

RENATA VALIM REHDER BONACCINI

35 anos

renabonaccini@hotmail.com

Rua Min. Americo Marco Antonio, 204 - VI Beatriz - São Paulo/SP - CEP 05442-040

Res 011 3875-3732

Cel **14** 9712-8035



Objetivo

Gestão de Qualidade ISO 9001, Auditorias e Processos

Resumo das Qualificações

Graduada em Administração de Empresas com ênfase em Comércio Exterior, sou uma profissional com dezesseis anos de atuação na área Administrativa, em empresas nacionais e multinacionais de grande porte nos segmentos Comercial, Prestação de Serviços, Financeiro e Indústria.

Possuo conhecimento em rotinas pertinentes às áreas de Qualidade, Treinamento & Desenvolvimento, Comercial, Operações, Financeiro e Informática, adquiridos nas empresas Colchões Castor, Carglass, Ticket, Directv, e Santander.

Responsável pela implantação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade conforme ISO 9001:2008, Representante da Direção e Auditora nas empresas Colchões Castor e Carglass. Participei da elaboração e implantação de projetos de reengenharia de processos no Banco Santander e Directv.

Conto com forte orientação para o atendimento ao cliente, facilidade para identificar e implementar ações de melhoria, além de criatividade, dinamismo e entusiasmo.

Disponibilidade para viagens e mudança de base residencial.

Experiência Profissional

Indústria e Comércio de Colchões CASTOR Ltda

Supervisora de Qualidade de Processos e Produtos - 23/06/09 a 09/04/10

Representante da Alta Direção para as três unidades da empresa, em Ourinhos/SP, Juiz de Fora/MG e Passo Fundo/RS, responsável pela manutenção do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade, Inspeção de Produtos e Laboratório.

- Análise e auxílio na implementação dos planos de ação para contenção de não conformidades.
- Participação junto ao Inmetro da elaboração do RAC para certificação compulsória em colchões de espuma e mola, conforme normas ABNT.
- Consolidação de dados de indicadores de todas as áreas da empresa para elaboração de Ata de Análise Crítica para aprimorar a tomada de decisões.
- Representante da Direção e Auditora Interna, responsável pela implantação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e condução das reuniões de Análise Crítica.
- Análise de desempenho de indicadores X objetivos.
- Elaboração e aplicação de treinamentos referentes à qualidade.
- Estudo, elaboração e aprimoramento de fluxos, processos e procedimentos.
- Responsável pela implantação e disponibilização da ferramenta Protheus Microsiga para gerenciamento dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, Auditoria, Metrologia e Não Conformidades.
- Manutenção do Programa 5S.

HFC Consultoria e Treinamento Ltda

Analista de Negócios - 20/10/08 a 22/06/09

- Responsável pela elaboração de Planejamento Estratégico em clientes da Consultoria.
- Elaboração de Treinamentos.
- Gestão de budget da Consultoria e de clientes.
- Treinamentos em clientes.
- Análise e alinhamento de atividades em cargos e funções em clientes.
- Análise e aprimoramento de processos em clientes.
- Elaboração de Manuais de Gestão em clientes.

CARGLASS - Nucleus Comércio Exterior – Grupo Belron

Supervisora de Processos de Qualidade – 15/09/04 a 25/06/08

Responsável por detectar necessidades de desenvolvimento de novos processos e procedimentos, estabelecer ações e auxiliar na implementação de uma abordagem sistemática em toda a organização para aprimorar continuamente todos os processos que proporcionam serviços e produtos de qualidade.

Integrante dos comitês de Responsabilidade Social e Ambiental.

- Desenvolvimento de ações focando as necessidades e satisfação dos clientes internos e externos, levando em consideração a produtividade, custos e otimização de recursos.
- Utilização de dados consolidados por todas as áreas além das experiências adquiridas em toda a organização para aprimorar a tomada de decisões.
- Representante da Direção e Auditora Interna, responsável pela implantação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e condução das reuniões de Análise Crítica.
- Análise de desempenho das áreas da empresa X objetivos.
- Elaboração e aplicação de treinamentos referentes à qualidade.
- Estudo, elaboração e aprimoramento de fluxos, processos e procedimentos.
- Disponibilização e gerenciamento dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, em intranet.
- Elaboração e acompanhamento de budget.

TICKET Serviços S/A – Grupo Accor

Assistente Comercial – 21/10/02 a 02/08/04

Prêmio de melhor Assistente Comercial na categoria Retenção Corporate em 2004.

- Pós-venda, fidelização e retenção de clientes Corporate (E-80 = 20% dos clientes responsáveis por 80% do faturamento) nos produtos Ticket Restaurante, Alimentação, Transporte e Car.
- Atendimento, acompanhamento, direcionamento de situações operacionais, monitoramento de pedidos, inclusão e manutenção de cadastro de clientes e análise de crédito.
- Prospecção de vendas, pesquisa e divulgação de novos produtos Apoio à venda e visita a clientes.
- Mapeamento de oportunidades, cross seling e up seling.

DIRECTV - Galaxy Brasil Ltda

Terceirizada pela Adecco Top Service

Assistente Administrativo – 03/04/00 a 18/10/02

- Administração de serviços de logística interna (transporte e entregas). correios, aluguel de veículos, telecomunicações, segurança patrimonial, limpeza predial, alterações de layout interno, manutenção predial e elaboração de projetos administrativos.
- Célula de Recebimento Físico e Fiscal.
- Elaboração de budget, contas a pagar e rateios internos.

Banco SANTANDER Brasil S/A – antigo Banco Noroeste

De 08/06/96 a 30/11/99

Analista de Processos de Operações Jr. – 01/10/98 a 30/11/99

Assistente Administrativo – 01/07/96 a 30/09/98

Caixa – 08/06/95 a 28/06/96

- Participação na implementação da Central de Ativos do Banco Santander – célula multitarefa responsável pela análise, aprovação, formalização e disponibilização de crédito aos clientes.
- Execução de instruções de cobrança sobre duplicata mercantil caucionada ao banco.
- Controle de relatórios de fluxo de garantia caucionada.
- Avaliação de processos relativos à alienação e desalienação de bens em operações de crédito.
- Implantação de sistema operacional, em parceria com a Reengenharia e Sistemas na área de concessão de crédito, centro de decisão e área de risco, agilizando em 60% o fluxo de propostas de crédito. Responsável pela implantação e treinamento nas equipes de usuários de nível gerencial. Atendimento e suporte através de Call Center.

Formação Escolar

Administração de Empresas / Comércio Exterior - UNIP - Universidade Paulista S/A - concluído em 1999

Idiomas

Inglês Intermediário - Toeic em 20/08/07 - Listening 155 - Reading 145

Informática

Internet, Word, Excel, Power Point, Visio e Adobe Professional, Protheus Microsiga, SAP e Oracle.

Palestras E Cursos

- Up-grade NBR ISO 9001:2008 - Destra Consultoria - 02 e 03/02/10
- Liderança & Gestão de Equipes - HFC consultoria & treinamento - 13 e 14/05/09
- Negociação em Tempos de Crise - HFC consultoria & treinamento - 25 e 26/03/09
- Empreendedorismo - Sebrae - 22 a 26/09/08
- Congresso de Liderança - Staff, Gestão por Competência, Missão, Visão e Valores - Integração - 07 e 08/03/08
- Liderança de Alta Performance - Dekanawidah - Integração - 21/11/07
- PDG - Novos Executivos - Gestão de Projetos - Integração - 05 e 06/11/07
- Gestão Eficaz de Projetos - Integração - 20 e 21/09/07
- Liderança de Alta Performance - Comunicação Assertiva e Feedback - Integração - 11 e 12/09/07
- Treinamento para Multiplicadores Avançado - Interação - 29 e 30/08/07
- PDG - Novos Executivos - Negociação - Integração - 21 e 22/08/07
- PDG - Novos Executivos - Orçamento e Investimento - Integração - 13/06/07
- PDG - Novos Executivos - Economia e Negócios - Integração - 11 e 12/06/07
- Gestão de Equipes para Resultados - Integração - 30/05/07 e 02/06/07
- Satisfação do Cliente - Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações - ABNT NBR ISO 10002:2005 - ABNT - 23/06/06
- Tratando Não Conformidades - Técnicas de Solução de Problemas - BVQI - 05 e 06/05/06
- Auditor da Qualidade - Carlos Alberto Motta ME - 25/10/05
- Medindo a Satisfação do Cliente e a Excelência no Atendimento - Banas Qualidade - 25/08/05
- Gestão por Processos ABNT NBR ISO 9001:2000 - ABNT - 30 e 31/03/05
- SAP R/3 - Directv - 2000
- Gerenciamento de Garantia de Operações de Crédito - Banco Santander Brasil S/A - 1999
- SK - Cobrança - Banco Santander Brasil S/A - 1999
- Plataforma de Vendas e Crédito - Banco Santander Brasil S/A - 1999