LUCIENE AMERICANO

(11) 95747-0007
lu.americano@uol.com.br
LINKEDIN.COM/IN/LUCIENE-VIEIRA-AMERICANO-38483737

OBJETIVO PROFISSIONAL

Atuar como gestora em ambientes que valorizem a construção coletiva, a escuta ativa e o desenvolvimento sustentável de processos e pessoas. Busco consolidar vínculos profissionais duradouros, contribuindo com minha experiência em contextos desafiadores para gerar estabilidade, alinhamento de valores e entregas com propósito.

PERFIL

Gestora com mais de 20 anos de experiência nos setores de tecnologia, saúde humana e veterinária. Ao longo da carreira, transitei por estruturas consolidadas e ambientes em fase de construção, desenvolvendo a habilidade de integrar, adaptar e fortalecer equipes e processos com empatia, estratégia e visão sistêmica.

Formada em TI, com MBA e Pós-MBA em Gestão de Clínicas Veterinárias, atuo com foco em melhoria contínua, cultura colaborativa e resultados sustentáveis.

EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

AMINAL PET

COORDENADORA ADMINISTRATIVA E RESPONSÁVEL POR COMPRAS (MAR/25 – JUN/25)

- Coordenei a operação administrativa de uma das unidades, atuando de forma direta na recepção e no financeiro durante a reestruturação das equipes.
- Paralelamente, assumi a gestão de compras do grupo (três unidades), estruturando processos anteriormente desorganizados e sem padrão.
- Atuei com foco em organização, padronização de rotinas e entregas assertivas, construindo soluções de forma colaborativa com as equipes locais. Minha atuação buscou respeitar os limites e ritmos de um ambiente ainda em adaptação, mantendo estabilidade operacional mesmo diante de limitações de estrutura.
- Essa atuação ocorreu em um momento de transição do grupo, com alto grau de urgência e ausência de estrutura formal, o que demandou agilidade para manter o funcionamento da unidade até a reorganização definitiva do quadro. Por se tratar de um ambiente em fase de reestruturação, não há garantia de continuidade das rotinas implantadas.

AMITY PET CARE

GERENTE DE OPERAÇÕES (JUL/23 – FEV/25)

- Conduzi uma reestruturação operacional que elevou a eficiência da Clínica, resultando em um aumento significativo na satisfação dos clientes e na qualidade do atendimento.
- Integrei práticas de gestão de TI com as necessidades específicas do setor veterinário, otimizando processos e implementando novas tecnologias que melhoraram a produtividade e reduziram custos operacionais.
- Desenvolvi e implementei campanhas de marketing direcionadas, em parceria com as lideranças clínicas e recepção, que não apenas aumentaram a base de clientes, mas também fortaleceram a fidelização e consolidaram a reputação do hospital.
- Essas ações se mantiveram em prática após minha saída, reforçando a consolidação da cultura de fidelização e melhoria contínua do atendimento.

ENGINEERING DO BRASIL S/A

DELIVERY MANAGER (FEV/22 a MAI/23)

- Atuei como ponto focal para clientes de grande porte, garantindo a entrega de projetos complexos com alto nível de satisfação. Minha abordagem proativa e orientada a resultados contribuiu para a renovação de contratos e a identificação de novas oportunidades de negócios.
- Coordenei times multidisciplinares, assegurando a execução eficiente de projetos dentro dos prazos e orçamentos estabelecidos. Minha habilidade em integrar diferentes áreas de conhecimento foi crucial para o sucesso das entregas.
- Participei ativamente da definição de estratégias de vendas e gestão financeira, resultando em um crescimento significativo na receita da empresa durante o período de atuação.

CLARANET + MANDIC S/A

GER. VENDAS e SUCESSO DO CLIENTE (FEV/20 a FEV.22)

- Conduzi o ciclo completo de vendas consultivas para soluções de TI, desde a prospecção até o fechamento de contratos, alcançando resultados expressivos na expansão da carteira de clientes e na retenção de contratos estratégicos.
- Criei e implementei planos de ação personalizados para retenção e fidelização de clientes, baseados em análises estratégicas e feedbacks contínuos. Essa abordagem aumentou a satisfação do cliente e gerou novas oportunidades de upsell e cross-sell.
- Liderança e desenvolvimento de uma equipe dedicada ao sucesso do cliente, promovendo um ambiente de alta performance e alinhamento com os objetivos estratégicos da empresa.

TIVIT S/A

SERVICE DELIVERY MANAGER (SET/12 – FEV/19)

- Gerenciei contratos de serviços de TI com foco em SLA/KPI, garantindo a excelência operacional e o cumprimento rigoroso dos prazos e orçamentos. Minha gestão proativa resultou em altas taxas de satisfação e renovação de contratos.
- Implementei processos de governança que melhoraram a eficiência e reduziram custos, ao mesmo tempo em que asseguravam a conformidade com as melhores práticas da indústria.
- Atuei como a principal interface entre clientes e equipes técnicas, garantindo que as expectativas dos clientes fossem superadas e que novas oportunidades de negócios fossem identificadas e exploradas.

AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.

SUPERVISORA DE FATURAMENTO (MAI/04 – SET/12)

- Supervisionando uma equipe de 23 profissionais, implantei processos que elevaram a qualidade do atendimento e a eficiência operacional, resultando em melhorias significativas nos indicadores de desempenho.
- Liderança na implantação e padronização de processos no Sistema de Gestão Hospitalar WPD, o que resultou em uma melhor gestão de recursos e maior precisão nas operações de faturamento.
- Promovi a capacitação contínua da equipe, garantindo a transferência de conhecimento e a adaptação a novas tecnologias e procedimentos, o que contribuiu para a excelência no desempenho e satisfação dos clientes.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós MBA em Gestão de Clínicas Veterinárias - Famesp – Faculdade Método de São Paulo – 2025 - 2025 (Concluído)
- MBA em Gestão de Clínicas Veterinárias - Famesp – Faculdade Método de São Paulo – 2024 - 2025 (Concluído)
- Graduação em Medicina Veterinária - Anhanguera Educacional - 2019 – 2020 (Interrompido) (interrompida por decisão estratégica, ao assumir responsabilidades gerenciais no setor veterinário)
- Pós-graduação com ênfase em Finanças e Controladoria - Anhanguera Educacional - 2007 – 2009 (Concluído)
- Bacharel em Ciências da Computação - Universidade Metodista de São Paulo - 1998 – 2001 (Concluído)

HABILIDADES

- Competências Técnicas:
  - Gestão de Operações Multissetoriais
  - Compras Estratégicas e Controle de Estoques
  - Organização de Rotinas e Padronização de Processos
  - Gestão de Atendimento e Relacionamento com o Cliente
  - Administração Financeira e Apoio à Governança
  - Experiência com Excel Avançado e Sistemas de Gestão

- Competências Comportamentais:
  - Liderança estruturante
  - Resiliência e adaptabilidade
  - Comunicação clara e objetiva
  - Organização e disciplina operacional
  - Visão estratégica com foco em execução
  - Comprometimento com entrega e melhoria contínua