

Nilda Mariano



HISTÓRICO PROFISSIONAL



(08/2023 – Atual) **Ouvidora**

- Gestão de canais de Ouvidoria e Solicitação de Informação ao Cidadão (SIC)
- Mediação de conflitos internos, buscando soluções satisfatórias para todas as partes envolvidas
- Análise crítica e sugestões para propor melhorias nos processos
- Elaboração de relatórios para apresentação para a alta direção
- Desenvolvimento e implementação de procedimentos
- Garantia do sigilo e transparência nas ações
- Comunicação com diferentes departamentos para assegurar o acompanhamento e resolução das questões relatadas
- Responsável pelas informações da página da Ouvidoria da AMAZUL na intranet e internet

(05/2019 - 08/2023) **Assistente Administrativo**

- Atividades de Secretariado, Pregoeira e Gestora na área financeira

FORMAÇÃO ACADÊMICA

(11/2023) **MBA - Ouvidoria Municipal**

(11/2022) **Pós-Graduação: Secretariado Executivo - Faculdade Focus**

(12/1987) **Graduação Superior - Letras – UNIFAI – SP/SP**

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Análise crítica e tomada de decisões
- Empatia para entender às necessidades do cidadão
- Capacidade de trabalhar com confidencialidade e ética
- Gestão de processos e indicadores
- Facilidade de relacionamento e comunicação
- Familiaridade com rotinas administrativas

Nilda Mariano



HABILIDADES E COMPETÊNCIAS (Cont.)

- Gerenciamento de crises
- Habilidade para cultivar bons relacionamentos
- Agilidade e proatividade para solucionar conflitos

OUTRAS QUALIFICAÇÕES

- Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral - 2024
- Introdução à Gestão de Projetos - 2023
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - 2023
- Analista de Ouvidoria - 2023
- Gestão em Ouvidoria - 2023
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhoria da Gestão Pública - 2023
- Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias - 2023
- Controle Social - 2023
- Programa de Desenvolvimento de Liderança - 2022
- Mapeamento de processos - 2021
- Liderança, Capacidade de Aprender e Resiliência - 2021
- Fiscalização de Contratos - 2021
- Base de Liderança - 2021
- Processos Administrativos - 2020
- Gestão de Riscos em Processos de Trabalho - 2020
- Introdução à Gestão de Processos - 2020