

# MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA

---

Cargo efetivo :Assistente Técnico

Função Gratificada: Ouvidora da NOVACAP

## RESUMO PROFISSIONAL

---

Bacharel em Administração, com experiência de 45 anos na NOVACAP, atuando como Chefe da Ouvidoria, realizando atividades como: registrar manifestações de ouvidoria, conforme orientações do órgão central; zelar pela apresentação do local de atendimento; coordenar a ordem do atendimento; divulgar a Carta de Serviços dos órgãos e entidades relacionados à temática.

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

---

- **Bacharel em Administração** | Associação de ensino Unificado do Distrito Federal
- **Habilitação básica em Administração** | Centro Educacional - CAN

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

---

- NOVACAP | **Datilógrafo** / CONST E URBANIZAÇÃO | Mar de 76 a Nov de 82
- NOVACAP | **Agente Administrativo** / ASJUR PRES | Nov de 82 a Set de 84
- NOVACAP | **Supervisor** / SERAD PRES | Mai de 86 a Jun de 90
- NOVACAP | **Chefe do serviço de apoio administrativo** / SERJU PRES | jun de 90 a Jun de 95
- NOVACAP | **Assistente** / SERAD PRES | Jun de 95 a Out de 97
- NOVACAP | **Chefe do serviço de apoio administrativo** / SERJU PRES | Out de 97 a Nov de 98
- NOVACAP | **Secretaria de Órgãos Colegiados da Secretaria Geral** / SERJU PRES | Dez de 98 a Jan de 99
- NOVACAP | **Secretaria de Órgãos Colegiados da Secretaria Geral** / SECRE GERAL PRES | Jan de 99 a Fev de 02
- NOVACAP | **Secretaria de Órgãos Colegiados da Secretaria Geral** / SECRE PRES | Fev de 02 a Jan de 03
- NOVACAP | **Assistente Administrativo** / FAC DE | Jan de 03 a Jan de 07
- NOVACAP | **Assistente Administrativo** / Diretoria Financeira | Ago de 07 a Fev de 09
- NOVACAP | **Assistente técnico** / ASJUR PRES | Fev de 09 a Jul de 11
- NOVACAP | **Assistente Técnico** / OUVIDORIA PRES | Jan de 15 a Jun de 20
- NOVACAP | **Assistente Técnico** / OUVIDORIA PRES | Jul de 20 a Até o momento

# MARIA DO SOCORRO FERREIRA DA SILVA

---

## CURSOS REALIZADOS

---

- **Ética e Serviço Público** | Abr 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Tratamento de denúncias em ouvidoria**  
| Abr 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Introdução a gestão de projetos** | Abr 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Liderança e gestão de equipes** | Abr 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 30 horas
- **Resolução de conflitos aplicada ao contexto de ouvidoria**  
| Abr 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Controle Social** | Mar 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Defesa do usuário e simplificação** | Mar 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Acesso à informação** | Mar 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Gestão em Ouvidoria** | Fev 2021 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Análise de balanços** | Ago 2019 | Fundação Bradesco | 20 horas
- **Excel básico e intermediário** | Out 2019 | SENAI | 40 horas
- **Atendimento, Marketing e Relacionamento** | Nov 2018 | NOVACAP | 08 horas
- **Ética e serviço público** | Maio 2018 | Escola Nacional de Administração Pública - ENAP | 20 horas
- **Acompanhamento de Serviços de ouvidoria avançado** | Nov 2016 | EGOV / GDF | 24 horas
- **Formação em Pregoeiro - Pregão eletrônico, presencial e o sistema de registro de preço com enfoque na lei complementar 123/6, voltado às aquisições públicas**  
| Out 2013 | Antonieta Cursos e Capacitações | 18 horas
- **Excel básico e avançado 2007** | Set 2009 | SENAI | 60 horas
- **Português e Redação Oficial** | Out 2008 | SENAI | 40 horas