

THATIANA SOUZA MAFRA

Bairro Dom Bosco - Itajaí - SC

Contato 47 9685-5218 (particular) 47 33444842 (recados) E-mail: thatiana.mafra@gmail.com

LinkedIn: <https://br.linkedin.com/in/thatianamafra>

OBJETIVO

Analista de Processos, Melhoria continua, Gestão de Indicadores/KPIs/SLAs, Controle Orçamentário, e Analista de Compras e Custos.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Florianópolis SC: MBA com ênfase em Centro de Serviços. SENAI - Florianópolis - SC (2012 - 2014).

Itajaí SC: Graduação em Administração de Empresas. UNIVALI (2005 - 2008).

Formação complementar: São Paulo SP: BSC - Balanced ScoreCard na prática. IMAN 2008 (40h).

IDIOMAS

Inglês fluente. Curso: General English (375h) and Business English (80hrs) 2011-2012 Atlantic Language School, Galway - Irlanda.

EXPERIENCIA PROFISSIONAL

Maio/2014 - Jan/2016 **BMW** (Araquari SC)

Cargo: Analista Administrativo - Departamento de Serviços e Operações.

- Controle orçamentário e de investimento no departamento com interface (Alemanha e USA), além de previsões/forecasts e controle dos pedidos e NFs;
- Controle dos contratos dos serviços prestados por terceiros, e acompanhado todos os acordos inclusive vencimentos do contrato;
- Criação, controle e monitoramento dos Targets, SLA's and KPIs do departamento (BSC), inclusive o plano de ação para melhoria continua e solução de problemas dos processos;
- Responsável pela criação e manutenção da intranet através de um sistema online da BMW;
- Responsável pela melhoria continua (VPS) dos processos do departamento.

Projetos: Startup do departamento e do Lean (Melhoria continua) na área - detalhes abaixo.

Ago/2012 - Abr/2014 **BRF S.A.** (Itajaí SC)

Cargo: Analista Administrativo - Departamento Gestão de Frota Leve.

- Responsável por criar, monitorar e analisar os indicadores, KPIs, SLAs e Targets;
- Controle orçamentário de todos os gastos com veículos da companhia, com definição de métricas, previsões (Forecast), e planos de ação, com acompanhamento do custo por veículo;
- Responsável pela busca na melhoria contínua dos processos da área, fluxos, definição de papéis e responsabilidades, ANSs, business plan, e diversas metodologias adotadas pela Cia (Lean), além de acompanhamento de impactos e ganhos/perdas dos processos.

Projetos: Viabilidade de frota própria, Sistema de gerenciamento de veículos e Precificação de Serviços - detalhes abaixo.

Nov/2009 - Abr/2011 **BRF S.A.** SC (Itajaí SC e São Paulo SP)

Cargo: Analista Administrativo - Departamento de Inteligência em Compras

- Responsável pelo controle dos custos de todas as compras e negociações. Inclusive análises de perdas e ganhos, principais fornecedores, curva ABC, etc.;
- Responsável por criar, controlar e analisar os KPIs e Indicadores;
- Pré-análises (RFIs e RFQs), e busca de fornecedores preparando o Comprador para negociação de grandes contratos (principalmente de serviços) com ferramentas de Strategic Sourcing (Processes, Spend and Contracts analyses, Benchmarking, TCO, Should cost, etc.);
- Responsável pelo controle orçamentário (gastos) do departamento e também nos segmentos de Veículos e Serviços, responsável pelos planos de ação, forecasts e planejamentos (budget)
 - Sai da BRF após esse cargo, para fazer um intercâmbio de 1 ano na Irlanda (Galway).

Projeto: Primeiro setor do projeto de fusão entre as empresas Perdigão e Sadia - detalhes abaixo.

Jan/2006 - Out/2009 **BRF S.A.** (Itajaí SC)

Cargo: Técnica Administrativa - Departamento de Relacionamento com Clientes de um CSC

- Responsável pela definição junto aos responsáveis de papéis e responsabilidades, escopo de processos, fluxogramas, ANSs/SLAs, além de acompanhamento de riscos dos processos;
- Controle, análise e auditoria das informações gerenciais de todo o CSC (ANSs/SLAs e KPIs);
- Controle das previsões (Forecast) e planos de ação dos gastos de todo o CSC;
- Corresponsável pelo desenvolvimento e execução da pesquisa de satisfação do Centro de Serviços Compartilhados - CSC, mantendo o relacionamento com cliente (outras unidades BRF);
- Implantação de normas e de novos processos (centralização no startup do CSC em 2006).

Projeto: Criação do documento de Split de atividades e SLAs do Centro de Serviços Compartilhados.

PROJETOS

(7) BMW - Startup do departamento onde foram criados e validados documentos, tais como: fluxogramas dos processos, normas internas, KPIs, etc.; e participação na contratação dos novos fornecedores;

(6) BMW - Responsável pela implementação de um projeto piloto de VPS - Sistema de Produção enxuta (Metodologia Lean da BMW) na área indireta;

(5) BRF - Participação na criação do Sistema (interno) para gerenciamento de aproximadamente 7.000 veículos, sendo responsável pela parte de base de dados e gerenciamento de indicadores;

(4) BRF - Participação do projeto de análise de viabilidade de compra de frota própria na parte de levantamento e análise de dados. Com comparações de mercado, capacidade interna, e levantamento de escopo com papeis e responsabilidades.

(3) BRF - Projeto de precificação dos serviços prestados no CSC - Centro de Serviços Compartilhados do departamento de Mobilidade.

(2) BRF - Participação (Key User) da fusão entre Perdigão e Sadia em São Paulo, em conjunto com a consultoria McKinsey. Durante esse projeto, tive vários desafios, como o projeto de Melhores Práticas tais como incorporação das normas internas e processos das duas empresas, criação de novos indicadores e ainda o projeto de Confiabilidade nos números: criando novas ferramentas de controle e, também, novos relatórios no sistema SAP - automatização. Entre outros.

(1) BRF - Criação do documento de Split de atividades e SLAs do CSC - Centro de Serviços Compartilhados de todos os detalhes de serviços prestados pelo CSC, junto de cada responsável. Além de participar das negociações com os clientes (Targets de entregas) e definição de papéis e responsabilidades.

INFORMÁTICA

Usuário de Windows e pacote MS-Office intermediário (Excel avançado).