



Gabriela Dourado

Consultora de Inovação
Designer de Serviços
UX Researcher

📍 São Paulo, SP - Brasil

👤 30 anos

✉️ ola@gabrieladourado.com

🌐 gabrieladourado

📞 11 96887 0211

gerenciamento de projetos

mapeamento de jornadas

service blueprints

metodologias ágeis

pesquisas de usuário

mapa da empatia, personas

planejamento e estratégia

capacidade analítica

perfil solucionista

visão sistêmica

pensamento estratégico

trabalho em equipe

inglês fluente

FORMAÇÃO

Environmental, Social and Governance - ESG | Box1824
Extensão - 2023

Business Innovation | FIAP
MBA - 2019 - 2020

Gestão e Marketing | ESPM
Pós Graduação - 2016 - 2017

Neurociências aplicadas ao Comportamento do Consumidor | ESPM
Atualização - 2015

Comunicação Social; Publicidade e Propaganda
Universidade Anhembi Morumbi
Graduação - 2011 - 2014

EXPERIÊNCIA

iLABS Services

Consultora de Inovação e Service Designer (2017 - Atual)

- Análise de comportamento humano, Pesquisa com Usuários - UX Research
- Pesquisa de Futuros, Mercado, Comportamento e Tendências
- Mapeamento de oportunidades de inovação internas e externas
- Planejamento e estratégia de Novos Negócios
- Workshops e formação de pessoas em Design Thinking/Serviços e metodologias ágeis
- Transformação de Cultura de Inovação Organizacional

Istituto Europeo di Design - IED

Professora (2023 - Atual)

- Aulas para o curso de pós-graduação em Design UX/UI: Inovação e Estratégia, ministrando Pesquisa com Usuários (UX Research), Design Thinking, Design de Serviços e Inovação

Testfy

Especialista em Novos Negócios (2022)

- Blueprint de Serviço: Mapeamento de processos internos e Jornada do Cliente de ponta à ponta, identificando falhas e pontos de melhoria
- Identificação de gaps e criação de soluções através de Service Design
- Pesquisa de público, mercado e tendências
- Coordenação da equipe de Inteligência de Negócios, atuando como ponto central entre áreas
- Gerenciamento de projetos
- Workshops sobre Cultura de Inovação, Design Thinking e de Serviços

Natura, Dasa e Klabin (via Wisnet Consulting)

Service Designer (2021)

- Consultoria e facilitação de workshops em Design Thinking/Serviços e metodologias ágeis