



Ministério dos Transportes

CURRÍCULO

INFORMAÇÕES PESSOAIS

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

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação em Administração de Sistemas de Informações - União Educacional de Brasília
1994 – 1998
MBA em Gestão de Negócios Digitais e Inteligência Artificial – USP/Esalq

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

- **Janeiro de 2023 – atual** Unidade: Ouvidoria Cargo: Ouvidora Atribuições: Supervisão e coordenação da promoção da participação social e das atividades de ouvidoria do Ministério.
- **Março de 2002 – Janeiro de 2023** Unidade: Ouvidoria-Geral do Ministério da Infraestrutura Cargo: Coordenadora-Geral de Orientação e Acompanhamento e Ouvidora-Geral Substituta Atribuições: Coordenação de equipe em atividades de orientação, padronização de entendimentos e elaboração de normas e procedimentos da Ouvidoria. Coordenação de projetos e atividades de LGPD, atendimento e participação social, tecnologia, atendimento inteligente e análise de dados.
- **Junho de 2019 – Março de 2022** Unidade: Ouvidoria-Geral Atribuições: Análise de manifestações e Pedidos de Acesso à Informação, assessoramento técnico, elaboração de manuais, manutenção de banco de respostas, análise de dados e relatórios gerenciais.
- **2012 – 2019** Unidade: Gabinete do Ministro Atribuições: Tramitação de documentos, acompanhamento de matérias no Diário Oficial da União e elaboração de relatórios gerenciais.
- **1996 – 2010 (Setor Privado)** Área de Tecnologia da Informação, atuando em projetos de infraestrutura tecnológica, desenvolvimento de sistemas e plataformas de ensino à distância.

CAPACITAÇÕES, CURSOS E EVENTOS

- **Gestão em Ouvidoria** – ENAP
- **Intensivo de sistemas: FalaBR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários** – OGU
- **Usuários de Serviços Públicos** – OGU
- **Atendimento em Ouvidoria** – Profoco
- **Relações Interpessoais e Feedback** – ENAP
- **Facilitação Gráfica e Registro Visual** – ENAP
- **Painel "Cartas de Serviços ao Usuário"** – CONSAD
- **Liderança Inclusiva** – ENAP
- **Seminário Internacional de Acesso à Informação, Transparência e Democracia Ambiental** – SNAI/CGU (2024)
- **Workshop Integridade em Foco** – MT (2025)
- **Workshop Caminhos da Transparência** – MT (2025)
- **Ética e Serviço Público** – 2025
- **Redação Oficial e Revisão de Textos** – 2025
- **Tratamento de Denúncias em Ouvidoria** – 2022
- **Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias** – 2022