

## **CURRÍCULO PADRÃO PARA OUVIDORES – REDE SIGO-DF**

### **1. INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Nome: Zoraia Carla Cardozo da Silva

Cargo efetivo: Analista de Atividades de Trânsito

Cargo Comissionado: Chefe da Ouvidoria

### **2. FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Curso: Secretariado

Instituição: Faculdade Processus – Brasília – DF

Pós-Graduação Especialização em Docência do Ensino Profissional e

Superior - Faculdade UNEB – Brasília -DF

### **3. CURSOS REALIZADOS**

Programa de Formação em Ouvidoria Pública – SIGO/DF

22 de novembro de 2018

Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV

1. Mediação de Conflitos em Ambiente de Ouvidoria;
2. Inicialização em Ouvidoria (Formação em Ouvidoria);
3. Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias;
4. Gestão do Atendimento de Ouvidoria;
5. Comunicação no Ambiente de Ouvidoria;
6. Cartas de Serviços;
7. Painel de Ouvidoria;
8. Qualidade da Resposta de Ouvidoria;
9. Assédio na Administração Pública – Combate e Prevenção;
10. Estratégia, inovação e trabalho em equipe.

Gestão de Conflitos em Ouvidoria – 01/07/2021 – Plataforma de curso da EGOV

Gestão de Riscos e Integridade – 07/07/2021 – Plataforma de curso da EGOV

Qualidade da Resposta em Ouvidoria – 19/07/2021 – Plataforma de curso da EGOV

Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria – 04/08/2021 – Plataforma de curso da EGOV

Planejamento Estratégico em Ouvidoria – 17/08/2021 – Plataforma de curso da EGOV

#### **4. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN-DF – ingresso por concurso público – admissão 10/12/1991.

Assistente do Chefe de Gabinete – Chefia de Gabinete - 03 anos

Secretária Executiva da Direção-Geral – Direção-Geral - 04 anos

Assistente da Corregedoria – Corregedoria - 02 anos

Assessora da Corregedoria – Corregedoria - 03 anos

Chefe do Núcleo de Disciplina – Corregedoria - 07 anos

Instrutora Teórica – Banca Examinadora – desde 1997