

Heller de Paula

Liderança em Product Design | Estratégia de Produto | DesignOps | IA

São Paulo, Brasil – www.hellerdepaula.com.br

Sobre

Líder de Product Design com mais de 16 anos de experiência na construção de produtos digitais, desenvolvimento de pessoas e evolução de práticas de Design em organizações complexas. Liderei times de Product Design, UX Research e Estratégia, incluindo uma estrutura de 50 profissionais responsável por múltiplos produtos e plataformas.

Minha atuação conecta Estratégia de Produto, DesignOps, Discovery, governança, métricas e colaboração entre Produto, Engenharia, Dados e Negócio. Tenho experiência em serviços financeiros, meios de pagamento, produtos B2B e B2C e plataformas utilizadas por milhões de clientes, além da aplicação de IA em pesquisa, síntese, ideação, prototipação e documentação.

Resultados destacados

- Liderança e desenvolvimento de uma organização multidisciplinar de 50 profissionais de Design, Pesquisa e Estratégia.
- Redução de 15% nos custos operacionais, aumento de 10% na produtividade e NPS médio de 75, com pico de 80.
- Migração de 12% da demanda de atendimento para canais digitais por meio da evolução de uma plataforma de autosserviço.
- Liderança de portfólio com mais de 6 produtos e resultados como aumento de 369% no ROAS e de 257% na conversão de landing pages.

Competências estratégicas

Liderança de Design · Gestão de Pessoas · Estratégia de Produto · DesignOps · Product Discovery · UX Research · Gestão de Stakeholders · Design Systems · Métricas de Produto · Product Analytics · Service Design · Eficiência Operacional · IA aplicada ao Design · Fintech e Meios de Pagamento

Experiência Profissional

Istituto Europeo di Design – Professor de Pós-graduação Design | Tempo parcial *(Fev 2025 - Presente)*

Ministro disciplinas que conectam Product Design, Estratégia, Negócio, Discovery, Pesquisa, Inovação, Experimentação e Métricas de Design a decisões e resultados mensuráveis de produto.

Faberhaus Play – Head de Product Design *(Fev 2024 - Presente)*

- Lidero Product Design de ponta a ponta para um portfólio com mais de 6 produtos, conectando estratégia, Discovery, pesquisa, validação, go-to-market, métricas e evolução contínua.
- Direciono posicionamento, jornadas, fluxos e estratégias de conversão, equilibrando necessidades dos clientes, objetivos de negócio, dados e viabilidade de execução.
- Aplico IA a pesquisa, síntese, ideação, prototipação, experimentação e documentação, aumentando a velocidade e a qualidade das decisões.
- Resultados: redução de 78,6% no custo por compra, aumento de 369% no ROAS, crescimento de 257% na conversão, redução de 40% no CPL e 3 vezes mais tráfego qualificado.

Wunderman Thompson – Head de Product Design *(Jun 2022 – Jan 2024)*

- Liderei uma organização multidisciplinar de 50 profissionais de Product Design, UX Research e Estratégia, responsável por diferentes produtos e plataformas em ambientes complexos e regulados.
- Defini e evolui o modelo operacional de Product Design, incluindo DesignOps, governança, processos, padrões de qualidade, alocação de profissionais e colaboração entre Produto, Engenharia e Negócio.
- Desenvolvi lideranças e profissionais, alinhando squads e stakeholders em torno de qualidade, consistência, previsibilidade e efetividade das entregas.
- Resultados: redução de 15% nos custos operacionais, NPS médio de 75, com pico de 80, e aumento da eficiência operacional dos times de produto.

Wunderman Thompson – Gerente de Product Design *(Fev 2021 – Mai 2022)*

- Liderei iniciativas para plataformas digitais complexas e estruturei processos, governança e colaboração entre squads para aumentar alinhamento estratégico, previsibilidade e eficiência operacional.
- Facilitei Discovery, validação, priorização e alinhamento com stakeholders, gerando evidências para orientar roadmaps e evolução dos produtos; aumentei a produtividade do time em 10%.

PagSeguro PagBank – Gerente de Product Design *(Jan 2019 – Fev 2021)*

- Liderei Product Discovery e Design para produtos financeiros de grande escala em parceria com Produto, Engenharia, Dados e Negócio, desenvolvendo designers e coordenando pesquisa e validação.
- Transformei requisitos financeiros, regulatórios e operacionais complexos em experiências intuitivas, acessíveis e escaláveis, evoluindo jornadas críticas utilizadas por milhões de pessoas.

PagSeguro PagBank – Especialista em Product Design *(Abr 2018 – Jan 2019)*

- Apliquei Service Design e Design Centrado no Usuário e liderei jornadas, service blueprints, cocriação e alinhamento entre Produto, Engenharia, Operações e Negócio.
- Fortaleci práticas de Discovery para melhorar priorização, reduzir incertezas e aumentar eficiência operacional.

Cielo – Especialista em Product Design *(Fev 2017 – Mar 2018)*

- Liderei um Design Sprint com mais de 200 participantes para definir e validar uma nova Smart POS para o mercado de pagamentos.
- Facilitei Discovery, cocriação e alinhamento executivo, resultando em três propostas priorizadas e uma iniciativa selecionada para desenvolvimento ágil.

PagSeguro PagBank – Product Designer Sênior *(Fev 2016 – Jan 2017)*

- Atuei no Discovery, desenvolvimento e lançamento de produtos financeiros relacionados a crédito, conciliação bancária e gamificação.
- Liderei pesquisa, jornadas, arquitetura da informação, design de interação, prototipação e validação em colaboração com Produto, Engenharia e Negócio.

UOL – Product Designer Sênior *(Fev 2014 – Jan 2016)*

- Liderei iniciativas para produtos de grande escala e plataformas de autosserviço, conduzindo pesquisa, jornadas, arquitetura da informação, prototipação e testes de usabilidade.
- Redesenhei a plataforma de autosserviço, possibilitando a migração de 12% da demanda do Call Center para canais digitais e contribuindo para a redução dos custos de atendimento.

Femoralis Ag. W/ – Product Designer *(Jun 2010 – Fev 2014)*

- Liderei iniciativas de UX e Product Design para produtos de serviços financeiros, educação e crédito, da pesquisa e arquitetura da informação à prototipação e validação.

Formação

Pós-graduação em Liderança e Gestão | Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul | 2019–2020

Pós-graduação em Futurologia e Negócios | Diip, CBA B+G & Hivelab | 2015–2016

Pós-graduação em Service Design | The School for Service Innovation | Hivelab | 2014–2015

Bacharelado em Design Digital, Comunicação e Multimídia | Universidade Anhembi Morumbi | 2009–2013

Certificados e Idiomas

Liderança com Pilar Ético-Racial – RM Consulting, 2023

Management 3.0 – K2, 2019

Português – Nativo

Inglês – Fluente.