IDENTIFICAÇÃO

Nome: Claudio Palmieri **Idade:** 53 anos **Natural:** Rio de Janeiro **Reside:** São Paulo

Telefone: (11) 99354-6608

E-mail: clauspalmer@gmail.com

Portfolio: www.claudiopalmieri.com.br

LinkedIn: br.linkedin.com/in/claudiopalmieri/

Trabalho há mais de 20 anos na área digital, com experiência em design, canais digitais, arquitetura da informação, planejamento, conteúdo, redes sociais, projetos especais digitais para publicidade, inovação e inteligência artificial, no qual a utilizo fortemente no meu dia a dia, explorando diversas ferramentas e LLMs, além de criar produtos que tem a IA no seu cerne.

Meu foco de autodesenvolvimento está em aprender continuamente sobre o ser humano, por meio de estudos em neurociência, psicologia, antropologia, sociologia, e até filosofia, aplicando esse conhecimento ao meu trabalho e na relação com as pessoas, seja com colegas de trabalho seja com o público/usuários.

Atuei em diversos setores, como serviços, indústria, alimentos, mercado financeiro, governo, educação, construção civil e bens de consumo.

Pensamento crítico, resolução de conflitos, democracia corporativa e inteligência artificial são pilares aos quais dedico atenção e que influenciam diretamente meu modo de trabalhar.

DESTAQUES

PRÊMIO: Grand Prix Mobile – Festival Internacional de Publicidade Cannes Lions 2018 (França)
https://www.claudiopalmieri.com/projetos/corruption_detector.html

FERRAMENTA IA: Criação de pesquisa sintética para ajudar empresas a manterem contato mínimo com seus públicos
https://claudiopalmieri.com/pesquisa_sintetica/

ASSISTENTE IA: Desenvolvimento de assistente GPT em que um professor virtual de inglês acompanha a conversa entre o usuário e um clone, intervindo com orientações
https://bit.ly/43kqgeh

AI ART: Projetos visuais desenvolvidos com Midjourney
https://clauspalmer.com/

ARTIGO: Reflexões sobre o impacto da IA na sociedade, publicado na UX Collective
https://bit.ly/43vZYr7

PRINCIPAIS EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

SpotDot – de junho de 2024 até o momento

Trabalhos freelance realizados por meio da minha empresa, desenvolvidos para grandes marcas e diversos mercados. Atualmente, meu foco está na aplicação de inteligência artificial em múltiplas frentes, com ênfase em design, UX, service design, arte e negócios.

Meus projetos e estudos combinam engenharia de prompts, UX para IA, bots, vibe coding, pesquisa sintética e arte generativa para gerar valor real aos negócios.

Engenharia de Prompt: Desenvolvimento de chatbots, clones e assistentes de IA personalizados, incluindo:

- Um resumidor de livros que estrutura conteúdos por capítulo (título, conceitos, ideias, perguntas, poemas).

- Um orientador de textos em inglês que corrige erros e sugere estudos personalizados, otimizando aprendizado e comunicação.

Pesquisa Sintética: Criação de três chatbots para a empresa fictícia Space Foods, simulando perfis de públicos-alvo para gerar insights sobre comportamentos, preferências e linguagem. A iniciativa reduziu a necessidade de pesquisas qualitativas extensas.
https://claudiopalmieri.com/pesquisa_sintetica/

AI Art: Produção de projetos criativos com arte gerada por IA, publicados no meu site de arte (https://clauspalmer.com/), além da criação do álbum musical Entropia Carioca Suburbana, produzido com a plataforma Suno.

Domínio de LLMs: Utilização de modelos como ChatGPT, Claude, Gemini, Google AI Studio e Grok, entre outros, para criar soluções escaláveis que integram UX e IA. Também aplico ferramentas generativas como MidJourney, Suno, Sora, Kling, Google Veo e Lovable em projetos criativos e funcionais.

Mitre Realty – de julho de 2021 até maio de 2024

Contratado para atuar na área de inovação como profissional de design e experiência do usuário, com o desafio inicial de aprimorar a experiência do APP Mitre Experience para reduzir reclamação do seu uso pelos clientes. Além disso, contribuí na inovação, sugerindo soluções para diversas áreas, como CX, marketing, BI, digital, entre outras.

1 – Feitos na área de Inovação:
a) Colaboração no desenvolvimento da cultura de inovação na empresa, com contribuição em ideias práticas e conceituais.

b) Transformação do APP de uma experiência confusa para um produto mais fácil de usar. No processo de trabalho, foram realizados:

- Mapeamento detalhado do fluxo atual dos serviços (lógica, conteúdo, interações, regras de negócio e estrutura).
- Mudança nas interações.
- Reorganização da diagramação dos elementos.
- Criação de novos fluxos.
- Desenvolvimento de protótipos de alta fidelidade no Figma.
- Testes de usabilidade.
- Acompanhamento da implementação.

Após o lançamento, a equipe de CX relatou que ZERARAM as reclamações de clientes sobre a utilização do APP, o que reduziu o custo operacional no atendimento.

Exerci também funções de Product Manager, sendo responsável pela gestão do app, conduzindo discovery com usuários e stakeholders, definição de metas, priorização de entregas, desenho de soluções e acompanhamento da evolução do produto.

2 - Feitos na área de Customer Experience (CX):
a) Planejei e redesenhei um app que era um canal digital estratégico de atendimento e relacionamento com os clientes. Com meu trabalho, as ligações de usuários reclamando do uso do app foram totalmente eliminadas.

b) Coordenei o projeto de construção do novo FAQ, com conteúdo mais rico, interativo e melhor organizado. Formei uma equipe enxuta com CX e atuei como facilitador, engajando as pessoas e orientando-as.

c) Redesenho das etapas do sistema de SAC. Trabalho realizado com entrevistas, desenho de fluxos e prototipação, dentro do conceito de cocriação, com o engajamento da equipe de CX.

3 - Feitos na área de Marketing:
a) Redesenho da área de conteúdo do APP, atualizada pela equipe de marketing.

b) Redesign dos e-mails de comunicação direta da empresa com os clientes, com base em conceitos de UX.

4 - Feitos na área Digital:
a) Adequação do design de um produto de CRM já desenvolvido para a identidade gráfica da Mitre.

b) Desenvolvimento do design para o novo sistema comercial da Mitre.

c) Apoio na melhoria de experiência do chatbot direcionado aos clientes.

5 - Feitos na área de BI:
Transformação dos painéis de PowerBI, deixando-os organizados e visuais, reduzindo a carga cognitiva e proporcionando acesso rápido às informações.

Avaliação:
Na minha última avaliação, com a metodologia Nine Box, fiquei posicionado no quadrante de forte desempenho. Recebi feedback qualitativo dos colegas de trabalho, onde avaliaram meu comportamento e modo de trabalho na empresa.

Frase 1: *"Claudio é antenado em tendências, dentro e fora do mercado, e busca sempre trabalhar de forma transparente e comunicativa. Tem demonstrado cada vez mais conhecimento sobre o negócio conforme o trabalho está se desenvolvendo, em prol da melhoria de resultados. É interessante que siga buscando atualizações sobre o tema."*

Frase 2: *"Excelente profissional, sempre dedicado a buscar o melhor resultado para a área de negócio."*

Frase 3: *"Claudio é sempre muito parceiro, contribui com ideias de UX muito relevantes, atua de forma preventiva, sempre preocupado com a experiência do cliente também. Tem ótima relação com as áreas e muita cautela em suas abordagens, para que todos se sintam confortáveis com as sugestões que ele traz."*

É possível saber um pouco mais sobre minha experiência na Mitre Realty visitando o endereço:
https://www.claudiopalmieri.com/projetos/mitre_realty.html

Dasa – de julho de 2020 até outubro de 2021

Entrei na Dasa como UX Researcher para atuar em dois produtos: um voltado para a agenda de médicos e outro para o cadastramento de médicos na Dasa. Com o tempo, o projeto de cadastramento expandiu-se significativamente, e passei a trabalhar exclusivamente nele.

No projeto de cadastramento de médicos, atuei na evolução do processo para trazer fluidez a todas as etapas, alinhando o produto às técnicas atuais de experiência do usuário. Este produto representa a porta de entrada do médico na Dasa, e o trabalho também visava proporcionar maior produtividade à equipe de backoffice, envolvida em várias etapas do processo.

O que foi feito no projeto:

- Iniciativa para identificar e atender à demanda de evolução do produto de credenciamento de médicos.

- Mapeamento minucioso de todo o processo de cadastramento em três operações, realizado por meio de diversas reuniões em conjunto com a equipe de backoffice.
- Criação de fluxogramas hiper detalhados de todo o processo de cadastramento, abrangendo tanto a interface do front quanto a administrativa (back-end).
- Durante o mapeamento, realizamos um trabalho de discovery que identificou 76 melhorias, das quais 24 tiveram grande impacto na produtividade da equipe interna de cadastramento.
- Desenvolvimento de um fluxo macro de todo o processo, trazendo clareza para a jornada, destacando o uso excessivo de planilhas de apoio e os pontos de comunicação com o médico.
- Identificação de épicos para grandes melhorias.
- Planejamento de trabalho em design, em conjunto com o PO e a equipe de agilidade.
- Condução de reuniões com a squad de desenvolvimento e a equipe de negócios para sessões de cocriação.
- Facilitação de sessões de design critique.
- Realização de testes de usabilidade.
- Incentivo ao questionamento, ponderação e reflexão entre os colegas nas discussões sobre o projeto.
- Interação com diversos tipos de profissionais, como PDs, devs, POs, PMs e UX Writers.
- Utilização das ferramentas Figma, Miro e CMAP, entre outras ferramentas de apoio.

Klabin – de janeiro de 2020 até maio de 2020

Fui contratado para realizar uma imersão no programa de melhoria contínua das fábricas da Klabin, com o objetivo de levantar informações e, junto com outros consultores, desenvolver propostas estratégicas de transformação digital. Foram realizadas visitas nas unidades de embalagem em Jundiaí (SP), Telêmaco Borba (PR) e Ortigueira (PR). O trabalho incluiu entrevistas, entendimento de processos e levantamento das necessidades dos profissionais de melhoria contínua.

Duratex / Deca - de fevereiro de 2018 até dezembro de 2019

Minha trajetória no grupo Duratex/Deca foi dividida em dois momentos. Em cada um deles, atuei como designer de UX, mas com formas de trabalho distintas, adequadas às necessidades, objetivos estratégicos e contexto de cada projeto.

Primeiro momento na Duratex:
Atuei em dois projetos mobile para ajudar a equipe de manutenção presente na fábrica e outra equipe localizada na floresta a receber demandas internas e registrar suas atividades, o que resultou na criação de dois aplicativos diferentes. Foi realizada uma imersão no ambiente real dos mantenedores, tanto na fábrica quanto na floresta. Realizei entrevistas com a equipe de manutenção, capturei diversos documentos utilizados pelos profissionais e fiz um mapeamento macro do processo. A partir desse levantamento inicial, o trabalho envolveu um mapeamento hiperdetalhado em colaboração com a equipe de negócios e desenvolvimento, para, posteriormente, traduzir todo esse levantamento em visual design dos aplicativos, além de entregar o fluxo de telas para orientar a squad de desenvolvimento.

É possível saber mais sobre os projetos dos aplicativos da Duratex visitando o endereço:
http://www.claudiopalmieri.com/trabalhos/duratex_mobile.html

Segundo momento na Deca:
Atuei como UX Sênior em uma squad dedicada à gestão da presença digital da Deca. Entrei para colaborar na resolução de demandas já existentes e para trabalhar em novos projetos digitais da empresa. Realizei um trabalho de discovery no site e implementei um sistema mensal mais robusto de métricas para monitoramento do site.

Grand Prix Mobile Festival Internacional de Publicidade Cannes Lions 2018

Atuei como UX Sênior no aplicativo com enfoque político *Corruption Detector* para o Reclame Aqui, que conquistou o Grand Prix em Mobile no Cannes Lions. O aplicativo utiliza inteligência artificial para reconhecer, por imagem, se o político possui ficha limpa ou não.
Veja mais sobre o projeto: http://www.claudiopalmieri.com/trabalhos/corruption_detector.html

Accenture Interactive - de maio de 2016 até agosto de 2017

Atuei como consultor UX Designer Sênior, participando de projetos longos que exigiam interação com diversos perfis profissionais e culturas empresariais.

Cliente Superbid:
Trabalhei no site de leilão Superbid, que estava em processo de transição para um modelo de negócios de marketplace. Realizei uma imersão na cultura da empresa para entender sua dinâmica, funcionamento e processos digitais, além das interações entre as diversas áreas e o produto digital. Esse entendimento foi consolidado em um mapeamento hiperdetalhado. Em seguida, desenvolvi os wireframes com todas as informações de interação com o usuário para que a equipe de desenvolvimento da Accenture pudesse implementar as mudanças no site. Fui informado pelo meu gestor que o cliente elogiou o trabalho desenvolvido.

Cliente Banco Santander:
Fui alocado como UX Designer Sênior para atuar em projetos na sede do Santander. O primeiro desafio foi trabalhar em uma squad para produzir wireframes navegáveis de alta fidelidade para o produto de Crédito Consignado. Após o término do primeiro projeto, fui selecionado entre os consultores UX Designers para atuar na experiência do usuário do Módulo de Formalização de Vendas. Nesse projeto, trabalhei desde a pesquisa com o usuário até o desenho de fluxo, debates de possibilidades e produção dos wireframes.

É possível saber mais sobre a experiência com os projetos do Santander visitando o endereço:
https://www.claudiopalmieri.com/projetos/santander.html

Gennium Lab - de novembro de 2013 até julho de 2014 (atuava como sócio)
Fui responsável pela concepção de projetos de interação que mesclavam diversas tecnologias emergentes.

Coca-Cola - Desenvolvi a concepção de um jogo utilizando a tecnologia Kinect, com o objetivo de estimular o movimento corporal de crianças e jovens em visita à fábrica de refrigerantes. O jogo focava na mensagem de saúde e bem-estar, ensinando os jogadores a manter uma alimentação equilibrada.

Edelman - de novembro de 2013 até março de 2014 (freelancer)
Fui escolhido entre outros profissionais de UX consultados pela empresa para trabalhar na arquitetura de informação e na experiência do novo site da BRF, um cliente recém-conquistado. O projeto incluiu diversas reuniões de levantamento de informações, desenvolvimento do fluxo estrutural e criação de wireframes, com versões para web e mobile, garantindo responsividade. (www.brf-global.com).

TV1.com - de março de 2013 até outubro de 2013 (freelancer)
Trabalho de UX Sênior em projetos digitais do Governo Federal Brasileiro, envolvendo organização de conteúdo, criação de modelos de navegação e design de todas as páginas de cada projeto.

Portal Brasil – Canal digital desenvolvido para ser um hub de conteúdos dos diversos órgãos do Governo Federal. É considerado o principal endereço institucional da internet brasileira (www.brasil.gov.br).

Portal do Planalto – Projeto criado para centralizar todo o conteúdo referente ao Palácio do Planalto e ao dia a dia da Presidência da República (www.planalto.gov.br).

Bronx Propaganda - de março de 2009 até outubro de 2012 (sócio)
Fui convidado a ser sócio da área digital da agência, responsável pela implantação e liderança dos profissionais do setor. Atuei com inovação, planejamento digital e apoio aos grupos criativos, em projetos para empresas de diferentes mercados.

Grupo Marista - Atuei como creative technologist, arquiteto de informação e gestor de diversos projetos de comunicação, além de realizar o planejamento criativo digital.

PUCPR - Realizei o planejamento estratégico digital para diversas campanhas, além de inserir a PUCPR no uso de recursos digitais da web 2.0.

Kuat - Responsável pelo planejamento estratégico e gestão das redes sociais da marca no Paraná. Nosso trabalho foi considerado a melhor estratégia de gestão de redes sociais no Brasil para uma marca da Coca-Cola.

Coca-Cola - Desenvolvi o plano de gestão de redes sociais. Como destaque, realizamos a cobertura ao vivo do evento musical Lupaluna pelas redes sociais, utilizando diversos recursos de interação e

Basics - de 2008 até 2013 (freelancer)

Consultor digital voltado para web 2.0 e planejador estratégico.

Price Waterhouse Coopers – Realizei análise de usabilidade para a intranet da empresa.

Indica, GP Investimentos (startup) – Desenvolvi o plano estratégico de ativação do projeto e o plano de métricas.

Vivo – Atuei no planejamento, concepção estratégica e arquitetura de informação do portal Vivo.

Mídia Digital - (atual Mirum do Grupo WPP), de 2006 até 2007

Fiz parte do time da agência como planejador de projetos web, sendo responsável pela inovação em marketing, comunicação e novas mídias para diversos clientes da empresa. Destaco o trabalho para duas grandes marcas:

HSBC - Desenvolvi a arquitetura de informação da intranet, apresentei conteúdos sobre tendências digitais e participei do planejamento estratégico digital.

Tecnisa - Introduzi a marca no Second Life, o que na época gerou a maior rentabilidade em termos de exposição. Esse projeto levou a Tecnisa a aparecer pela primeira vez na Revista Exame, por meio de mídia espontânea.