

Marlúcia Sousa Gonçalves Nunes

Formação Acadêmica: Bacharel em Ciências Contábeis, com especialização em Finanças e Orçamento Público.

Especialidade: Políticas Públicas e Gestão Governamental do Governo do Distrito Federal.

Experiência Profissional

Atuando na Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) desde 2009, com 9 anos de experiência na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF). Nos últimos 6 anos, liderei a Diretoria de Desenvolvimento e Projetos Estruturantes de Ouvidoria, onde desenvolvi e coordenei diversos projetos estratégicos, com foco na melhoria da comunicação entre o cidadão e o governo. Entre as ações que implementei, destacam-se a organização de eventos de promoção da Ouvidoria, coordenação de Ouvidorias Itinerantes e a criação de programas de certificação e formação em Ouvidoria Pública.

Cursos Relevantes

- Formação em Ouvidoria
- Assédio na Administração Pública
- Transparência, Ética e Controle Social
- Gestão de Riscos e Integridade
- Qualidade da Resposta em Ouvidoria
- Gestão da Informação e Relatórios de Ouvidoria
- Lei Geral de Proteção de Dados Aplicados às Ouvidorias
- Planejamento Estratégico em Ouvidoria
- Gestão de Conflitos em Ouvidoria
- Atendimento Inclusivo em Ouvidoria
- Análise de Denúncia no Âmbito Correccional
- Atendimento em Ouvidoria (casos complexos)
- Relatórios de Ouvidoria
- Comunicação no Ambiente de Ouvidoria
- Linguagem Simples
- Formação em Governança de Serviços do GDF
- Mobiliza-DF 2023: Programa de apoio à inovação para agentes públicos