

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Cargo efetivo: **Analista de Políticas Sociais**

Cargo comissionado: **Ouvidora-Geral da União**

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Mestrado Profissional em Governança e Desenvolvimento ENAP
2018/2023

**4º Summer School – International Public Policy Association (IPPA)
em parceria com ENAP**

dez 2018

Practitioner no curso Policy Design, com Prof. M. Ramesh

**Aluna especial "Laboratório de Políticas Públicas: Inovação em
Governo"**

fev /maio 2017

Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Desenvolvimento ENAP/IPEA

Especialização em Direito Público

ago 2009/ago 2010

Escola Paulista de Magistratura do Tribunal de Justiça de São Paulo

Bacharelado em Direito

2000/2004

Universidade de São Paulo - Faculdade de Direito do Largo São Francisco

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

**Coordenação-Geral de Planejamento e Avaliação/SPO/SE –
Ministério da Cidadania**

2019/2022

Analista de Políticas Sociais / Coordenadora – DAS 101.3

Assessoramento na agenda de Governança do Ministério, no âmbito do CIG.

Elaboração de metodologia para adaptação da equipe para ambiente remoto e híbrido, no contexto do teletrabalho.

Elaboração de metodologia e aplicação de oficinas com utilização de métodos ágeis para implementação da Gestão de Riscos no Ministério – oficinas com mais de 100 servidores.

Elaboração de metodologia e aplicação de oficinas com utilização de métodos ágeis para construção colaborativa do Planejamento Estratégico do Ministério da Cidadania – oficinas com 19 Secretarias e 6 vinculadas (aproximadamente 400 servidores).

Elaboração de oficinas para o Planejamento Estratégico da Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano e entrega do Plano Estratégico da Secretaria (participação de 35 servidores).

Ouvidoria Social/Secretaria Executiva – MDSA

2016/2019

Analista de Políticas Sociais / Assessora Técnica – DAS 101.3

Assessoramento da Coordenação-Geral da Ouvidoria Social do MDS, atuando na pauta de Desburocratização, Inovação, Integridade e Gerenciamento de Riscos.

Acompanhamento de contrato de prestação de serviço, execução orçamentária e qualidade de atendimento da equipe da Ouvidoria Social.

Elaboração de treinamentos internos. Coordenação executiva da atualização da Carta de Serviço do MDS em 2018. Participação nas

Oficinas de Diagnóstico de Governança MDS (co-facilitando a de tema Integridade).

Coordenação do Serviço de Atendimento ao Cidadão

Principais projetos:

- . Coordenação de ações relacionadas à apoio técnico, capacitação e orientação normativa para servidores das áreas finalísticas do Ministério; planejamento e fomento a iniciativas, programas e projetos com foco na inovação, relacionados com as atividades de ouvidoria; orientação do planejamento e a execução de ações de apoio à implementação e ao fortalecimento de instrumentos de gestão para as unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Dis
- . Agenda da Plataforma Digital – estudo de materiais sobre o tema, diálogo com as áreas técnicas sobre Censo de Serviços, Simplificação e Digitização de serviços.
- . Elaboração do Plano Anual da Ouvidoria com aplicação de técnicas de Design Thinking – jornada do usuário, persona, entrevista, encenação, entre outras.
- . Elaboração de curso de capacitação com algumas técnicas de Design Thinking para operadores de Ouvidoria.
- . Participação em reuniões preparatórias da 11ª Conferência Nacional de Assistência Social.
- . Coordenação da equipe de estagiários – desenvolvimento de processo de seleção com dinâmicas de grupo.
- . Construção de metodologia para reuniões sensibilizadoras com as áreas técnicas sobre demandas da Ouvidoria.
- . Monitoramento da qualidade de serviço de empresa de Contact Center – reuniões com equipe para treinamento sobre novas regras de programas, revisão de cartas enviadas a beneficiários, elaboração de atividades de dinâmica de grupo.
- . Elaboração de manual de apoio administrativo da Ouvidoria.
- . Coordenação das rotinas do Serviço de Informação ao Cidadão – revisão de respostas; diálogo com chefias de gabinete; criação e aplicação de oficinas de diagnóstico sobre a Lei de Acesso à Informação no MDS com as áreas técnicas mais demandadas; elaboração de plano de rotinas do SIC.
- . Elaboração da metodologia e aplicação de oficinas com métodos ágeis para a equipe de 1º e 2º nível da Ouvidoria sobre atendimento de Ouvidoria (público de 120 colaboradores)

Departamento de Benefícios-Deben/Senarc – Ministério do Desenvolvimento Social

2013/2016

Analista Técnica de Política Social

Analista no Departamento de Benefícios do Programa Bolsa Família. Atuando na agenda de Pactuação com Estados e Municípios; acompanhamento de Acordo de Cooperação Técnica com a FUNAI. Elaboração do Projeto de Educação Financeira para Mulheres do Programa Bolsa Família (Futuro na Mão), em parceria com AEF e Flow Consultoria, com uso de ferramentas de Design Thinking e insights comportamentais

Assessoramento:

- . Gestão de GPTE's (Grupos Populacionais e Territoriais Específicos): participação em Sala de Situação do MDS, interlocução com outros órgãos (Funai, Seppir, etc) e departamentos da Senarc e MDS.
- . Gestão de Acordos de Cooperação Técnica: negociação de Planos de Trabalho, acompanhamento da implementação: Pactos de Complementação de Renda com Estados e Funai.
- . Acompanhamento de projeto de Educação Financeira com AEF-Brasil e Bacen.
- . Gestão de informações do Deben para Ouvidoria e Central de Atendimento do MDS – revisão de materiais, reuniões periódicas com Ouvidoria.
- . Plano de Aquisições de empréstimo com o Banco Mundial – edital, avaliação de empresas, acompanhamento de contratos.
- . Gestão do contrato Caixa Econômica – participação em reuniões de fluxo com a Caixa, elaboração de análise de cumprimento do contrato e membro da Comans (Comissão de Monitoramento de Acordo de Nível de Serviço) e CFACC (Comissão de Fiscalização e acompanhamento do contrato Caixa).
- . Representação do Deben em GTs e Oficinas: Projeto Atendimento Humanizado na Comunicação com o Cidadão; GT de Carta de Serviço ao Cidadão; I Seminário Lei de Acesso à Informação (MDS/CGU); GT de Participação Social; Oficina sobre Sistemas Nacionais de Políticas Públicas e o Sistema Nacional de Participação Social (Secretaria-Geral da PR); Conferência Nacional de Assistência Social 2013; Pesquisa com grupos focais de beneficiários do Bolsa Família (Senarc/Sagi), realizando trabalho de campo em Fortaleza e Crateús.
- . Produção e participação em eventos de orientação aos entes municipais – Encontro Nacional de Coordenadores Estaduais 2013 e Oficina Sibec (dez 2013).

Diretoria de Direitos Intelectuais/Secretaria-Executiva – Ministério da Cultura

2013

Coordenadora de Negociação e Acesso à Cultura – DAS 101.3

- . Assessoramento à formulação, implementação e avaliação do Ministério da Cultura sobre direitos autorais;
- . Assessoramento em reuniões com o Congresso Nacional, Assessorias Parlamentares, outros Ministérios e empresas como Yahoo, Mercado Livre e Amazon para negociações na área de Direito Autoral;

. Assessoramento à tramitação de Projeto de Lei de Revisão de Direito Autoral e do PLS 129/12. Elaboração de briefings para a Ministra da Cultura.

Principais projetos: Anteprojeto de revisão da Lei de Direito Autoral; tramitação PLS 129/12; Mapa Estratégico do Ministério da Cultura (reestruturação do MinC, tendo passado por treinamento em BSC); pareceres e notas técnicas em matéria de regulamentação de direito autoral.

Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura-SEFIC/Gabinete – Ministério da Cultura

2010/2013

Analista Técnica do Ministério da Cultura

. Assessoramento à Chefia de Gabinete no acompanhamento de planejamento interno; elaboração de relatório de gestão; acompanhamento e elaboração de respostas para TCU e CGU; interface com o RH (CEGEP/MinC) – elaboração e negociação com servidores das metas GDAC; participação nas reuniões de gestão da SEFIC.

. Representação da unidade em Grupos de Trabalho e Oficinas: GT Copa 2014, GT Plano Nacional de Cultura, Oficina do MPOG para PPA 2012-2015, Oficina de Elaboração de Metas para o Plano Nacional de Cultura.

Principais projetos: Relatório Anual de Gestão para TCU, elaboração de metas para a SEFIC no âmbito dos GTs Copa 2014, Plano Nacional de Cultura e PPA 2012-2015.

Ministério Público do Estado de São Paulo – Diretoria Geral

2008/ 2010

Oficial de Promotoria

. Acompanhamento de processos administrativos relativos à licitação e organização de departamentos da instituição.

Auana Editora e Comunicação

2007/ 2008

Assessora de Comunicação e Atendimento

. Elaboração de textos de comunicação (texto para site, endomarketing, assessoria de imprensa) e atendimento a clientes; elaboração de projetos para a Lei Rouanet; captação de recursos para livros de arte.

. Acompanhamento de produção de livros de arte.

Escola São Paulo – Espaço de Cultura Contemporânea

2006/2007

Coordenadora de parcerias, imprensa e associados

. Elaboração de projetos para a Lei Rouanet; captação de recursos; assessoria de imprensa; produção de eventos e cursos.

Consultoria Jurídica da Universidade de São Paulo -USP

2003/2005

Estágio: Acompanhamento de processos (área cível e trabalhista) e elaboração de petições simples.

Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo/Instituto Sou da Paz
2003

Estágio: Acompanhamento de inquéritos e processos penais.

IDIOMAS

Inglês

instrumental avançado, oral intermediário

Italiano

instrumental avançado, oral intermediário

EXPERIÊNCIAS NA ÁREA DE INOVAÇÃO

Projeto “Educação Financeira para mulheres do Programa Bolsa Família”

Parceria entre AEF/Instituto Tellus/Flow e Senarc, desenvolvido por 2 anos para elaborar tecnologias sociais capazes de se comunicar com este público. Ele foi desenvolvido seguindo todas as etapas do diamante do Design Thinking. Desde que tive contato com esse projeto que despertei meu interesse por este universo de inovação de das ferramentas que o Design Thinking tem a oferecer para a gestão de políticas públicas.

Circuito de Ideias para o Concurso de Inovação

Em julho de 2016 fui convidada para dois encontros de ideação para o 21º Concurso de Inovação na ENAP.

Avaliadora no 21º, 22º e 26º Concurso de Inovação da ENAP.

Avaliadora Prêmio Caixa Melhores Práticas em Gestão Local (CAIXA/ONU Habitat) Edições 2013/2014 e 2015/2016
(<https://www.youtube.com/watch?v=En2zkIANoGg>)

REDES: REDE LINGUAGEM SIMPLES, INOVAGOV, REDE DE TRANSFORMADORES GOVERNAMENTAIS DA ENAP

PROJETOS COMO COLABORADORA DA ENAP: Facilitação de oficinas de planejamento e projetos, com destaque para PPA 2020-23, Planejamento Estratégico do Ministério da Cidadania, Planejamento da Fundação Casa de Rui Barbosa, Política Nacional de Modernização do Estado, Plano Nacional de Habitação Planhab 2045, Censo de equipamentos públicos, I Fórum Nacional de Participação e Controle Social na Execução Penal, participação na publicação "Construção colaborativa e transformação em governo: experiências da Enap", Agenda de Inovação no Setor Público, dentre outros.

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

Curso Chaves para resolução de problemas: Simplexity System – Enap – nov 2022
Kaoslearning: Arte & Métodos para Facilitar Espaços de Aprendizagem – Enap – ou 2022

Seminário Internacional Desafios para a Modernização do Estado – Enap fev 2020

Semana de Inovação – Enap – 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022.

Seminário MPAM: Insights comportamentais na elaboração e avaliação de políticas públicas – Enap – março 2021

Enap Fronteiras e Tendências Live - Saúde e Prosperidade em Tempos de Covid: As Reformas Necessárias para um Estado que Cumpre seu Papel - Enap – 2020

Formação de Facilitadores em Serviços de Transformação Governamental - Módulo: Facilitação em Design Thinking de Serviços – ENAP - out 2019

Curso de Negociação e Gestão de Mudança – 24h – ENAP- abr. 2019
Arte de facilitar processos participativos - 40h – set 2018

Facilitação Gráfica – ENAP – 24h – set 2018

I Seminário Brasileiro sobre Implementação de Políticas Públicas/ENAP – março 2018

Seminário Insights Comportamentais e Políticas Públicas /ENAP- jun 2018

Design de Serviços – Livework – mai 2017

3ª turma Curso de Liderança Feminina – parceria ENAP/ENA (França) – 2017

Análise de dados aplicada 1 e 2 – 60h – ENAP – out 2016

Comunicação em situação de crise/ENAP 30h – jan 2015

Chora PPT – apresentações de impacto/Perestroika – 10h – nov 2014

Governança e Arranjos Institucionais de Políticas Públicas – ENAP – 24h- jun 2014

Curso de Mapeamento de Processos – ENAP – 40h – abr 2014

Seminário: O Desafio da Implementação das Políticas Transversais nov.2013 – ENAP – 16h
Curso de formação de carreira ATPS – ENAP – 40h – ago 2013
Curso preparatório para carreira de EPPGG – IGEPP – 105h – ago/set 2013

Curso de Gestão de Projetos - ENAP/MinC – 40h – jan 2013

Curso Plano Nacional de Cultura e Sistema Nacional de Cultura – MinC – 20h - mai 2013

Curso Mapeamento de Competências – Universa – 40h out-nov 2011

Oficina PAA 2012-2015 – ENAP 16h – maio 2011

Curso Gestão Documental – 8h – CGEP-MinC – 2011

Curso Siafi básico – 12h – CGEP-MinC – 2011

Curso Produção Cultural – 40h – FGV-MinC – 2011

Curso de Produção Gráfica – 40h, com Letícia Mendes (Editora Cosac Naify), jun-jul/2008

Curso de Captação de Recursos – Articulação – 40h - abril a setembro-2007

Curso de Arquivologia – 24h –SENAC – jul/ago de 2007