



# MARCELLA VIVIANI DA SILVA

Cargo Público Efetivo: AGENTE ADMINISTRATIVO

Função/DAS: FUNÇÃO COMISSIONADA EXECUTIVA - ASSESSOR(A) TEC. ESPECIALIZAD

Órgão de Exercício: MINISTERIO DA SAUDE

Jornada: 40

Estabilidade: Servidor Estável

## CONHECIMENTOS TÉCNICOS

OUVIDORIA

GESTÃO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA PÚBLICA

ACESSO À INFORMAÇÃO

ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

GESTAO DA INFORMAÇÃO

TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS

PLANEJAMENTO COM INDICADORES DE DESEMPENHO

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

## COMPETÊNCIAS SOFT SKILLS

AUTOCONHECIMENTO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL

COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

COORDENAÇÃO E COLABORAÇÃO EM REDE

ENGAJAMENTO DE PESSOAS E EQUIPES

FOCO NOS RESULTADOS PARA OS CIDADÃOS

GERAÇÃO DE VALOR PARA OS USUÁRIOS

GESTÃO DE CRISES

## SOBRE

EXERÇO MINHAS ATIVIDADES NA ÁREA DE OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA .O TRABALHO DE UMA OUVIDORIA DENTRO DE UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR TEM COMO OBJETIVO PRESTAR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DAR VOZ AO USUÁRIO SENDO O CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INSTITUIÇÃO E O USUÁRIO.

## FORMAÇÃO

### ESPECIALIZAÇÃO - ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO E QUALIDADE HOSPITALAR

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE DO RIO DE JANEIRO  
2015 - 2016 - Concluído

### GRADUAÇÃO - MATEMATICA LICENCIATURA

UNIVERSIDADE IGUAÇU  
2000 - 2002 - Concluído

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### agente administrativo

Ministério da Saúde  
12/2009 - Atual

EXERÇO MINHAS ATIVIDADES NA ÁREA DE OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA. O TRABALHO DE UMA OUVIDORIA DENTRO DE UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR TEM COMO OBJETIVO PRESTAR UM ATENDIMENTO HUMANIZADO E DAR VOZ AO USUÁRIO SENDO O CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INSTITUIÇÃO E O USUÁRIO E MANTER O SIGILO REFERENTES ÀS INFORMAÇÕES LEVADAS AO CONHECIMENTO DO SETOR.O ATENDIMENTO É PRESTADO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS, POR MEIOS DE NOSSOS CANAIS DISPONÍVEIS (TELEFONE, EMAIL, PRESENCIAL E OUVIDOR SUS) E DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO (SIC, FALA BR E E-OUV)

GESTÃO PARA RESULTADOS

INOVAÇÃO E MUDANÇA

MENTALIDADE DIGITAL

ORIENTAÇÃO POR VALORES  
ÉTICOS

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS  
COM BASE DE DADOS

TRABALHO EM EQUIPE

VISÃO DE FUTURO

VISÃO SISTÊMICA

## ÁREAS DE INTERESSE

OUVIDORIA

A OUVIDORIA REALIZA : PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
PACIENTES AMBULATORIAIS E INTERNADOS; RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES ANUAL; INDICADORES NA MELHORIA DA QUALIDADE  
DO SERVIÇO PRESTADO.

### OUVIDORIA

## CURSOS

### **Intensivo de Sistemas Fala Br**

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU  
09/2023 - 09/2023  
Concluído

### **Excelência em Ouvidoria**

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU  
10/2022 - 10/2022  
Concluído

### **Implementação da Lei de Proteção de Dados Pessoais**

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU  
07/2022 - 07/2022  
Concluído

### **Excel básico**

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION E  
MINISTÉRIO DA SAÚDE  
06/2022 - 06/2022  
Concluído

### **Programa Fortalecimento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde**

ESCOLA NACIONAL DE SAUDE PUBLICA SERGIO AROUCA  
06/2022 - 06/2022  
Concluído

### **PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE**

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU  
05/2022 - 05/2022  
Concluído

### **Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados**

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU  
03/2022 - 03/2022  
Concluído

### **Implantação e Gestão de Ouvidorias**

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU  
10/2021 - 10/2021  
Concluído

### **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO SETOR PÚBLICO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
10/2021 - 10/2021  
Concluído

### **PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO SETOR PUBLICO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PUBLICA  
10/2021 - 10/2021  
Concluído

### **Defesa do usuário e simplificação**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020

Concluído

**Ética e serviço público**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Tratamento de denúncias em ouvidoria**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROCESSOS.**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**ACESSO À INFORMAÇÃO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**CONTROLE SOCIAL**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**GESTÃO EM OUVIDORIA**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Introdução à gestão de processos**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Gestão em ouvidoria**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Controle social**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Acesso a informação**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2020 - 09/2020  
Concluído

**Ética e integridade**

DIRETORIA DE INTEGRIDADE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE  
02/2020 - 02/2020  
Concluído

**Desburocratização e defesa do usuário de serviços públicos**

ESAF - ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA  
11/2017 - 11/2017  
Concluído

**Denúncias:O papel da ouvidoria no combate à corrupção**

ESAF - ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA  
10/2017 - 10/2017  
Concluído

**Acesso à informação**

ESAF - ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA  
11/2016 - 11/2016  
Concluído

**Ouvidoria na administração pública**

INSTITUTO LEGISLATIVO BRASILEIRO  
09/2014 - 09/2014  
Concluído

**ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
03/2013 - 03/2013  
Concluído

**Ética e serviço público**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
03/2013 - 03/2013  
Concluído

**Seminário ouvidorias e regulação do SUS - Articulação e Comunicação**

DEPARTAMENTO DE GESTÃO HOSPITALAR DO RIO DE JANEIRO  
11/2012 - 11/2012  
Concluído

**ATENDIMENTO AO CIDADÃO - TURMA 4/2012**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2012 - 09/2012  
Concluído

**ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
09/2012 - 09/2012  
Concluído

**Qualidade no atendimento a cliente**

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL  
11/2010 - 11/2010  
Concluído

**Sem. de Ouvidorias do SUS - Sensibilização e qualificação para implantação de ouvidorias SUS**

SECRETARIA DE SAÚDE E DEFESA CIVIL  
08/2010 - 08/2010  
Concluído

**Introdução à Acreditação internacional**  
CONSÓRCIO BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO  
03/2010 - 03/2010  
Concluído

---

## CERTIFICAÇÕES

**Encontro Nacional da Ouvidoria Geral do SUS**  
ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA - ENSP/FUNDAÇÃO  
OSWALDO CRUZ  
Emissão: 19/03/2025

**Programa de certificação em ouvidoria**  
ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
Emissão: 11/09/2020  
[enap.gov.br](http://enap.gov.br)

**CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA - 120 HORAS**  
ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
Emissão: 11/09/2020

**CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA - 160 HORAS**  
ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP  
Emissão: 11/09/2020

**Certificação de ouvidor/ombudsman**  
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES  
Emissão: 28/10/2010  
[aborj-associacao-brasileira-de-negocio.site](http://aborj-associacao-brasileira-de-negocio.site)

---

## CONTATO

**Telefone:** -

**Email Institucional:** [mvsilva@into.saude.gov.br](mailto:mvsilva@into.saude.gov.br)

**Email Pessoal:** [mvsilva@into.saude.gov.br](mailto:mvsilva@into.saude.gov.br)

---



Link Público:

<https://curriculo.sougov.economia.gov.br/marcella-silva-73390537>

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 12/05/2025 às 08:23  
Data da última atualização: 12/05/2025 às 08:23