

Product Designer

LARISSA RIBEIRO

Mineira morando em São Paulo há 7 anos, trabalho com design há mais de 10 anos e gosto de me definir como uma resolvedora de problemas. Depois de conduzir tantos processos de discovery, passei a acreditar que, quando entendemos bem o contexto e organizamos as informações, conseguimos resolver quase tudo na vida.

Contexto

A DAKI

A Daki é um supermercado 100% digital que opera por meio de dark stores, lojas fechadas ao público responsáveis pela separação e entrega rápida dos pedidos realizados no aplicativo.

Para abastecer essas lojas, a Daki conta com Centros de Distribuição que centralizam e enviam os produtos para cada unidade.



HUBR

Redesenhando a operação de separação de produtos para distribuição

Como o redesign de fluxos operacionais aumentou a produtividade em +51% em uma operação logística de alta escala



O PROBLEMA

HUBR | Operação logística de alta performance



O PROBLEMA

A operação de separação de produtos para distribuição apresentava baixa produtividade, dúvidas frequentes durante a execução das tarefas e muitos erros operacionais.

Ao investigar o cenário, identificamos que parte desses problemas estava relacionada à interface do software utilizado pela operação, que não acompanhava o ritmo e a complexidade do processo no centro de distribuição.

POR QUE ERA IMPORTANTE

A separação de produtos está no início da cadeia operacional da Daki. Problemas nessa etapa impactavam diretamente o negócio:

- Maior ruptura de estoque nas lojas, reduzindo a disponibilidade de produtos e impactando vendas.
- Menor produtividade operacional, aumentando a necessidade de contratação e suporte para sustentar a operação.



O DISCOVERY

HUBR | Operação logística de alta performance

O PROCESSO

Visitas exploratórias
junto com PM &
Engenharia

1

Shadowing dos
operadores

3

Visita ao CD da Raia
Drogasil

5

2

Entrevistas com
operadores e
supervisores

4

Benchmarking



EXPLORAÇÃO

O contexto operacional era complexo e altamente específico. Para entender o fluxo real, **acompanhei a rotina do centro de distribuição ao lado de produto e engenharia**, realizando shadowing com operadores e mapeando dificuldades da operação no dia a dia.



ENTREVISTAS

Também realizamos entrevistas com operadores e lideranças de **diferentes turnos e setores da operação** para entender e mapear dores, necessidades e impactos no fluxo operacional e na produtividade.



BENCHMARKING

O universo de softwares WMS possui poucas referências acessíveis. Além de pesquisas de mercado, **visitamos o centro de distribuição da Raia Drogasil** para conhecer as boas práticas de uma das maiores operações logísticas do Brasil.

0 DESAFIO

+1500

Linhas separadas por operador por mês

+250

Operadores utilizando o sistema simultaneamente

24/7

Operação funcionando 24 horas por dias 7 dias na semana

ROTATIVIDADE

O turnover de funcionários era muito alto, então precisávamos de um sistema simples, intuitivo e com curva de aprendizagem mínima.

LETRAMENTO

Usuários com diferentes níveis de alfabetização e de baixo letramento digital exigiam uma interface simples e intuitiva.

O QUE PRECISÁVAMOS:

- 1 Localizar produtos rapidamente em grandes áreas

- 1 Separar múltiplos pedidos simultaneamente

- 1 Manter alta produtividade sob metas agressivas

- 1 Evitar erros que impactam o abastecimento das lojas

O QUE ESTAVA ERRADO:

- 1 Alto esforço cognitivo: era preciso pensar muito antes de executar

- 1 Etapas desnecessárias e inconsistências no fluxo

- 1 O sistema não considerava o trajeto físico ideal.

- 1 Baixa clareza visual dificultava leitura rápida em ambiente de pressão



A SOLUÇÃO

HUBR | Operação logística de alta performance

O PROCESSO

Definição do fluxo To be em parceria com Produto e Engenharia

1

Validação e definição de regras de negócio diretamente com stakeholders

3

Hand-off e acompanhamento do desenvolvimento

5

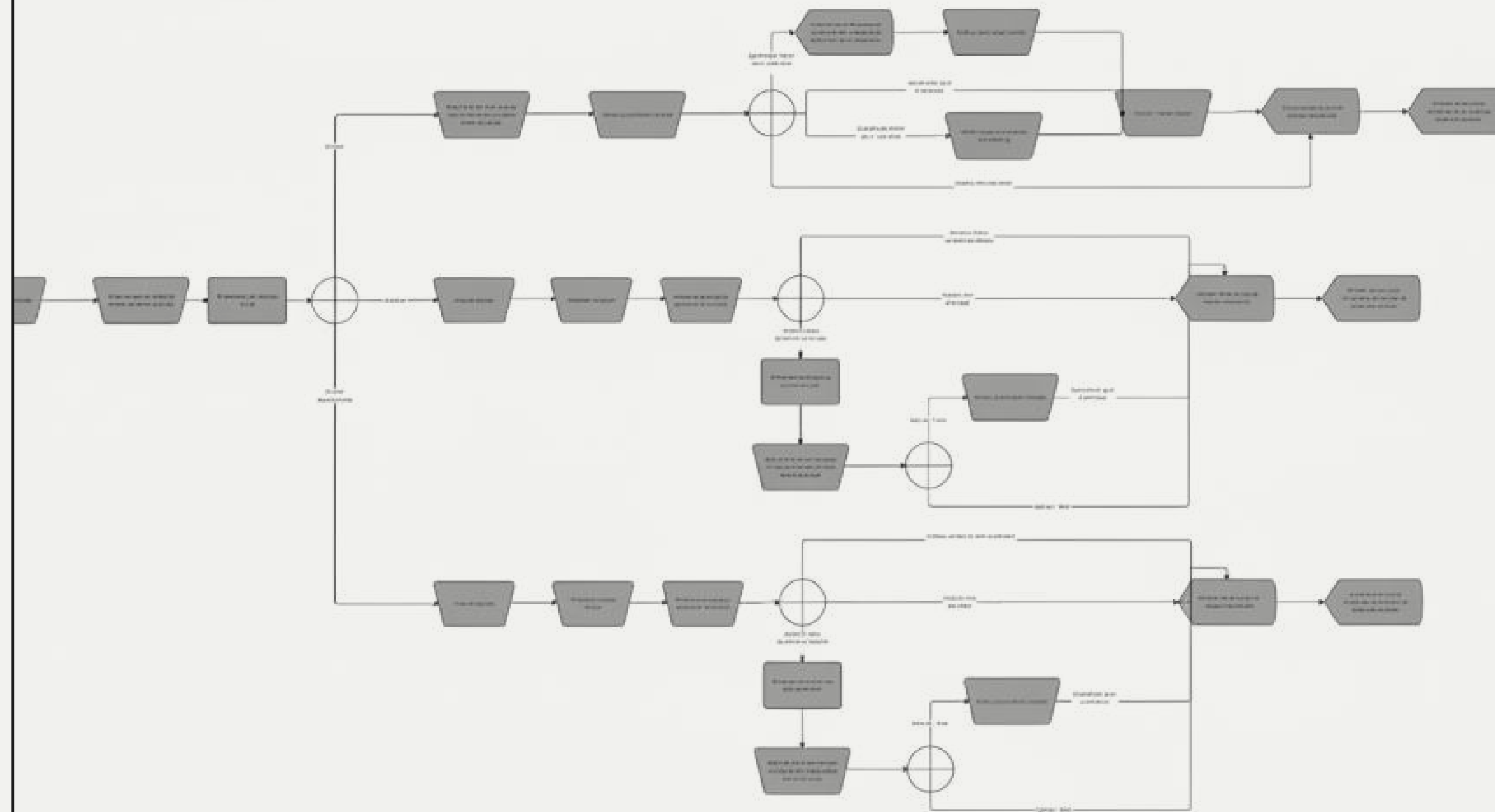
Protótipo e análise de viabilidade com Produto e Engenharia

2

Teste de usabilidade com operadores no CD

4

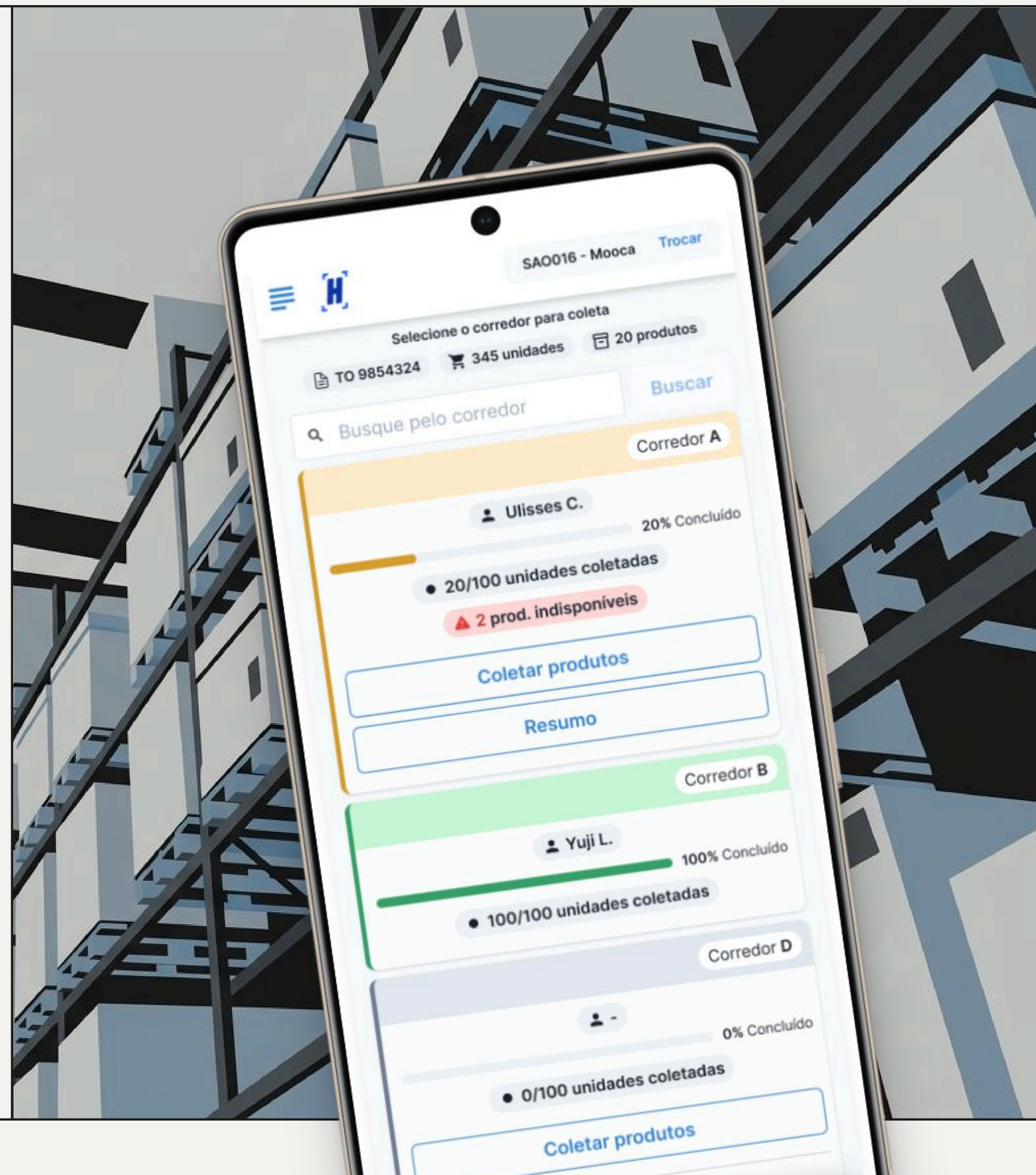
O PROCESSO



Um entre dezenas de fluxogramas e blueprints criados para mapear e documentar o processo **físico e digital de separação de produtos** no centro de distribuição.

O HUBR

O HUBR transformou um processo operacional complexo em uma experiência mais simples, guiada e eficiente. A solução reduziu o esforço cognitivo, erros operacionais e a curva de aprendizado, trazendo mais produtividade, padronização e agilidade durante a separação de produtos nos Centros de Distribuição.



EM UM MUNDO ONDE TUDO ERA ASSIM:

Blind Check

Transfer Order Number: {!Transfer_Order_List.firstSelectedRow.Name}

Line Item Number: {!Get_Transfer_Order_Line_Item_scanned.Name} +

Product Barcode: {!Get_Transfer_Order_Line_Item_scanned.Product_Barcode_c}

Picking Location:
{!Get_Transfer_Order_Line_Item_scanned.From_Inventory_r.Hub_Location_r.Name}

Primary Location: {!Get_Transfer_Order_Line_Item_scanned.From_Hub_Product_r.Default_Location_c}

Display Text

Confirm how many units of this product have been picked in the field below, and then click **Next**.

* Confirmed Quantity

Previous Next

Vila Leopoldina	789109800811	Chá Matte Leão 1.5L	6UN	BEBIDAS	10 / 12
Vila Leopoldina	7891098040589	Chá Matte Limão Leão 1.5L	6UN	BEBIDAS	7 / 12
Vila Leopoldina	7894900011517	Coca-Cola 2L	6UN	BEBIDAS	101 / 102
Vila Leopoldina	7894900010015	Coca-Cola 350ml	12UN	BEBIDAS	267 / 276
Vila Leopoldina	7894900701517	Coca-Cola Zero 2L	6UN	BEBIDAS	63 / 68
Vila Leopoldina	7894900700046	Coca-Cola Zero 350ml	12UN	BEBIDAS	182 / 180
Vila Leopoldina	7894900030013	Fanta Laranja 350ml	12UN / 6UN	BEBIDAS	12 / 12
Vila Leopoldina	7894900050011	Fanta Uva 350ml	12UN / 6UN	BEBIDAS	43 / 48
Vila Leopoldina	7891991008761	Guaraná Antarctica 1.5L	6UN	BEBIDAS	39 / 42
Vila Leopoldina	7891991000826	Guaraná Antarctica 350ml	12UN	BEBIDAS	28
Vila Leopoldina	7891991008785	Guaraná Antarctica Zero 1.5L	6UN	BEBIDAS	14 / 12
Vila Leopoldina	7891991000727	Guaraná Antarctica Zero 350ml	12UN	BEBIDAS	35 / 36
Vila Leopoldina	7891991295130	Guaraná Natu Antarctica 260ml	15UN	BEBIDAS	14 / 15
Vila Leopoldina	611269991000	Red Bull 250ml	24UN / 1UN	BEBIDAS	106 / 120
Vila Leopoldina	9002490235192	Red Bull Açai 250ml	24UN / 4UN	BEBIDAS	15 / 24
Vila Leopoldina	9002490240875	Red Bull Coco Edition 250ml	24 / 4	BEBIDAS	11 / 12
Vila Leopoldina	9002490229160	Red Bull Frutas Tropicais 250ml	24UN / 4UN	BEBIDAS	50 / 48
Vila Leopoldina	9002490247379	Red Bull Melancia 250ml	24UN / 4UN	BEBIDAS	20 / 24
Vila Leopoldina	611269101713	Red Bull Zero 250ml	24UN	BEBIDAS	30 / 24
Vila Leopoldina	7894900180503	Schweppes Citrus 350ml	6UN	BEBIDAS	33 / 36
Vila Leopoldina	7894900681017	Sprite 350ml	6UN	BEBIDAS	26 / 30
Vila Leopoldina	7891991015929	Água Tônica Antarctica 269ml	15UN	BEBIDAS	37 / 45
Vila Leopoldina	7891991015943	Água Tônica Antarctica Zero 269ml	15UN	BEBIDAS	71 / 75
Vila Leopoldina	7894900300017	Água Tônica Schweppes 350ml	6UN	BEBIDAS	61 / 60
Vila Leopoldina	7896062801067	Água c/ Gás São Lourenço 1.25L	6UN	BEBIDAS	40 / 40
Vila Leopoldina	7896062801203	Água c/ Gás São Lourenço 300ml	12UN	BEBIDAS	91 / 96

1 Excesso de etapas de navegação

2 Alta carga cognitiva durante a coleta

3 Interface pouco intuitiva

1 Alto risco de erro humano

2 Lentidão operacional

3 Processo pouco escalável

NÓS CRIAMOS O HUBR:

Padronização visual

Consistência entre cards, botões e indicadores melhora aprendizado e reduz erros operacionais.

Escaneabilidade da informação

Estrutura visual organizada para leitura rápida, reduzindo carga cognitiva do operador.



Hierarquia visual

Os elementos mais importantes têm maior destaque visual, guiando naturalmente a atenção do usuário.

Organização por contexto operacional

Separação por corredores facilita a navegação e entendimento do fluxo logístico.



Feedback visual de progresso

Indicadores de status ajudam o operador a entender rapidamente o andamento da coleta.

Destaque para ações principais

Botões principais têm maior contraste e destaque visual, guiando rapidamente a ação do operador.

Uso contextual de cores

Cores auxiliam na identificação rápida de status, progresso e alertas operacionais.

Feedback visual de ação

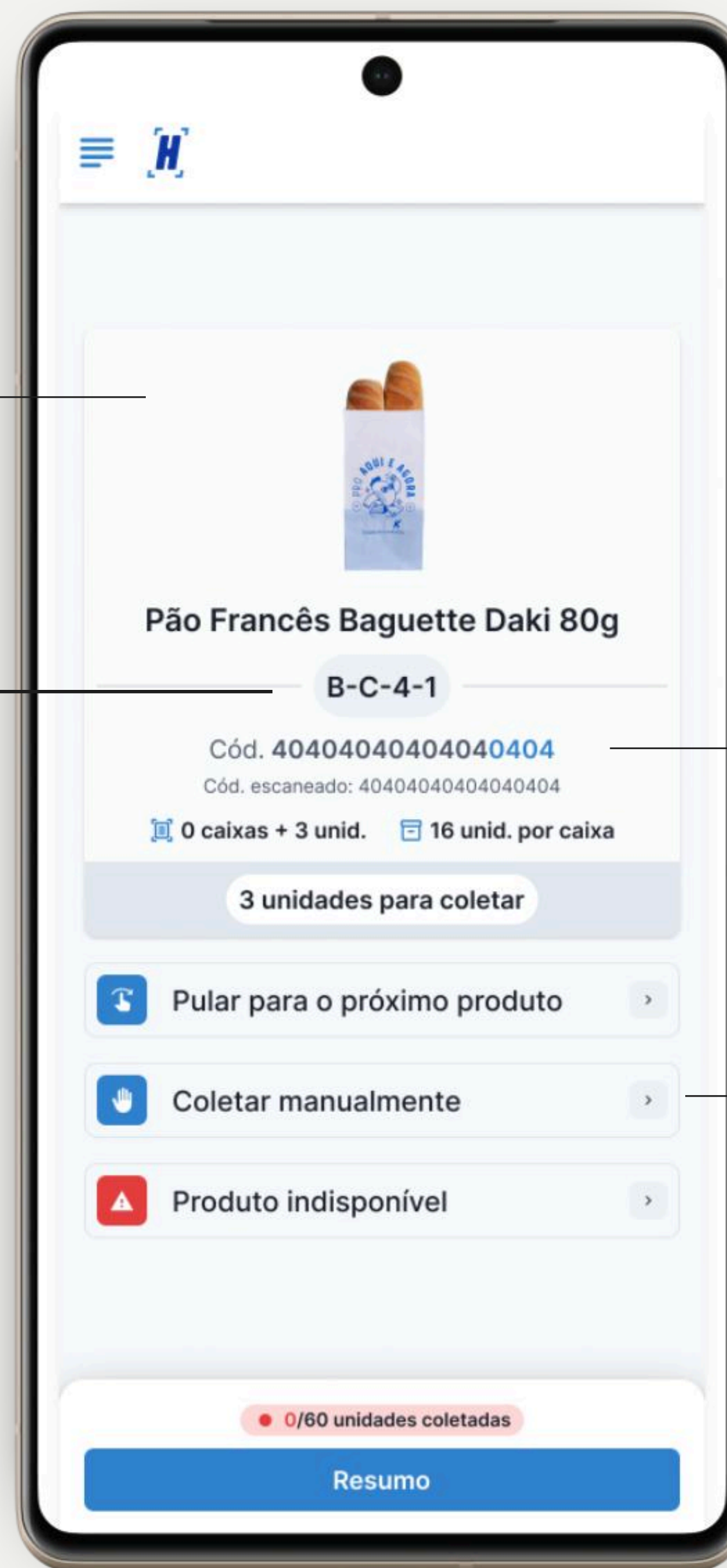
Estados e indicadores ajudam o operador a identificar rapidamente próximos passos e pendências.

Uso de imagem como apoio operacional

A imagem do produto reduz dúvidas durante a coleta e aumenta confiança na execução.

Coleta guiada

Transformamos a coleta em uma experiência guiada, onde a interface orienta o operador de forma clara e intuitiva durante toda a execução da tarefa.

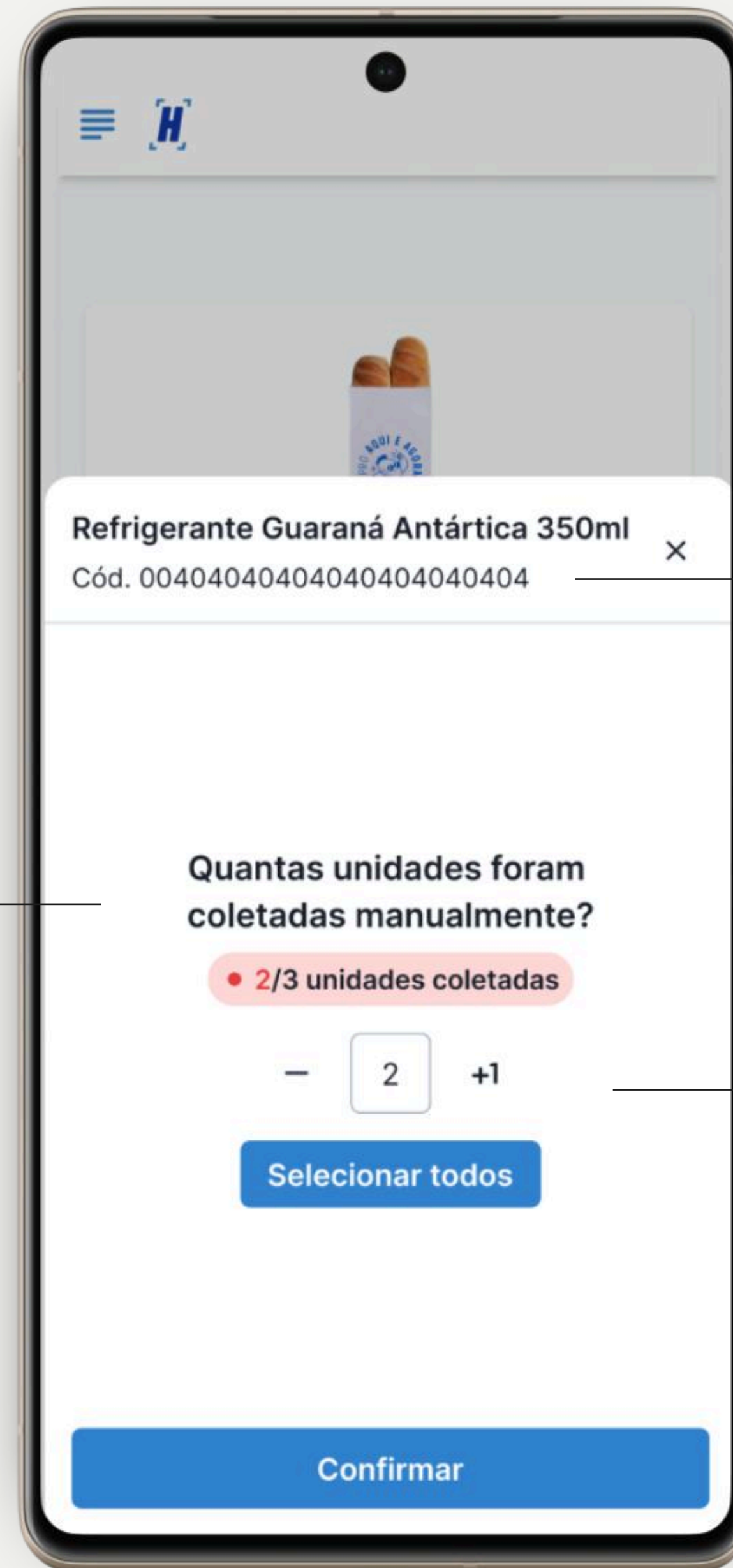


Validação visual da coleta

Informações como o código de barras e a localização têm maior evidência visual para reduzir erros operacionais.

Clareza nas ações disponíveis

Botões objetivos, aliados a cores e ícones de apoio, reduzem dúvidas e esforço cognitivo durante a navegação.



Escaneabilidade da informação

Estrutura visual organizada para leitura rápida, reduzindo carga cognitiva do operador.

Validação visual da coleta

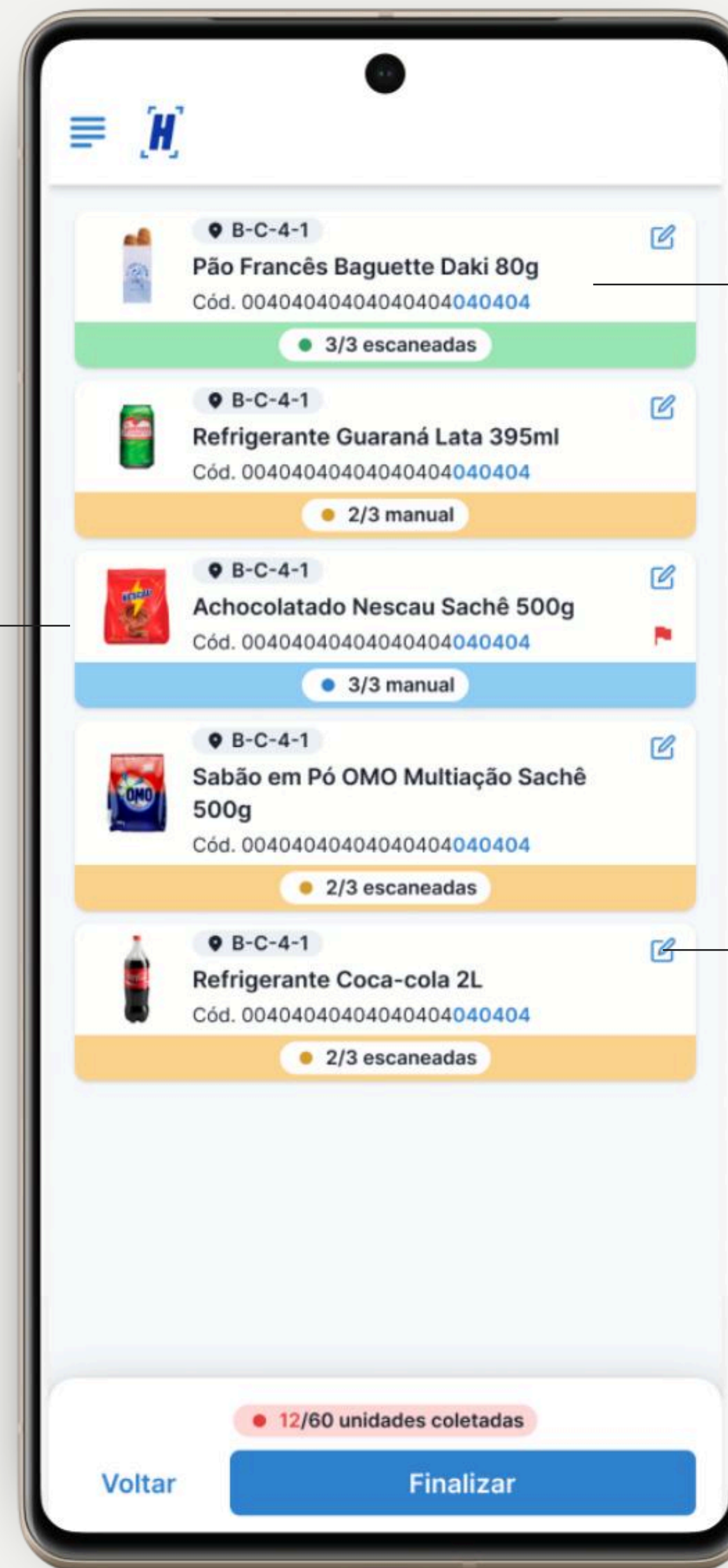
Informações como código de barras e localização possuem maior evidência visual para reduzir erros operacionais.

Clareza nas ações disponíveis

Botões objetivos, aliados a cores e ícones de apoio, reduzem dúvidas e esforço cognitivo durante a navegação.

Uso contextual de cores

Cores auxiliam identificação rápida de status, progresso e alertas operacionais.



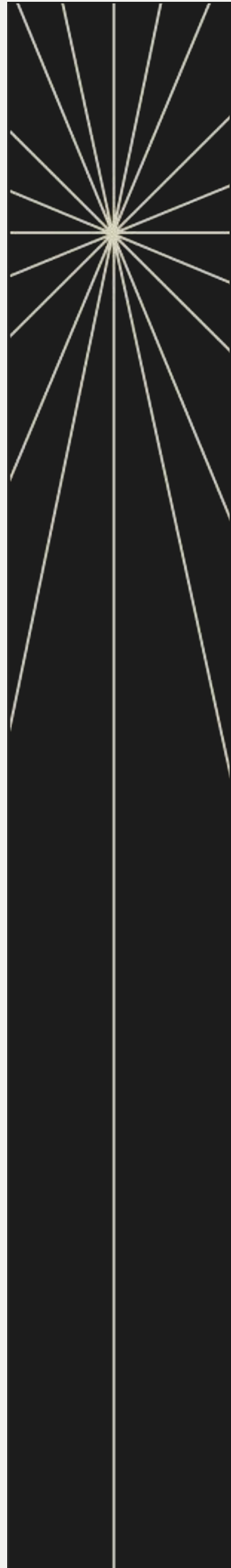
Validação visual da coleta

Informações como código de barras e localização possuem maior evidência visual para reduzir erros operacionais.

Clareza nas ações disponíveis

Botões objetivos, aliados a cores e ícones de apoio, reduzem dúvidas e esforço cognitivo durante a navegação.

**O SISTEMA DEIXOU DE SER
UM OBSTÁCULO E PASSOU A
GUIAR A OPERAÇÃO.**



HANDOFFS

- Colaboração contínua entre design, produto e engenharia
- Handoffs progressivos ao longo do desenvolvimento
- Engenharia envolvida desde o discovery
- Ownership compartilhado da solução
- Alinhamentos constantes para definição de trade-offs
- Priorização de entregas de maior impacto dentro do prazo

ROLLOUT

O rollout foi realizado com a operação em pleno funcionamento, mesmo representando a substituição do principal software operacional da empresa, um cenário crítico, onde qualquer falha poderia impactar diretamente a operação.

Durante toda a implantação, acompanhei de perto o processo para garantir respostas rápidas a qualquer incidente e assegurar uma transição estável e segura.



OS RESULTADOS

HUBR | Operação logística de alta performance

RESULTADOS

Média do mês

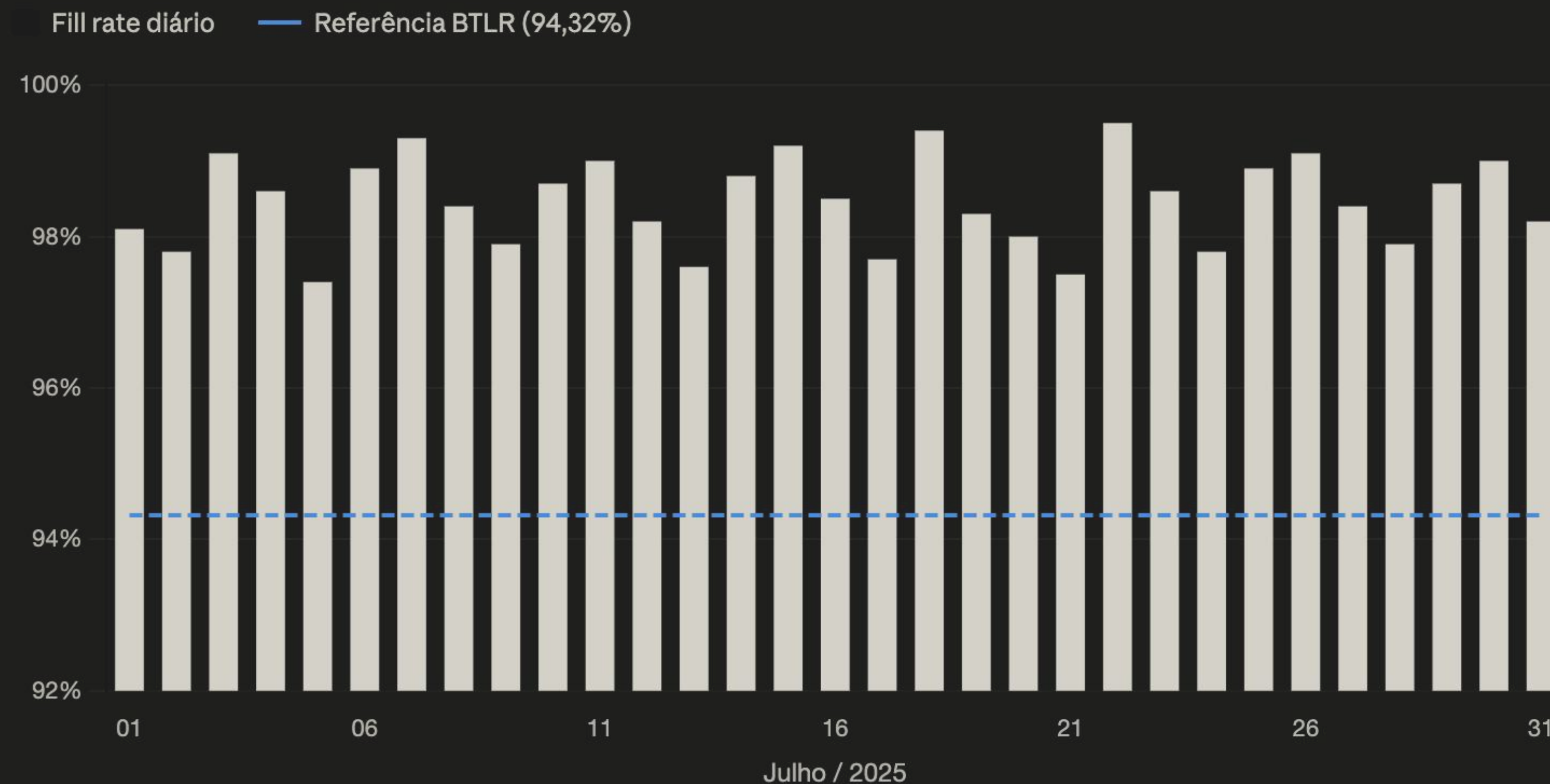
98,4%

Referência BTLR

94,32%

Dias acima da meta

31 / 31



FILL RATE

Fill Rate é a métrica que indica quantos produtos solicitados pelas lojas realmente foram separados e enviados pelo centro de distribuição.

O aumento do Fill Rate mostrou que a operação passou a funcionar de forma mais eficiente e consistente, garantindo um abastecimento mais confiável das lojas e reduzindo a falta de produtos disponíveis para o consumidor final.

RESULTADOS

Hubr — jul/2025

3.680

linhas/picker/mês

Baseline BTLR

2.428

linhas/picker/mês

Superação — jul

+51%

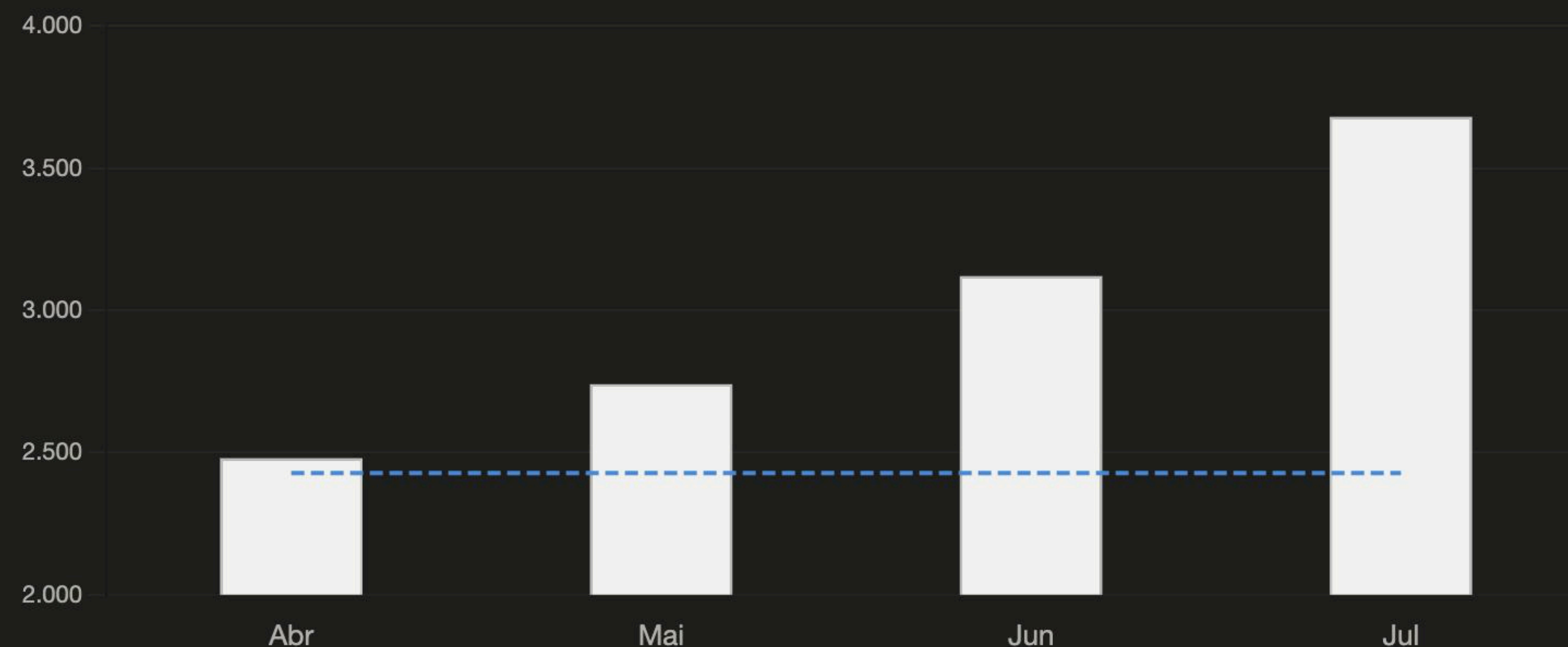
acima do BTLR

LINHAS POR PICKER/MÊS

Linhas por picker/mês é uma métrica utilizada para acompanhar a produtividade da operação, mostrando quantas tarefas de separação cada operador conseguiu executar ao longo do mês. O crescimento desse indicador mostrou que a operação passou a realizar mais separações de forma eficiente, mantendo uma evolução consistente ao longo do tempo.

Para o cliente final, isso significa mais produtos disponíveis no aplicativo, menos ruptura de estoque e uma experiência de compra mais confiável.

■ Acima do BTLR — Baseline BTLR (2.428)



+ 51%

Aumento de produtividade na operação, com crescimento no número de linhas separadas por operador ao longo do mês.

3.680

Linhas separadas por operador em julho/2025, consolidando ganhos de produtividade e maior eficiência no abastecimento das dark stores.

99,2%

Pico de fill rate e eficiência operacional alcançado em janeiro/2025, mostrando evolução contínua da operação após a implementação da solução.

300K POR DIA

unidades de produtos abastecidos diariamente por meio da operação de distribuição.

250+

Operadores realizando separação de mercadorias simultaneamente na operação do centro de distribuição.


0

Incidentes críticos registrados durante a operação, garantindo estabilidade e confiabilidade mesmo em cenários de alta demanda.



O RECONHECIMENTO


HUBR | Operação logística de alta performance



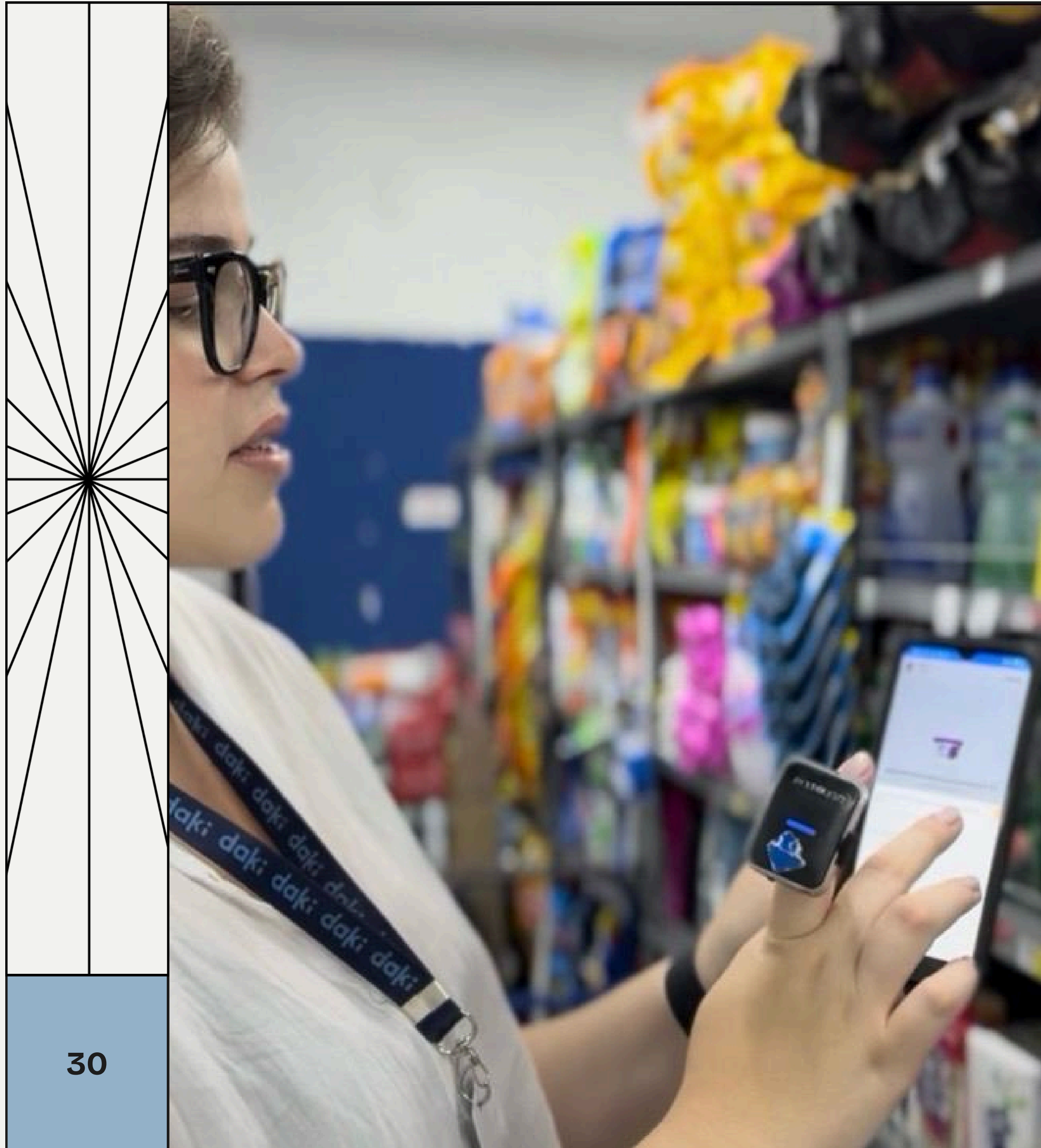
[...] atuando como pares em um contexto bastante desafiador, com objetivos em constante mudança e uma operação que exigia respostas rápidas. Nesse cenário, ela liderou a criação de um produto do zero, participando das definições iniciais de um sistema complexo e estratégico para a empresa.

Geórgia Pereira, Staff Product Manager na Daki

Galera, o HUBR ta voando aqui no CD, deixo meu Super obrigado a todos os envolvidos, esse projeto traz evolução para a produção atual e nos habilita para os próximos passos de crescimento da Daki!



Marco Proetsch, Diretor da operação logística



MEU PAPEL

Atuação end-to-end como owner de design da iniciativa

- 1 Condução do discovery e pesquisa em campo
- 2 Acompanhamento da operação no CD
- 3 Entrevistas e alinhamento com stakeholders e operadores
- 4 Mapeamento e documentação de fluxos e identificação de dores
- 5 Definição de hipóteses e oportunidades
- 6 Criação de fluxos e interfaces junto com engenharia e produto
- 7 Validação da solução com usuários reais
- 8 Handoff e acompanhamento da implementação

**MAIS DO QUE DESENHAR TELAS,
ESSE TRABALHO EXIGIU ENTENDER
PROFUNDAMENTE COMO PESSOAS,
TECNOLOGIA E OPERAÇÃO FÍSICA SE
CONECTAVAM NO DIA A DIA.**



OBRIGADA

Larissa Ribeiro