

CARLA DE OLIVEIRA BARBOSA

Rua Paraíso - Jardim Atlântico/ Itaipuaçu - Maricá/ RJ

Telefone: +55 (21) 98239.4328

Carla.cbft@hotmail.com

<https://www.linkedin.com/in/carla-barosa-a42077240/>

ASSISTENTE SOCIAL: Registro Profissional - CRESS – 31890

Resumo Profissional

Assistente Social com mais de 5 anos de experiência em atendimento socioassistencial, gestão de ouvidoria e comunicação institucional. Expertise na implementação de políticas públicas e na defesa dos direitos da pessoa com deficiência. Habilidade em articulação interinstitucional, elaboração de estratégias de inclusão social e gestão de demandas sociais. Profissional proativa, com forte senso de liderança, empatia e capacidade de resolução de problemas.

Objetivo Profissional: Assistente Social com expertise em atendimento socioassistencial, políticas públicas e direitos humanos. Experiência na gestão de ouvidoria, comunicação institucional e defesa dos direitos da pessoa com deficiência.

Formação Acadêmica

- ❖ **Graduação: Serviço Social** - Concluído em 06/2020 Universidade do Grande Rio - UNIGRANRIO
- ❖ **Pós-Graduação: Serviço Social na Saúde** – Cursando Grupo Faculeste
- ❖ **Curso de Extensão: Direitos Sexuais e Reprodutivos, Aborto Legal e Serviço Social** - Concluído em 12/2023 Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

Experiências

Niterói Transporte e Trânsito S.A – Nit Trans

Chefe de Serviço de Marketing e Divulgação da Coordenadoria de Comunicação

01/2018 – 01/2025

Como Chefe de Serviço de Marketing e Divulgação da Coordenadoria de Comunicação, fui **responsável** pelos canais de atendimento na análise e resolução de reclamação, sugestão, elogio e denúncia garantindo a qualidade e eficiência no SAC. **Gerenciei** plataformas como Colab, Ouvidoria Municipal e o Fala.br – informação para o Poder Executivo Federal, além de **administrar** o Fale Conosco do site institucional. Atuei no Sistema de Gestão Municipal por meio de processo administrativo, acompanhamento de solução da demanda e desenvolvimento de relatório de atendimento, assegurando a comunicação estratégica da organização. Também **liderei** a atividade de ouvidoria, alinhando os processos às diretrizes da Política Municipal de Atendimento e Defesa do Cidadão, **promovendo** transparência e eficiência no atendimento ao público.

Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência de Niterói

Presidente do Conselho

06/2023 – 01/2025

Na função de Presidente do Conselho, **planejei e implementei** ações estratégicas para a promoção dos direitos da pessoa com deficiência, **fortalecendo** políticas de inclusão e acessibilidade. **Liderei** as deliberações do Conselho, **assegurando** o cumprimento da legislação vigente e promovendo iniciativas de impacto social. **Coordenei** reuniões e **defini** pautas estratégicas para ampliar a representatividade e o alcance das ações do Conselho.

Habilidade e Competência

- **Habilidades Técnicas:** Atendimento socioassistencial | Gestão de Ouvidoria | Comunicação Institucional | SAC | Produção de Conteúdo Institucional | Políticas Públicas | Direitos Humanos
- **Soft Skills:** Liderança | Trabalho em Equipe | Resolução de Problemas | Escuta Ativa | Empatia | Gestão Estratégica
- **Tecnologia:** Pacote Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) – Nível Intermediário Softwares & Sistemas