

CARLA MARIA SERENO NEVES

SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL EFETIVO (P. EXECUTIVO)

Cargo Público Efetivo: ANALISTA AMBIENTAL

Função/DAS: FUNÇÃO COMISSIONADA EXECUTIVA - OUVIDOR(A)

Órgão de Exercício: MINISTERIO DO MEIO AMBIENTE

Jornada: 40

Estabilidade:

Programa de Gestão: Não participa de Programa de Gestão

CONHECIMENTOS TÉCNICOS

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
(LAI) E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS
E APLICAÇÃO DA LGPD NO
SETOR PÚBLICO

PLATAFORMA FALA.BR E GESTÃO
DE DEMANDAS DE OUVIDORIA

GOVERNANÇA E INTEGRIDADE
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

COMPETÊNCIAS SOFT SKILLS

AUTOCONHECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

COORDENAÇÃO E
COLABORAÇÃO EM REDE

ENGAJAMENTO DE PESSOAS E
EQUIPES

FOCO NOS RESULTADOS PARA
OS CIDADÃOS

GERAÇÃO DE VALOR PARA OS
USUÁRIOS

GESTÃO DE CRISES

GESTÃO PARA RESULTADOS

INOVAÇÃO E MUDANÇA

MENTALIDADE DIGITAL

ORIENTAÇÃO POR VALORES
ÉTICOS



OUTROS CARGOS EFETIVOS

ANALISTA AMBIENTAL

SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL EFETIVO (P. EXECUTIVO)

Função/DAS: -

Lotação: INST. BR. MEIO AMB. REC. NAT. RENOVAVEIS

Jornada: 40

Estabilidade: Servidor Estável

Programa de Gestão: Teletrabalho Parcial



SOBRE

Profissional da Administração Pública Federal com ampla experiência em Ouvidoria Pública, Transparência, Gestão da Informação e Desenvolvimento de Pessoas. Atualmente é Ouvidora do Serviço Florestal Brasileiro (SFB), atuando na gestão da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), na transparência ativa e em temas relacionados à proteção de dados pessoais e governança em privacidade. Foi Chefe do Serviço de Apoio às Ações de Desenvolvimento - SADES/CEDUC (2024-2025), responsável pelo planejamento e execução do Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) e pela gestão de afastamentos para capacitação. Atuou como Chefe da Ouvidoria da Diretoria de Gestão Administrativa do Ibama (2022;2023), coordenando as atividades de ouvidoria em âmbito nacional. Entre 2010 e 2022 foi Coordenadora da Ouvidoria do Ibama, responsável pela gestão das manifestações, mediação institucional, Carta de Serviços e interlocução com áreas técnicas.



FORMAÇÃO

GRADUAÇÃO - ABI - EDUCAÇÃO FÍSICA

FACULDADE DOM BOSCO DE EDUCAÇÃO FÍSICA
1984 - 1987 - Concluído

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS
COM BASE DE DADOS

TRABALHO EM EQUIPE

VISÃO DE FUTURO

VISÃO SISTÊMICA

ÉTICA E INTEGRIDADE PÚBLICA

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

IDIOMAS

INGLES

Compreensão



Escrita



Fala



Leitura



ÁREAS DE INTERESSE

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

OUIDORIA

TRANSPARÊNCIA

CIDADÃO

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Ouvidora

Analista Ambiental

01/2026 - Atual

Atuação na Ouvidoria do Serviço Florestal Brasileiro (SFB), com gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação por meio da plataforma Fala.BR, incluindo análise, encaminhamento e monitoramento das demandas. Realiza atendimento ao cidadão por meio de canais institucionais (sistema, e-mail, telefone e atendimento direto), articulação com áreas técnicas e acompanhamento de prazos. Atua também na gestão da transparência ativa, elaboração de documentos institucionais e participação em comitês e reuniões com instâncias de integridade. Exerce ainda a função de Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais, conduzindo iniciativas relacionadas à governança em privacidade e proteção de dados, incluindo projetos institucionais como o Programa de Governança em Privacidade (PGP) e o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança com Dados Pessoais (PRISDP).

OUVIDORIA DO SFB

Chefe do Sades/Ceduc

Analista Ambiental

12/2024 - 01/2026

Coordenação da análise e instrução de processos de Afastamento para Pós-Graduação Stricto Sensu (no Brasil e no exterior); Coordenação da análise e instrução de processos de Licença para Capacitação; Participação na organização do Curso de Formação dos Novos Servidores (2025); Participação no Comitê de Capacitação do Ibama; Elaboração e organização da página institucional do SADES/CEDUC na plataforma SharePoint. Período: dezembro de 2024 a dezembro de 2025.

COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO COORPORATIVA

Analista Ambiental

Ibama

04/2010 - 05/2022

Coordenação das atividades da Ouvidoria, com planejamento das ações e elaboração do plano de trabalho anual, incluindo metas e indicadores alinhados ao planejamento institucional. Gestão do tratamento das manifestações recebidas por meio da plataforma Fala.BR, com análise, encaminhamento às áreas responsáveis e monitoramento da qualidade das respostas e do cumprimento de prazos. Atuação no aprimoramento dos processos internos da Ouvidoria, com mapeamento e padronização dos fluxos de recebimento, análise e resposta das demandas, bem como articulação com as unidades técnicas do órgão. Participação em comitês institucionais de governança, transparência, ética e gestão de riscos, contribuindo com informações provenientes das manifestações. Responsável também pela articulação institucional com a Controladoria-Geral da União e com a rede de ouvidorias do Poder Executivo Federal, pela divulgação dos canais de atendimento ao cidadão e pela elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.

OUVIDORIA

CURSOS

INTRODUÇÃO AO EXCEL

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2025 - 06/2025
Concluído - Carga Horária: 25 Hrs

ELABORAÇÃO DE PLANOS DE ENTREGAS E DE TRABALHO DO PGD

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
03/2025 - 04/2025
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

1ª SEMANA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS GOV.BR

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2022 - 05/2022
Concluído - Carga Horária: 30 Hrs

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO SETOR PÚBLICO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 15 Hrs

NOVAS TECNOLOGIAS PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 30 Hrs

PORTAL GOV.BR

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 15 Hrs

PESQUISA COM USUÁRIOS: COMO OUVIR CIDADÃOS E EMPRESAS PARA MELHORAR SEUS SERVIÇOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COMO BASE PARA GESTÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GESTÃO DE EQUIPES EM TRABALHO REMOTO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
08/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

NOÇÕES BÁSICAS DO TRABALHO REMOTO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
08/2021 - 09/2021
Concluído - Carga Horária: 10 Hrs

ELABORAÇÃO DE PLANO DE DADOS ABERTOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
12/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

INTRODUÇÃO À LEI BRASILEIRA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
12/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 10 Hrs

DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
12/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GOVERNO ABERTO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
12/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 40 Hrs

MUNDO CONECTADO e MANUAL DE SOBREVIVÊNCIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
12/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 10 Hrs

CRIATIVIDADE E NOVAS TECNOLOGIAS NO SERVIÇO PÚBLICO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
11/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 10 Hrs

ACESSO À INFORMAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
11/2020 - 12/2020
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

INTRODUÇÃO À LEI BRASILEIRA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
06/2019 - 07/2019
Concluído - Carga Horária: 10 Hrs

GESTÃO EM OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2017 - 05/2017
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI! USAR

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
12/2016 - 12/2016
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

SEMINÁRIO DE GESTÃO DE PESSOAS: GESTÃO DE MUDANÇAS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
11/2016 - 11/2016
Concluído - Carga Horária: 7 Hrs

ELABORAÇÃO DE PLANO DE DADOS ABERTOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
11/2016 - 11/2016
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

OFICINA DE DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
11/2011 - 11/2011
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS E PLANOS DE CARREIRA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
10/2011 - 10/2011
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS (24 HORAS)

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
10/2011 - 10/2011
Concluído - Carga Horária: 24 Hrs

ELABORAÇÃO DE PLANOS DE CAPACITAÇÃO (32 HORAS)

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

10/2011 - 10/2011
Concluído - Carga Horária: 32 Hrs

DESENVOLVIMENTO DE GERENTES OPERACIONAIS E SUPERVISORES (DGOS)

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
10/2002 - 11/2002
Concluído - Carga Horária: 115 Hrs

CERTIFICAÇÕES

Pós graduação Latu Senso em Ouvidoria Publica
FACULDADE VERBO EDUCACIONAL
Emissão: 30/03/2021

CONTATO

Email Institucional: carla.neves@ibama.gov.br



Link Público:
<https://curriculo.sougov.economia.gov.br/carla-neves-120130409>

As informações deste currículo são autodeclaratórias, sendo responsabilidade exclusiva de quem as declara comprovar a veracidade e a autenticidade. Tenho ciência de que a prestação de informações falsas ou diversas das que deviam ser escritas são passíveis de responsabilização administrativa, cível e criminal.
Currículo gerado pelo Sistema Perfil Profissional - Sougov.br em 13/04/2026 às 11:34
Data da última atualização: 13/04/2026 às 11:34