

Samantha Barreto

Designer S O B R E M I M

Designer Conversacional • UX Writer • Content

silvabsamantha@gmail.com (11) 95205-4102 • Diadema, SP
linkedin.com/in/samanthabarretoux samanthabarreto.com.br

UX Writer e Content Designer com mais de **6 anos de experiência** em produtos digitais no setor financeiro. Especialista em design conversacional, IA generativa e governança de voz & tom, com atuação em IBM/Banco Itaú, Stone e Avenue. Combina pensamento estratégico com execução orientada por dados, pesquisa com usuários e requisitos regulatórios do setor.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Avenue Securities • Content Designer II

maio 2025 – presente

- Co-desenvolvi o **Copiloto de Conteúdo Interno** — assistente com IA generativa para garantir consistência de voz da marca em todos os canais, adaptando tom por segmento do cliente (Digital, Advanced, Singular) e por momento da jornada financeira. Projeto em fase de piloto.
- Desenvolvi e prototipei o bot de Content First: framework próprio para sistematizar o ponto de partida de qualquer comunicação — o que comunicar, como, em qual canal e momento da jornada.
- Criei e mantive guidelines de tom de voz e estilo com aplicação em UX writing, microcopy e fluxos de produto.
- Colaborei com times de produto, design e engenharia com decisões orientadas por dados e acessibilidade.

Stone & Co • Content Designer III

maio 2023 – abril 2025

- Redesenhei fluxos conversacionais do chatbot de Banking PJ e aquisição aplicando hierarquia da informação e redução de carga cognitiva. Métricas do bot completo durante minha atuação:
CSAT +10p.p (66%→76%) Retenção +3p.p (76%→79%)
- Identifiquei e solucionei cenários não mapeados: clientes que buscavam empréstimo múltiplas vezes e recebiam ofertas já expiradas — reprojetoando a jornada para eliminar frustrações recorrentes.
- Participei da exploração, teste e implementação de IA Generativa para personalização de respostas, contribuindo para a evolução do chatbot de modelo baseado em regras para abordagens generativas.
- Defini e acompanhei métricas de performance para orientar ciclos contínuos de otimização da experiência.

IBM Brasil / Banco Itaú • UX Writer — Chatbot

nov 2020 – nov 2022

- Co-defini, em parceria com a Content Designer do banco, a voz, tom e personalidade do assistente virtual de RH do Itaú — **projeto interno de assistente virtual** — construindo 3 personas a partir de +600 colaboradores ouvidos, 40h de testes de conteúdo, 16h de entrevistas em profundidade e Design Sprint de 24h.
+25% share digital +64% conversas +9p.p acurácia +6p.p resolutividade -11,5p.p falso positivo -5,4p.p abandono
- Projetou jornadas conversacionais para PF, PJ e aquisição, influenciando decisões de jornada, priorização de cenários e tom de voz adaptativo para cada público.

IBM Brasil / Banco Itaú • UX Writer — EAD Corporativo

dez 2022 – mai 2023

- Desenvolvi roteiros instrucionais para treinamentos de SRE (IBM/Itaú), adaptando conteúdo técnico em linguagem acessível para educação corporativa.

Cognizant • Analista de Marketing Digital Jr.

out 2017 – nov 2020

- Analisei e curei conteúdo para treinamento de chatbots, garantindo alinhamento com políticas da plataforma. - Apoiei a criação de fluxos e experiências conversacionais e inserção de conteúdo estratégico para aprimoramento da IA.

Apenas para uso
Interno

HABILIDADES &
COMPETÊNCIAS

IA Conversacional: Chatbots, NLP (Intents/Entidades), LLM, Prompt Engineering, IA Generativa, Governança de Voz

Metodologias UX: UX Research, Design Sprint, Desk Research, Testes de usabilidade, Card Sorting, Entrevistas

Acessibilidade: WCAG, Design inclusivo

para interfaces conversacionais

Métricas: Análise de dados, Testes A/B, Otimização com base em KPIs

Ferramentas: Figma, Dialogflow, Watson Assistant, Miro, Jira, Confluence, Salesforce, Twilio

Idiomas: Inglês fluente · Espanhol intermediário

FORMAÇÃO

Pós-graduação — UX Design e Produtos Digitais

Universidade Presbiteriana Mackenzie · mar 2025 – mar 2026

Graduação — Comunicação Social, Publicidade e Propaganda

FAM – Centro Universitário das Américas · fev 2016 – jul 2019

CERTIFICAÇÕES

Watson Assistant Foundations Advancing Accessibility Design & UX Essentials

