

Ana Torquato

Service Designer

Contatos

e-mail: anapaulatorquato@gmail.com
linked in: <https://www.linkedin.com/in/anapaulatorquato/>
portfólio: www.anapaulatorquato.com
Celular: (16) 99761 - 4999

Metodologias

Entrevista em profundidade
Avaliação heurística
Observação participante
Teste de conceito
Teste de Usabilidade
Journey Mapping
Persona
Workshop de ideação
Survey

Resumo

Tenho expertise na gestão de iniciativas de design de serviços, validação de conceitos em projetos de inovação e pesquisa em user experience. Minha trajetória em pesquisa também inclui a identificação de tendências de comportamento e consumo, que são invariavelmente aplicadas à estratégia de produtos e serviços.

Sou uma profissional especializada em Gestão de Negócios, Pesquisa de Tendências, Design e Inovação. Possuo conhecimento em metodologias como OKR, abordagem do Design thinking, além de outras práticas de pesquisa e técnicas de Experiência do Usuário (UX), com o objetivo de aprimorar a entrega de projetos e a satisfação dos usuários.

Tools

Colaboração:
Miro / Fig Jam

Gerenciamento de projeto:
Asana / trello / Confluence /
Jira

Transcrição:
Transkriptor

Survey: Qualtrics,
Google Forms, Survey monkey,
Mailchimp

Documentação:
Confluence / Notion
/ Sharepoint

Experiência profissional

Service Designer / UX Researcher Senior / BOSCH EMEA (Livework)
JANEIRO DE 2025 - ATUAL - REMOTO

Resumo

Atuo como **UX Researcher na Livework, alocada na Bosch EMEA**, conduzindo pesquisas qualitativas e quantitativas para compreender necessidades, comportamentos e expectativas dos usuários, apoiando a evolução de serviços centrados no usuário. Sou responsável pela criação e refinamento de mapas de jornada e service blueprints, identificando pontos de contato críticos e oportunidades de melhoria. Facilito workshops e sessões de cocriação com stakeholders, analiso dados e transformo insights em recomendações açãoáveis para inovação e otimização de serviços. Também coordeno testes de usabilidade, defino métricas de sucesso e avalio o impacto das soluções de UX nos resultados do negócio. Contribuo para a definição da visão estratégica dos serviços, promovendo uma cultura de design thinking e inovação, além de desenvolver e manter o repositório de pesquisa da equipe de design. Utilizo ferramentas como Miro, Figma e soluções baseadas em IA para apoiar análises, prototipação e comunicação de resultados.

Ferramentas de IA

N8N
Chat GPT
Notebook LM
Claude
Lovable
Midjourney
Firebase

Atividades e habilidades em destaque:

Criação do repositório de pesquisa (Confluence – Docupedia).
Proficiência em ferramentas como MIRO, FIGMA, Transcriptor e ferramentas baseadas em IA. - Desenvolvimento do Guia de Mapeamento de jornada com suporte de IA.
Experiência na construção de services *blueprints* e mapas de jornada do usuário (mais de 80 jornadas de serviço mapeadas)
Forte habilidade de comunicação e storytelling para apresentações de impacto em língua estrangeira.
Competência em pesquisa com usuários e análise de dados - definição de métricas e monitoramento para o time de UX Design.

Idiomas

Inglês Fluente
Espanhol Intermediário

Experiências no exterior

Programa de Aupair in America - 2008-2009.

Web Summit 2019 e 2021 - Lisboa - parte do grupo Women in Tech.

Imersão de Coolhunting na cidade de Lisboa.

Ganhadora do Beyond Creative 2022 com o projeto de inovação social Casa Mulher Autoral - iniciativa de aceleração da FLUL - Lisboa.

Grupo Alliança Saúde / Service Designer / UX Researcher Senior

MAIO DE 2024 - SETEMBRO 2024 - REMOTO

Resumo

Atuação na condução e análise de pesquisas com usuários para identificar necessidades, comportamentos e motivações, utilizando métodos qualitativos e quantitativos. Desenvolvimento de personas e mapeamento de padrões e insights estratégicos para embasar decisões de design e produto. Planejamento e execução de testes de usabilidade para avaliar a eficácia e a satisfação do usuário. Colaboração contínua com designers, times de produto e stakeholders, fornecendo recomendações e feedbacks orientados por dados. Apoio estratégico à equipe na identificação de oportunidades de inovação e melhoria contínua de produtos e serviços.

Atividades em destaque

Mapeamento 360° do serviço a partir da visão de blueprint e definição do roadmap de melhorias para 2025.

Aplicação de testes de usabilidade para melhorias na experiência de agendamento online (usuário final) e atendimento URA.

Estúdio Marte / Project Lead / Service Designer

SETEMBRO DE 2021 - FEVEREIRO 2023 - REMOTO

Resumo

Atuação no planejamento, condução e aplicação de pesquisas em projetos de design de serviços e inovação. Liderança de projetos digitais com foco em experiência do usuário, desde a concepção até a entrega final, assegurando alinhamento estratégico, cumprimento de prazos e gestão de orçamento. Aplicação de metodologias ágeis (Kanban) para otimização de fluxos de trabalho e eficiência dos times. Interface contínua com stakeholders internos e externos, garantindo comunicação transparente e alinhamento de expectativas ao longo de todo o ciclo do projeto. Definição de escopo, ferramentas e abordagens com base em Design Thinking, mediação de workshops de cocriação, elaboração de relatórios de status e entregáveis finais, além de feedback estruturado para os times de projeto.

Atividades em destaque

8 validações de conceitos para o super app do SulAmérica.
Desenvolvimento do aplicativo de promoção tipo sorteio para o BrasilCap.
Desenvolvimento do aplicativo de delivery Mamboo para usuários localizados na Angola.
Proposta de roadmap de serviços, com base em design research, para Swap serviços financeiros.
Desenvolvimento do repositório e modelo padrão de trabalho do time de Design DASA.

Grupo Palomax / Diretora de Operações

AGOSTO DE 2016, AGOSTO DE 2021 - Matão

Resumo

Atuação estratégica na gestão de projetos e operações com foco em eficiência organizacional e melhoria contínua da experiência do cliente, integrando áreas como Operações, Comercial, Recursos Humanos e Marketing. Responsável pela definição e execução do planejamento estratégico alinhado a OKRs, garantindo coerência entre objetivos de negócio, processos internos e jornadas do cliente. Implementação e monitoramento de políticas, normas e procedimentos operacionais orientados à qualidade do serviço e à consistência da experiência. Liderança do núcleo de Treinamento & Desenvolvimento, com foco em capacitação de equipes para entrega de valor ao cliente, definição de KPIs e acompanhamento de performance. Condução de pesquisas de mercado, concorrência e tendências para embasar decisões estratégicas e evolução dos serviços. Acompanhamento de ações promocionais, eventos e canais de venda para coleta de feedback de consumidores e identificação de oportunidades de melhoria. Gestão de CRM, indicadores de relacionamento e operação do e-commerce, contribuindo para a otimização da jornada do cliente e ativação de produtos em campanhas de marketing.

Atividades em destaque:

Implantação do modelo de Gestão de Categorias (Aumento de 3% na margem comercial geral)
Modelo aplicado do Processo Operacional Padrão (Melhoria nos processos operacionais e satisfação do cliente).
Liderança da equipe de desenvolvimento da Avaliação de Desempenho e Pesquisa de Clima & Desenvolvimento.
Modelo de Gestão de tarefas das áreas Operacional, desenvolvimento de indicadores e gestão de performance das equipes de loja (7 lojas).
Desenvolvimento e implantação da operação do canal e-commerce. (aumento de 3% na venda geral e manutenção do nível de venda em período de pandemia).
Modelo de Gestão Ágil OKR - desenvolvimento de indicadores para monitoramento dos objetivos estratégicos da empresa.
Formulação de perfis de consumo e elaboração de insights para fins comerciais.
Implantação e gestão do Programa de fidelidade.
Implantação do modelo de pesquisa NPS - programa de Fidelidade.
Implantação do projeto de adequação da LGPD - Comitê responsável.

Grupo Arezzo / Gerente de Loja

FEVEREIRO DE 2016 - AGOSTO DE 2016, SÃO PAULO

Gestão de estoque; Gestão de pessoas; Visual merchandising.
Planejamento estratégico da loja; Organização e realização de eventos.
Gerenciamento do sistema de comissão de vendas;

Riachuelo / Trainee de Operações e Gerente de Operações

OUTUBRO DE 2013 - JANEIRO DE 2016, SÃO PAULO

Acompanhamento de indicadores de venda.
Planejamento estratégico da loja e análise comercial.
Visual merchandising.
Gestão e desenvolvimento de pessoas.
Aplicação de Feedback e pesquisa de Clima&Engajamento.
Organização de eventos para lançamento de campanhas sazonais.
Parte da equipe responsável pela abertura da Flagship Oscar Freire.

ZARA / Gerente de operações

AGOSTO DE 2010 - JANEIRO DE 2013, SÃO PAULO

Visual merchandising e adaptação dos modelos de visual ditados pela Espanha; Abertura de novas lojas; Gestão de Estoque - rotação de produtos; Gestão de Pessoas e treinamento de equipe; Análise de relatórios - impacto nas vendas; Gestão de produtos; Interpretação de tendências da Moda - relação com as coleções da empresa.

Educação**Universidade de Lisboa/ Mestrado em Comunicação e Cultura**

SETEMBRO DE 2021 - 2024 - LISBOA

USP Online/ Gestão de Projetos

JANEIRO DE 2024 - ONLINE

Digital House/ UX Design

JANEIRO DE 2021 - JULHO 2021, ONLINE

Universidade de Lisboa + ELISAVA (Barcelona)/ Pós Graduação em Gestão de Tendências + Design Thinking e inovação

JANEIRO DE 2019 - FEVEREIRO 2020, LISBOA

Fundação Dom Cabral / Formação Executiva - Gestão de Projetos

MARÇO DE 2020 - DEZEMBRO 2020, IN COMPANY

Fundação Instituto de Administração - FIA/ MBA Gestão de Negócios do Varejo

JANEIRO DE 2014 - DEZEMBRO 2016, SÃO PAULO

Unesp - Bauru/ Relações Públicas

JANEIRO DE 2004 - DEZEMBRO 2007, SÃO PAULO