GUIA CRO BRASIL

Como estruturar um time de CRO

Modelos, papéis, ritos e maturidade para transformar experimentação em uma capacidade de negócio, não em uma fila de testes.

Material proprietário · **CRO Brasil**

Estrutura · Operação · Cultura

QUEM SOU EU

Taciana Serafim

Fundadora & mentora da CRO Brasil. Especialista em Growth, CRO e Experimentação.

- ✓ +15 anos em e-commerce, vendas, marketing e Growth
- ✓ Lidera programas de CRO e cultura de experimentação data-driven
- ✓ Especialista em neuromarketing, persuasão e testes A/B
- ✓ Mentora de profissionais e times em otimização de conversão



MARCAS POR ONDE PASSEI

Motorola **L'Oréal** **Serasa** **Centauro** **Casas Bahia** **Anima Educação** **Mycon** **Posthaus**

Um time de CRO não nasce quando a empresa contrata alguém para rodar testes.

Ele nasce quando a empresa decide parar de tomar decisões digitais no escuro.

CRO BRASIL

O ERRO MAIS COMUM

Contratar uma pessoa não é o mesmo que criar um sistema

O ATALHO QUE FALHA

"Vamos contratar alguém de CRO"

- ✕ Espera-se que uma pessoa resolva o que é um problema de capacidade
- ✕ Sem dados organizados, ela não tem do que partir
- ✕ Vira uma fila de testes soltos, sem método
- ✕ O conhecimento sai junto quando a pessoa sai

O QUE FUNCIONA

"Quais capacidades precisamos?"

- ✓ Define primeiro o gargalo de crescimento, conversão ou aprendizado
- ✓ Constrói as capacidades: dados, pesquisa, design, dev, decisão
- ✓ O método vive no processo, não em uma cabeça só
- ✓ Cresce e escala junto com a maturidade da empresa

Antes de montar um time de CRO, entenda qual **gargalo** você está tentando resolver. A pessoa vem depois da pergunta, nunca antes.

A ANALOGIA CERTA

Não é uma equipe de testes. É uma sala de investigação.

Investiga comportamento

Entende o que as pessoas fazem, onde travam e por quê, antes de propor qualquer mudança.

Mapeia fricção e oportunidade

Transforma sinais soltos (dados, sessões, feedback) em hipóteses priorizadas.

Usa o teste como instrumento

O teste A/B é um dos instrumentos da investigação, nunca o objetivo final.

CRO não é sinônimo de teste A/B. O teste é como a empresa **confirma** uma resposta, não como ela **descobre** a pergunta certa.

O QUE UM TIME DE CRO REALMENTE ENTREGA

O time de CRO transforma dúvida em evidência.

Diagnóstico de oportunidades

Hipóteses priorizadas

Experimentos bem desenhados

Aprendizados documentados

Decisões mais seguras

Eficiência sobre tráfego e jornada

Cultura de aprendizado contínuo

O RESULTADO

Menos achismo. Mais receita aprendida.

CRO Brasil

CRO BRASIL

CRO COMO SISTEMA

Uma competência que conecta, não uma caixinha isolada



O time não substitui essas áreas; ele as **conecta em torno de uma pergunta**: o que o comportamento real das pessoas está nos dizendo?

MODELO 1 DE 3 · ESTRUTURA

Time centralizado

Um núcleo especialista conduz toda a operação de CRO: método, análise e execução partem do mesmo lugar.

Indicado para empresas **começando**, com pouca governança, que precisam **padronizar método** e ainda não têm cultura de experimentação.

PONTOS FORTES

- ✓ Mais controle
- ✓ Consistência metodológica
- ✓ Qualidade na análise
- ✓ Processo criado do zero

RISCOS

- ✗ Vira gargalo
- ✗ Concentra conhecimento
- ✗ Dificulta a escala

MODELO 2 DE 3 · ESTRUTURA

Time descentralizado

Diferentes áreas e squads têm autonomia para conduzir seus próprios experimentos, perto dos problemas reais.

Indicado para empresas **mais maduras**, organizadas em squads, com boa capacidade analítica e **cultura de decisão por dados**.

PONTOS FORTES

- ✓ Mais velocidade
- ✓ Proximidade do problema
- ✓ Maior volume de testes
- ✓ Autonomia das áreas

RISCOS

- ✗ Perda de padrão
- ✗ Testes mal desenhados
- ✗ Esforço duplicado
- ✗ Aprendizado espalhado

CRO BRASIL

MODELO 3 DE 3 · ESTRUTURA

Centro de excelência

Modelo híbrido: um núcleo central define método, governança e capacitação, enquanto as áreas executam com **autonomia orientada**.

Indicado para empresas que querem **escalar CRO** entre múltiplas áreas digitais, equilibrando autonomia e qualidade.

PONTOS FORTES

- ✓ Escala com governança
- ✓ Democratiza o teste
- ✓ Padroniza aprendizados
- ✓ Consistência entre áreas

RISCOS

- ✗ Vira burocracia
- ✗ Excesso de aprovação
- ✗ Núcleo teórico demais

CRO BRASIL

COMPARATIVO

Qual modelo para qual momento

CRITÉRIO	CENTRALIZADO	DESCENTRALIZADO	CENTRO DE EXCELÊNCIA
Quando usar	Início, sem processo	Squads maduros	Escala entre áreas
Velocidade	Média	**Alta**	Alta com governança
Padrão de método	**Alto**	Baixo	**Alto**
Volume de testes	Limitado pelo núcleo	**Alto**	**Alto**
Maior risco	Virar gargalo	Perder consistência	Virar burocracia
Em uma frase	Controle e qualidade	Autonomia e velocidade	Escala com padrão

Não existe estrutura única ideal. O modelo certo depende da **maturidade**, do **objetivo** e da **capacidade operacional** da empresa, e costuma evoluir com o tempo.

PAPÉIS ESSENCIAIS

Pense em capacidades, não em cargos

CRO / Experimentation Lead

Estratégia, priorização, alinhamento com o negócio e governança.

Dados / Web Analytics

Funil, métricas, tracking, análise e leitura de oportunidades.

UX Researcher

Comportamento, fricções, objeções e contexto do usuário.

UX/UI Designer

Transforma hipóteses em soluções visuais testáveis.

Dev de Experimentação

Implementação com qualidade, performance, QA e integração.

Copy / Mensagem

Clareza, proposta de valor, CTAs e redução de ambiguidade.

Product / Growth Manager

Conecta experimentos ao roadmap, às metas e ao crescimento.

Empresas menores não contratam todos de uma vez. O essencial é garantir que essas **capacidades existam** de alguma forma.

ESTRUTURA POR MATURIDADE

A régua dos 4 níveis

1

Início

Iniciativas pontuais. 1 responsável por CRO/Growth com apoio parcial de dados, design e dev.

FOCO

- Organizar dados e funil
- Backlog inicial
- Primeiros testes simples

2

Operação recorrente

Cadência de testes. CRO Lead, dados, design, dev e apoio de pesquisa e copy.

FOCO

- Criar ritos
- Priorizar e melhorar QA
- Reportar impacto

3

Squad dedicado

Time multidisciplinar completo focado em CRO, trabalhando por jornadas.

FOCO

- Mais profundidade
- Conectar com metas
- Aprendizados reutilizáveis

4

Centro de excelência

Head de Experimentação, Program Manager, especialistas e representantes de squads.

FOCO

- Governança e padrões
- Capacitação
- Cultura organizacional

CRO BRASIL

RITOS DE OPERAÇÃO

Uma esteira de aprendizado

Observar
Weekly de oportunidades

Priorizar
Priorização do backlog

Testar
Planning + QA

Medir
Review de resultados

Aprender
Documentar evidência

Decidir
Comitê mensal

Cada volta da esteira deixa um **aprendizado documentado**, e cada aprendizado torna a próxima decisão mais barata e mais segura.

CRO BRASIL

MÉTRICAS DO PROGRAMA

Meça operação, qualidade e impacto

Operação

- Testes planejados x publicados
- Tempo entre hipótese e publicação
- Tempo de análise
- Gargalos por etapa
- % de testes documentados

Qualidade

- Hipóteses baseadas em evidência
- Métrica primária clara
- QA completo antes de publicar
- Resultados documentados
- Aprendizados reutilizados

Impacto

- Incremento de conversão e receita
- Redução de abandono
- Aumento de ativação
- Receita por visitante
- Eficiência da jornada

Um programa maduro não mede só quantos testes ganhou. Mede **quanto a empresa aprendeu**, e quanto esse aprendizado melhorou as decisões.

ONDE O TIME DEVE FICAR

Depende do objetivo, não do organograma

Em Marketing

Foco em aquisição: landing pages, campanhas, geração de leads e mídia paga.

Em Produto

Foco em onboarding, ativação, adoção, retenção e a experiência logada.

Em Growth

Foco em crescimento, loops, eficiência de canais e experimentação multidisciplinar.

Centro de excelência

Foco em escala, governança e democratização da experimentação.

O que importa não é a posição no organograma. É se o time tem **acesso aos dados**, **influência sobre a jornada** e **autonomia** para transformar aprendizado em decisão.

IMPLANTAÇÃO EM 90 DIAS

Do diagnóstico à governança

Dias 1 a 30

Diagnóstico

- Mapa do funil
- Auditoria de dados
- Análise de páginas críticas
- Levantamento de fricções
- Backlog inicial
- Métrica principal definida

Dias 31 a 60

Primeira cadência

- Priorização de hipóteses
- Primeiros testes
- QA de tracking
- Documentação padrão
- Ritual semanal
- Primeiros aprendizados

Dias 61 a 90

Governança

- Repositório de aprendizados
- Dashboard executivo
- Comitê mensal
- Playbook de experimentação
- Plano de capacitação
- Roadmap trimestral

FECHAMENTO

Estruturar um time de CRO não é montar uma área para provar que uma tela é melhor que a outra.

É criar a capacidade interna de aprender com o comportamento real das pessoas, reduzir o achismo e transformar cada jornada digital em crescimento mais inteligente.

CRO BRASIL

Quer estruturar o seu time de CRO? **Fale com a CRO Brasil.**