

# Thaliane Mendes Souza Guerra

---

Casada, 37 anos com filho

Avenida das Castanholas, 244 – Apto 1204/bl 7 – California/BH  
(31)9 8825-5535 / 3395-1230 - E-mail : [thaliane@hotmail.com](mailto:thaliane@hotmail.com)

## Gestão da Qualidade/Compras Internacionais

Carreira desenvolvida em empresa de comercio exterior, sendo 3 anos em gestão da qualidade e 7 anos em Compras Internacionais

### Resumo das Qualificações

---

- ✓ Experiência em Gestão da Qualidade, atuando em auditorias interna e externas, certificações de fábricas no exterior; Certificação INMETRO de produtos,
- ✓ Gestão de Compliance, Pós Vendas, SAC, Desenvolvimento e Controle de Indicadores;
- ✓ Sólida experiência em Compras Internacionais, envolvendo: Desenvolvimento de Produtos, Classificação de Produtos (NCM), Câmbio, Logística Internacional, Desenvolvimento de Fornecedores, Consultoria em Projetos de Importação, Estudo de Viabilidade de Importação e Custeios;
- ✓ Atuação nos sistemas de gestão SAP, Logix e EDI;
- ✓ Experiência Internacional adquirida na China, Itália e Israel;

### Formação Acadêmica e Idiomas

---

- Pós-graduação – **MBA em Gestão Estratégica de Projetos**
- Graduação em **Administração com Habilitação em Comércio Exterior**
- **Inglês Fluente** / Francês em Curso

### Experiência Profissional

---

#### **Cobimex Connect Brasil Import Export Ltda.**

**2008 a atual**

Empresa nacional de médio porte atuando em comercio exterior.

#### · **Gerente de Qualidade**

-Especialista em Certificação de Produtos com INMETRO, sendo as principais linhas Eletrodoméstico e Brinquedos, atuando na gestão integrada das equipes de Logística e Pós-Vendas garantindo desde 2011, 100% de conformidade nas auditorias de Certificação.

-Gestão de Equipes de nos fornecedores da Empresa, trabalhando em sintonia para garantir melhores resultados em auditorias e certificações de fábricas no exterior.

-Atuação em Projeto de Implantação de Certificação Anvisa na Empresa.

-Gestão de Compliance, com suporte direto à Diretoria focando em melhorias de processos, alinhamento de ações e normas, controles internos e externos, além de todas as políticas e diretrizes estabelecidas pela Empresa.

- Atuação em análise e controle de riscos operacionais, desenvolvimento de projetos de melhoria contínua, realização de auditorias e treinamentos, desenvolvimento e revisão de políticas de gestão de pessoas, acompanhamento das ações de melhoria e desenvolvimento de sistemas junto à T.I, elaboração de manuais de conduta.

- Especialista em Resolução de Conflitos com Clientes e Consumidores da Empresa, com sólida experiência em atendimentos via mídias sociais, PROCON e Reclame Aqui. Reduzindo consideravelmente o índice de reclamações nestes canais e garantindo ganhos consideráveis no relacionamento Empresa x Clientes.

- Implantação e Gestão de uma Equipe de Pós Vendas, visando garantir melhoria contínua dos níveis de serviço e de atendimento, trabalhando o relacionamento com clientes internos e externos. Os principais resultados foram criação de valor no relacionamento, motivando os demais colaboradores na satisfação contínua e no aumento do valor percebido pelos clientes.

- Criação e Gestão de uma Equipe de Qualidade, trabalhando na implantação e conformidade de todo o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) da Empresa, atuando em inspeções qualidade nos produtos ainda no exterior, no armazém no Brasil e nas devoluções do mercado.

- Criação de Relatórios de Qualidade para feedback aos fabricantes no exterior e como forma de suporte direto à Diretoria Comercial, influenciando competitivamente nas negociações internacionais e continuidade de linhas de produtos.

- Especialista na confecção de manuais de usuários e treinamentos dos produtos importados pela Empresa, dando maior visibilidade e comercialização aos produtos no mercado nacional.

- Elevação do o know-how da Equipe interna com treinamentos sobre os produtos importados pela Empresa. Gerando conhecimento também para a Equipe de Pós-Vendas, enriquecendo o modo como os clientes são atendidos. Quanto maior a capacitação da Equipe com conhecimento sobre os produtos, melhor o cliente é atendido e garantimos a fidelização do mesmo.

- Feedback semanal junto aos fornecedores no Exterior através de reuniões via skype, provendo informações e indicadores sobre o comportamento dos produtos no mercado nacional.

- Liderança significativa em Projeto de Certificação de Fábrica para produtos com INMETRO em fornecedores da China e Israel, com aprovação de 100% de conformidade em todo o processo.

#### · **Compradora Internacional**

-Atuação em Compras Internacionais, trabalhando com linhas de brinquedos, infláveis e eletrodomésticos. Produtos com Certificação INMETRO.

-Responsável pelas negociações internacionais com Empresas da China, Israel e Itália.

-Responsável por desenvolvimento de Produtos, desenvolvimento de Fornecedores, Negociação Internacional, Compras, Inspeção de Fabrica, Logística Internacional, Cambio, Licenciamento de Importação, Legislação Aduaneira e Classificação de Produtos.

-Participação em Projetos de importação para clientes de serviços, que não possuem um setor de importação dentro de sua empresa. Desde o desenvolvimento de fornecedores passando pela negociação viagens internacionais inspeções de fábrica tramites de importação até a entrega no local especificado pelo cliente.

- Atuação na resolução de conflitos junto aos Órgãos de Fiscalização Alfandegária, agindo de forma diplomática na liberação de Produtos nos Portos Brasileiros.

- Amplo conhecimento em Regulamento Aduaneiro e Direito Internacional. Tratados e Acordos Comerciais.

#### **Informações Adicionais e Cursos de Aperfeiçoamento**

---

- Especialização em Gestão da Qualidade