

Currículo

LUANA CRISTINA DE OLIVEIRA BARROS

EXPERIÊNCIA

PROCON-DF

Cargo Efetivo: TÉCNICA DE ATIVIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR - AGENTE ADMINISTRATIVO

Exercendo atividades nas seguintes áreas:

- Secretaria-Executiva do Conselho de Administração do Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor (2013/2014);
- Assessora do Gabinete da Diretoria-Geral (2014/2016); e
- Atualmente na Ouvidoria ocupando o cargo de Ouvidora desde agosto de 2016;

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Cargo Efetivo: AGENTE ADMINISTRATIVO

Exercendo atividades nas seguintes áreas:

- Departamento de Informática do SUS (Recursos Humanos e Protocolo) (2009 a 2013).

FORMAÇÃO ACADÊMICA

UDF – CENTRO UNIVERSITÁRIO

- Pos-Graduação em Gestão Pública - 2016
- Graduação em Ciências Contábeis - 2014

CONHECIMENTOS

INFORMÁTICA – WINDOWS, OFFICE E INTERNET.

CURSOS

2021

- **CURSOS - PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA 2021 – ESCOLA DE GOVERNO**

Módulo I – Básico - Cursos EAD:

- ✓ Formação em Ouvidoria;
- ✓ Assédio na Administração Pública; e
- ✓ Transparência, Ética e Controle social.

Módulo II – Avançado - videoconferência:

- ✓ Gestão de Riscos e Integridade
- ✓ Qualidade da Resposta em Ouvidoria
- ✓ Gestão das informações e relatórios de Ouvidoria
- ✓ Lei Geral de Proteção de Dados aplicada às Ouvidorias Públicas
- ✓ Planejamento Estratégico em Ouvidoria

- **GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS - 2021**

- **INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROJETOS - 2021**

2020 e anteriores

- **ASSÉDIO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: COMBATE E PREVENÇÃO – 2020**
- **CURSO COMPLETO - PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM OUVIDORIA 2018 – ESCOLA DE GOVERNO**
 - MÓDULO: GESTÃO DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA
 - MÓDULO: COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE OUVIDORIA
 - MÓDULO: INICIALIZAÇÃO EM OUVIDORIA
 - MÓDULO: MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTE DE OUVIDORIA – BÁSICO
 - MÓDULO: QUALIDADE DA RESPOSTA DE OUVIDORIA
 - MÓDULO: CARTA DE SERVIÇOS
 - MÓDULO: PAINEL DE OUVIDORIA
 - MÓDULO: LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA OUVIDORIAS

- 3- **OFICINAS DE APRENDIZAGEM EM OUVIDORIA: SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) EM PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIAS - 2017**
- 4- **SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI) - 2017**
- 5- **OFICINAS DE APRENDIZAGEM EM OUVIDORIA - GESTÃO DO ATENDIMENTO DE OUVIDORIA -2017**
- 6- **OFICINAS DE APRENDIZAGEM EM OUVIDORIA - CARTA DE SERVIÇOS - 2017**
- 7- **ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS DE OUVIDORIA – BÁSICO E INTERMEDIÁRIO – ESCOLA DE GOVERNO – 2016**
- 8- **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO – ESCOLA DE GOVERNO - (PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO DO PROCON-DF) – 2015**
- 9- **ÉTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO**
- 10- **INTRODUÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR - INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO**
- 11- **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO - INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO**
- 12- **EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – ESCOLA DE GOVERNO**