

Benício Várzea Lopes

UX Writer Sênior | Especialista em Design Conversacional e Chatbots

Redator Publicitário | Copywriter

 (21) 97120-0273 | beniciovarzealopes4@gmail.com

Rua Vereador Duque Estrada, 139/102 | Sta. Rosa | Niterói | RJ

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/benicio-varzea-lopes/>

Portfólio: <https://www.benicio.work>

Resumo Profissional

UX Writer e Redator Sênior com mais de 20 anos de experiência em comunicação, design conversacional, experiência do usuário e publicidade. Especialista em criação de tom de voz, fluxos e Curadoria para chatbots NLP e agentes LLM, com destaque para os projetos Dora (Rede D'Or) e Dália (Data Life Global). Forte atuação orientada a dados, com foco em usabilidade, soluções centradas no usuário e performance/resultados. Liderança, trabalho em squads multidisciplinares, adaptabilidade e cultura de projeto em ambientes ágeis.

Experiência Profissional

Rede D'Or São Luiz | UX Writer e Coordenador Curadoria 2020 – 2025

- Criação do tom de voz e design conversacional do chatbot **Dora**
 - Coordenação da Curadoria e revisão de prompts (**IA Generativa**)
 - Desenvolvimento de fluxos, intenções e fraseologias
 - Criação de campanhas digitais (réguas e-mail mkt, anúncios, roteiros, redes sociais)
 - Atuação em squads multidisciplinares e atendimento a stakeholders
- ✅ **Resultado: aumento de mais de 30% na conversão** de consultas e exames em 2023/2024.

Meu Plano B Comunicação | Diretor de Criação/Redator 2014 – 2020

- Criação de campanhas online e offline e marketing digital, roteiros de vídeos/spots rádio.
 - Liderança da equipe de criação.
 - Planejamento estratégico e atendimento a clientes como Ecad, Senac-RJ e Neoenergia.
- ✅ **Resultado:** campanha “Nas Ondas do Ecad” bateu **recorde de arrecadação em 2014 (+R\$ 900 milhões)**.

Zelig Comunicação | Redator 2010 – 2014

- Criação de peças e campanhas para comunicação interna/endomarketing e canais corporativos, roteiros para vídeos e intranet.
 - Planejamento estratégico e atendimento a clientes como Infoglobo, Coca-Cola e Ecad.
- ✅ **Resultados:** **prêmios Colunistas Rio** (Prata para Ecad e Ouro para Coca-Cola).

Experiência Anterior (1996 – 2010): Redator publicitário em agências de publicidade no Rio de Janeiro e São Paulo, com destaque para Thomaz Propaganda, Cláudio Carvalho/Propeg e Casa da Criação/Homewebbing, atuando em campanhas /roteiros para TV, rádio, digital e mídia

impressa, além de projetos de branding e promoção para clientes como Amil, Ipiranga Petróleo, Essilor, Shopping Tijuca, Ágora Investimentos, Cyrela, Globo, entre outros.

Projetos Extras



2024 – UX Writer e Design conversacional

- Desenvolvimento do chatbot Dália, da Data Life Global, com foco em suporte ao atendimento aos usuários da plataforma Data Life na gestão documental de Segurança do Trabalho e documentação/rotinas de RH.



Resultado: melhoria resolução de problemas (29%) e redução transbordo humano (38%).

Formação Acadêmica

Bacharel em Comunicação Social (Publicidade e Propaganda) | Universidade Gama Filho – 1992

Cursos e Certificações

- Bootcamp DCIA - Blip (2025)
- Engenharia de prompts DIO – Universia
- Fundamentos de dados para Machine Learning - Nexa
- Fundamentos de IA generativa Amazon Bedrock e Amazon Nova (2025)
- Einstein Bot Salesforce (2023)
- Hello Bot e Botcamp para Chatbots – Let's Bot (2022)
- Bootcamp UX – How Bootcamps (2021)
- EVA (Enterprise Virtual Assistant) - NTT Data (treinamento)
- OKR Agile – FIXE Consulting (2021)
- Marketing de Conteúdo – Universidade Rock Content (2019)

Competências

Técnicas: UX Writing, Design Conversacional, NLP e AI Generativa (LLM) , Human Centered Design, Copywriting, Microcopy, AON, Marketing Digital, Conteúdo, Redação Publicitária, SEO, Comunicação Corporativa, Institucional, Varejo e Promoção.

Comportamentais: Comunicação clara, criatividade, autocrítica, gestão do tempo, resiliência, solução de problemas, positividade e trabalho em equipe.

Ferramentas

Design e Colaboração: Figma, Miro, Photoshop, Illustrator, Confluence, Slack, Notion e GitHub.

Gestão e Agile: Office 365, Jira, Skills.

Automação e análise: Salesforce CRM, MKT Cloud e Health Cloud; Google Analytics, Useberry.

Plataformas NLP/IA: DialogFlow, IBM Watson, EVA – NTT Data, Einstein Bot Salesforce, Blip, Amazon Bedrock, Chat GPT, Gemini, Gamma.

Idiomas

- Inglês | nível intermediário