

# Rodolfo Santos

Product Designer

[Linkedin](#)

[Dribbble](#)

## Sobre

Designer brasileiro com experiência de 10 anos em produtos digitais e apaixonado por design.

## Formações e certificações

- Graduado em Propaganda e Marketing
- User Experience Design, Design Digital e Multimídia - Tera
- Digital Product Leadership - Tera
- UX Design, Gestão de Pesquisa e Desenvolvimento - Mergo
- UX Writing - Mergo
- Técnico em Design Gráfico

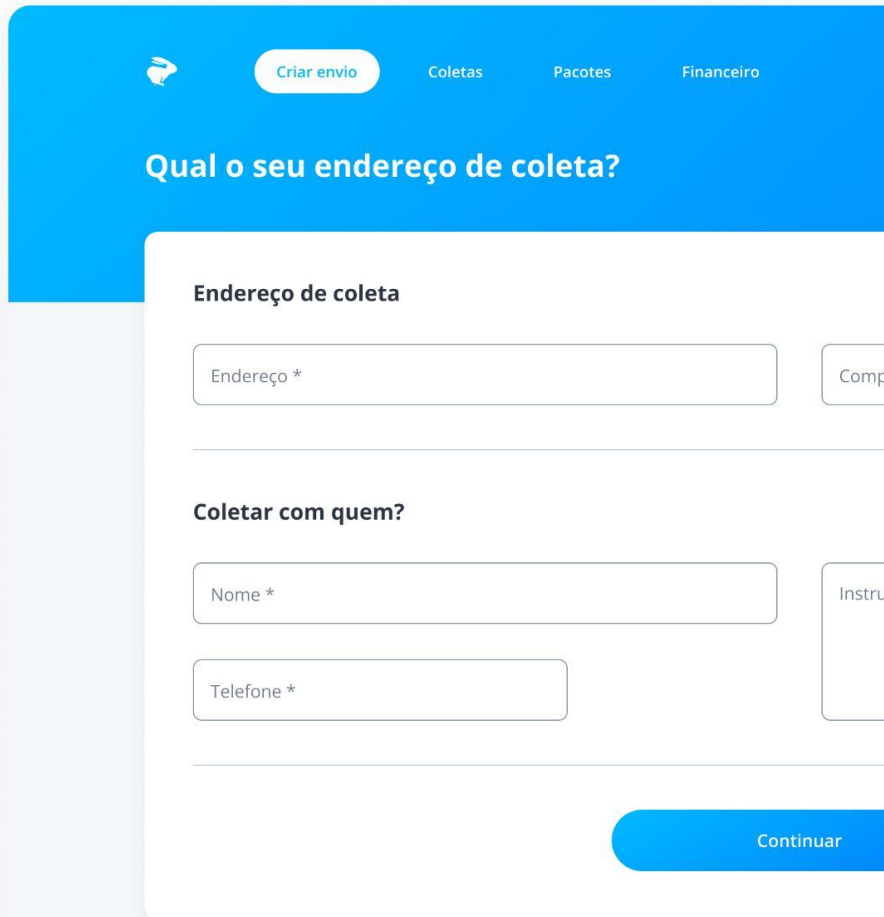
**Loggi > Principais projetos**

**Loggi Corp, Presto e PRO  
WMS Web e Terminal  
Centrais de Ajuda  
Loggi Envios  
XD App**

## Case 1

# Loggi Envios

Produto desenvolvido para **melhorar a experiência do embarcador**, desde a entrada, manifestação de pacotes, agendamento da coleta, pagamento e acompanhamento.



The screenshot displays the Loggi Envios web application interface. At the top, a blue navigation bar contains a logo on the left and four menu items: 'Criar envio', 'Coletas', 'Pacotes', and 'Financeiro'. Below the navigation bar, a blue header section asks 'Qual o seu endereço de coleta?'. The main content area is a white form titled 'Endereço de coleta'. It features a text input field labeled 'Endereço \*'. Below this, a section titled 'Coletar com quem?' contains two text input fields: 'Nome \*' and 'Telefone \*'. To the right of these fields, there are partially visible input fields labeled 'Comp' and 'Instru'. At the bottom right of the form, there is a blue button labeled 'Continuar'.

Atualmente os **SMB** (pequenos e médios negócios) não possuem a capacidade e nem o volume necessário para utilizar a malha logística da Loggi.

A Loggi oferece plataformas diferentes aos seus embarcadores para cada caso de uso, gerando **alto custo e inconsistência** entre os produtos oferecidos.

Somente os grandes negócios possuem acesso a malha logística, deixando o mercado SMB carente, resultando em **custos mais elevados e baixa aderência ao produto.**

Outro problema é que o custo de manutenção dos diferentes produtos é alto, gerando gaps nas atualizações e correções de bugs, o que prejudica a **experiência dos usuários.**

O objetivo é **unificar** todos os produtos que são oferecidos atualmente pela empresa, inserindo todo volume na malha logística, independente do perfil, tornando a plataforma cada vez mais **self-service**.

## **Loggi Envios > Discovery - Etapas**

### **1\_ Mapeamento do mercado**

Definição dos principais e players do mercado, pesquisa qualitativa para analisar como é a operação e a relação com os SMB.

### **3\_ Compilação dos aprendizados**

Agrupar informações para auxiliar nas definições estratégicas, definir perfis e identificar as necessidades dos embarcadores.

### **2\_ Entrevista com SMB**

Identificar carências e oportunidades para o perfil SMB, entender como às transportadoras os atendem

### **4\_ Proposta de solução**

Definir fluxos simples unificando a experiência para todos os casos de uso, tornando a plataforma cada vez mais self-service.

26

Players analisados que atuam no mercado de entregas

8

Embarcadores, entre pequenos e médios

4

**Small Business**

Clientes que fazem até 10 envios por dia

4

**Medium Business**

Clientes que fazem de 10 a 50 envios por dia



## **Transportadoras**

Investigação profunda sobre como os players do mercado atuam, **analisando as plataformas e como é vendido o serviço.**

- Práticas na precificação dos players no mercado
- Modelo operacional sobre coletas e volume
- Estrutura operacional para SMB (small/medium business)

## **Embarcadores SMB**

Recrutamento, definição do roteiro e aplicação de entrevistas com os SMB, identificando **carências e oportunidades** para oferecer no novo produto.

- Entender como os embarcadores enviam seus volumes
- Como é feito o acompanhamento desse envios
- Como é realizado o pagamento desses envios

A **coleta é um diferencial**, gerando comodidade para os embarcadores, independente do perfil e volume.

#### **Práticas na precificação**

Nem todas as transportadoras oferecem faturamento para o SMB, varia de acordo com o volume, o mesmo acontece com os valores praticados por envio.

#### **Modelo operacional**

Poucas transportadoras oferecem o serviço de coleta dos volumes, boa parte das que oferecem a coleta o serviço não é automatizado, gerando alto custo.

#### **Relacionamento com SMB**

O mercado SMB não é uma novidade para as transportadoras, a maioria também exige nota fiscal ou uma declaração de conteúdo dos volumes enviados.

## Loggi Envios > Solução

### Simplicidade

O embarcador informa onde coletar e com quem, a Loggi retira e realiza a entrega.

### Flexível

Flexibilidade na forma como o volume é manifestado na plataforma.

The screenshot shows a web interface for creating a shipment. At the top, there's a blue header with a logo, a 'Criar envio' button, and navigation links for 'Coletas', 'Pacotes', and 'Financeiro'. On the right, there's a user profile 'Qbeauty' with a CNPJ number. The main heading is 'Qual o seu endereço de coleta?'. Below this, the form is divided into sections. The 'Endereço de coleta' section has a text input for 'Endereço \*', a text input for 'Complemento', and a checkbox labeled 'Sem complemento'. The 'Coletar com quem?' section has a text input for 'Nome \*', a text input for 'Telefone \*', and a larger text area for 'Instruções para o entregador \*'. At the bottom right, there is a blue 'Continuar' button. In the foreground, there is a white modal box with the title 'Escolha uma forma de adicionar pacotes!' and the instruction 'Selecione a melhor forma para criar seu envio.' It contains three options: 'Unitário' with a box icon, 'Planilha' with a spreadsheet icon, and 'Nota Fiscal' with a document icon, each followed by a right-pointing arrow.

**Qual o seu endereço de coleta?**

**Endereço de coleta**

Endereço \*

Complemento

☐ Sem complemento

**Coletar com quem?**

Nome \*

Telefone \*

Instruções para o entregador \*

**Continuar**

**Escolha uma forma de adicionar pacotes!**

Selecione a melhor forma para criar seu envio.

**Unitário** >

**Planilha** >

**Nota Fiscal** >

## Loggi Envios > Solução

### Escolha quando

O embarcador escolhe o dia e a janela de horário que gostaria que a coleta fosse realizada, além de poder criar uma coleta recorrente, deixando todas as coletas automatizadas.

### Acompanhe de ponta a ponta

Visibilidade do volume a partir do momento que é manifestado na plataforma, seja de forma unitária ou em massa, possibilitando o acompanhamento da movimentação e também a realização de alterações das informações.

**Rotina semanal**  
Escolha a recorrência semanal. Ela pode ter coleta todos os dias ou só em alguns.

Seg

Ter

Qua

Qui

Sex

A recorrência da coleta passa a valer a partir de amanhã.

**Informar horário**  
Todos os pacotes que estiverem com etiquetas geradas em até 1 hora antes do agendamento vão ser coletados.

08:00 às 10:00

10:00 às 12:00

12:00 às 14:00

14:00 às 16:00

16:00 às 18:00

Outro horário

Agendar coleta recorrente



### Adicionado

A etiqueta de envio já foi criada e o pacote está pronto para a coleta.

Chega entre

**20 - 21 Dezembro**

#### Código de rastreio

LG562375367465376575773



#### Destinatário

[Alterar](#)

##### Nome

Caio Calado de Albuquerque

##### Telefone

(11) 95277-3844

##### CPF

00643115200

##### Endereço

Rua Voluntários da Pátria, 3167 - São Paulo, SP

#### Documento fiscal

##### Nota Fiscal

16434675

##### Chave da Nota Fiscal

35200733041260161508550000164346751121955461

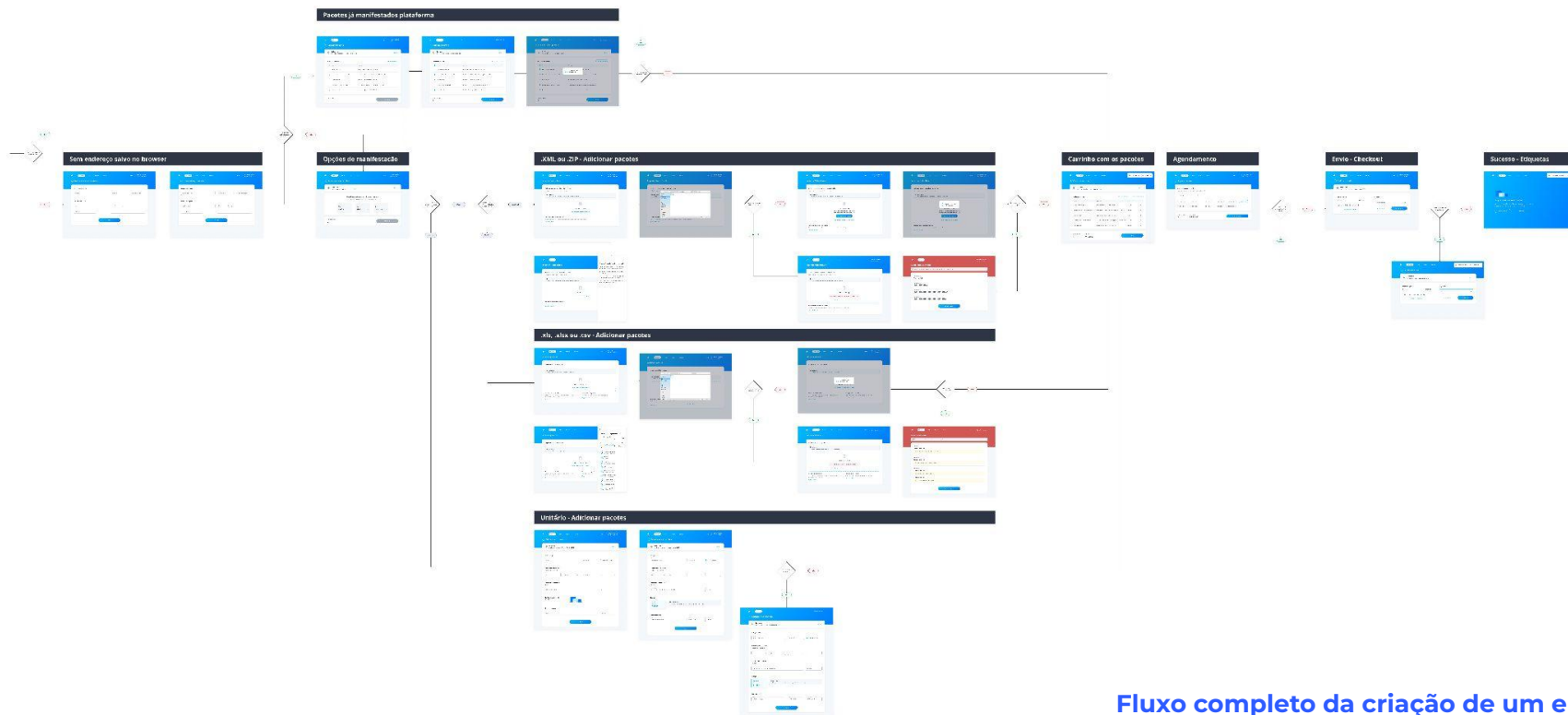
##### Valor declarado

R\$ 2.493,00

##### Dimensões

15 x 40 x 30 - 4,4

## Loggi Envios > Solução, fluxo completo



Fluxo completo da criação de um envio

~658

**coletas por dia**  
(somente dias úteis)

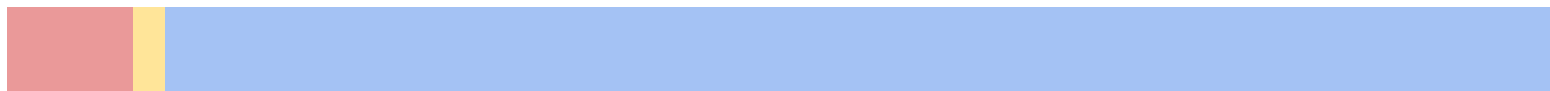
91%

das coletas são **recorrentes**  
e automatizadas

15,7% 1,3%

83%

das coletas são  
**realizadas com sucesso**



Canceladas pela Loggi

Canceladas pelo Embarcador

## Loggi Envios > Resultados

~2mi

de **pacotes coletados** por  
semana pelo Loggi Envios

97,3%

**SLA das entregas** no  
Loggi Envios

66,3%

de **retenção** após a  
ativação do embarcador

Consideramos a porcentagem de retenção baixa após 6 semanas de uso da plataforma. Alguns acionáveis estão sendo feitos para identificar os motivos, como entrevista com embarcadores que deixaram de enviar e embarcadores que diminuíram o volume de envios, algumas respostas incluem preço e atrasos e cancelamentos das coletas.



## **Loggi Envios > Contribuições**

### **Criação de um envio**

Contribui na segunda etapa do projeto identificando melhorias na criação de um envio, na manifestação dos pacotes, no mapeamento dos casos de erro e validações no fluxo de ponta a ponta.

### **Criação de coletas recorrentes**

Melhorias no fluxo das coletas individuais e definição do fluxo das coletas recorrentes sem declaração de conteúdo, desenvolvimento da área de configurações do Loggi Envios.

### **Acompanhamento das coletas e pacotes**

Definição do fluxo de acompanhamento de coletas e pacotes do Loggi Envios, com base em pesquisas, entrevistas, testes de usabilidade e percepção, definimos quais informações eram mais relevantes para os embarcadores, assim tornando um acompanhamento mais preciso e funcional.

### **Configuração de integrações**

Implementação do fluxo para possibilitar a integração com alguns sistemas de gestão empresarial (ERPs) como a Bling, Nuvem Shop, além de Marketplaces como a Shopee.

## Case 2

# Edição de endereço

É cada vez mais comum recebermos endereços em diferentes formatos e canais, temos que ser capazes de lidar com todas essas variações e **possibilitar a edição** caso necessário.

✓ Tudo certo! Atualizamos o endereço do destinatário.



## Adicionado

O pacote foi adicionado à plataforma da Loggi.

Entrega até: **27 de Março**

Imprimir etiqueta

### Código de rastreio

LG101590617540574372715233232

### Destinatário

[Alterar](#)

#### Nome

Oswaldo Miguel Thompson

#### Telefone

11 98765-4321

#### E-mail

oswaldo@gmail.com

#### Endereço

Alameda Santos, 2400 - Jardim Paulista,  
São Paulo - SP, B1 ap 203, Cep: 04120-110

Aproximadamente **1% dos pacotes da Loggi têm seu endereço editado**. Em apenas um mês representou quase **46 mil pacotes**.

- Erro da Loggi ao encontrar o endereço correto
- Recebedor quer receber em outro endereço
- Recebedor informa o endereço errado
- Embarcador faz o cadastro do endereço errado

Os **impactos transversais** são enormes, atingindo diretamente vários setores da Loggi.

- Falta de precisão para calcular a data estimada para entrega.
- A Loggi não consegue calcular um novo valor do frete relacionado a edição do endereço, causando prejuízo.
- Não é atualizado as documentações fiscais, gerando muito risco da carga ficar presa em alfândegas, ou barreiras rodoviárias.

## Edição de endereço > Problema

A edição de endereço atual **não é escalável**, tornando o processo moroso e altamente custoso.

Loggi Envios

2º

**maior motivo**  
de contato

22%

dos tickets recebidos são  
**edições de endereço**

Nacionais (PRO)

3º

**maior motivo**  
de contato

13%

dos tickets recebidos são  
**edições de endereço**

## Edição de endereço > Objetivo

Desenvolver uma solução **única de edição de endereço para o Loggi Envios**, propondo uma API unificada que cubra todos os pontos de contato.

## Edição de endereço > [Discovery](#)

0,8%

dos pacotes da Loggi tem  
seu **endereço editado**.

45.891

**pacotes editados** em  
um mês.

90%

das edições são feitas por  
**embarcadores** ou **loggers**.

10%

das edições são feitas  
por **recebedores**.

## Edição de endereço > Discovery

96%

das alterações são no  
**mesmo município.**

3,1%

das alterações são em  
**municípios diferentes,**  
mas no mesmo estado.

0,9%

das alterações são em  
**estados diferentes.**

86%

dos novos destinos estão a  
menos de **5km do destino**  
**anterior.**

13%

dos pacotes editados têm  
um **insucesso de entrega**  
após edição.



## Edição de endereço > Discovery

Existem **três** formas diferentes capazes de realizar edições de um endereço.

### WMS Tratativas

Edições realizadas por embarcadores Enterprise, além do time de CS com acesso ao sistema de tratativas do cliente.

### WMS

Contato do embarcador ou recebedor com time de CX, CS. A operação dos XDs e agências também têm capacidade de edição.

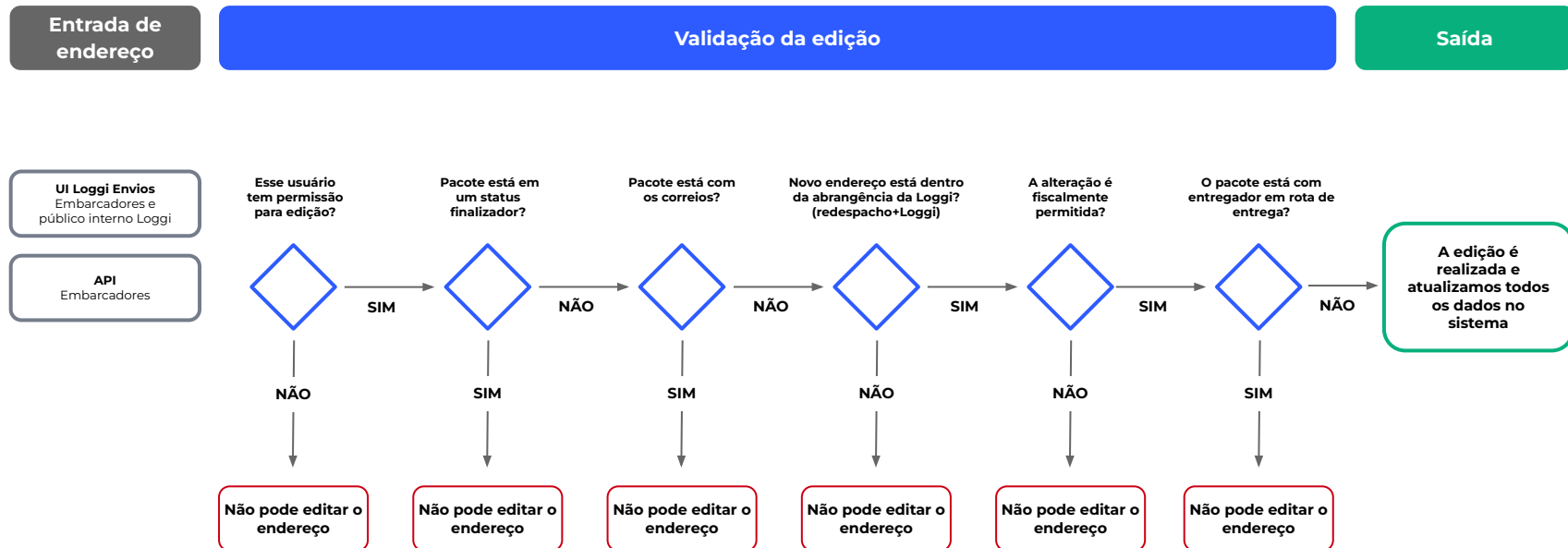
### Recebedores

Geralmente a origem da demanda acontece via whatsapp/sms ou página de rastreio. Edição somente para pacotes da mesma cidade.

Edição de endereço > Solução

A edição do endereço deve seguir a mesma experiência do **fluxo da criação de um pacote**, além da padronização do endereço da Loggi.

## Edição de endereço > Solução - Fluxo macro



## Edição de endereço > Solução - Casos de uso



Onde é o novo endereço:  
Município igual  
ao anterior

Momento:  
Antes da coleta

É permitido alteração?

**SIM**



Onde é o novo endereço:  
Município igual  
ao anterior

Momento:  
Depois da coleta

É permitido alteração?

**SIM**



Onde é o novo endereço:  
Município diferente  
do anterior

Momento:  
Antes da coleta

É permitido alteração?

**SIM**



Onde é o novo endereço:  
Município diferente  
do anterior

Momento:  
Depois da coleta

É permitido alteração?

**SIM**



Onde é o novo endereço:  
Município em  
estado diferente  
do anterior

Momento:  
--

É permitido alteração?

**NÃO**

**96%** dos casos

**3,1%** dos casos

**0,9%** dos casos

Complexidade

Menos complexa

Mais complexa

## Edição de endereço > Solução - UI, fluxo feliz

Adicionado

O pacote foi adicionado a plataforma da Loggi.

Entrega até: 27 de Março

Imprimir etiqueta

Código de rastreio

LG10159617540574372715233232

Destinatário

Alterar

Nome

Oswaldo Miguel Thompson

Telefone

11 98765-4321

E-mail

oswaldoc@gmail.com

Endereço

Rua da Consolação, 1000 - Consolação, São Paulo - SP, 01302-000, Brasil

Documento fiscal

Nota Fiscal

128372919373

Chave da Nota Fiscal

5595959595959595959595

Valor declarado

R\$ 250,00

Dimensões

14 x 20 x 10cm - 1Kg

Cobrança

Opção de entrega

Valor

Econômica

R\$ 28,90

Interromper o envio

Alterar o destinatário

Quem vai receber

O nome e o telefone do destinatário ainda não podem ser alterados.

Nome

Oswaldo Miguel Thompson

Telefone

55 11 98765-4321

Endereço de entrega

Atual

Rua da Consolação, 1000 - Consolação, São Paulo - SP, 01302-000, Brasil

Novo

Endereço

Complemento

☐ Sem complemento

Opção de entrega

Preencha as informações do endereço de entrega para ver as opções.

Alterar

Alterar o destinatário

Quem vai receber

O nome e o telefone do destinatário ainda não podem ser alterados.

Nome

Oswaldo Miguel Thompson

Telefone

55 11 98765-4321

Endereço de entrega

Atual

Rua da Consolação, 1000 - Consolação, São Paulo - SP, 01302-000, Brasil

Novo

Endereço

Bartolomeu

Complemento

☐ Sem complemento

Opção de entrega

Alterar

Alterar o destinatário

Quem vai receber

O nome e o telefone do destinatário ainda não podem ser alterados.

Nome

Oswaldo Miguel Thompson

Telefone

55 11 98765-4321

Endereço de entrega

Atual

Rua da Consolação, 1000 - Consolação, São Paulo - SP, 01302-000, Brasil

Novo

Endereço

Alameda Santos, 2400 - Jardim P...

Complemento

☒ Sem complemento

Opção de entrega

Econômica

Amanhã

R\$ 14,00

Bom lembrar

Esse prazo só passa a contar assim que o pacote estiver com a Loggi.

Alterar

Alterar o destinatário

Quem vai receber

O nome e o telefone do destinatário ainda não podem ser alterados.

Nome

Oswaldo Miguel Thompson

Telefone

55 11 98765-4321

Endereço de entrega

Atual

Rua da Consolação, 1000 - Consolação, São Paulo - SP, 01302-000, Brasil

Novo

Endereço

Alameda Santos, 2400 - Jardim Paulista, São Paulo - SP, 011 ap 205, Cep: 04120-110

Complemento

☒ Sem complemento

Opção de entrega

Alterar

Adicionado

O pacote foi adicionado a plataforma da Loggi.

Entrega até: 27 de Março

Imprimir etiqueta

Código de rastreio

LG10159617540574372715233232

Destinatário

Alterar

Nome

Oswaldo Miguel Thompson

Telefone

11 98765-4321

E-mail

oswaldoc@gmail.com

Endereço

Alameda Santos, 2400 - Jardim Paulista, São Paulo - SP, 011 ap 205, Cep: 04120-110

Documento fiscal

Nota Fiscal

128372919373

Chave da Nota Fiscal

5595959595959595959595

Valor declarado

R\$ 250,00

Dimensões

14 x 20 x 10cm - 1Kg

Cobrança

Opção de entrega

Valor

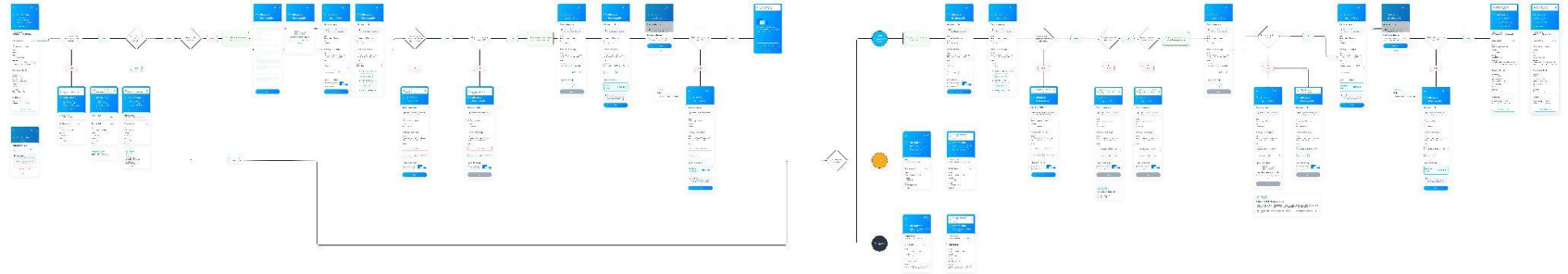
Econômica

R\$ 28,90

Interromper o envio

## Edição de endereço > Solução - UI, fluxo completo

Para o fluxo completo de edição de endereço foi mapeado **todos os casos de uso, validações e erros.**



Houve um **aumento de 7% no sucesso de entrega** dos pacotes editados pela nova API do Loggi Envios.

**94%**

dos pacotes **editados**  
**foram entregues**

Antes



87%

Agora



94%

**+ 7%**

Mais **autonomia para o embarcador**, menos contato com o atendimento tornando o **produto escalável**.

**-14%**

nos **tickets**  
recebidos por CX

Antes



23%

Agora



9%

**- 14%**



## Edição de endereço > Contribuições

### Discovery

Mapeamento completo da estrutura de edição de endereço existente na época, testando e analisando a plataforma, além de conversas com stakeholders que ajudaram na definição de acionáveis para a criação da solução no Loggi Envios.

### Implementação

Mediei uma parceria com outros times para resolver os problemas de cobrança, fluxo operacional e visibilidade do pacote, além de traçar um plano de depreciação dos sistemas antigos para serem desligados após o lançamento.

### Jornada, UI e QA

Fui responsável pelo desenvolvimento do fluxo completo mapeando todos os casos de uso, validações e possíveis erros de sistema, entrega do handoff para o time de engenharia, além de acompanhar o desenvolvimento de ponta a ponta fazendo QAs por sprint para garantir a qualidade.

## Além dos cases...

- Organização e desenvolvimento do design system
- Apresentação dos produtos e auxílio na adaptação para novos designers
- Comunicação aberta entre produto e engenharia

# Obrigado.

**Rodolfo Santos**

Product Designer

hi.rodolfo@gmail.com +55 11 967 037 945

