

Thalía Guedes

Cidade: São Paulo-SP | **E-mail:** thaliarguedes@gmail.com | **Linkedin:** <https://www.linkedin.com/in/thaliarguedes/>
| Formação: Bacharelado em Administração - Completo | **Formação complementar:** Product Management

Objetivo

Aberta a oportunidades como Associate Product Manager, Product Owner, Product Manager e Analista de Produto.

Resumo Profissional

Profissional com experiência na **organização e gestão do desenvolvimento de produtos SaaS** para modelos de negócios B2B. Atuação em **gestão de backlog, levantamento e análise de requisitos**, pesquisa de mercado, **definição e acompanhamento de indicadores (KPIs)**, melhoria contínua de processos e produtos, **liderança** de squads multidisciplinares, **usabilidade e experiência do usuário (UX)**, além da elaboração de **documentação** funcional e **planejamento de lançamentos** e evoluções de produtos.

Experiências Profissionais

✓ Product Owner - CBRdoc - Central Brasileira de Documentos Servicos de Malotes Limitada

Jul/2025 - Jan/2026

Atribuições: Atuação na **gestão e organização das demandas de desenvolvimento de sistemas SaaS**, com **liderança** de squad multidisciplinar composta por desenvolvedores de software, QA, Product Designer e engenheiros de TI, buscando **organizar e documentar funcionalidades**, além de identificar oportunidades de melhoria para o produto.

Acompanhamento das atividades realizadas pela equipe de desenvolvimento, forte atuação em **Discovery**, contato com clientes B2B para **levantamento de necessidades e priorização de demandas** no **Product Launch Plan, WBS e Roadmap**. Gerenciamento das tarefas por meio do **Kanban** e organização das entregas utilizando **metodologias ágeis**.

Principais resultados obtidos como Product Owner:

- Responsável pelo **desenvolvimento e implementação** da funcionalidade **Atualizar Documentos**, reduzindo em **90%** o tempo de processamento de solicitações por meio de **automação com IA**.
- Liderança da **implementação de chat com IA** para **análise documental**, automatizando a triagem de documentos e agilizando a tomada de decisão de clientes B2B.
- Desenvolvimento e implementação de **automações de emissão e recorrência de pedidos**, reduzindo etapas manuais, **melhorando a experiência do usuário** e contribuindo para o **aumento do ticket médio** e da recorrência de compras.

✓ Coordenadora de Operações - CBRdoc - Central Brasileira de Documentos Servicos de Malotes Limitada

Mai/2024 - Jun/2025

Atribuições: Gestão de equipes, Backoffice, Ouvidoria e Reclame Aqui, com foco na melhoria dos processos e na resolução de casos críticos. Responsável pela gestão de pessoas, recrutamento e seleção, desenvolvimento da equipe e acompanhamento de indicadores de desempenho e satisfação do cliente.

Principais resultados obtidos como Coordenadora de Operações:

- Liderança do projeto de **reestruturação dos fluxos de atendimento** (Zendesk e Voz), **reduzindo o backlog em 40%** e contribuindo para a melhoria do NPS.

✓ Analista de Pesquisa de Mercado Pleno - CBRdoc - Central Brasileira de Documentos Servicos de Malotes Limitada

Ago/2021 - Mai/2024

Atribuições: Realização de **levantamento de necessidades** e identificação de **oportunidades de melhoria** e evolução da plataforma. Atendimento multicanal (e-mail, chat, WhatsApp e Reclame Aqui), com foco na **resolução de impedimentos** dos pedidos e na experiência do cliente.

✓ **Analista de Mídias Sociais Júnior** - AEC - Centro de Contatos S/A

Jul/2020 - Ago/2021

Atribuições: Atendimento multicanal (e-mail, chat, WhatsApp e Reclame Aqui) para clientes de plataforma de streaming, com **foco na resolução de ocorrências técnicas**, suporte ao processo de compra, **esclarecimento de dúvidas** financeiras e registro de chamados.

✓ **Atendente de telemarketing** - AEC - Centro de Contatos S/A

Jun/2018 - Jun/2020

Atribuições: Atendimento telefônico, prestando **suporte** aos clientes, realizando procedimentos em sistema e esclarecendo dúvidas relacionadas a **serviços financeiros**.

Formação Acadêmica

✓ **Bacharelado em Administração** — Universidade Anhembi Morumbi - Conclusão: Julho/2026

✓ **Tecnólogo em Comércio Exterior** — Universidade Paulista - Conclusão: Setembro/2022

Cursos Complementares

✓ **Product Management** [30 horas]— Escola Britânica de Artes Criativas e Tecnologia - Em andamento

✓ **AI Product** [2 horas] — PM3 (2026)

✓ **Gerenciamento de riscos** [3 horas] — Udemy (2025)

✓ **Fundamentos de Gestão de Projetos** [3 horas] — Udemy (2025)

✓ **Design Thinking** [10 horas] — LinkedIn (2025)

✓ **Projetos de Sistemas WEB** [30 horas] — Instituto Federal do Rio Grande do Sul (2025)

✓ **Pacote Office** [110 horas] — Fundação Bradesco (2020)

Idiomas

✓ **Inglês Básico** — Fisk Idiomas

✓ **Espanhol Intermediário** - Fisk Idiomas

Habilidades Técnicas:

✓ **Produto:** Gestão de backlog, Discovery, levantamento de requisitos, Roadmap de Produto, WBS, Product Launch Plan, Prompt engineering aplicado a produto e documentação funcional.

✓ **Metodologias:** Scrum, Kanban e melhoria contínua.

✓ **Gestão:** Gestão de processos, planejamento operacional, gestão de equipes e análise de indicadores (KPIs).

✓ **Ferramentas:** Jira, Confluence, Zendesk, Salesforce, SAP, CRM, Microsoft Excel (Intermediário), Google Sheets e Pacote Office.