquecimento de dados na própria plataforma, simplificando processos burocráticos e reduzindo a complexidade operacional dos analistas financeiros. Como resultado, aumentamos a satisfação do cliente (CSAT de 3 para 4 no consumo de extratos) e reduzimos o volume de chamados de suporte de 30 para 20 tickets por semana.

ago. 21 — mar. 23

Jornada de ativação

Conduzi o discovery para redefinir o conceito de “cliente ativo”, combinando pesquisas qualitativas e análises quantitativas de navegação para compreender as necessidades reais do usuário e o comportamento dos clientes de alta retenção. Equilibrando o valor para o usuário e as metas de negócio, projetei a experiência de onboarding direcionada a orientar novos clientes através das ações essenciais do produto durante suas primeiras semanas de uso.

fev. 19 — jul. 21

Oppa e Meu Móvel de Madeira

Designer industrial

Após a atuação na loja física, passei a integrar o time de design da empresa. Participei da proposição de briefings a partir de pesquisa de mercado e tendências, explorei conceitos de novos itens para o catálogo e participava do controle de qualidade dos protótipos produzidos pela fábrica.

mai. 17 — jan. 19

Assistente de marketing

Na abertura da primeira loja física do Meu Móvel de Madeira, meu trabalho foi fazer o espaço físico sustentar a promessa da marca: um mostruário com conceito de casa acolhedora, e não apenas exposição de produtos. Atuei na reorganização do layout e a distribuição dos ambientes, utilizei o atendimento para compreender o espaço que o cliente desejava mobiliar e com base nisso propor a inclusão — ou a revisão — de produtos no mostruário.

jan. 17 — fev. 17

Alemanha

FutureLab.cologne · Freelancer

Workshop de design

FutureLab é um workshop de design que ocorre em uma feira na Alemanha (Colônia), supervisionado pelo Professor Jenz Grobthans (KISD — Köln International School of Design). Se trata de uma participação em uma feira internacional, na qual alunos de design criam conceitos de embalagens e produtos inovadores em um curtíssimo período de tempo, passando por todo o processo: gerar alternativas, desenvolver conceitos e criar protótipos. A cada dia os alunos recebem uma nova tarefa e devem apresentar os resultados para os participantes da feira.

ago. 16 — out. 16

Alemanha

Daniel Botschen · Freelancer

Embalagem de temperos

Em Frankfurt, na Alemanha, atuei no desenvolvimento de embalagem de temperos para uma empresa local: gerenciei o projeto e a equipe (2 outros designers), explorei alternativas, formulei conceitos e construí protótipos.

abr. 14 — ago. 15

Núcleo de Design e Sustentabilidade — UFPR · Pesquisador acadêmico

Luminárias LED para Habitações de Interesse Social

Em iniciação científica com empresa parceira, desenvolvi luminárias LED para Habitações de Interesse Social com foco em design de serviços: da pesquisa com moradores e imersão na empresa ao desenvolvimento de conceitos, prototipagem e testes. Ao longo do projeto, modeleí blueprints e jornadas do usuário — da decisão de compra à instalação e manutenção — para conectar produto, serviço e rotina de uso.