**CURRÍCULO**

* **INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Nome: Zoraia Carla Cardozo da Silva

Cargo efetivo: Analista em Atividades de Trânsito - Detran-DF

* **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

Curso: Secretariado

Instituição: Faculdade Processus – Brasília – DF

Pós-Graduação: Especialização em Docência do Ensino Profissional e Superior - Faculdade UNEB – Brasília -DF

Certificação em Ouvidoria Pública – SIGO/DF – 2018

Certificação em Ouvidoria Pública – SIGO/DF – 2021/2022

* **CURSOS REALIZADOS**

Programa de Formação em Ouvidoria Pública – SIGO/DF - 22/11/2018 Escola de Governo do Distrito Federal – EGOV

* Mediação de Conflitos em Ambiente de Ouvidoria;
* Inicialização em Ouvidoria (Formação em Ouvidoria);
* Lei de Acesso à Informação para Ouvidorias;
* Gestão do Atendimento de Ouvidoria;
* Comunicação no Ambiente de Ouvidoria;
* Cartas de Serviços;
* Painel de Ouvidoria;
* Qualidade da Resposta de Ouvidoria;
* Assédio na Administração Pública – Combate e Prevenção;
* Estratégia, inovação e trabalho em equipe.
* **CAPACITAÇÃO – 2021**
* Gestão de Conflitos em Ouvidoria – 01/07/2021 - EGOV
* Gestão de Riscos e Integridade – 07/07/2021 - EGOV
* Qualidade da Resposta em Ouvidoria – 19/07/2021 - EGOV
* Formação em ouvidoria – 02/08/2021 - EGOV
* Transparência, ética e controle social – 02/08 a 01/09/2021 – EGOV
* Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria – 04/08/2021 – EGOV
* Planejamento Estratégico em Ouvidoria – 17/08/2021 – EGOV
* Análise de denúncia no âmbito correcional – 30/09/2021 – EGOV
* Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplicada às ouvidorias públicas – 27/10/2021 - EGOV
* **CAPACITAÇÃO - 2022**
* Assédio na Administração Pública – 28/03 a 21/04/2022 – EGOV
* Atendimento inclusivo e acessível em ouvidoria – 06/04/2022 – EGOV
* Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Introdução à legislação e implementação prática – EGOV
* **PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS NA ÁREA DE ATUAÇÃO**
* 2018 – Prêmio “Melhores Práticas em Ouvidoria Pública”, promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal/OGDF. Ação: Parceria com a Ouvidoria.
* 2018 - Prêmio “Índice de Transparência Ativa”, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal/CGDF.
* 2019 - Prêmio “Índice de Transparência Ativa”, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal/CGDF.
* 2020 – Prêmio “Melhores Práticas em Ouvidoria Pública”, promovido pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal/OGDF. Ação: Carta de Serviços “EM DIA” com o Cidadão.
* 2020 - Prêmio “Índice de Transparência Ativa”, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal/CGDF.
* 2021 - Prêmio “Índice de Transparência Ativa”, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal/CGDF.
* 2022 – Certificado de Reconhecimento pelo empenho no Índice de Transparência Ativa – ITA – emitido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal/CGDF.
* **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

Chefe da Ouvidoria - 08 anos

Examinadora de Trânsito - Instrutora Teórica – Banca Examinadora do Detran-DF– desde 1997