

JOÃO PEDRO GAGLIARDI DA SILVA

PRODUCT DESIGNER SÊNIOR

Praia Grande/SP • (11) 99546-8544 • jpgagliardi@gmail.com • [linkedin.com/in/jpgagliardi](https://www.linkedin.com/in/jpgagliardi)

RESUMO

Product Designer com quase 10 anos de experiência em produtos digitais, atuando nos segmentos de seguros e saúde. Trabalho do discovery à implementação: mapeamento de jornadas, entrevistas, testes de usabilidade, prototipação e acompanhamento junto aos times de produto e tecnologia.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

PORTO SEGURO | Product Designer Sênior | *Mai/2022 – Nov/2025 · 3 anos e 7 meses*

Atuação nas verticais de Auto e Finanças, liderando iniciativas de descoberta, definição e evolução de produtos digitais voltados para clientes, corretores e áreas operacionais.

Transformação digital do ecossistema de Vistoria Prévia

Liderei como único designer a transformação digital completa do processo de vistoria prévia de veículos da Porto, cobrindo toda a jornada do agendamento pelo corretor até a análise e aprovação pela seguradora, ao longo de aproximadamente 3 anos.

O projeto envolveu a modernização dos sistemas de backoffice legados e a criação de novas plataformas integradas ao ecossistema Porto, entregues em fases:

- Plataforma de agendamento para corretores: substituiu um processo manual e lento por uma interface integrada, reduzindo o tempo médio de agendamento de 8 para 2 minutos.
- Plataformas operacionais: criação de interfaces para validação de dados do veículo, distribuição de vistorias para vistoriadores e especialistas, e análise para aprovação ou recusa pela seguradora.
- PWA de vistoria online: substituiu um app defasado por uma plataforma web unificada, com experiências distintas para cliente final e vistoriador. O tempo médio de vistoria caiu mais de 40% e a vistoria domiciliar passou a ser restrita a SP e casos excepcionais.
- Vistoria por vídeo: nova modalidade onde o vistoriador realiza a vistoria remotamente com o cliente em tempo real, aumentando a assertividade na análise do veículo.
- Vistoria assistida por IA: nova modalidade onde o cliente realiza a vistoria de forma autônoma, com apoio de inteligência artificial para orientar a captação do vídeo 360° e validar as fotos obrigatórias em tempo real, reduzindo retrabalho no time de análise.

Todo o processo foi conduzido com discovery estruturado: mapeamento de jornadas, análise de reviews da App Store e Google Play, entrevistas com clientes, corretores, vistoriadores e especialistas internos, testes de usabilidade e acompanhamento da implementação.

Modernização da operação financeira de atendimento ao cliente

Liderei o redesign da operação de atendimento financeiro ao cliente, que dependia de múltiplas interfaces entre sistemas e plataformas distintas para tarefas como alteração de forma de pagamento, consulta de dados e geração de boletos, gerando atendimentos longos e experiência fragmentada para os operadores.

Conduzi o processo completo de discovery: mapeamento de jornadas, entrevistas com usuários, testes de usabilidade e validações com o time, até o handoff para desenvolvimento. A solução foi uma plataforma unificada que centralizou todas as operações em um único ambiente. Com base nos testes de usabilidade, a estimativa de redução do TMO (Tempo Médio de Operação) foi de 60%.

Evolução dos fluxos de Endosso e Emissão

Atuei como único designer em um projeto de grande escala envolvendo 4 squads, responsável pela modernização dos sistemas de gestão de propostas e apólices da Porto para suportar a integração da Azul Seguros ao ecossistema da companhia.

O processo envolveu mapeamento completo dos sistemas legados, identificação de oportunidades de melhoria, criação das novas plataformas, validações com os times e handoff para desenvolvimento. Um dos principais desafios era a complexidade operacional dos sistemas existentes, que exigiam até 1 mês de treinamento para novos operadores. Com as novas plataformas, esse tempo caiu para 1 semana.

SULAMÉRICA | Product Designer | *Mai/2019 – Mai/2022 · 3 anos*

Atuei no squad core dos aplicativos de Saúde e Odonto, com responsabilidade sobre tudo que entrava nos produtos, desde melhorias de jornada e serviços existentes até iniciativas estratégicas de maior escopo.

- Rede Referenciada: redesign completo do serviço mais utilizado do app, transformando uma lista estática de parceiros em uma experiência de navegação baseada em mapa, com busca por GPS, filtros por especialidade e categorias. A aceitação pelos usuários foi orgânica, sem impacto negativo nas avaliações das lojas.
- Design System: participei da construção inicial do Design System da SulAmérica, em sessões colaborativas com os demais designers para mapear inconsistências e padronizar componentes. A biblioteca foi adotada em produção e segue em uso até hoje.
- Novo fluxo de login: redesign da jornada de autenticação do app, melhorando a experiência de acesso dos usuários.
- Visão de produto para o novo app Saúde: liderei uma iniciativa estratégica de recriação do app, conduzindo discovery com dados da empresa, análise de mercado, pesquisa com usuários e prototipação.

VICTORY CONSULTING | Diretor de Arte | *Out/2016 – Abr/2019 · 2 anos e 7 meses*

Responsável pelo desenvolvimento de campanhas digitais e impressas, projetos de branding, identidade visual e comunicação institucional para clientes de diferentes segmentos. Foi nesse período que tive contato com o desenvolvimento de um aplicativo de saúde, experiência que despertou o interesse por design de produto e motivou a transição para a área de UX/UI.

INTERFOOD IMPORTAÇÃO LTDA. | Designer Gráfico e Digital | *Out/2013 – Mai/2016 · 2 anos e 7 meses*

Início de carreira com foco em criação de materiais gráficos e digitais para marcas de bebidas internacionais, atuando em campanhas promocionais, identidade visual e comunicação para canais B2B e B2C.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

IED – Istituto Europeo di Design | Graduação em Design Gráfico e Digital

CURSOS E ESPECIALIZAÇÕES

- User Experience Design Bootcamp – Tera
- Design System – Meiuca
- Intercâmbio na Espanha (12 meses) – Curso de Espanhol e Experiência Profissional

IDIOMAS

- Espanhol – Fluente
- Inglês – Intermediário

FERRAMENTAS

Figma • Maze • Miro • Hotjar • Notion • Jira • Confluence