

# Ana Torquato

Service Designer

## Contatos

e-mail: [anapaulatorquato@gmail.com](mailto:anapaulatorquato@gmail.com)

linked in: <https://www.linkedin.com/in/anapaulatorquato/>

portfólio: [www.anapaulatorquato.com](http://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 acionáveis 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

---

## 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.

## 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.

## Grupo Aliança 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