



SERGIO LOPES BEZERRA

Sexo: MASCULINO

Raça/Cor: BRANCA

Pessoa com deficiência: Não

CONHECIMENTOS TÉCNICOS

GESTÃO DE PESSOAS

OUIDORIA PÚBLICA

PLATAFORMA FALA.BR 

COMPETÊNCIAS SOFT SKILLS

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

ENGAJAMENTO DE PESSOAS E EQUIPES

GESTÃO PARA RESULTADOS

MENTALIDADE DIGITAL

ORIENTAÇÃO POR VALORES ÉTICOS

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COM BASE DE DADOS

TRABALHO EM EQUIPE

VISÃO DE FUTURO

DIVERSIDADE E INCLUSÃO


IDIOMAS

ESPAANHOL

Compreensão 

Escrita 

Fala 

Leitura 

SOBRE

Profissional com pós-graduação em Gestão Pessoas (cursando), graduação em Gestão Pública e formação técnica em Manutenção de Microcomputadores. Possui Certificação em Ouvidoria pela ENAP (220h) e cursos complementares nas áreas de LGPD, Power BI, Controle Social, Ética e Resolução de Conflitos. Participou de seminários da CGU e da Oficina "Elaboração de Relatório de Gestão". Elaborou Carta de Serviço, Manual de Ouvidoria, POP e Manual de Denúncia, criou mecanismo para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 para o MDS, além de ter atuado no programa MEUS (CGU). Na experiência profissional, atua como Ouvidor da SUDECO e FCO (Fundo Constitucional de Financiamento do Centro-Oeste) e exerceu atividades em que, coordenou manifestações de usuários, garantiu prazos e qualidade das respostas, formulou projetos de ouvidoria, aplicou soluções pacíficas de conflitos; e trata da Lei de Acesso.

FORMAÇÃO

ESPECIALIZAÇÃO - ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS

FACULDADE FOCUS

2026 - 2026 - Em andamento

GRADUAÇÃO - SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

CENTRO UNIVERSITARIO ANHANGUERA

2011 - 2014 - Concluído

ENSINO PROF. NÍVEL TÉCNICO - TÉCNICO EM INFORMATICA

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA

2010 - 2012 - Concluído

ÁREAS DE INTERESSE

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC): - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX - USER EXPERIENCE)

OUVIDORIA

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

OUVIDOR

Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste
04/2026 - Atual

Receber, analisar e responder a todas as manifestações de usuários, atuando como canal único para esse fim; solicitar informações a outras unidades quando necessário; cumprir prazos legais e assegurar a qualidade das respostas conforme a lei Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; proteger a identidade dos manifestantes; receber demandas relacionadas à proteção de dados pessoais; propor melhorias na gestão com base nas manifestações coletadas; zelar pela atualização e qualidade da Carta de Serviços da Sudeco; Exercer, em conjunto com a Autoridade de Monitoramento, as competências da Lei de Acesso à Informação; coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); supervisionar tecnicamente outros canais de atendimento; elaborar o relatório de gestão anual para aprovação da Diretoria Colegiada; cooperar com as demais unidades administrativas; participar de reuniões da Diretoria Colegiada e exercer outras atividades compatíveis delegadas pela Superintendente, sempre conforme as orientações da Ouvidoria Geral da União, cabendo ao ouvidor aprovar as manifestações e relatórios da unidade.

OUVIDORIA

CHEFE DE DIVISÃO

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL
07/2023 - 04/2026

Coordenar as manifestações de usuários de serviços; Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas: Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação; Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços; Adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível; Realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; Realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências; Adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

OUVIDORIA

ANALISTA DE OUVIDORIA

MINISTÉRIO DA CIDADANIA
01/2019 - 06/2023

Analisar e tratar manifestações, acolhendo e triando registros de múltiplos canais, investigando detalhadamente para respostas embasadas, enviando respostas físicas por carta com etapas rigorosas e organizando retornos ativos por telefone, com instruções claras aos operadores; gerir respostas e conhecimento, elaborando modelos de resposta padrão para

questões comuns, oferecendo suporte para casos atípicos, mantendo a base de conhecimento atualizada, desenvolvendo scripts de atendimento e padronizando trilhas para demandas recorrentes; acompanhar a qualidade, monitorando o atendimento por escuta ativa e feedback presencial, analisando as pesquisas de satisfação dos usuários e participando de calibrações para assegurar avaliações justas e consistentes; e dar apoio técnico e operacional, oferecendo suporte à equipe de primeiro nível, acionando áreas técnicas para manifestações complexas, supervisionando pendências com ações corretivas, colaborando com coordenadores no aperfeiçoamento de processos e atendendo a demandas específicas, como elaborar informes e diretrizes de operação.

OUVIDORIA

ADMINISTRATIVO

MINISTÉRIO DA CULTURA

12/2013 - 12/2018

Lei de Acesso à informação; Resolução e tratamento de manifestação de Ouvidoria; revisar textos e documentos, compreendendo em ajustar o texto à redação técnica; redigir textos, compreendendo em preparar ofícios, memorandos, despachos, gráfico, elaborar atas e pautas; assessorar a área compreendendo em: agendar os compromissos e reuniões, auxiliar nas reuniões e apresentações; providenciar transporte, passagens, hospedagens e roteiros de viagem.

OUVIDORIA

CURSOS

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

02/2026 - 02/2026

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

02/2026 - 02/2026

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

02/2026 - 02/2026

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

INOVANDO NA GESTÃO DE PROJETOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

02/2026 - 02/2026

Concluído - Carga Horária: 25 Hrs

COMO IMPLEMENTAR A LGPD: BASES, MECANISMOS E PROCESSOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

02/2026 - 02/2026

Concluído - Carga Horária: 25 Hrs

LINGUAGEM SIMPLES APROXIMA O GOVERNO DAS PESSOAS. COMO USAR?

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

01/2026 - 02/2026
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ATUAÇÃO GERENCIAL DAS OUVIDORIAS PARA MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
01/2026 - 01/2026
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

NÃO DISCRIMINAÇÃO E INCLUSÃO ATRAVÉS DO MARCO AMBIENTAL E SOCIAL - ESF

BANCO INTERNACIONAL DE RECONSTRUÇÃO E DESENVOLVIMENTO (BANCO MUNDIAL)
03/2025 - 03/2025
Concluído - Carga Horária: 8 Hrs

OFICINA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE GESTÃO

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
03/2025 - 03/2025
Concluído - Carga Horária: 4 Hrs

PROGRAMA MEUS (MELHORANDO A EXPERIÊNCIA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
09/2024 - 11/2024
Concluído - Carga Horária: 90 Hrs

REDE FEDERAL DE FISCALIZAÇÃO DO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA E CADASTRO ÚNICO

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
09/2024 - 09/2024
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

DIREITOS HUMANOS E PROTEÇÃO DE DADOS

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
05/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 4 Hrs

SEMANA DE INOVAÇÃO 2023

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
11/2023 - 11/2023
Concluído - Carga Horária: 30 Hrs

I FÓRUM DE OUVIDORIA DAS AMÉRICAS

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
11/2023 - 11/2023
Concluído - Carga Horária: 16 Hrs

GESTÃO DE CADASTRO E NO PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
06/2019 - 06/2019
Concluído - Carga Horária: 40 Hrs

DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO EM OUVIDORIA

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU
10/2018 - 10/2018
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

PRÁTICAS EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO EM OUVIDORIA

ESAF-ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA
10/2017 - 10/2017
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
06/2017 - 07/2017
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ACESSO À INFORMAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
06/2017 - 06/2017
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

CONTROLE SOCIAL

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
06/2017 - 06/2017
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROCESSOS.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2017 - 06/2017
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GESTÃO EM OUVIDORIA

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

ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO

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

ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DIRIGIDOS PARA MULHERES (ENEDIM)

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA
05/2013 - 05/2013
Concluído - Carga Horária: 12 Hrs

USO DE SOFWARES PARA DEFICIENTES VISUAIS

INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA
11/2012 - 11/2012
Concluído - Carga Horária: 12 Hrs

CERTIFICAÇÕES

OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
Emissão: 18/02/2026

CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA - 120 HORAS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
Emissão: 25/11/2022

CONTATO



Link Público:

<https://curriculo.sougov.economia.gov.br/sergio-bezerra-1551286838>

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 15/04/2026 às 17:08
Data da última atualização: 15/04/2026 às 17:08