



Allan Pimenta

HEAD DE REVENUE OPERATIONS
COMMERCIAL EXCELLENCE
DIRETOR DE OPERAÇÕES
BUSINESS TRANSFORMATION MANAGEMENT
GROWTH OPERATIONS



+55 31 99984 5387



allan@allanpimenta.com.br



Florianópolis, SC, Brasil



[linkedin.com/in/allanpimenta](https://www.linkedin.com/in/allanpimenta)

PERFIL

Executivo sênior com mais de 27 anos de trajetória, sobretudo nas áreas de Revenue Operations, Estratégia Comercial, Operações e Desenvolvimento Organizacional, atuando em players como Ambev e Natura, destacando as atividades de Customer Experience, Supply Chain, projetos de consultoria e Change Management.

Carreira orientada à construção de modelos de governança, previsibilidade de receita e excelência operacional, conectando estratégia, pessoas, processos, dados e execução, com a aplicação de IA e automação à qualificação comercial e de operações.

Atuação em GTM Strategy, Revenue Governance, Forecasting, Commercial Excellence, S&OP, CRM, KPIs, dashboards e transformação digital, com interface recorrente junto a diretorias, C-Level e estruturas multifuncionais.

Founder da Voice Group, com atuação em Desenvolvimento de Executivos e Lideranças, Mentorias e Consultorias Corporativas, tendo desenvolvido mais de 2.000 líderes empresariais.

Autor, professor universitário, host do Podcast "Papo de Líder" com mais de 1.000 episódios, LinkedIn Top Voice 2022 e reconhecido como Top RH Influencer Brasil 2024.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

**PÓS GRADUAÇÃO EM LOGÍSTICA,
SUPPLY CHAIN E TRANSPORTES**
UNIVERSITY OF MIAMI,
Herbert Business School
2007 – 2008

MBA, Gestão Empresarial
FGV – Fundação Getulio Vargas
2002 – 2003

Graduação, Administração
UFMG – Universidade federal de Minas Gerais
1997 – 2002

Mestrado Profissional em Administração
(dissertação elaborada e aprovada na qualificação;
sem defesa pública, grau não conferido)
FEAD | 2007 – 2009

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Founder / Diretor de Operações e Revenue

VOICE GROUP - Nov/2016 – Mai/2026 | Florianópolis, SC

(Iniciado em paralelo à posição na Natura Cosméticos; dedicação integral a partir de mar/2023)

Ciclo empreendedor concluído de estruturação de governança, processos e desenvolvimento de liderança para C-Levels e diretores, encerrado para retorno à execução corporativa em tempo integral.

- Consultorias de Revenue Operations, conectando estratégia comercial, processos, tecnologia, dados, IA, CRM, pipeline, forecast e governança de performance.
- Implantação de KPIs, dashboards executivos, rituais de performance e mecanismos de acompanhamento para decisões comerciais orientadas por dados.
- Diagnóstico e redesenho de processos comerciais e operacionais, integrando vendas, operações, Customer Experience e liderança à estratégia empresarial.
- Criação dos frameworks proprietários X-LEADER, RX12 e GOLDEN, aplicados em programas de desenvolvimento de lideranças e transformação organizacional.

PRINCIPAIS RESULTADOS:

- Mais de 2.000 líderes desenvolvidos em programas corporativos.
- Autor do livro Decisões Corajosas, professor convidado de MBA e host do Podcast Papo de Líder, com 1.000+ episódios.
- Eleito LinkedIn Top Voice 2022 e Top RH Influencer Brasil 2024.
- Condução de + de 140 mentorias executivas, apoiando líderes em performance, liderança, transformação cultural e desenvolvimento gerencial.

Natura Cosméticos | Jan/2008 – Fev/2023

15 anos em funções distintas (Vendas, Logística e Customer Experience)

Gerente de Vendas Sênior

NATURA - Mar/2014 – Fev/2023 | Florianópolis, SC e BH, MG

Gestão de P&L de R\$ 275 milhões, liderando 18 gerentes, 120 líderes de negócio e ecossistema superior a 42 mil consultoras, com operações logísticas com 8 milhões de entregas anuais.

- Estruturação de Revenue Governance, estabelecendo pipeline reviews semanais e forecast executivo mensal.
- Condução da estratégia comercial em territórios multiestaduais, integrando vendas, operações, Supply Chain, CX e planejamento mercadológico.
- Gestão de forecast com acurácia superior a 90%, ampliando previsibilidade comercial e tomada de decisão executiva.
- Implantação do IAP – Índice de Alta Performance, integrando sete indicadores ponderados para gestão estruturada da performance comercial.
- Liderança do programa de digitalização comercial, alcançando mais de 30% do canal operando por lojas digitais.

PRINCIPAIS RESULTADOS:

- Participação no lançamento do Natura Pay, contribuindo para inclusão financeira de mais de 50% do canal comercial.
- Desenvolvimento de mais de 100 gerentes e 500 líderes, sustentando estrutura de gestão 100% remota e geograficamente distribuída.
- Manutenção de Gallup superior a 90 durante sete anos consecutivos.

CERTIFICAÇÕES

- Extensão Acadêmica Profissional e Self Coaching – Instituto Brasileiro de Coaching
- Vendas por Relações – Sociedade Brasileira de Programação Neurolinguística
- Gerenciamento de Projetos – Natura
- Lean Six Sigma Yellow Belt - Natura
- Fórum Internacional de Logística – ILOS
- Gestão de Custos Logísticos – COPPEAD/UFRJ
- Gestão Integrada da Cadeia de Suprimentos – IETEC
- Formação de Auditores Internos ISO 9001 / 14001 - Qualypro

COMPETÊNCIAS

- Revenue Operations (RevOps)
- Revenue Governance
- Go-to-Market Strategy (GTM)
- Commercial Excellence
- Gestão de P&L
- Customer Experience (CX)
- Supply Chain Management
- Data-Driven Decision Making
- Change Management
- Leadership Development

IDIOMAS

- **Português:** Nativo (C2)
- **Inglês:** Fluente (C1)
- **Espanhol:** Fluente (C1)

RECONHECIMENTOS

- Top Voice LinkedIn 2022
- Autor do Livro “Decisões Corajosas”
- Host do Podcast “Papo de Líder” (+ 1000 episódios)
- Top RH Influencer Brasil 2024

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Mobilidade nacional · Disponibilidade para viagens frequentes · Trabalho presencial, híbrido ou remoto

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (CONTINUAÇÃO)

Gerente Nacional de Customer Experience

NATURA - Jan/2012 – Mar/2014 | São Paulo, SP

Criei do zero a primeira função nacional de Customer Experience da Natura, unificando 46 áreas sob uma única governança de atendimento, crédito, cobrança e logística.

- Liderança nacional de cinco Gerentes Regionais e gestão transversal de processos relacionados à experiência e satisfação dos clientes.
- Desenvolvimento do Painel de Serviço Perfeito, conectando indicadores operacionais, qualidade de execução e percepção do cliente.
- Liderança do Comitê Executivo de Clientes, conduzindo análises mensais com C-Level sobre tendências, eventos críticos e indicadores.
- Coordenação de fóruns táticos semanais e squads multifuncionais para resolução de problemas e melhoria da jornada do cliente.
- Implantação e evolução de pesquisas de satisfação, dashboards e indicadores executivos para acompanhamento da experiência.

PRINCIPAIS RESULTADOS:

- Redução de 23% das reclamações críticas em 18 meses, mediante revisão de processos e integração das áreas envolvidas.
- Elevação do NPS em 14 pontos, consolidando a área de Customer Experience como estrutura permanente da organização.

Gerente Regional de Logística e Serviços

NATURA - Jan/2008 – Jan/2012 | Rio de Janeiro, RJ

(Promovido de Coordenador de Centro de Distribuição em aproximadamente 1 ano)

Governança de operação responsável por aproximadamente 8 milhões de entregas door-to-door anuais em ambiente de elevada complexidade.

- Gestão de 2 centros de distribuição, 10 transportadoras terceirizadas e aproximadamente 1.800 colaboradores terceiros em nove estados.
- Liderança do planejamento e ramp-up do CD de Uberlândia/MG, implantando automação SSI Schaefer inédita no hemisfério sul.
- Participação permanente no Board Executivo Regional, Comitê S&OP e Comitê de Planejamento Mercadológico, integrando demanda e capacidade.
- Gestão de armazenagem, distribuição, transportes, estoques, SLA, acurácia, ruptura e performance de operadores logísticos.
- Integração entre Supply Chain, planejamento, comercial e Customer Experience, garantindo alinhamento entre demanda, disponibilidade e execução.

PRINCIPAIS RESULTADOS:

- Obtenção de 99,2% de acurácia, SLA superior a 96% e redução da ruptura de 12% para 1,5%.
- Redução de 18% do custo logístico, combinando governança operacional, produtividade, gestão de fornecedores e melhoria contínua

Gerente Geral de Logística

ENCAPA ATACADO E VAREJO - Out/2005 – Dez/2007 | BH, MG

Gerente Geral de Supply Chain

UAU INGLEZA - Jul/2000 – Jul/2005 | Belo Horizonte, MG

Profissional de Vendas

CIA. CERVEJARIA BRAHMA / AMBEV - Abr/1998 – Abr/2000 | BH, MG