

Natália Brenda Ries

UX Researcher & Ops

LinkedIn: [linkedin.com/in/nataliaries/](https://www.linkedin.com/in/nataliaries/)

Portfólio: nataliaries.com

Estância Velha, RS – Brasil

nries13@gmail.com

+55 (51) 99962-2130

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

UX Researcher Sênior & Service Designer. Gauge. 2022 – Até o momento. *Remoto – Brasil*

A Gauge é uma empresa do Grupo Stefanini, especializada em consultoria digital com foco em estratégia de mercado, analytics, mídia, comunicação, pesquisa e experiência do usuário.

- Atuação estratégica em UX Research, Service Design e UX Strategy em projetos B2B e B2C de diferentes setores, incluindo governo federal, serviços financeiros, seguros e telecomunicações. Experiência no planejamento e condução de pesquisas qualitativas, quantitativas e de métodos mistos, conectando necessidades dos usuários, desafios operacionais e objetivos de negócio para orientar decisões e identificar oportunidades de melhoria.
- Experiência em mapeamento de jornadas, serviços e processos, estruturação de práticas de Research Ops e criação de processos e laboratório de pesquisa para Product Discovery. Participação em projetos para a Controladoria-Geral da União (CGU), incluindo iniciativas de pesquisa relacionadas à implementação de Inteligência Artificial no Fala.BR.
- Atualmente, lidero frentes de UX Research e Service Design em projetos de AI Agents e automação de processos, atuando na estruturação de jornadas, regras de negócio, estratégias de implementação e definição de métricas e KPIs para acompanhamento de resultados. Trabalho em parceria com equipes multidisciplinares de produto, tecnologia e negócio, utilizando evidências e indicadores para avaliar impactos e orientar melhorias contínuas.

Analista de Pesquisa. LDC Engenharia. 2020 – 2022. *Novo Hamburgo – Brasil*

A LDC Engenharia é especializada em avaliações e perícias de engenharia, prestando serviços particulares e de avaliações de imóveis para bancos estatais.

- Estruturei um repositório acessível de pesquisas, vistorias e laudos da Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil.
- Responsável por realizar pesquisas de mercado para avaliações de imóveis de acordo com a NBR 14653 e por auxiliar na execução de modelos estatísticos pelo método comparativo de dados.

OUTRAS EXPERIÊNCIAS

- **Secretária Administrativa na Centrofisio LTDA.** 2019 – 2020 – *Novo Hamburgo, Brasil*
- **Atendimento ao cliente na Magazine Amiga Modas.** 2016 – 2017 – *Novo Hamburgo, Brasil*
- **Assistente administrativo na Colortek Química LTDA.** 2015 – 2016 – *São João Batista, Brasil*

PROJETOS COMPLEMENTARES

Mentora em UX Research no Research Academy – 2023, apoiado pela Gauge Stefanini.

UX Designer voluntária no Agenda Saúde – 2021 – 2022. Case: <https://bit.ly/3s0Djmm>

FORMAÇÃO

2023 **MBA em UX Research, Operações de Pesquisa e Liderança em Design** – FATEC em parceria com a Toronto School of Management

2021 **Curso Superior Tecnológico em Processos Gerenciais** – Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS)

CERTIFICADOS

Liderança Feminina – Fluxos.

Product Strategy Micro-Certification (PSC) – Product School.

Métricas de Negócios Digitais – PM3 Escola de Negócios e Produtos Digitais.

Inteligência Emocional – Escola Conquer.

Certificado em UX – Formação em UX, UI e Product Design – UX Unicórnio.

Qualificação Tecnológica em Analista de Negócios – Unisinos.

HABILIDADES

SOFT SKILLS E COLABORAÇÃO

Comunicação assertiva, autogestão, trabalho em equipe, compartilhamento de informações e flexibilidade.

UX RESEARCH, SERVICE DESIGN E ANÁLISE DE DADOS

(+6 anos) Pesquisa qualitativa, quantitativa e métodos mistos, incluindo Desk Research, Benchmarking, entrevistas em profundidade, testes de conceito e usabilidade, Shadowing, Surveys, Testes Cloze e grupos focais. Análise e síntese de dados para identificar tendências, padrões, necessidades e oportunidades de melhoria.

(+5 anos) Mapeamento de jornadas, serviços e processos; identificação de pontos de fricção, gargalos operacionais e oportunidades de melhoria. Síntese de achados, geração de insights, elaboração de recomendações estratégicas e definição e acompanhamento de KPIs para mensuração de resultados.

IDIOMAS

Português – Nativo;

Inglês – Intermediário.