

SIDELE DE JESUS SILVEIRA

Brasileira • solteira •

Quadra 02, Conjunto E, Casa 31 - SRL Planaltina / DF

(61) 98649 1709 • sidelejsilveira@gmail.com

● FORMAÇÃO ACADÊMICA:

Pós-graduação

- GESTÃO PÚBLICA – FAMATEC (Brasília / DF) - 2013.

- OUVIDORIA PÚBLICA – VERBO EDUCACIONAL ((Porto Alegre) – 2021

Formação Superior:

FUNDAMENTOS JURÍDICOS – Fundação Universidade do Tocantins – 2011.

● EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

2019 a 2022 - Administração Regional de Planaltina– Chefe de Ouvidoria.

Funções: facilitar o acesso do cidadão ao serviço de Ouvidoria-Geral do Distrito Federal; Registrar e responder as manifestações recebidas no sistema; Participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do sistema oficial de ouvidoria; Prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria; Manter atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades; Encaminhar ao órgão central dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas; Acompanhar, atualizar e manter informada a Ouvidoria-Geral, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, sobre a Carta de Serviços ao Cidadão; Comunicar ao Administrador Regional as informações recebidas e encaminhadas ao órgão central de Ouvidoria; Elaborar e revisar Relatórios Trimestrais e anuais de Ouvidoria mantendo o site da instituição atualizado.

2002 a 2019 - SEE - Secretaria do Estado de Educação. – Secretaria Escolar

Funções: Atendimento a comunidade escolar e demais atividades de secretaria escolar. Serviços administrativos em geral. 2002 - PROCON / DF – Estagio no atendimento ao consumidor Funções: Atender o cidadão e orientá-lo quando se sentir lesionado nas relações de consumo. 2002 – 2003 - NA HORA - PROCON. – Técnica em Atendimento ao Público Funções: Atendimento ao cidadão com demandas nas relações de consumo , orientação dos consumidores e mediação de conflitos nas relações de consumo e fiscalização dessas relações.

1997 a 2001- SEE - - Secretaria do Estado de Educação – Agente de Educação Funções: atendimento ao público em geral, arquivo, auxiliar nos trabalhos administrativos.

● INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Curso e Seminário

- Planilhas Eletrônicas – 2016 – EAPE / DF
- Secretaria Escolar – 2012 – EAPE / DF
- Formação Pela Escola - 2008 – EAPE / DF
- Redação Oficial – 2005 – EAPE / DF
- Técnico em Secretaria Escolar - 2004 – Colégio Integrado Polivalente
- Desempenho Qualitativo: O Social e o Técnico – 2004 – EAPE / DF
- Sistema de Gestão Educacional – 2004 – EAPE / DF
- Formação em Atendimento ao Público – 2002 – Escola de Governo / DF
- Gestão Democrática no Sistema Educacional – 1997 – IDR / DF
- Seminário: 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação – 2019 / Rio de Janeiro
- Formação em Ouvidoria: Inteligência e Governança – 2019 - EGOV DF
- Formação em Ouvidoria: Iniciação em Ouvidoria – 2019 - EGOV DF
- Formação em Ouvidoria: Carta de Serviços – 2019 - EGOV DF
- Formação em Ouvidoria: Lei de Acesso a Informação – 2019 - EGOV DF
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas – 2021 - EGOV D
- Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria – 2021 - EGOV DF
- Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria – 2021 - EGOV DF
- Qualidade da Resposta em Ouvidoria – 2021 – EGOV DF
- Formação em Ouvidoria – 2022- EGOV DF
- Assédio na Administração Pública – 2022 - EGOV DF
- Transparência, Ética e Controle Social 2022 - EGOV DF
- Gestão de Conflitos e Resolução Consensual na Administração Pública – 2022 - EGOV DF
- Capacitação Para Membros das Câmaras Regionais de Conciliação para Convivência Urbana (CRCon) - 2022 - EGOV DF
- Linguagem Simples – 2022 - EGOV DF
- Relatórios de Ouvidoria - 2022 - EGOV DF
- Gestão de Conflitos em Ouvidoria - 2022 - EGOV DF
- Atendimento em Ouvidoria (casos complexos) – 2022 – EGOV DF
- Análise de Denúncia no Âmbito Correccional – 2022 – EGOV DF
- Planejamento Estratégico em Ouvidoria – 2022 - EGOV DF
- Transparência, Ética e Controle Social – 2021 - EGOV DF