

Gabrielle Vitória da Silva

Product Designer | UX UI Designer | CRM & E-commerce

Bálsamo, SP | (17) 99603-9238

E-mail: comercialgabriellevitoria@gmail.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/gabrielle-vitória](https://www.linkedin.com/in/gabrielle-vitória)

Portfólio: gabrielle.hygnuz.cloud/

Resumo

Profissional com experiência em UX/UI Design, suporte técnico e automação de processos, atuando em projetos nacionais e internacionais. Combina visão analítica e empatia de design com habilidades técnicas em Shopify, CRM, Figma e automação com IA (n8n).

Experiência sólida em melhoria de indicadores de desempenho, arquitetura da informação, usabilidade e experiência do usuário, além de projetos de e-commerce e chatbot com IA.

Experiência

Vivelon (Portugal)

UX/UI Designer Freelancer — Agosto 2025 – Atual

Responsável pelo design UX/UI completo do e-commerce internacional da marca, incluindo migração de protótipos do Figma para Shopify e integração da experiência visual e funcional na plataforma.

Condução do mapeamento de User Journey e Customer Journey, além da arquitetura da informação abrangendo header, footer e estrutura de categorias.

Realização de benchmarking nacional e internacional, com definição de padrões de usabilidade e diferenciais competitivos para o mercado europeu de suplementos.

Desenvolvimento de onboarding, homepage, landing pages, blog e Product Detail Page (PDP), com foco em navegação fluida, acessibilidade e conversão.

Execução de UX Writing e adaptação de conteúdos para o público português, assegurando clareza, consistência e adequação cultural da comunicação.

Modelagem do fluxo completo de pagamento e checkout, otimizando a experiência mobile-first e garantindo conformidade com normas da União Europeia (GDPR/EFSA).

Criação de banners e campanhas visuais para Instagram, Facebook, TikTok e LinkedIn, mantendo coerência com a identidade visual e tom de voz da marca.

Estruturação de campanhas de e-mail automatizadas (“Happy Flow”) e journeys de chatbot com inteligência artificial, incluindo planejamento de reconstrução pós-lançamento (MVP).

Participação em reuniões de produto com stakeholders internacionais, contribuindo para a priorização de melhorias contínuas e entregas alinhadas a metas de usabilidade e negócio.

Condução de pesquisa com usuários e criação de personas a partir de entrevistas e dados, embasando as decisões de design e a priorização de funcionalidades.

Elaboração de wireframes e protótipos de baixa e alta fidelidade no Figma, validados por testes de usabilidade e testes de conceito antes do desenvolvimento.

Handoff para a equipe de desenvolvimento — comunicação de protótipos, especificações e comportamentos de interface — apoiada por base técnica em HTML, CSS e JavaScript.

Moveedu Inovação e Educação LTDA

Assistente de Suporte CRM - Março 2025 – Atual

Responsável pelo suporte técnico remoto a franqueados em todo o Brasil, abrangendo configuração de servidores, validação de apontamentos, ajustes de hosts e resolução de tickets via CRM.

Atuação como suporte técnico de nível 3 (N3), assumindo os chamados de maior complexidade e criticidade escalados pelos níveis anteriores, com diagnóstico avançado e resolução de incidentes que exigem conhecimento técnico especializado.

Desenvolvimento e implementação da estrutura de tickets pais e filhos no CRM (Movidesk), viabilizando o agrupamento e a vinculação de chamados relacionados para tratamento centralizado de incidentes recorrentes e demandas multiunidade, reduzindo retrabalho e melhorando o rastreamento e o fechamento em lote.

Participação no Projeto Hermes — agente de triagem inteligente para o CRM, estruturado em etapas (validação da base de serviços, atualização da base de conhecimento e implementação do agente no Movidesk); atuação na validação e estruturação da base de serviços, fundação que viabiliza a triagem automatizada de chamados.

Condução de reuniões de acompanhamento e validação de indicadores do setor, com foco na redução de tickets vencidos e aumento da taxa de resolução dentro do SLA.

Análise de padrões recorrentes em problemas reportados, com proposição de soluções de automação e melhoria de processos em colaboração com os times de desenvolvimento e financeiro, visando otimizar o tempo de atendimento e reduzir esforços manuais.

Participação no desenvolvimento de uma base de dados integrada à inteligência artificial (n8n) para automação da triagem de chamados, contribuindo para maior agilidade e inteligência operacional.

Apoio às iniciativas de Product Design e UX nos sistemas internos da organização, com o objetivo de aperfeiçoar a experiência de uso de franqueados e equipe técnica.

AgroRô Fertilizantes e Implementos Agropecuários

Estágio Design/Administrativo - Abril - Setembro 2024

Desenvolvimento de estratégias visuais para redes sociais, incluindo carrosséis informativos e vídeos de feedback de clientes, resultando em aumento de 15% no engajamento e maior interação online.

Implementação de melhorias no rastreamento de pedidos e cotações logísticas, com redução de 20% no tempo médio de resposta aos clientes.

Criação de planilhas dinâmicas para análise financeira e controle de cobranças, otimizando a organização administrativa e reduzindo erros operacionais em 10%.

Prestação de suporte ao cliente em processos de pagamento e rastreamento, alcançando taxa de satisfação de 90% nas interações reportadas.

Tech Trust Soluções em TI e Processos

Estágio Departamento Comercial - Outubro 2023 - Abril -2024

Prospecção de novos leads estratégicos, ampliando a base de clientes em 25% por meio de pesquisas direcionadas e estratégias de captação qualificadas.

Gestão e alimentação contínua do CRM, garantindo taxa de precisão de dados superior a 95% e melhor acompanhamento do funil de clientes.

Desenvolvimento de apresentações e treinamentos personalizados, resultando em aumento de 20% na adesão às plataformas e maior satisfação do cliente final.

Suporte a novos usuários durante o processo de onboarding, assegurando que 90% dos feedbacks coletados fossem incorporados em melhorias contínuas de interface e navegabilidade dos sistemas.

Mudando Jeitos e Confeccões LTDA

Atendimento e Vendas- Outubro 2021 - Junho -2023

Realização de vendas presenciais e online, alcançando aumento de 15% nas metas mensais, com foco em atendimento personalizado e fidelização de clientes.

Gerenciamento de cadastro de mercadorias e emissão de notas fiscais, reduzindo erros operacionais em 10% e agilizando o processo de registro em 20%.

Planejamento e execução de campanhas publicitárias digitais, ampliando o alcance online em 25% e contribuindo para o crescimento da marca em plataformas digitais.

Projetos de UX

Pitanga — App bancário para wearables

Conceito de produto financeiro para dispositivos vestíveis: pagamento por QR code em smartwatch, dashboard de gastos, gestão de cartões e análise de consumo. Pesquisa, arquitetura da informação, wireframes e protótipo de alta fidelidade no Figma.

Rota Financeira — Gestão de despesas para motoristas de aplicativo

Atuação voluntária em UX no design de app de controle financeiro para motoristas: dashboards de receitas e despesas, acompanhamento de manutenção do veículo e modelagem de fluxos financeiros, com foco em clareza de dados e tomada de decisão.

Casos completos disponíveis no portfólio.

Educação

Design UX UI

Design Circuit - 2024- 2026

Curso especializado em UX/UI Design, com foco no desenvolvimento de habilidades práticas em processos de pesquisa, elaboração de jornadas do usuário, criação de interfaces, wireframes, prototipagem de interfaces de usuário e testes de usabilidade

O curso também aborda conceitos avançados de usabilidade, acessibilidade e design centrado no usuário, utilizando ferramentas como Figma e Notion para criar experiências digitais inovadoras e alinhadas às necessidades dos usuários.

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Fatec Rio Preto- 2022- 2024

Curso de nível tecnólogo.

Sólida experiência em linguagens de programação (HTML, CSS, JavaScript) com capacidade comprovada na criação de interfaces intuitivas e eficientes, combinando conhecimentos técnicos com princípios de design centrado no usuário para otimizar a experiência digital.

Técnico em Administração

Etec Philadelpho Gouvêa Netto - 2019- 2020

Aprendizados voltados para criação de empresas e suas respectivas operações.

Trabalho de conclusão de curso : Plano de Negócios “Toca do Hot Dog”.

Idiomas

Inglês intermediário | Italiano Básico

Skillset

Hard Skills: Figma | Miro | Notion | Google Forms | Google Meet | Slack | Discord | Metodologias Ágeis (Scrum, Kanban) | Trello | Sistemas Linux

Soft Skills: Empatia | Comunicação | Proatividade | Organização | Resolução de Problemas | Colaboração Interdisciplinar