

PETERSON RAMOS

Staff/Sr Product Designer & Head of Design

Transformo produtos digitais complexos em experiências que escalam, conectando design de produto, Design Systems e IA generativa a resultado de negócio mensurável.

Atuo do discovery ao delivery, e coloco a mão na massa até no front-end, onde implemento em código os sistemas que desenho.

Já liderei times de design e estruturei áreas do zero em Nibo e Módulo, com passagens por Cielo, Firjan e Huga em fintech, SaaS e ambientes regulados.

O QUE PROCURO?

Produto e projetos complexos, onde design sinta com produto e engenharia para decidir, não só para entregar tela. Gosto de contexto com muito a estruturar.



SKILLS E EXPERIÊNCIAS

Atuo em três frentes, e em todas elas o design precisa virar número.

Product Design ponta a ponta

Pesquisa qualitativa e quantitativa, arquitetura da informação e prototipação, do discovery ao delivery.

–5 seg no tempo médio de atendimento da principal ferramenta da Cielo

Design Systems

Crio, implemento em código e governo sistemas multi-stack e temáveis por cliente, para destravar squads.

–50% no time-to-market de novas features

IA generativa · DesignOps

LLMs, MCP, Copilot e Cursor, de user stories e QA a POCs funcionais, sem abrir mão do rigor de craft.

–5 dias da ideia a POC funcional em código, decisiva para fechar um novo contrato

Empresas

Dois times de design liderados, uma coordenação e, hoje, a operação inteira de uma empresa, do discovery ao front-end. Sempre produto complexo, quase sempre estruturando o que ainda não existia.



PROJETOS

DESIGN SYSTEM MANAGEMENT

Um Design System, dois Frameworks

Desafio

A OWSE desenvolve plataformas de logística portuária, um ambiente regulado por alfândega, ANTAQ e regras de comércio internacional. Os produtos rodavam em stacks diferentes (Bootstrap 4, Bootstrap 5 e Bootstrap-Vue), cada cliente com um tema visual próprio. **Sem um sistema comum, cada feature nova era redesenhada e reconstruída quase do zero**, o time acumulava tickets de ajuste de UI e o layout de um projeto pequeno levava até 12 semanas para sair.

Havia ainda uma camada de negócio: era preciso servir os sistemas internos da OWSE e os de um cliente estratégico com a mesma linguagem de design, sem que esse cliente tivesse acesso ao código-fonte core, proteção necessária em caso de rescisão de contrato. A pergunta do projeto: como um único designer dá consistência, velocidade e segurança jurídica a esse ecossistema sem parar a esteira de entregas?

Processo

Comecei pela engenharia: o Design System já era um desejo antigo do arquiteto de software, e construí o projeto junto com ele. Com a engenharia como co-autora, a adoção pelos devs deixou de ser barreira.

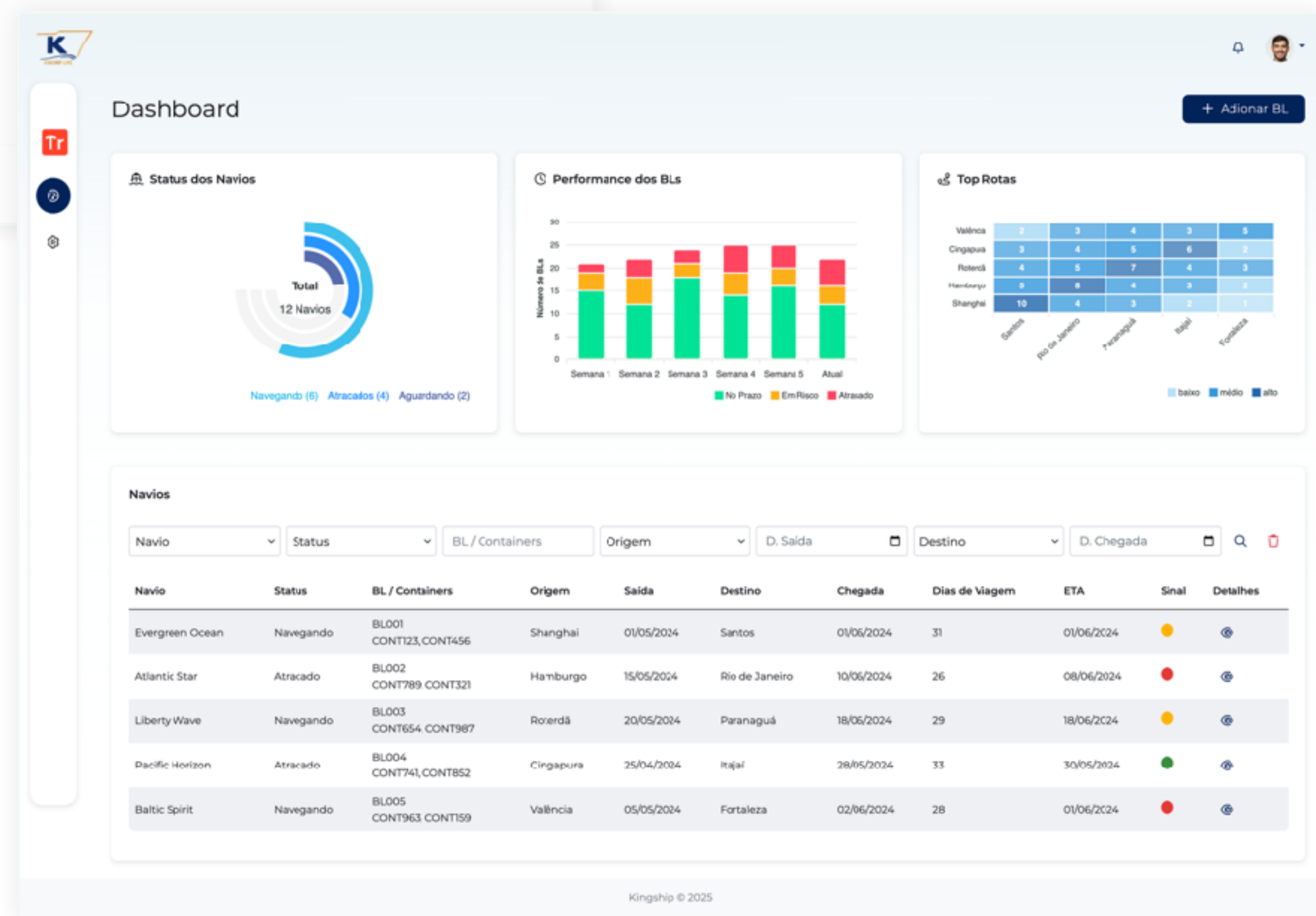
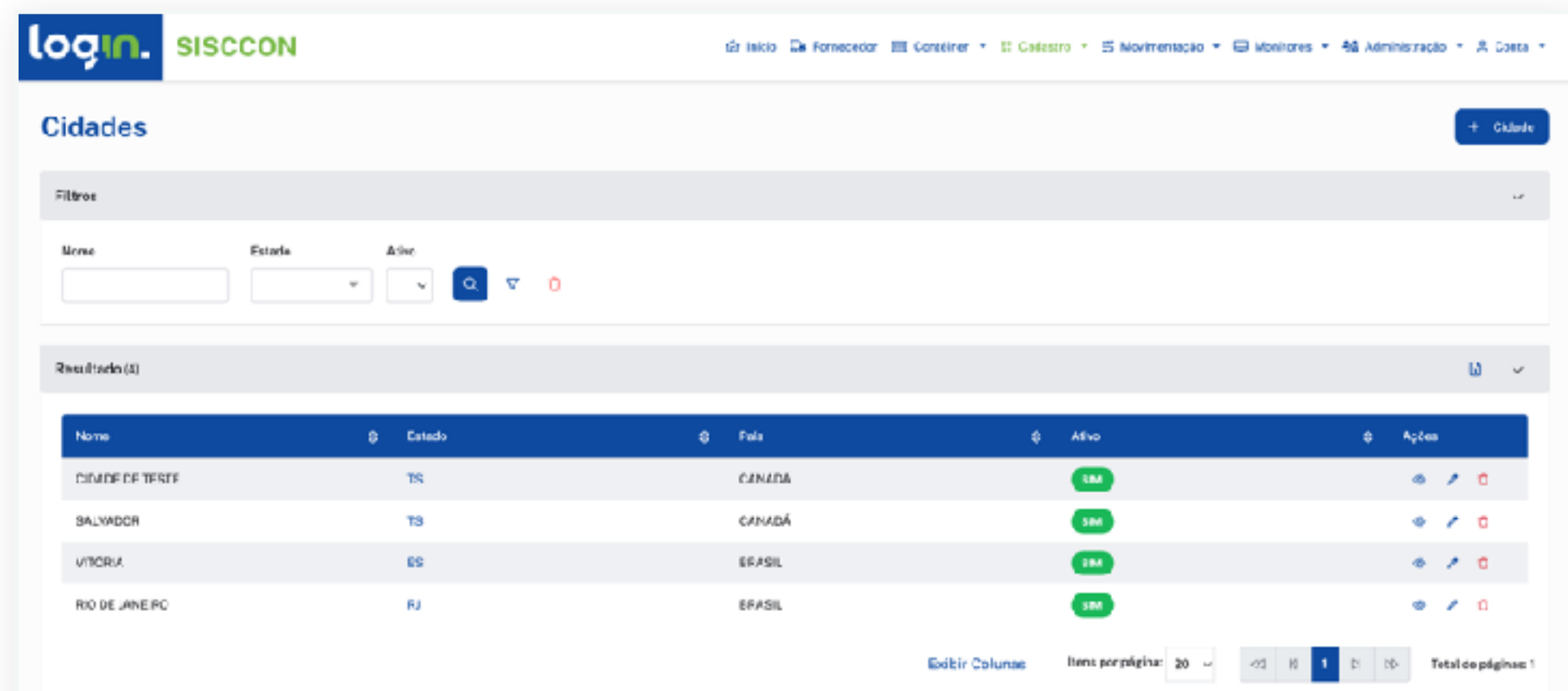
A arquitetura separa estrutura de aparência por um contrato único de tokens em variáveis CSS: um Framework de CSS que veste os produtos do cliente estratégico, o Design System da OWSE (versão ampliada, usada nos demais clientes), folhas de tema que são só variáveis e plugam nos dois sem adaptação, e um Framework de Componentes. Vestir um projeto novo virou trocar a folha de tema, não o sistema.

Implementei o Design System em código eu mesmo, componente a componente, apoiado por IA generativa para testar variações de layout e resolver trechos que sozinho eu não escreveria. Por fim, reestruturei o handoff com documentação de uso e padrões de componentes, acompanhando os devs de perto.

Resultado

–50% no time-to-market de novas features. –70% nos tickets de ajuste de UI. A entrega de projetos caiu de 12 para 3 semanas. O tempo liberado não virou ociosidade: passou a alimentar discovery e a atacar uma fila de dívidas antigas de UX que nunca tinha prioridade.

A arquitetura também virou proteção de negócio: o cliente estratégico opera sobre a própria base, sem acesso ao código-fonte core, e o Design System completo fica em casa em caso de rescisão de contrato.



UMA BASE, DOIS FRAMEWORKS

Os produtos rodavam em stacks diferentes. Separei estrutura de aparência por um contrato único de tokens: o cliente estratégico roda num framework apartado, os demais no Design System da OWSE, e vestir um projeto novo virou trocar a folha de tema.

- 50% no time-to-market e
- 70% nos tickets de UI.

FIRJAN SESI CIDADANIA CONTRA A FOME

SESI CIDADANIA CONTRA A FOME



Do briefing à aprovação em 4 dias

Desafio

Em maio de 2021, no auge da segunda onda da pandemia, a Firjan Sesi lançou a campanha **SESI Cidadania Contra a Fome para arrecadar doações e distribuir cestas básicas a famílias** do estado do Rio. O cenário justificava a pressa: 2,6 milhões de fluminenses viviam abaixo da linha de extrema pobreza, com até R\$ 89 por mês, e 76% dos moradores diziam já ter faltado dinheiro para comida.

A Firjan precisava do canal digital de arrecadação no ar no menor tempo possível: cada semana de atraso significava famílias sem comida. Do briefing à aprovação da presidência havia 4 dias. **O desafio de design era criar um fluxo de doação sem atrito, confiável** o bastante para alguém doar dinheiro em um momento de medo e desconfiança generalizados, e simples o bastante para ser construído em tempo recorde por uma fornecedora externa.

Processo

Diante do prazo, cortei escopo antes de desenhar tela: uma única página reunindo campanha e todos os caminhos de doação, com um template só servindo três perfis (pessoa física, empresa e funcionários da Firjan), variando apenas os campos. Menos navegação, menos pontos de falha, menos margem para erro na implementação. **Dos sketches fui direto ao layout de alta fidelidade no Figma, em 2 dias.**

O fluxo foi desenhado em torno de uma calculadora de cestas: **a pessoa digita o valor e vê na hora quantas cestas aquilo compra e quantas pessoas alimenta (R\$ 67 = 1 cesta = até 4 pessoas por mês)**. A página inteira funciona como argumento: abre com o problema em dados, converte no meio e fecha com a seção Transparência, um contador público ao vivo. Fui o ponto de contato com a fornecedora, TI, jurídico e meios de pagamento, e desenhei também os e-mails de recibo e de agradecimento.

Resultado

R\$ 750 mil arrecadados em 4 meses de campanha, 36 mil pessoas atendidas, 9 mil cestas básicas distribuídas e 52 mil itens doados. Layout aprovado pela presidência em 4 dias e cerca de 30 dias de implementação.

Os números vêm da seção Transparência da própria plataforma, e a conta fecha: 9.100 cestas, cada uma alimentando até 4 pessoas por mês, chegam às 36 mil pessoas atendidas.

Grande parte do resultado veio da soma design e marketing: a plataforma removeu o atrito, a campanha trouxe o público. Sozinho, nenhum dos dois chegaria nesse número. Ficou também a lição de que, sob prazo extremo, cortar escopo vale mais do que acelerar produção. De todos os projetos de que participei, este é o que mais me orgulha: o design a serviço da vida real.

PLATAFORMA DE AUTOATENDIMENTO

Dashboard

Loja

Certificados SSL

Blindagem de Sites

WAF

Dispositivos

Organizações

Certificados SSL

Dispositivos

Gestão de Vulnerabilidade

Relatórios

Agendamentos

15 Scans de Aplicação URL

15 Scans de Teste Automatizado

15 Scans de Servidor IP

150 Dispositivos

Buscar

2016/Junho

Editar

Agendar Scan

Selecionar Dispositivos

Selecionar Scan

Repetir scan

Repete a cada

Iniciar em

Termina

Agenda

13 Segunda

16 Quarta

18 Sábado

20 Segunda

23 Quarta

25 Sábado

27 Segunda

30 Quinta

Dashboard

Loja

Certificados SSL

Blindagem de Sites

WAF

Dispositivos

Organizações

Blindagem de Sites

Aplicações

Servidores

Vulnerabilidades

Histórico de Vulnerabilidades

Status do Selo

URL da aplicação

Status do selo

Nível de vulnebalidade

Status último scan

Filtrar

Limpar filtros

Aplicação portal2.siteblindado.com.br

Status selo Ativo

URL

Último: 03/07/2017 01:04

Total: 0

Próximo: 10/07/2017 01:00

IP

Último: 29/06/17 12:30:30

Total: 23

Próximo: 07/07/17 12:30:30

Pen. Test

Último: 30/04/2015 18:53

Total: 4

Agendar Pen. Test

Detalhar

RELATÓRIOS

AGENDAR

CONFIGURAR

Aplicação selo.siteblindado.com.br

Status selo Ativo

URL

Último: 03/07/2017 01:04

Total: 0

Próximo: 10/07/2017 01:00

IP

Último: 29/06/17 12:30:30

Total: 23

Próximo: 07/07/17 12:30:30

Pen. Test

Último: 29/06/17 12:30:30

Total: 6

Agendar Pen. Test

Detalhar

RELATÓRIOS

AGENDAR

CONFIGURAR

Aplicação www.siteblindado.com.br

Status selo Ativo

URL

Último: 03/07/2017 01:04

Total: 0

Próximo: 10/07/2017 01:00

IP

Último: 29/06/17 12:30:30

Total: 13

Próximo: 07/07/17 12:30:30

Pen. Test

Último: 30/04/2015 18:53

Total: 9

Agendar Pen. Test

Detalhar

RELATÓRIOS

AGENDAR

CONFIGURAR

Aplicação blog.siteblindado.com.br

Status selo Ativo

URL

Último: 03/07/2017 01:04

Total: 0

Próximo: 10/07/2017 01:00

IP

Último: 29/06/17 12:30:30

Total: 24

Próximo: 07/07/17 12:30:30

Pen. Test

Último: 29/06/17 12:30:30

Total: 7

Agendar Pen. Test

Detalhar

RELATÓRIOS

AGENDAR

CONFIGURAR

De 95% no telefone ao autoatendimento

Desafio

O Site Blindado é a empresa de segurança digital do grupo B2W, na época o maior grupo de e-commerce da América Latina, conhecida pelo selo de segurança presente nos principais e-commerces do Brasil.

A plataforma de serviços não cumpria seu papel: era confusa, lenta e não trazia as informações de que o cliente precisava. O resultado era uma balança absurda: **95% dos atendimentos aconteciam por telefone e apenas 5% online, empurrando o custo da operação para o call center.** A missão era inverter essa balança e desenhar do zero uma plataforma em que o próprio cliente comprasse, consultasse e gerenciasse seus serviços. Com duas restrições: não havia acesso a usuários externos para pesquisa, e o domínio era árido (certificados SSL, vulnerabilidades e selos), tarefas técnicas nas mãos de gente nem sempre técnica.

Processo

Comecei pelo call center, não pelas telas: conversas estruturadas com o time de atendimento e pesquisas internas com apoio do research da B2W. Sem acesso a usuários externos, o atendimento era o melhor proxy, cada ligação um registro vivo de uma tarefa que a plataforma não resolvia. As ligações se concentravam em consultar status, renovar serviços e entender os problemas apontados pelos scanners

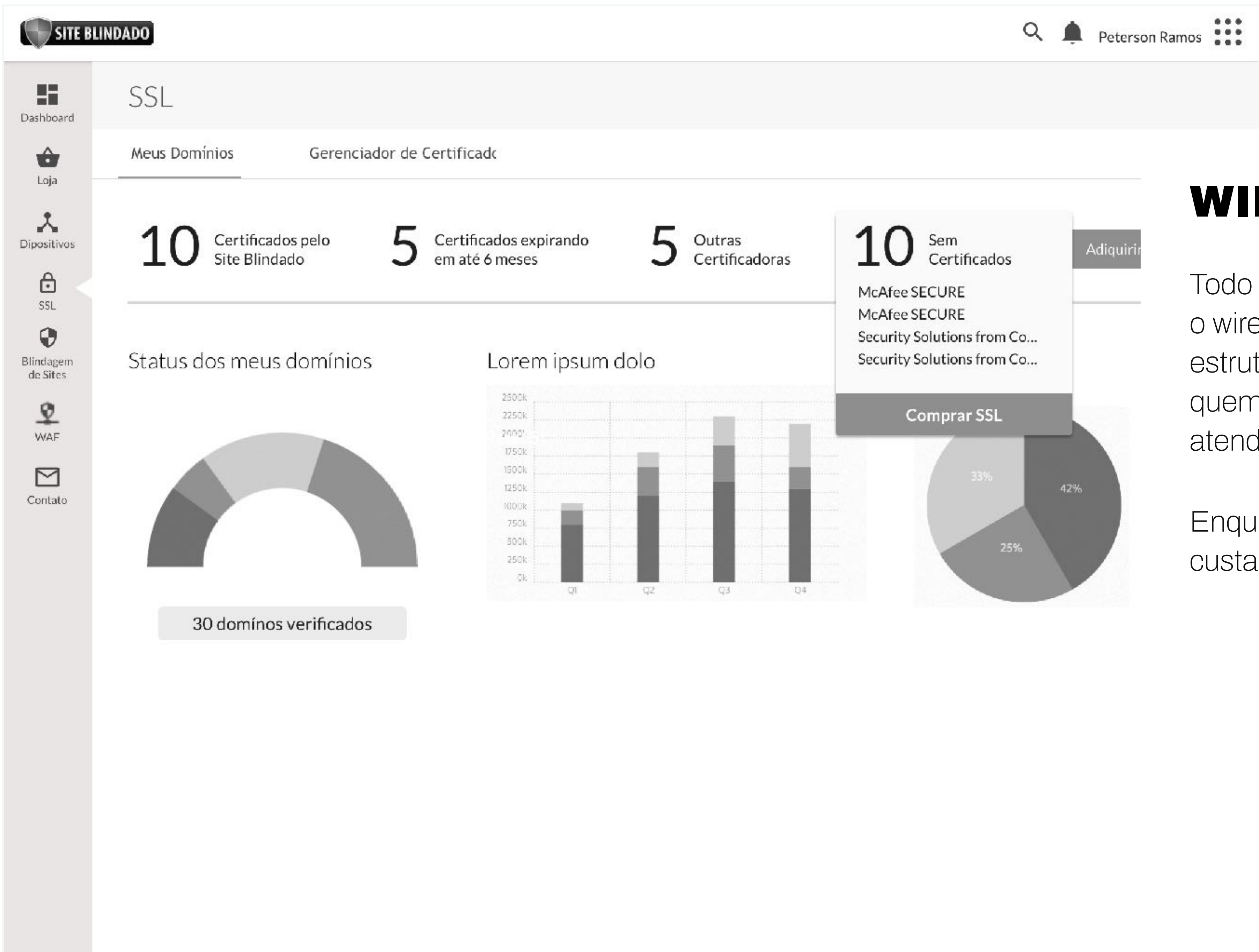
Organizei a plataforma em três eixos espelhando os serviços (certificados SSL, scanners de vulnerabilidade e selo de segurança), com o ciclo completo de comprar, consultar e gerenciar dentro de cada um. Desenhei os wireframes, criei uma biblioteca de componentes própria e projetei a tela principal: o dashboard de certificados, onde o cliente vê a saúde dos seus SSLs e age na hora. Na implementação, atuei também no front-end, lado a lado com os desenvolvedores.

Resultado

Cerca de **–90% no volume de ligações ao call center**, à medida que venda, consulta e gestão migraram para o digital. Houve também redução de churn no período, acompanhada pela gerência da área.

O número só é crível com o ponto de partida junto: quase tudo era ligação porque nada se resolvia online. Sair de 95% no telefone é o que torna os 90% possíveis, e este case sempre conta os dois juntos.

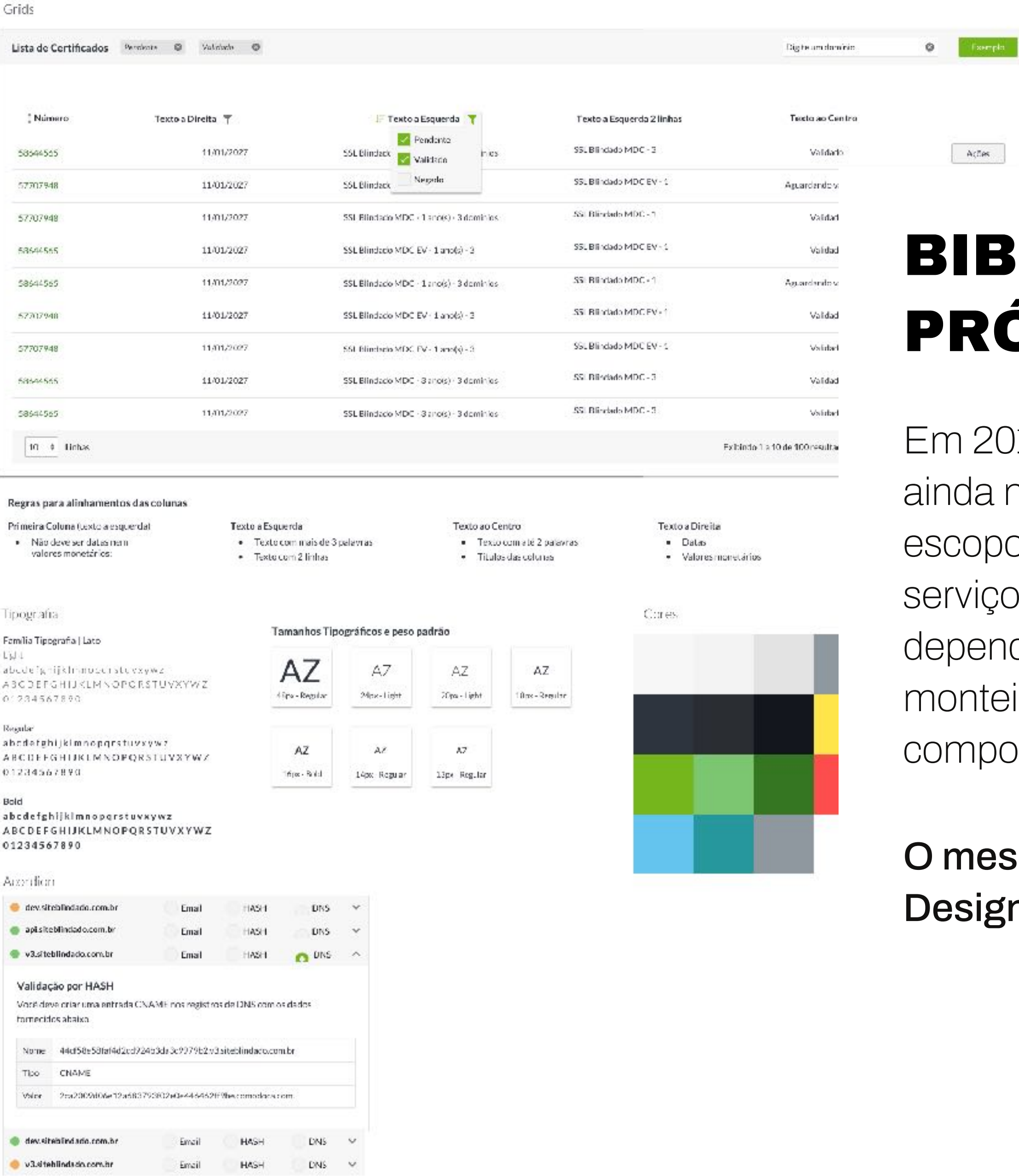
Autoatendimento funciona quando cada informação de status vem acompanhada da ação correspondente: o dashboard atacou a ligação número um, "como está meu certificado e o que eu faço agora?", colocando status e ação na mesma tela. A lição maior é sobre onde nasce a economia: cada tarefa que migra do telefone para o digital é custo que sai da operação todos os meses.



WIREFRAMES

Todo projeto denso começa aqui: o wireframe é onde defino estrutura, hierarquia e fluxo, com quem constrói e com quem atende o cliente na mesa.

Enquanto é caixa cinza, mudar custa pouco.



Em 2016 o termo Design System ainda não era comum, mas o escopo crescia em três linhas de serviço e a consistência não podia depender de memória, então, montei uma biblioteca de componentes.

O mesmo instinto que hoje virou Design System.

Certificados SSL

Meus Domínios

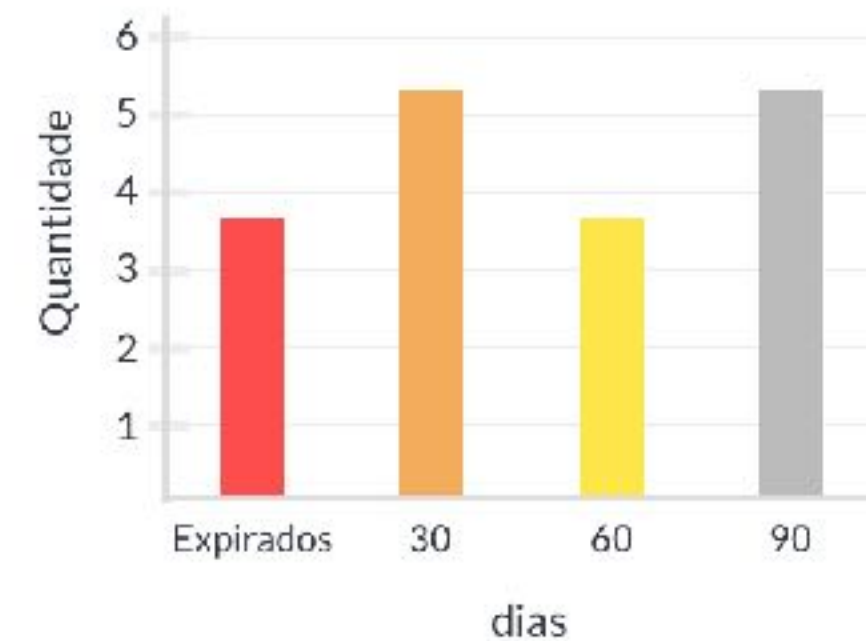
Gerenciador de Certificados

Emitir Certificado

Avaliação



Certificados Expirando



Meus Produtos

SSL BLINDADO SIMPLES

SSL BLINDADO WILDCARD

TRUSTSIGN PRO OV

TRUSTSIGN BASIC OV PRO

Solicitar Certificado

15 Certificados Expirados

15 Expirando em até 90 dias

15 Certificados Vulneráveis

15 Certificados blindados

Certificados Instalados

Domínio	Avaliação	Produto	Expira em	Emissor	
www.zappatuler.com	T	-	01/06/2017	Google Inc	
www.zappatuler.com	A	-	20/04/2017	cPanel, Inc.	Ações
www.zappatuler.com	scanning	-	11/01/2027	Outros	Ações

DASHBOARD DE CERTIFICADOS

No discovery, a pergunta que mais gerava ligação era "como está meu certificado e o que eu faço agora?".

O dashboard responde as duas na mesma tela: a saúde de cada SSL ao lado da ação de renovar, cancelar ou checar vulnerabilidades.

CENTRO INTEGRADO DE COMANDO E CONTROLE COPA DO MUNDO 2014



Primeiro 100% funcional, depois bonito

Desafio

A Módulo era referência em software de GRC (governança, riscos e compliance), com o Risk Manager premiado e usado em mais de 40 países. **Para a Copa do Mundo FIFA 2014, desenvolveu o sistema dos CICC's, os Centros Integrados de Comando e Controle** usados pelas forças de segurança pública dos estados-sede.

Durante o evento, polícias, bombeiros, defesa civil e outras agências precisariam operar juntas e em tempo real a partir da mesma sala, cada uma vinda de sistemas, protocolos e culturas próprias. O sistema tinha de integrar dados e comunicação entre todas elas em uma operação de tolerância zero a falhas, onde falha de usabilidade não é bug, é risco real. Com dois agravantes: a data da Copa não negocia, e o escopo não estava 100% aprovado quando o projeto começou.

Processo

Liderei o time de design (dois UX/UI, um UI e três front-ends), respondendo também pelo front-end, sob a premissa que regeu o projeto inteiro: aqui se salvam vidas, então primeiro 100% funcional, depois bonito.

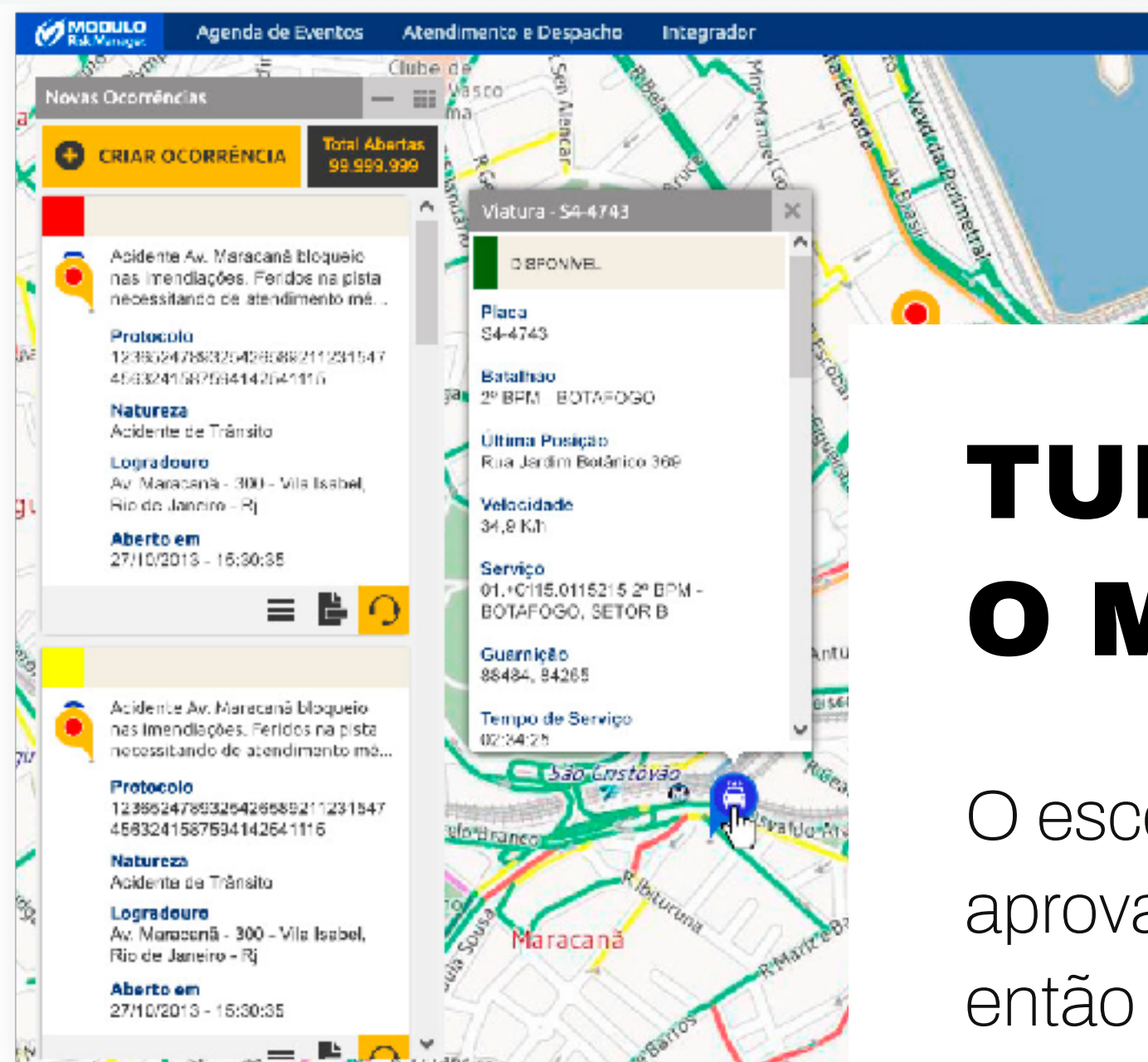
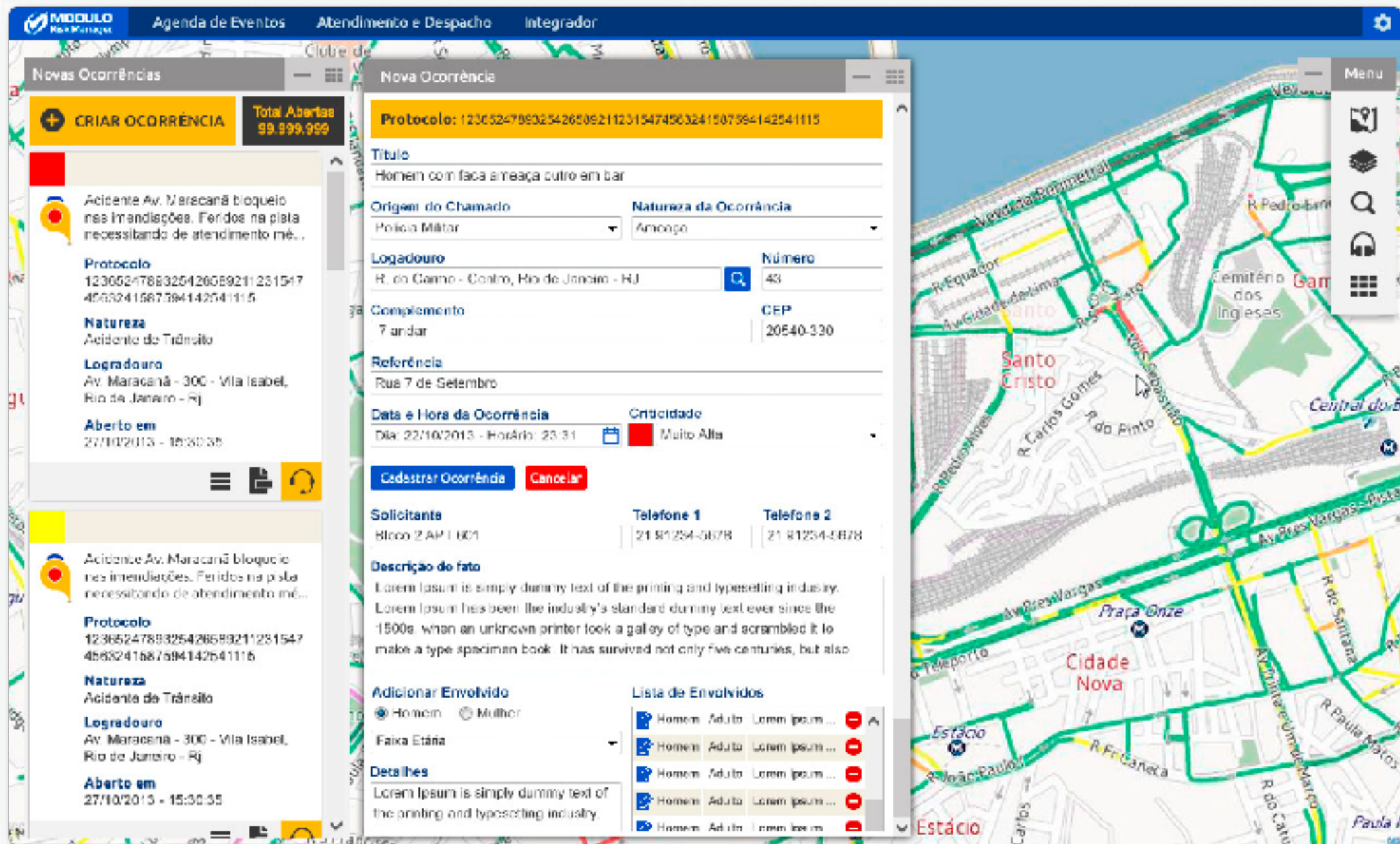
Começamos por **entrevistas com as agências, para entender processos, protocolos e vocabulários de cada uma e desenhar um fluxo comum**. Com o escopo instável, defini uma interface modular: o mapa como fundo permanente e as funcionalidades em widgets flutuantes independentes. Cada requisito novo virava um widget, sem redesenhar o sistema, e a mesma tela se reconfigurava por perfil (administrador, atendente, despachante).

Desenvolvemos o vocabulário de pins do mapa: um mesmo pin precisava dizer, de relance, o que era o recurso (viatura da PM, ambulância, helicóptero) e em que estado ele estava (livre, em atendimento, desativado). Fechamos com duas rodadas de teste com usuários, uma nos wireframes e outra nos layouts finais.

Resultado

Sistema em operação nos CICC's dos estados-sede durante a Copa do Mundo FIFA 2014, integrando dados e comunicação entre múltiplas agências de segurança. **Design entregue em 6 meses, do briefing à entrega final, dentro de um projeto de 8 meses**: os 2 últimos foram de instalação nos centros, testes e treinamento das equipes. Plataforma e apps, com o time de design liderado ponta a ponta, do discovery aos testes finais.

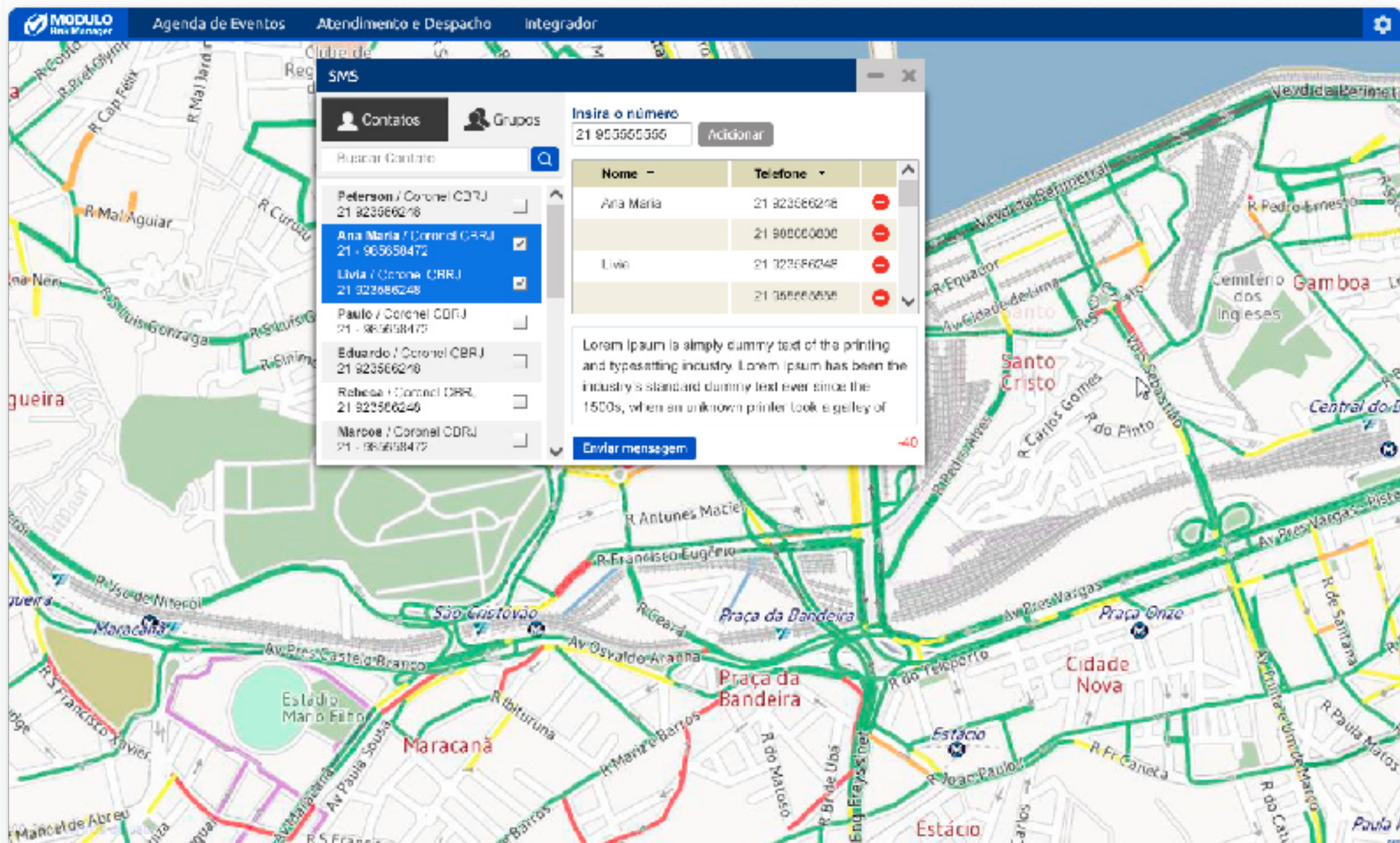
O projeto me ensinou que método não é luxo de prazo folgado, é o que sobra quando o prazo aperta: duas rodadas de teste couberam em 6 meses porque a arquitetura modular tirou o retrabalho do caminho. Quando o escopo é incerto, a resposta do design é arquitetura modular, não telas mais bonitas. E em missão crítica a hierarquia é inegociável: primeiro 100% funcional, depois bonito.



TUDO SOBRE O MAPA

O escopo não estava 100% aprovado quando começamos, então a interface virou arquitetura: o mapa é o fundo permanente e cada função, registrar ocorrência, consultar viatura, SMS, chat, é um widget flutuante. Requisito novo virava widget novo, sem redesenhar o sistema.

Design entregue em 6 meses, do briefing à entrega.



Calls In Progress

Associated Units

Title

Assalto

Identification

RJR0001-140213-2108472992-190

Date Created

2/13/2014 9:08:47 PM

Address

R. Vinte e Quatro de Maio, 45, Rocha, Rio de Janeiro, RJ

Caller Name

Sgt. Amilton



On Hold

Title

Marmota Call

Identification

RJR0001-140130-1356490034-AE

Date Created

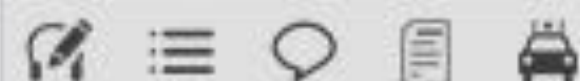
1/30/2014 1:56:49 PM

Address

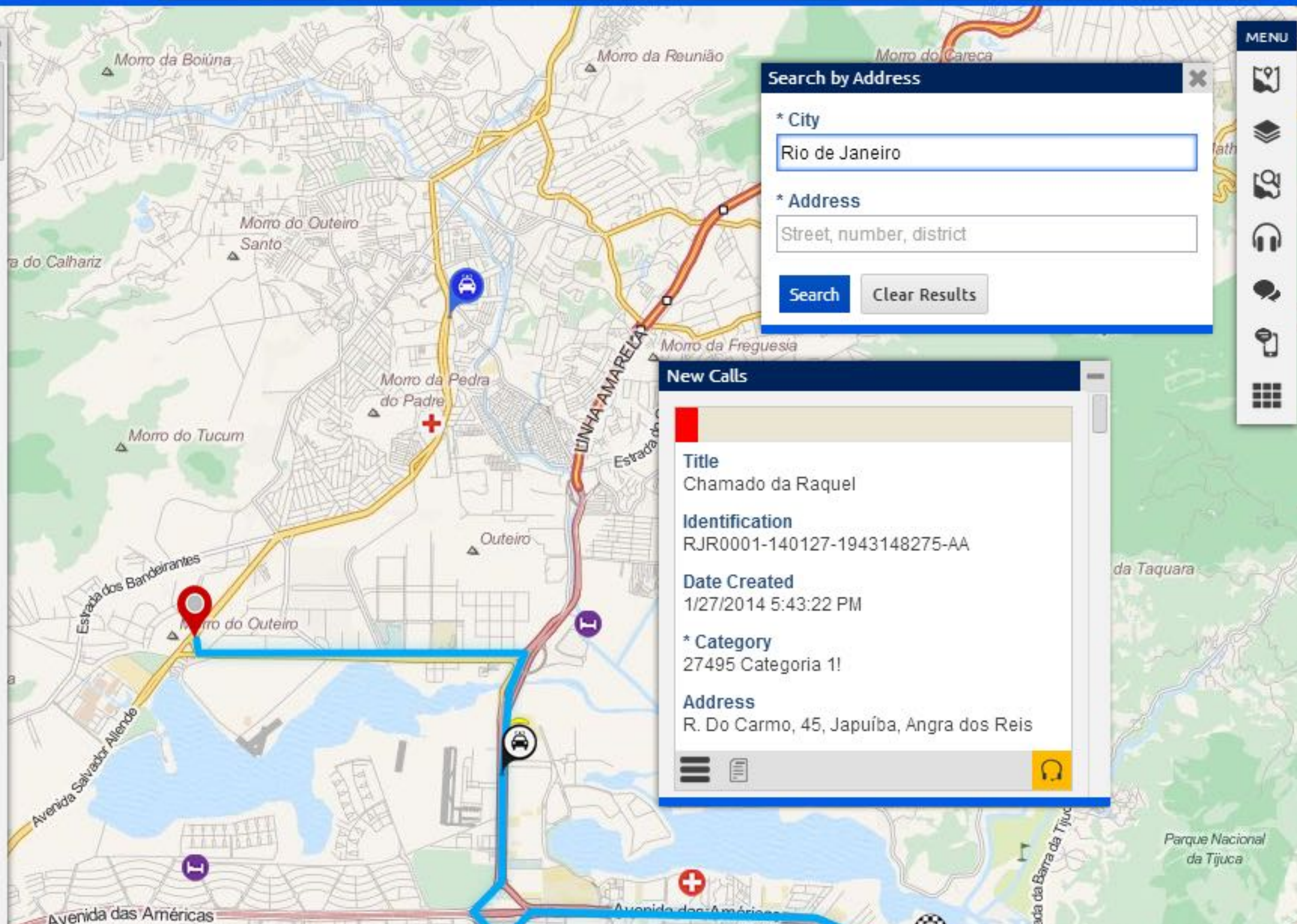
R. Dr. Satamini, 39, Tijuca, Rio de Janeiro

Caller Name

Humberto Mota



With Dispatcher



Search by Address

*** City**

Rio de Janeiro

*** Address**

Street, number, district

Search

Clear Results

New Calls

Title

Chamado da Raquel

Identification

RJR0001-140127-1943148275-AA

Date Created

1/27/2014 5:43:22 PM

*** Category**

27495 Categoria 1!

Address

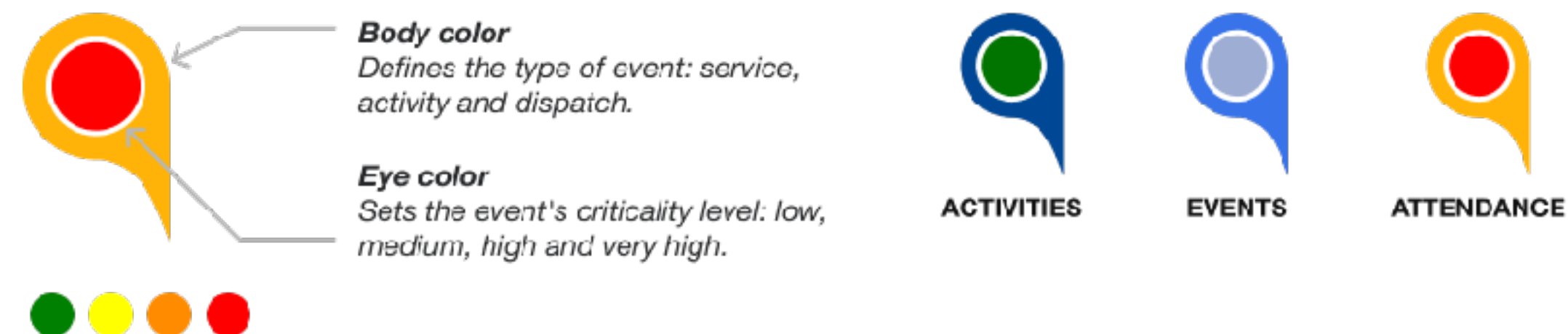
R. Do Carmo, 45, Japuíba, Angra dos Reis



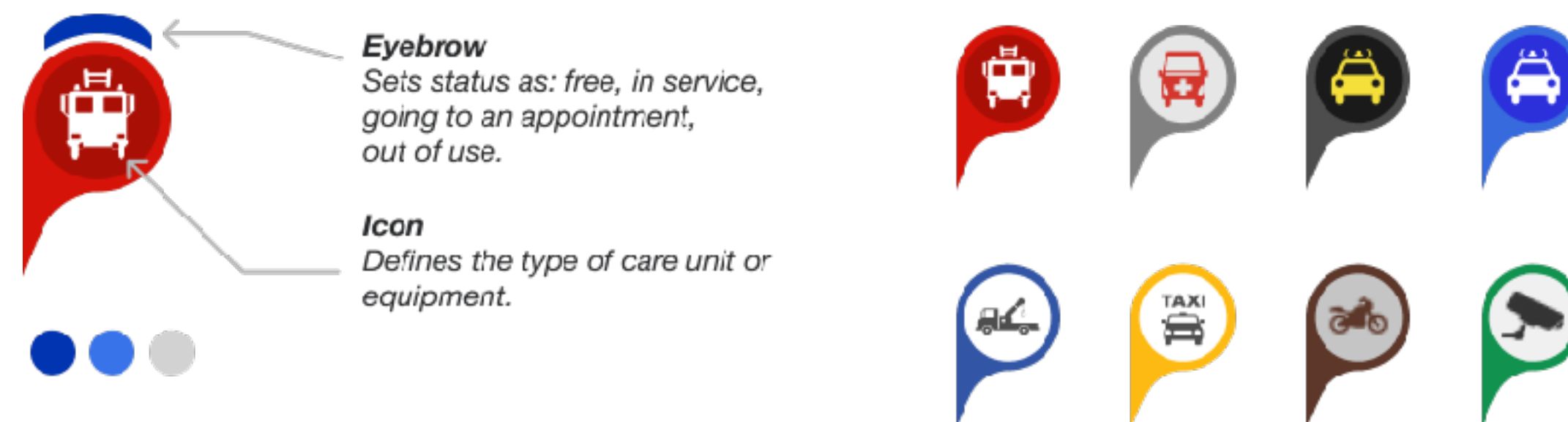
MENU



EVENTOS



UNIDADES



PINS DE MAPA

Um dos maiores desafios do projeto: cada pin precisava representar o objeto, um caminhão de bombeiros ou um helicóptero da polícia, e ao mesmo tempo comunicar o estado, livre, em atendimento ou em manutenção.

Tudo legível de relance, por quem opera sob pressão e as vezes, olhando em um videowall.

[illegible]

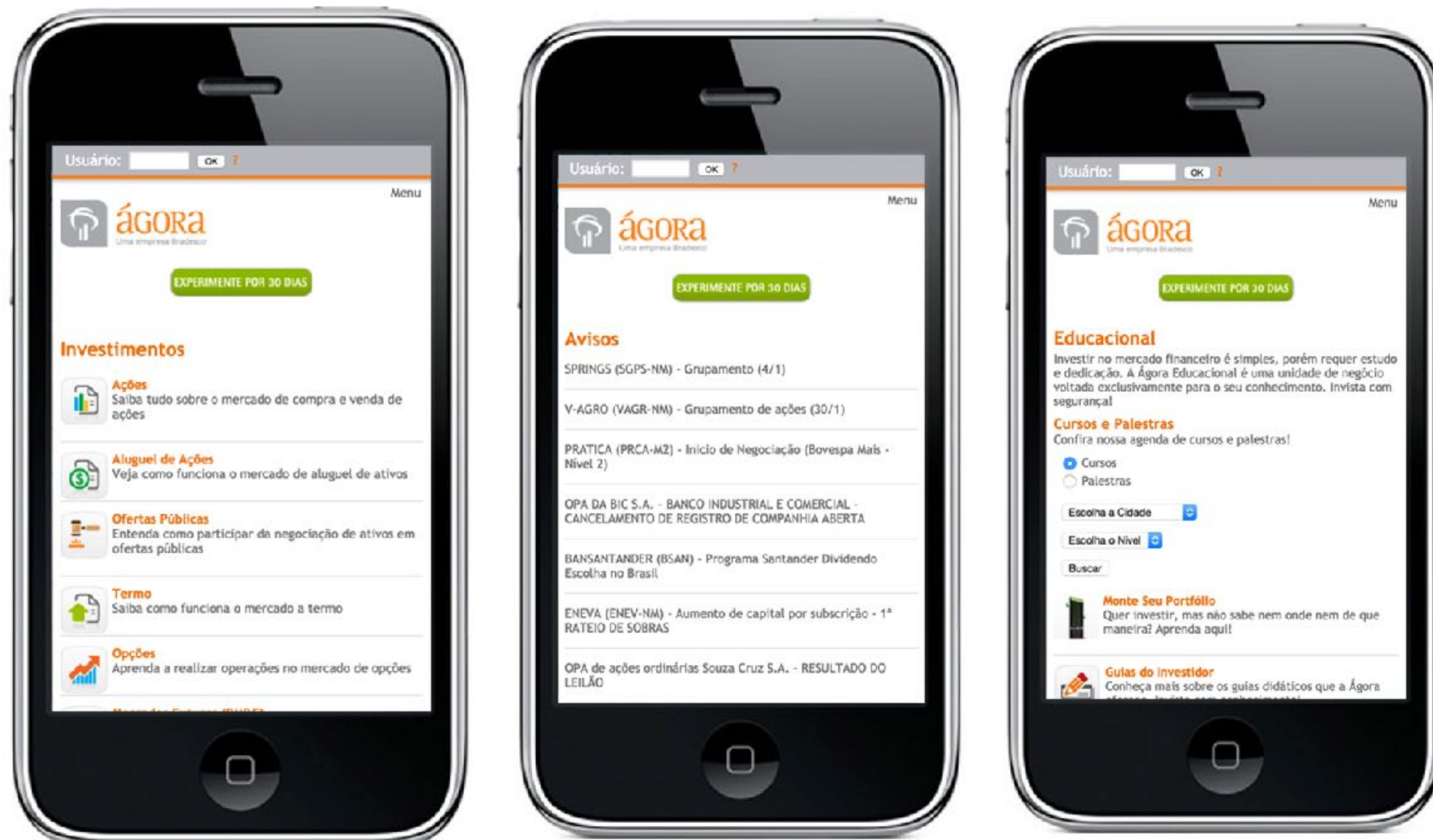
Start of the route End of route

Pontos de interesse e rotas colocam a cidade no mapa.

Pontos de interesse marcam a infraestrutura fixa da operação: postos de policiamento, hospitais, aeroportos, hotéis e estádios.

Rotas acompanham um deslocamento do início ao fim, com partida e chegada marcadas de longe.

ÁGORA MOBILE PRIMEIRO PORTAL MÓVEL DE UMA CORRETORA NO BRASIL



O PRIMEIRO DO BRASIL

Em 2009 nenhuma corretora do país tinha portal mobile. Escolhemos o iPhone, cortamos o home broker e entregamos bem o que cabia na tela.

Prêmio e-Finance 2009, categoria Mobile Bank.

Sem referência para copiar

Desafio

A Ágora era uma das maiores corretoras de valores do Brasil e tinha reputação de inovadora. **Em 2009, nenhuma corretora do país tinha portal mobile**, e o cenário técnico explicava por quê: telas minúsculas, conexão lenta e cara e nenhum padrão de projeto para web mobile no mercado brasileiro. Não havia referência para copiar nem método pronto para seguir.

O projeto também não veio de briefing: a ideia foi minha e eu a vendi à diretoria. Vinha de desenhar o novo site e o internet banking da corretora, o que me deu a régua do que o investidor de fato usava. O desafio era decidir o que cabia na palma da mão em um contexto feito quase só de limitações, e provar que uma corretora tinha o que dizer no celular antes de o mercado acreditar nisso.

Processo

O primeiro passo não foi desenhar tela, foi escolher o alvo: definimos o iPhone como device de referência, em vez de tentar servir todo o parque de aparelhos e não servir bem a ninguém.

Depois veio o corte de escopo. O home broker, o serviço mais óbvio de uma corretora, era inviável tecnicamente no mobile da época, e insistir nele mataria o projeto. Seleccionamos o que era viável e útil em deslocamento: consulta de saldos e extratos e conteúdos como: abertura de mercado, índices, vídeos e programas de áudio, que anos depois o mundo chamaria de podcast.

Como não existia método para web mobile, criamos o nosso: arquitetura da informação, wireframes, testes de aplicação no CMS junto à TI, protótipos navegáveis e testes com usuários antes da produção. Coordenei o projeto com um UX/UI e um UI/front-end.

Resultado

Primeiro portal mobile de uma corretora de valores do brasileira, **vencedor do Prêmio e-Finance 2009 na categoria Mobile Bank**.

O ganho maior foi de posicionamento: a Ágora já era conhecida como inovadora, e o portal reforçou essa reputação e atraiu clientes num momento em que ser digital ainda era diferencial, não obrigação. Não guardei número de crescimento de base para atribuir ao projeto, e prefiro não inventar um: o que ficou registrado é o prêmio e o efeito de reputação.

O aprendizado que atravessa a carreira inteira começou aqui: em território sem referência, o design vale mais pelo que decide tirar do que pelo que consegue colocar. Escolher um device, abrir mão do home broker e entregar bem o que era possível foi o que colocou o produto no ar, no ano em que fazer isso ainda não era óbvio.

OBIGADO!

Vamos conversar

petersondrs@gmail.com

Para saber mais

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