

Maria **Lúcia** Rodrigues Lima **Teles**

SMPW Qd 26 Conj. 2 Lt 4 Casa H – Park Way – Brasília - DF – CEP 71745-602

Telefone: (61) 99643-4949 - E-Mail: lucia.teles@antaq.gov.br

Idade: 59 Anos - Estado Civil: Casada

(Analista Administrativo - ANTAQ)

Formação Acadêmica

- Pedagogia – Universidade Católica de Brasília - UCB
Conclusão dezembro/1986
- MBA em Gestão de Projetos – ESAD / DF
Conclusão março/2014

Experiência Profissional

- **Dez/05 até hoje** – ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários -
Analista Administrativo, aprovada no 1º concurso da ANTAQ.
Trabalha na Agência desde 01/12/2005, atuou nas seguintes Unidades Organizacionais:
 - de Dez/2005 à Mai/2006 – Gerência de Recursos Humanos – GRH;
 - de Mai/2006 à Out/2008 – Ouvidoria;
 - de Out/2008 a Mai/2018 – Assessoria Parlamentar / Assessoria de Relações Institucionais – ASP - Ocupou o cargo de Chefe da ASP de Fev/2012 à Mai/2018;
 - de Mai/2018 até Fev/2019 – Superintendência de Administração e Finanças - SAF;
 - de Fev/2019 até os dias atuais – Ouvidoria – OUV
 - ◆ Ouvidora Substituta no período de Fev/2019 a Mai/2021
 - ◆ Atualmente é Coordenadora Substituta da Coordenadoria de Apoio ao Cidadão CAC/OUV
- **Mar/99 à abr/2003** – CYBIZ Ltda – Empresa de Informática.
Gerente Administrativo, Financeiro e de Recursos Humanos
- **Ago/83 à mai/96** – CAEMI – Companhia Auxiliar de Empresas de Mineração.
Gerente Administrativo do Escritório de Brasília

Qualificações e Atividades Complementares

Cursos realizados para qualificação profissional:

- Ago/2021 – Certificação em Ouvidoria – 160 horas – ENAP/OGU
- Ago/2021 – Intensivo de Sistemas – Fala.BR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos - PROFOCO
- Jul/2021 – Avaliação de Serviços Públicos - PROFOCO
- Nov/2020 - Atendimento em Ouvidoria - OGU
- Out/2020 - Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços – ENAP
- Ago/2020 - Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários – OGU
- Jul/2020 - Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias - OGU
- Jun/2020 - Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia – CGU/OGU
- Set - nov/2019 - Qualidade no Atendimento Aplicada ao Serviço Público – Unieducar
- Jul a Set/18 – UNIEDUCAR – Como Motivar as Pessoas no Ambiente de Trabalho (120 horas);
- Out/16 - IX PIANC - COPEDEC 2016 (37 horas);
- set/12 - Postura e Imagem Profissional (59 horas);
- out/12 - Programa Fronteiras em Gestão Pública (36 horas);
- jun/11 – Direito Eleitoral (80 horas);
- nov/10 – Gestão Administrativa no Setor Público (80 horas).