



Ministério dos Transportes

CURRÍCULO

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Nome: ROSANA DAHER VAN DER BROOKE
Cargo efetivo: ANALISTA TÉCNICO ADMINISTRATIVO
Cargo Comissionado: OUVIDORA SUBSTITUTA

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação em Administração de Sistemas de Informações - União Educacional de Brasília
1994 - 1998

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

Janeiro de 2023 a atual

Unidade: Ouvidoria

Cargo: Ouvidora Substituta

Supervisionar e coordenar a promoção da participação social e das atividades de ouvidoria do Ministério.

Março de 2002 a Janeiro de 2023

Unidade: Ouvidoria-Geral

Cargo: Coordenadora-Geral de Orientação e Acompanhamento e Ouvidora-Geral Substituta

Coordenação de equipe em atividades de orientação, padronização de entendimentos e elaboração de normas e procedimentos relacionadas à Ouvidoria. Coordenação da equipe de implantação, supervisão e avaliação de projetos e atividades de LGPD, para subsidiar o Encarregado de Dados. Coordenação da equipe de atendimento e processos de participação social. Coordenação das atividades de tecnologia, atendimento inteligente e análise de dados e painéis gerenciais da Ouvidoria.

Junho de 2019 a Março de 2022

Unidade: Ouvidora-Geral

Atribuições: Análise de manifestações, análise de Pedidos de Acesso à Informação, assessoramento às áreas técnicas nas atividades relacionadas à Ouvidoria, elaboração de manuais técnicos, elaboração e manutenção do banco de respostas utilizado pela Ouvidoria-Geral, análise de dados e elaboração de relatórios gerenciais.

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

2012 a 2019

Unidade: Gabinete do Ministro

Atribuições: tramitação de documentos, acompanhamento de matérias no Diário Oficial da União e elaboração de relatórios gerenciais.

CAPACITAÇÕES, CURSOS E EVENTOS

- **1ª Semana de Proteção de Dados Pessoais Gov.Br**, Ouvidoria-Geral da União
- **Intensivo de sistemas: FalaBR, Módulo de Tratamento e Conselho de**, Ouvidoria-Geral da União
- **Usuários de Serviços Públicos**, Ouvidoria-Geral da União
- **Gestão em Ouvidoria**, ENAP
- **Atendimento em Ouvidoria**, Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco)
- **Relações Interpessoais E Feedback**, ENAP
- **Facilitação Gráfica e Registro Visual**, ENAP
- **Painel "Cartas de Serviços ao Usuário**, CONSAD
- **Facilitação Gráfica e Registro Visual**, ENAP
- **Liderança Inclusiva**, ENAP