

## **Kleyber Oliveira Silva**

### **Experiência Profissional**

#### **Chefe do Serviço de Acompanhamento de Ações e Projetos (SAAP) - Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) (Atual)**

- - Planejar, supervisionar e acompanhar projetos estratégicos da Coordenação-Geral do Serviço de Perícias Médicas e Assistência Social (CGSPAS).
- - Coordenar iniciativas para a melhoria de procedimentos relacionados a benefícios previdenciários e assistenciais.
- - Propor ações e projetos para o aperfeiçoamento das rotinas de atendimento no Serviço Social e Reabilitação Profissional.
- - Supervisionar e orientar ações técnicas nessas áreas.
- - Promover e acompanhar o planejamento estratégico de ações e projetos relacionados às competências da CGSPAS e demandas institucionais e interinstitucionais.
- - Colaborando no processo de revisão do Benefício de Prestação Continuada (BPC), utilizando Ciência de Dados para bloqueio, desbloqueio, suspensão e reativação, revisando mais de 1 milhão de benefícios.

#### **Coordenador de Conformidade - Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) (Anterior)**

- - Um dos elaboradores do Programa de Conformidade do INSS.
- - Formular e propor normas e manuais para a gestão de conformidade.
- - Avaliar a conformidade dos processos de trabalho em relação aos normativos aplicáveis e apresentar recomendações para aprimoramento.
- - Orientar e apoiar os gestores na gestão de conformidade.
- - Propor métodos e mecanismos para a detecção e prevenção de fraudes.
- - Coordenou a avaliação da conformidade do pós-óbito, fortalecendo os mecanismos de controle e integridade institucional.

#### **Coordenador de Experiência do Usuário (FCPE 3) - INSS (Anterior)**

- - Liderança nas atividades de experiência do usuário, incluindo pesquisas de campo e testes de usabilidade do aplicativo Meu INSS.
- - Desenvolvimento da nova versão do aplicativo Meu INSS.
- - Aplicação de grupos focais, pesquisa quantitativa e qualitativa, elaboração de relatórios e propostas de melhorias.

#### **Coordenador de Gestão do Atendimento (FCPE 3) - INSS (Anterior)**

- - Coordenação do planejamento estratégico e monitoramento da qualidade do atendimento.
- - Normatização das regras do atendimento e definição de critérios de layout das unidades.

- - Proposição de projetos de inovação, incluindo a participação no projeto INSS DIGITAL, premiado no 22º Concurso de Inovação da ENAP.

#### **Chefe de Divisão (DAS 2) - INSS (Anterior)**

- - Desenvolvimento de ferramentas de Business Intelligence e elaboração de indicadores para monitoramento da qualidade do atendimento.
- - Reconhecimento pela Presidência do INSS pelos serviços prestados.

#### **Coordenador-Geral de Prestação de Contas - Ministério do Desenvolvimento Social (2007 - 2010)**

- - Coordenação de equipe para análise de prestação de contas do Fundo Nacional de Assistência Social.
- - Redução significativa do estoque de processos acumulados no fundo.

#### **Gerente de Filial - Monte Verde Engenharia (2007)**

- - Responsável pela gestão operacional da filial em Brasília.

#### **Gerente de Trade Marketing - AmBev (2000 - 2004)**

- - Gerenciamento de equipe regional de vendas e marketing em várias regiões do Brasil.
- - Planejamento e execução de estratégias de trade marketing para alavancagem de vendas.

#### **Escriturário Concursado - Banco do Estado de São Paulo (1989 - 1996)**

- - Atendimento ao público e rotinas bancárias gerais.

#### **Formação Acadêmica**

2020 - IESB, Brasília – DF - Pós-graduação em Desenvolvimento de Dispositivos para Mobile (Não Concluído)

1993 - FGV - Fundação Getulio Vargas, Brasília – DF - Especialização Lato-Sensu em Administração de Recursos Humanos (360 h)

1991 - UnB – Universidade de Brasília, Brasília – DF - Bacharelado em Administração de Empresas

#### **Cursos Complementares**

- ENAP: 5ª Semana de Inovação, Capacitação em UX/UI Design, Gestão e Difusão de Inovações no Setor Público, Curso de Formação de Multiplicadores, Lei de Responsabilidade Fiscal, SIAFI Gerencial

- INDG: Gestão para Resultados

- MDS: Encontro Nacional de Usuários de MapServer, SPSS, Introdução ao Uso de Banco de Dados

- Universidade AmBev: Formação de Gerente de Trade Marketing

## **Idiomas e Competências**

Inglês Intermediário

Pacote Office Avançado

## **Formação Acadêmica (Atualizado)**

2023 - Faculdade Senac, Brasília – DF - Pós-graduação em Big Data Analytics (Em andamento)

2020 - IESB, Brasília – DF - Pós-graduação em Desenvolvimento de Dispositivos para Mobile (Não Concluído)

1993 - FGV - Fundação Getulio Vargas, Brasília – DF - Especialização Lato-Sensu em Administração de Recursos Humanos (360 h)

1991 - UnB – Universidade de Brasília, Brasília – DF - Bacharelado em Administração de Empresas