



Leny Oliveira

Customer Experience e Success Manager, Gestão de Atendimento ao Cliente, Ouvidoria, Administrativo e RH.

 (21) 97427-8814 * 3507-4717

 lmoliver34@hotmail.com

 Ilha do Governador = RJ

 <https://www.linkedin.com/in/leny-oliveira/>

PERFIL PROFISSIONAL

Profissional com mais de 20 anos de experiência na área administrativa, com uma carreira sólida e diversificada atuando em posições de liderança, incluindo Gerente de Atendimento, Gerente de Telemarketing, Gerente Administrativo, Implantação de Processos e Consultoria de Recursos Humanos. Expertise em gestão de equipes, otimização de processos operacionais, desenvolvimento e implementação de estratégias administrativas e de atendimento, além de forte habilidade em consultoria para melhoria da gestão de pessoas e eficiência organizacional. Reconhecida pela capacidade de liderar projetos complexos, melhorar a satisfação do cliente e contribuir significativamente para o sucesso operacional das organizações, buscando uma nova oportunidade para que possa se desenvolver profissionalmente, demonstrar competências e habilidades, técnicas e emocionais e adquirir novas experiências.

COMPETÊNCIAS

- **Gestão e Liderança:** Experiência consolidada na gestão de equipes, com expertise em desenvolvimento e implementação de programas de treinamento, gestão de indicadores de performance (KPIs), e planejamento estratégico.
- **Consultoria de Recursos Humanos:** Planejamento e execução de treinamentos in company, avaliação e diagnóstico de processos operacionais, desenvolvimento de programas comportamentais e motivacionais, e aprimoramento da gestão de pessoas.
- **Implantação e Gestão de Processos:** Responsável pela implantação de Centros de Serviços Compartilhados (CSC), incluindo estruturação física e tecnológica, e desenvolvimento de processos administrativos e de atendimento ao cliente.
- **Customer Success:** Gerenciamento de ações e estratégias para melhorar a experiência do cliente, incluindo análise de desempenho, acompanhamento da jornada do cliente, e resolução de reclamações.
- **Gerenciamento de Projetos:** Participação na implantação do Rio Poupá Tempo, com envolvimento em planejamento, controle de escopo, análise de riscos, e elaboração de cronogramas.
- **Administração e Finanças:** Gerenciamento de áreas administrativas e financeiras, incluindo contas a pagar e receber, fluxo de caixa, e políticas de recursos humanos.

FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTOS

- Pós-Graduação em Gestão de Pessoas - Universidade Estácio de Sá 2007;
- Graduação em Administração de Empresas - Universidade Estácio de Sá 2003;
- Especialista em DISC - Abracoaching 2022;
- Certificação Lean Six Sigma - CEFIS 2021;
- Customer Experience - Fundamentos da Experiência do Cliente - Track.co 2021;
- Employer Branding na Prática Gupy – 2021;
- Formação em Coaching EAD 6.0 Intensiva Abracoaching 2021;
- Gestão de Pessoas - CEFIS 2021;
- Formação de instrutores de treinamento Dinâmica de grupo em RH - FGV 2019;
- Recrutamento & Seleção de Pessoal | Técnicas de Entrevista - FGV 2018;
- Gestão Estratégica de Relacionamento com o Cliente - FAU – Florida Atlantic University Boca Raton – Florida/USA 2014;
- Gestão de Desempenho por Competências FGV – 2011;
- Certificação de Ouvidoria -IBRC 2009;
- Gestão Moderna de Call Center Conquist – 2007 e 2008;
- IBRC - IV Fórum Brasileiro de Relações com o Cliente – 2005;
- White Belt - Yellow Belt - Green Belt - Black Belt;
- Sistemas Oracle | Ginjo | kairos | Gente & Gestão Logística | SHOPFY (plataforma de vendas e-commerce);
- Power Point | Pacote office completo Outlook | Internet;
- Inglês e Espanhol – Intermediário.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Consultoria de Recursos Humanos (R&S e T&D) - 03.2017 – 01.2021
- 012 Global Low-Cost International Calls (Flórida) - 11.2013 – 01.2017
Gerente de operações de Atendimento
- RV Tecnologia e Sistemas - 12.2010 – 06.2013
Coordenadora de Atendimento
- Consórcio Agiliza Rio (Rio Poupa Tempo) - 11.2009 – 10.2010
Gerente de Implantação
- ASSIM Saúde - Grupo Hospitalar do Rio de Janeiro - 09.2006 – 09.2009
Gerente de Atendimento/Monitora de Qualidade
- Hospitality Marketing Consult - 11.2004 – 09.2006
Gerente de Telemarketing Ativo
- Empresarial Delfos Comércio e Distribuidora Ltda - 07.2000 – 09.2004
Gerente Administrativo
- SAC KNOLL Laboratório Químico e Farmacêutico - 11.1995 – 05.2000
Gerente de SAC

VIVÊNCIA INTERNACIONAL

Florida | USA vivência da diversidade e do cotidiano do país, contribuindo no desenvolvimento das minhas competências pessoais e profissionais 2014.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Disponibilidade de horários, viagens e início imediato;

- Sou uma profissional de fácil adaptação, fácil aprendizado, trabalho em equipe e bom relacionamento interpessoal.