Mariana Lima

Content Designer & UX Writer | Design Conversacional · Chatbots, URA e Agentes de IA

São Paulo, SP · ela/elu · marianascalima@gmail.com · +55 11 98579-9191 · linkedin.com/in/limariri · limariri.com

uma breve introdução

Content Designer com mais de cinco anos em design conversacional para chatbots, URAs e agentes de IA. Uno escrita, pesquisa e dados para criar jornadas acessíveis, inclusivas e alinhadas ao negócio, sempre em cocriação com produto e tecnologia. Projeto vencedor do Prêmio Smart Customer 2026.

pra saber o que fiz até agora

UX Writer · Môre (alocada na Porto) · jul 2024 – atual

- Reestruturei a jornada do chatbot de Sinistro Auto (fluxos, fraseologias e regras de negócio), projeto vencedor do Prêmio Smart Customer 2026
- Desenhei a integração entre bot e agente de IA para abertura de sinistros de roubo e furto
- Formulo hipóteses com NPS, CSAT, rechamada e abandono e valido com testes A/B e benchmark
- Mantenho voz e tom consistentes entre bots, URAs, site e app
- Propus melhorias de processo ágil, como DoR, DoD e pré-planning
- Na Porto, atuo como mentora, oferecendo apoio técnico em trocas descontraídas a partir de cases trazidos para análise e discussão
- Internamente na Môre, também mentoro colegas e contribuo para o crescimento do time como entrevistadora técnica na seleção de novas pessoas para área de UX

UX Writer · Zenvia · jan 2021 – jan 2024

- Criei fluxos conversacionais com NLU, da persona, tom e voz a arquitetura da informação e classificação de linguagem natural
- Cocriei o Núcleo de Métricas e Pesquisa, que reformulou o tagueamento dos bots, e fui facilitadora do tema para UX e outras áreas
- Estruturei jornadas, blueprints e pesquisas quali e quanti para orientar melhorias
- Colaborei com user stories, backlog e negociação de prazos com clientes
- Facilitei o Design Critique, cocriei o curso de UX Writing do Cappacita e fui mentora no hackathon HANAVE

Estágio em Jornalismo · AICOM – FIAM FAAM · 2020

Pautas, reportagens, cobertura de eventos e captação e edição de áudio e imagem

Atendimento e consultoria · Lola Cosmetics e LUSH · 2017 – 2020

Atendimento consultivo com escuta ativa, treinamento de equipe, escalas, pedidos e metas

ainda vai ter mais coisa nessa lista

- Pós-graduação em Storytelling e Escrita Criativa · FAAP · 2026 – 2027 (em andamento)
- Graduação em Jornalismo · FIAM FAAM · 2021

domino, me viro e ainda peno

Áreas: Content Design · UX Writing · Design Conversacional · NLU · Acessibilidade e Linguagem Inclusiva · UX Research e ResearchOps · Testes A/B · Métricas e BI

Ferramentas: Miro · Figma · Lucidchart · Jira · Power BI · Pacote Office · Gemini · Claude · Maze

Idiomas: Português (nativo) · Inglês (intermediário) · Russo (básico)

cursos, eventos e voluntariado

Cursos: IA Expert (Conquer In Company, 2026) · Comunicação Não Violenta · Comunicação Escrita e Revisão Gramatical (SENAC) · Formulários Inclusivos para Pessoas Trans (Transform) · ResearchPro

Eventos: DEXCONF26 (Mergo, 2026) · Detach! 25 (2025)

Voluntariado: Sociedade Vegetariana Brasileira · Associação Natureza em Forma · MOVE Institute