

GUILHERME RESENDE

UX Researcher | Service Designer Sênior

Belo Horizonte, MG | gfcresende@gmail.com | (31) 99194-0491

[Linkedin](#) | [Portfólio](#)

Apresentação

Profissional com 9 anos de experiência em User Research e UX Design, atuando em ambientes ágeis e projetos de alta complexidade. Trabalhou em diferentes segmentos e empresas como Sympa, Nuvemshop, Delivery Much, Bagy e Distrito, conduzindo pesquisas qualitativas e quantitativas, mapeamento de jornadas e integração entre negócio, tecnologia e design.

Atualmente, como Consultor na Update, apoia times a transformar insights em soluções acionáveis por meio de frameworks como Design Thinking, Lean UX e Service Design. Possui MBA em UX Research e certificações em Product Management, Design Thinking e Data Analytics. Curioso por natureza, acompanha de perto as transformações trazidas pela Inteligência Artificial no comportamento dos consumidores e nas oportunidades do comércio digital.

Experiências

Consultor de Pesquisa e Inovação - Update, São Paulo (Desde 2023)

- Liderança de pesquisas qualitativas e quantitativas de ponta a ponta (entrevistas, shadowing, testes de usabilidade, desk research), com foco em entender e traduzir comportamentos e necessidades em ações estratégicas.
- Criação e atualização de jornadas, mapas de serviço e ecossistemas, promovendo a centralidade do usuário em soluções digitais complexas.
- Facilito workshops com stakeholders e atuo em times ágeis, conectando design, tecnologia e negócio com métodos como Design Thinking, Lean UX e Service Design.

Principal UX Researcher - Distrito, São Paulo (2022 - 2023)

- Liderança e desenvolvimento da equipe de UX Research.
- Condução e facilitação de processos de Discovery e Delivery, resultando na identificação de insights e na validação de soluções.
- Implementação de processos e melhores práticas de UX e gestão de projetos, aumentando a eficiência e a colaboração da equipe.

Senior UX - Bagy, Belo Horizonte (2021 - 2022)

- Liderança e desenvolvimento da squad de UX Design, garantindo alinhamento estratégico e excelência na entrega.
- Estruturação e implementação de padrões e boas práticas de UX, assegurando consistência e qualidade nas experiências digitais.
- Condução de processos de Discovery e Delivery, resultando na identificação de oportunidades e no desenvolvimento de soluções centradas no usuário.

Senior UX Researcher - Delivery Much, Florianópolis (2020 - 2021)

- Análise de dados e feedback dos usuários para orientar decisões estratégicas de produto.
- Parceria com equipes de desenvolvimento para transformar insights de pesquisa em soluções implementáveis.
- Facilitação de processos de Discovery e Delivery, identificando oportunidades de melhoria e garantindo entregas eficazes.

User Researcher - Nuvemshop, São Paulo (2018 - 2020)

- Desenvolvimento e implementação de estratégias de pesquisa para otimizar a experiência do usuário em todo o funil de conversão.
- Colaboração próxima com marketing e vendas para alinhar estratégias e potencializar o impacto da pesquisa em decisões de negócios.
- Liderança de processos de Discovery focados na aquisição de clientes, gerando insights para impulsionar o crescimento da empresa.

Analista de Melhoria Contínua - Sympla, Belo Horizonte (2015 - 2018)

- Gestão de projetos transversais, promovendo colaboração eficaz entre diferentes áreas.
- Desenvolvimento e aplicação de programas de treinamento, impulsionando a adoção de novas práticas e processos.
- Mapeamento e implementação de iniciativas de melhoria contínua, resultando em ganhos expressivos de eficiência e performance.

Formação

- **MBA em UX Research, Operações de Pesquisa e Liderança em Design**
Faculdade de Tecnologia de Curitiba, 2021 - 2023.
- **Bacharelado em Comunicação Social, Publicidade e Propaganda**
Faculdade Promove de Minas Gerais, 2011 - 2015.

Informação adicional

- Product Management
PM3, 2023.
- Design Thinking
Awari, 2022.
- Data Analytics
Awari, 2019 - 2020.
- UX & Design
Alura, 2016 - 2018

Idiomas

- **Espanhol**
Intermediário.
- **Inglês**
Intermediário.