

RICARDO FILHO

Senior Content Designer | UX Writer | Conversational Design

rickfilho@gmail.com | (11) 96853-3747 | linkedin.com/in/rickfilho | São Paulo, SP

SOBRE MIM

Senior Content Designer com mais de 10 anos em conteúdo e 5+ anos em produtos digitais, especializado em experiências financeiras complexas. Transformo regras de negócio, fluxos regulatórios e jornadas em conteúdo claro, consistente e orientado a resultado. Atuo na interseção entre Content Design, estratégia, pesquisa, Conversational Design e IA.

EXPERTISE

Content Design • UX Writing • Content Strategy • Microcopy • Design Conversacional • Arquitetura de Conteúdo • Linguagem Simples • Tom de Voz • Vocabulário Controlado • Acessibilidade • UX Research • Testes de Usabilidade • Design Systems • Engenharia de Prompts • GEO • SEO • Figma • Métodos Ágeis

EXPERIÊNCIA

Senior Content Designer | Itaú Unibanco | Ago 2025 – Atual

- Atuo de forma transversal nas jornadas de Cartões PJ do Itaú Empresas, em um ecossistema de alta complexidade de produto, negócio e regulamentação.
- Defino estratégias, arquiteturas e padrões de conteúdo, além de conceitos e microcopy para jornadas críticas, promovendo clareza e consistência entre diferentes pontos da experiência.
- Trabalho em parceria com Product Designers, Researchers, PMs, Tecnologia e áreas de negócio, participando das decisões de produto desde a identificação do problema até a solução.
- Minha atuação vai além da escrita de interface: questiono premissas, estrutura problemas de conteúdo e apoio decisões sobre como o produto deve se comunicar.
- Também atuo na evolução de experiências conversacionais baseadas em IA, estruturando linguagem, fluxos de escalonamento e diretrizes de resposta.

UX Writer Consultant | FutureBrand | Mar 2025 – Jan 2026

- Atuei em projetos de branding aplicado a experiências digitais, conectando posicionamento de marca, estratégia de conteúdo e interação.
- Estruturei arquitetura da informação, fluxos de navegação e sistemas de linguagem aplicáveis a diferentes pontos de contato.
- Desenvolvi diretrizes e guias de tom de voz em colaboração com Design, Estratégia e Tecnologia, traduzindo a identidade verbal da marca para a experiência digital.

Content Designer | Garupa Design — Cliente: Electrolux | Abr 2025 – Ago 2025

- Atuei na plataforma de pós-venda Electrolux Cuida, investigando jornadas para identificar momentos em que conteúdo, navegação ou informação geravam dúvidas e atritos.
- Desenvolvi conteúdos e microcopy para experiências de suporte e pós-venda, priorizando linguagem simples, clareza e orientação à tarefa.

Senior UX Writer | Bradesco | Jun 2024 – Jan 2025

- Estruturei diálogos da BIA, inteligência artificial do Bradesco, para jornadas de CRM e ofertas proativas direcionadas a diferentes segmentos de clientes.
- Trabalhei no equilíbrio entre clareza regulatória, objetivos de negócio e naturalidade conversacional, garantindo precisão sem tornar as interações robóticas.
- Participei do ciclo de pesquisa com usuários, incluindo roteiros, entrevistas e análise de dados para orientar decisões de conteúdo e interação.
- Estruturei um vocabulário controlado alinhado às diretrizes de redação do banco, contribuindo para maior consistência entre jornadas e canais.

Senior UX Writer | Porto | Jul 2022 – Mai 2024

- Atuei no Hub de Vendas, iniciativa que transformou o site da Porto em uma plataforma de e-commerce conectando produtos de Seguros, Porto Bank e Serviços.
- No fluxo de aquisição do Cartão Porto Bank, identifiquei uma jornada com conversão de 1,3% e alto abandono e conduzi a revisão da comunicação ao longo de toda a experiência.
- Reestruturei mensagens, cenários de erro, microcopy, hierarquia de informação e tom de voz, participando de discovery, benchmarking, prototipação, testes com usuários e handoff técnico.
- Como resultado, a conversão chegou a 4,5%, com média de 65 cartões emitidos por dia.
- Durante uma campanha de pré-venda da Fórmula 1, mais de 1.400 cartões foram emitidos em um único fim de semana.
- Também contribuí para a evolução do Guia de Tom de Voz da Porto, criando padrões de linguagem para o ecossistema digital da marca.

Senior Content Designer | Hospital Israelita Albert Einstein | Jan 2022 – Jul 2022

- Fiz parte da squad responsável pelo SouE, intranet corporativa utilizada por mais de 13 mil colaboradores do Einstein.
- Conduzi a migração e reestruturação de conteúdos de áreas administrativas para a nova plataforma, trabalhando arquitetura de informação, clareza, encontrabilidade e consistência.
- Participei de entrevistas com usuários e stakeholders e de testes de usabilidade, utilizando evidências de pesquisa para orientar decisões de conteúdo e estrutura.

Senior UX Writer | Open Co | Jun 2021 – Dez 2021

- Desenvolvi conteúdo para produtos financeiros digitais, criando microcopy e fluxos orientados à clareza, compreensão e ação.
- Atuei em parceria com Produto e Design em ciclos rápidos de descoberta, criação, validação e iteração com práticas de Scrum, Lean e Design Thinking.

Senior Copywriter | OLIVER Latin America | Ago 2019 – Abr 2021

- Desenvolvi conteúdo para diferentes canais e formatos digitais, combinando storytelling, estratégia de marca e SEO.
- Trabalhei em parceria com Marketing e Design para garantir consistência de mensagem e tom de voz em diferentes pontos de contato.

FORMAÇÃO

Bacharel em Publicidade e Propaganda — Universidade de Brasília (UnB), 2009

CURSOS E CERTIFICAÇÕES

GEO — Otimização de Conteúdos para IA Generativa • Inteligência Artificial e Engenharia de Prompts • Método Linguagem Simples • Arquitetura da Informação • UX Research • Escrita Inclusiva e Acessível • UX Writing (Belas Artes SP, Mergo UX, Bruno Rodrigues, Aldeia.cc) • SEO

IDIOMAS

Inglês — Avançado | Espanhol — Básico