



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO - MAPA
INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA

CURRICULUM VITAE

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nome: Ana Lúcia Aparecida da Silva
Cargo comissionado: DAS-102.1 (Assistente Técnico)
*DAS-101.4 (Ouvidora Substituta)

FORMAÇÃO

Curso: Ensino Superior – Administração
Instituição: Faculdade Fortium
Conclusão: 2018

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – INCRA

- De março/2020 à data atual – Ouvidoria

Cargo: Assistente Técnico/Ouvidora Interina

Funções: responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão/SIC/Incra; coordenação das atividades de Ouvidoria, como monitoramento e encaminhamento das demandas recebidas via Plataforma Fala.BR, contato telefônico ou presencial; auxílio na elaboração de normativos internos. Atuação como ouvidora, autoridade de monitoramento nos termos da Lei de Acesso à Informação e encarregado de dados substituta nos impedimentos legais e ausência de Ouvidor(a) titular.

- De dezembro/2017 à março/2020 – Ouvidoria Agrária Nacional

Cargo: Terceirizada/Técnico Administrativo (dez/2017 à jun/2019) e Assistente Técnico (jun/2019 à mar/2020)

Funções: assessoramento; apoio nas mediações de conflitos; representação da Ouvidoria em reuniões, audiências públicas e outros eventos internos e externos; auxiliar a OAN na elaboração e gestão de projetos visando a mediação de conflitos agrários e prevenção de violência no campo e demais projetos relacionados com a questão agrária; acompanhamento, digitação de atas e encaminhamentos aos compromissos decorrentes de reuniões; recepção, análise e encaminhamento de demandas através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI; elaboração de documentos oficiais (memorandos e ofícios); elaboração de planilhas para controle dados.

- De abril/2017 à julho/2017 – Ouvidoria Agrária Nacional

Cargo: Assistente

Funções: assessoramento; apoio nas mediações de conflitos; acompanhamento e digitação de atas e encaminhamentos aos compromissos decorrentes de reuniões; atendimento ao público; recepção, análise e encaminhamento de documentos através do Sistema de Documentos – SISDOC; recepção, análise e despacho de processos através do Sistema de Protocolos – SISPROT; elaboração de documentos oficiais (memorandos e ofícios); elaboração e análise de relatórios técnicos e pareceres técnicos.

- De dezembro/2016 à abril/2017 – Presidência

Cargo: Técnica em Secretariado

Funções: apoio à Assessoria da Presidência do Incra; recepção, análise e encaminhamento de documentos através do Sistema de Documentos – SISDOC; recepção, análise e despacho de processos através do Sistema de Protocolos – SISPROT; acompanhamento e digitação de atas de reuniões; elaboração de apresentações por Power Point; elaboração de planilhas para controle dados e elaboração documento oficiais (memorandos e ofícios).

OUVIDORIA AGRÁRIA NACIONAL, VINCULADA À SECRETARIA ESPECIAL DE AGRICULTURA FAMILIAR E DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO (ANTIGO MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO)

- De fevereiro/2015 à novembro/2016 – Ouvidoria Agrária Nacional

Cargo: Assistente Técnico

Funções: assessoramento em viagens e reuniões, digitar atas de reuniões, cumprir encaminhamentos decorrentes de reuniões, despachar de documentos internos e externos, elaboração de documentos oficiais.

- De novembro/2012 à fevereiro/2015 – Ouvidoria Agrária Nacional

Cargo: Apoio Administrativo (Terceirizada)

Funções: cobrança de resposta de documentos, protocolo (controle de entrada e saída de documentos), arquivamento de documentos, atendimento ao público, análise e identificação de documentos e controle de despachos internos.

- De fevereiro/2012 à novembro/2012 – Ouvidoria Agrária Nacional

Cargo: Estagiária

Funções: emissão e expedição de documentos, arquivamento, técnicas de arquivamento de pastas e diversos documentos (ofícios, e-mails, memorandos, fax, etc.), controle do sistema de pastas

ESTÂNCIA LEITEIRA PONTE ALTA

- De janeiro/2009 a fevereiro/2012 – Empresa privada

Cargo: Auxiliar Administrativo

Funções: atendimento ao cliente, conferência de relatórios financeiros, emissão de notas fiscais eletrônicas, emissão de boletos bancários, elaboração de planilhas, orçamento, folha de pagamento, fluxo de caixa, controle de despesas, contas a pagar e contas a receber, organizar e preparar processos.

QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

- **Sistema Eletrônico de Informações - SEI!** – (Enap)

- **Defesa do Usuário e Simplificação** - Ouvidoria-Geral da União (OGU)

- **Certificação em Ouvidoria** – Enap e Ouvidoria-Geral da União (OGU)

- **Gestão de Conflitos em Ouvidoria, Mediação e Negociação** – Instituto Nacional de Capacitação – INC

- **Comunicação Não Violenta aplicada à Prevenção, Mediação e Resolução de Tensões e Conflitos Agrários**

- Huuma - Relações Humanas

- **Palestra A sua Corregedoria: aspectos preventivos e fluxo de denúncias** - Jorge Luiz Lopes Mourão, Antônio Marcos Melo Guedes e Maria Das Graças Gonçalves Almeida

- **Palestra “A LGPD no serviço público”** - Palestrante: Danielle Ventura Barreiros de Sousa - Ouvidoria-Geral da Companhia Docas do Rio de Janeiro-CDRJ

- **Palestra Segurança Cibernética – Palestrantes** Bruno Cruz Ramos, Italo de Gusmão Barros Teixeira d Luiz Carlos Araujo da Silva

- **Palestra “Por dentro da Lei de Acesso à Informação – LAI”** - Palestrante Fábio Valgas, Ouvidoria-Geral Adjunto da CGU.

- **Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais** – Enap/EVG

- **Privacidade e Proteção de Dados** - Data Privacy BR