



Ministério da Cultura
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
Ouvidoria

CURRÍCULO

Dados Pessoais

Foto 3x4	Nome: Danielle Freitas Henderson
	Telefone: 2024-5534
	E-mail: danielle.henderson@iphan.gov.br

Formação Acadêmica

1.	<input type="checkbox"/> Graduação <input checked="" type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> MBA <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado <input type="checkbox"/> Pós-Doutorado
Curso: Gestão Pública	
Instituição: Instituto Marcelo Paiva	
Ano de Conclusão: 2014	
2.	<input checked="" type="checkbox"/> Graduação <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> MBA <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado <input type="checkbox"/> Pós-Doutorado
Curso: Antropologia	
Instituição: Universidade de Brasília	
Ano de Conclusão: 2012	
3.	<input checked="" type="checkbox"/> Graduação <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> MBA <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado <input type="checkbox"/> Pós-Doutorado
Curso: Ciências Sociais	
Instituição: Universidade de Brasília	
Ano de Conclusão: 2011	

Outros cursos/capacitações

Desenvolvimento Profissional:

- Liderança Premium - Escola Nacional de Administração Pública (Enap) - 09/05/2023 a 31/10/2022.
- Facilitação Gráfica e Registro Visual - Escola Nacional de Administração Pública (Enap) - 17/10/2022 a 31/10/2022.
- Semana de Inovação 2022 - Escola Nacional de Administração Pública (Enap) - 08/08/2022 - 10/08/2022.
- Desenho de Cursos e Programas de Capacitação, realizado na Escola Nacional de Administração Pública (Enap) – 23 a 27 de abril de 2018.
- Interações de Gênero no Espaço de Trabalho - EAD - Escola Nacional de Administração Pública (Enap) - 12/11/2018 a 14/11/2018.
- Chora PPT, Perestroika – 28 e 29 de setembro de 2017.
- Gênero e Políticas Públicas, realizado na Escola Nacional de Administração Pública (Enap) - 7 a 9 de junho de 2017.
- Teórico-prático sobre Termo de Execução Descentralizada, realizado no Ministério do Desenvolvimento Social – 6 a 9 de março de 2017.
- Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR, com 20 horas de duração, realizado à distância no portal Escola Nacional de Administração Pública (Enap), de 23 de agosto a 12 de setembro de 2016.
- Formulários do Cadastro Único, de 28 de setembro a 2 de outubro de 2015,
- Atendimento ao Cidadão, com 20 horas de duração, realizado à distância no portal Escola Nacional de Administração Pública (Enap) – 4 a 8 de agosto de 2015.
- Ética e Serviço Público, com 20 horas de duração, realizado à distância no portal Escola Nacional de Administração Pública (Enap) – 24 de março a 13 de abril de 2015.

- Ambientação para Analista Técnico de Políticas Sociais, com 40 horas, realizado na Escola Nacional de Administração Pública (Enap), de 9 a 12 de setembro de 2014.

Obs: Em caso de participação em cursos de capacitação em escolas de governo, informar apenas aqueles que sejam correlatos ao cargo ou função para o qual tenha sido indicado, com carga horária mínima acumulada de cento e vinte horas.

Atuação Profissional

1. Órgão/Empresa: Ministério da Cidadania (Atual Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome)

Cargo: Coordenadora-Geral Substituta da Coordenação-Geral da Ouvidoria

Período (mês/ano): jan/2019 a ago/2022

Principais Atividades:

1. Gestão da equipe
2. Gestão de processos
3. Coordenação de projetos
4. Conteudista de relatórios analíticos
5. Articulação interna
6. Articulação intersetorial
7. Gestão de Conflitos
8. Gerenciamento dos Serviços do Portal Gov.BR
9. Coordenação e implementação dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos
10. Organização de eventos da Ouvidoria
11. Participação em reuniões estratégicas
12. Fornecimento de dados e relatórios para a tomada de decisão da alta cúpula

2. Órgão/Empresa: Ministério da Cidadania (Atual Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome)

Cargo: Assessora técnica da Coordenação-Geral da ouvidoria

Período (mês/ano): jan/2019 a ago/2022

Principais Atividades:

1. Editora do Portal de Serviços do Governo Federal no âmbito do Ministério da Cidadania
2. Autora e conteudista do Plano de Ação para as atividades dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do Ministério da Cidadania.
3. Conteudista e apoio técnico na construção do Relatório Institucional da Ouvidoria-Geral do exercício de 2020.
4. Conteudista e apoio técnico na construção do Relatório de Gestão da Ouvidoria/Lei 13.460 do exercício de 2020.
5. Instrutora representante da Ouvidoria-Geral na capacitação para os novos atendentes do Contact Center da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania em Brasília, DF.
6. Instrutora representante da Ouvidoria-Geral na capacitação para os atendentes do Contact Center da base de contingência da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania em Fortaleza, CE.
7. Designer Instrucional e facilitadora da Oficina Interna para gestão das atividades da Ouvidoria-Geral de acompanhamento do contrato com a empresa de Contact Center.
8. Designer Instrucional e mediadora da Oficina das áreas técnicas do Esporte e Cultura para coleta de dados para confecção da Matriz de Capacitação da Ouvidoria.
9. Desenvolvedora das apresentações Institucionais da Ouvidoria-Geral, bem como representante da Ouvidoria em reuniões estratégicas.

3. Órgão/Empresa: Ministério da Cidadania (Atual Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome)

Cargo: Assistente na Capacitação Presencial da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação e também Assistente na Capacitação de Ensino à Distância

Período (mês/ano): set/2014 a 2018

Principais Atividades:

1. Conteudista e apoio técnico na construção do Manual de Gestão do Programa Bolsa Família, 3ª edição.
2. Conteudista e apoio técnico na construção do Manual de Gestão do Cadastro Único, 3ª edição.
3. Conteudista e apoio técnico na construção do Caderno de Exercício do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família, 3ª edição.
4. Atendimento e apoio aos estados brasileiros em relação às capacitações do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família, eventos e encaminhamento de dúvidas específicas às devidas áreas.
5. Participação na revisão e elaboração do “Guia para Elaboração da Oficina Regional sobre Grupos Populacionais Tradicionais e Específicos (GPTE) no Cadastro Único e Programa Bolsa Família”.
6. Conteudista e apoio técnico na construção do Manual do Pesquisador Gestão do Cadastro Único.
7. Instrutora no Curso de Formulários do Cadastro Único, do Ministério do Desenvolvimento Social.
8. Conteudista do Curso à distância de Atendimento ao Usuário, do Portal Ead, do Ministério do Desenvolvimento Social.
9. Instrutora e conteudista do Curso de Técnicas de Apresentação, da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação, do Ministério do Desenvolvimento Social.
10. Instrutora no Curso de Gestão do Cadastro Único e do Programa Bolsa Família, da Secretaria de Renda de Cidadania, do Ministério do Desenvolvimento Social.

Obs: Em caso de experiência em cargo em comissão ou função de confiança no setor público, informar o órgão de exercício de qualquer esfera de Poder e o período de ocupação, indicando o mês e o ano de início e de término, para fins de comprovação do tempo mínimo para cada nível de CCE/FCE.



Documento assinado eletronicamente por **Danielle Freitas Henderson, Ouvidora**, em 24/05/2023, às 18:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.iphan.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4418980** e o código CRC **DA76B98D**.

Criado por [danielle.henderson](#), versão 9 por [danielle.henderson](#) em 24/05/2023 18:25:31.