



# Book de carreira

**ORGANIZAÇÃO DA ÁREA**  
Service Design Team

## **ASSUNTOS:**

- Cargos
- Papeis e Responsabilidades
- Comportamento por senioridade
- Organização institucional
- Organização nas squads
- Objetivo
- Time Ideal
- Treinamentos

# Cargos

Service Design Team

Gerente

Coordenador

Especialista – Lider técnico

UX/UI Design

Research

Writer

Estagiário

# Carreira em “Y”



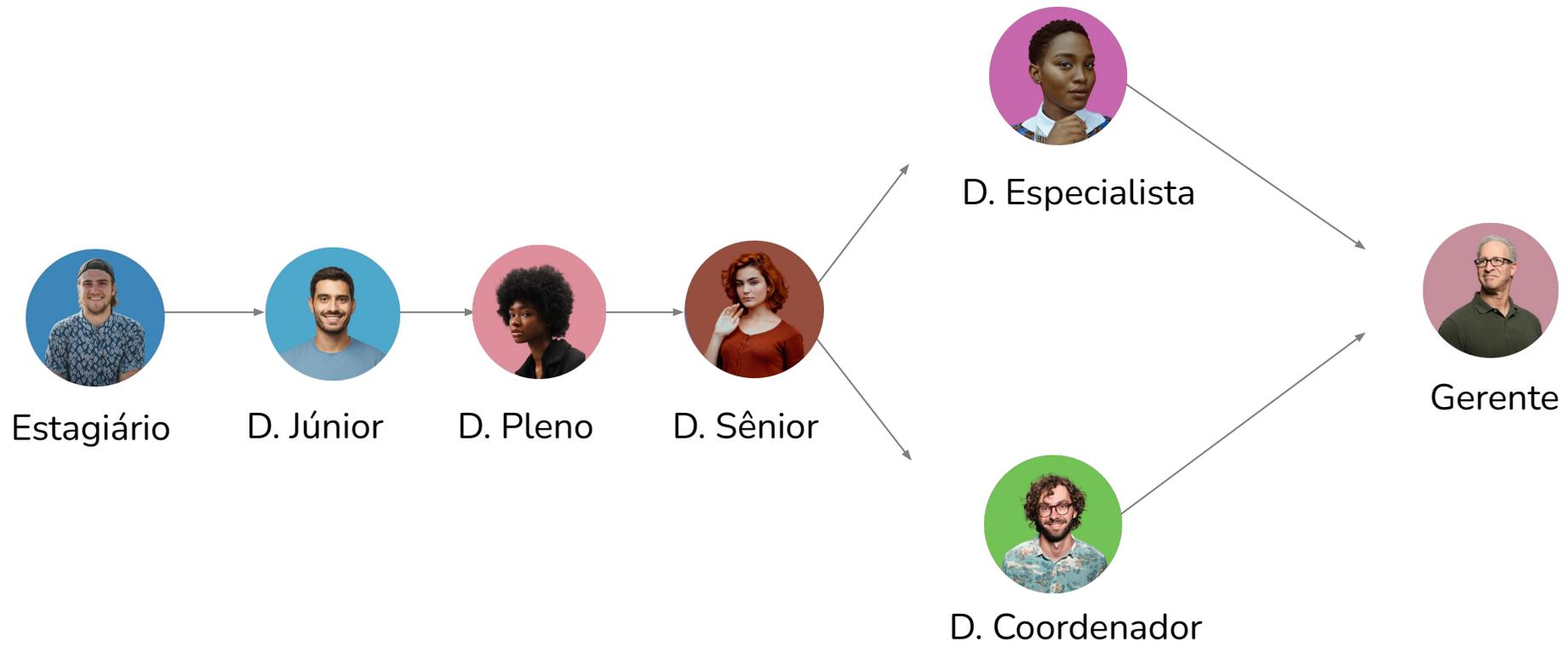
Coordenador

Gestão de pessoas



Especialista – Líder técnico

Referência técnica





Gerente

Coordenador

Especialista

Sênior

Sênior

Sênior

Pleno

Pleno

Pleno

Júnior

Júnior

Júnior

UX/UI Design  
(PD)

UX Research

UX Writer

Estagiário

# Papéis e responsabilidades

Service Design Team

Gerente

Coordenador

Especialista – Lider técnico

UX/UI Design

Research

Writer

Estagiário

Gerente

Coordenador

Especialista – Lider técnico

UX/UI Design

Research

Writer

Estagiário

## Gerente

Contratação  
Visão de Design  
Objetivos por trimestre  
Atração de talentos  
Alinhamento estratégico com diretores  
Plano de carreira  
Plano de aumentos e promoções  
Onboarding de novos membros  
Confraternizações do time  
Rotinas e cerimônias  
Gestão dos processos e iniciativas  
Mentoria interna  
Qualidade do design  
Escalabilidade e aplicação de Design system  
Ferramentas e controle de acessos

Avaliação de performance  
Treinamentos de equipe  
Definição de pronto e feito  
Saúde do time e estado emocional  
Performance dos designers  
Boas práticas para trabalho distribuído  
Senioridade do time e diversidade

# Coordenador

## Coordenador

Alinhamento Estratégico

Gestão de Pessoas

Processos e cultura

Ferramentas

Acessos

Acompanhamento

- PDI
- 1:1
- OKR
- Feedbacks

Ritos

- Weekly
- Design Critique
- Mensais

# Especialista

## Especialista – Lider técnico

Validação com usuários

Base de conhecimento

Sessões colaborativas

Análise de dados

Alinhamento com branding

Mapa de inconsistências

Suporte a designers e squads

Domínio de branding

Domínio dos processos de Design

Testes de usabilidade

Teste de nível de instrução

Garantir consistência

Style Guide

Gerente

Coordenador

Especialista – Lider técnico

UX/UI Design

Research

Writer

Estagiário

## UX/UI Design

Atua nos produtos de forma mais aprofundada como par do PO, Garantindo a saúde e compartilhando oportunidades de melhorias nos produtos.

## Research

Atua de forma cross nas torres, garantindo padrões e unidade nas propostas criadas para a jornada do cliente.

## Writer

# UX Research

## UX Research

- Pesquisa desk
- Pesquisa de mercado
- Análise comportamental
- Pesquisa de tendências
- Análise de concorrência
- Análise de uso
- Pesquisa quantitativa
- Script de testes
- Moderação de testes e dinâmicas
- Integração com data Science
- Compartilhar insights
- Focus Group
- Suporte a squads
- Base de beta testers
- Métricas de esforço e satisfação

# UX Writer

## UX Writer

- Testes de usabilidade
- Teste de conteúdo e tom de voz
- Fluxogramas
- Conteúdo institucional
- Guardião do tom de voz
- Glossário
- Avaliação de tom
- Validação com compliance
- Validação com Jurídico
- Validação com Marketing (Telas com oferta)
- Análise de dados
- Alinhamento com branding
- Mapa de inconsistências
- Garantir consistência
- Design system

## UX Designer

Conduzir o processo de Discovery do Produto

Auxiliar na construção do Product Backlog e oportunidades

Explorar oportunidades e validar hipóteses

Garantir a documentação das descobertas e dos aprendizados

Desenvolver protótipos de baixa e alta fidelidade

Garantir a implementação correta do design visual (Handoff)

Garantir a validação técnica da solução (tech leaders e arquitetos)

Dar suporte a equipe e garantir a qualidade (junto com os QAs)

Garantir que as soluções foram validadas com o cliente final

Acompanhar as métricas do produto

Entende, analisa, discute e Evolui a solução de acordo com a visão do cliente e com as métricas em produção

Acompanhar métricas e indicadores de experiência ouvindo o cliente (qualitativo e quantitativo)

Utilizar do Design System

Defender a implementação das melhores práticas de acessibilidade nos produtos

Garantir a maior cobertura de cenários de uso para a solução proposta

Prever todos os cenários de uso possíveis para a solução proposta

Conhecer, aplicar e promover junto ao time o duplo diamante

Priorizar oportunidades que resolvam dores dos usuários e sejam convergentes com a visão de design e de produto junto ao seus pares

Pareado ao PM garantir o levantamento de insights, achados e soluções e sua comunicação com stakeholders, líderes do VS e squad

Garantir que os times foram envolvidos durante o levantamento, elaboração e execução de uma solução

Desdobra a estratégia de negócios da squad e da tribo com as entregas de design

Atuar na rotinas e no desenvolvimento do capítulo (20% do tempo)

Realizar suas entregas utilizando boas práticas e garantindo acessibilidade, tom e voz da marca...

Revisão de forma constante a jornada e experiência do cliente dentro do produto.

Dar visibilidade aos profissionais de produto, a documentação prototipação e wireframe

# Comportamento por senioridade

Service Design Team

	CONHECIMENTO & ENTREGA	COMPORTAMENTO	COLABORAÇÃO	COMUNICAÇÃO	AMPLITUDE DE ESCOPO
<b>JUNIOR</b> 0-2 Anos	<ul style="list-style-type: none"> <li>domina boa parte dos conhecimentos técnicos</li> <li>ajuda a divulgar as melhores práticas</li> <li>entrega pouco supervisionada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>consegue transformar feedbacks em ações de melhoria</li> <li>consegue se adaptar a cenários restritivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>levanta pontos nas iniciativas que podem impactar seu trabalho</li> <li>tem postura participativa em relação às iniciativas da empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>possui clareza ao se comunicar</li> <li>transmite com clareza o planejamento e andamento dos trabalhos demandados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atua com foco em uma única iniciativa</li> <li>as demandas são recebidas prioritizadas pela gestão ou PM</li> </ul>
<b>PLENO</b> 2-4 Anos	<ul style="list-style-type: none"> <li>domínio completo de conhecimentos técnicos</li> <li>é referência técnica de alguma área de conhecimento</li> <li>ajuda a definir as melhores práticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tem postura evangelizadora perante o time</li> <li>possui resiliência e flexibilidade em relação a mudanças de alto impacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>potencializa a colaboração entre colegas, inclusive criando novos tipos de iniciativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>possui ótima capacidade de argumentação</li> <li>sabe adequar o vocabulário à pessoa interlocutora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atua com foco em uma iniciativa estratégica ou dividindo-se em contextos correlacionados</li> </ul>
<b>SENIOR</b> 4+ Anos	<ul style="list-style-type: none"> <li>é referência em conhecimentos técnicos e da cultura</li> <li>ensina colegas a abordar os problemas</li> <li>possui autonomia para tomar decisões de projeto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>participação ativa nas tomadas de decisão do time</li> <li>postura evangelizadora da marca</li> <li>consegue manter a calma e o foco mesmo sob pressão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>potencializa a colaboração entre áreas da empresa e entre empresa e cliente</li> <li>estimula novas abordagens para problemas inéditos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tem assertividade e clareza ao dar orientações</li> <li>faz perguntas e alinha expectativas dentro do time</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atua como responsável pela estratégia de design de uma parte da jornada</li> <li>lidera tecnicamente outras e outros designers</li> </ul>
<b>ESPECIALISTA</b> 4+ Anos	<ul style="list-style-type: none"> <li>é uma referência completa</li> <li>assume o encargo pela estratégia de novas iniciativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ótima capacidade de negociação</li> <li>contribui na identificação de novas oportunidades de negócio</li> <li>age com pragmatismo e foca em como potencializar a iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>apoia na tomada de decisão de outros designers</li> <li>tem capacidade de mobilizar pessoas em torno de uma iniciativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>customiza a narrativa para torná-la relevante às pessoas</li> <li>ao fazer perguntas, ensina colegas a pensar e agir de forma independente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atua como responsável pela estratégia de produto e design de um grande contexto</li> </ul>
<b>LEAD / MANAGER</b> 6+ Anos	<ul style="list-style-type: none"> <li>desenvolve técnica e funcionalmente designers</li> <li>define playbooks de operação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>lidera pelo exemplo</li> <li>zela pela operação e evolução das pessoas e do time</li> <li>gere as relações entre a equipe e outros times, buscando sempre a confiança mútua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>colabora na definição da visão de produto e design</li> <li>tem visão global e das inter-relações das estratégias</li> <li>mantém o foco nos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>traduz os objetivos de negócio para as frentes que lidera</li> <li>gere expectativas do time e stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>atua como liderança técnica por um grupo de estratégias</li> <li>define estratégias de branding e design</li> <li>gerencia riscos e decisões críticas</li> </ul>

# Organização institucional

Service Design Team

## TORRES DE PRODUTOS

Pré vendas

Vendas

Pós vendas

Service Design

Jornada do cliente

---

## TORRES DE PRODUTOS

---

Pré vendas

Vendas

Pós vendas

Service Design

Jornada do cliente

# Organização nas squads

Service Design Team

UX Design



UX Design



Torre (\$)

UX Designer

Squad

Squad

Squad

UI Design

Torre (\$)

UX Designer

Squad

Squad

Squad

UI Design

Gerente SD

Coordenador e Especialista (Service design)

UX Research / UX Writer

Torre (\$)

Torre (\$)

UX Designer

UX Designer

Squad

Squad

Squad

Squad

Squad

Squad

UI Design

UI Design

# Objetivo

Service Design Team

# Possibilidades

Crescer

## Aumentar time

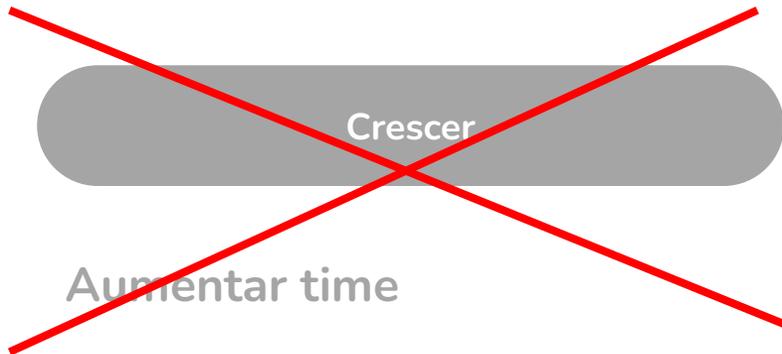
- Aumenta o time de acordo com a demanda
- Times mais inflados

Escalar

## Fazer mais com menos

- Planejamento de trabalho com apoio especialistas
- Time mais enxutos e mais integrados

# Proposta

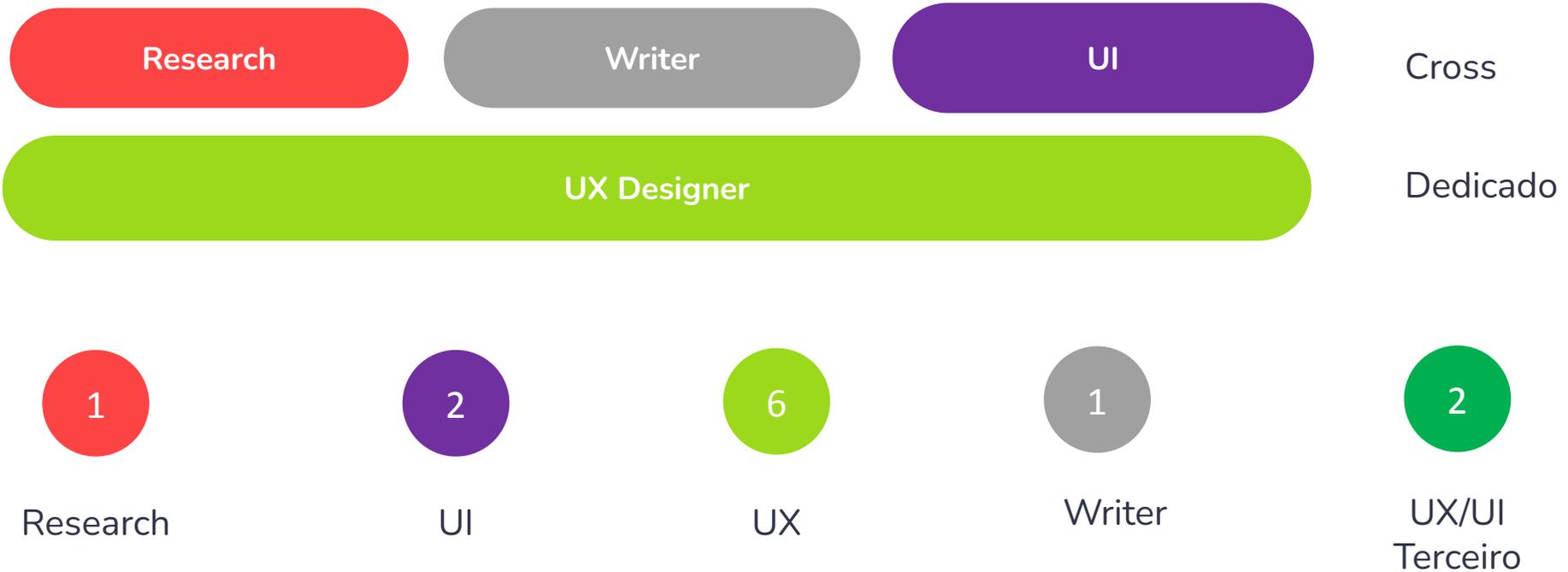


Fazer mais com menos

# Time ideal

Service Design Team

# Papeis



## Pré vendas

## Vendas

## Pós vendas



## Pré vendas

## Vendas

## Pós vendas



## Temos

Lucas

Davi

Tamara

Mari !

Wall ●

Rankme

Rankme

Gustavo

## Faltam

1 Research Sênior

1 Writer Pleno/Sênior

2 UX/UI Pleno/Sênior 1

2 UI

6 PD

1 Research

1 Writer

# Treinamentos

Service Design Team

## TIME

- Linguagem de Negócios para Designers
- Métricas de UX e Analytics
- Lean UX
- DesignOps
- Design System
- Acessibilidade
- Conteúdo inclusivo
- UX Research
- UX Writing
- Personas e arquétipos

## Conferência:

- Dexconf
- Evento de experiência e inovação para varejo

**Obrigado!**