



## **ELIANE BRUNA OLIVEIRA DOS SANTOS SENNA**

- ✓ Funcionária de carreira do BRB Banco de Brasília S.A.;
- ✓ Ouvidora do Conglomerado BRB;
- ✓ Certificada Profissionalmente pela FEBRABAN – FBB200.

### **1. FORMAÇÃO ACADÊMICA**

- ✓ Graduação em Psicologia, Centro Universitário de Brasília – UNICEUB (2004);
- ✓ Especialização em Gestão de Pessoas – Universidade de Brasília – UNB (2007).
- ✓ Certificate IV Business, Martin College, Sidnei-Australia (2010);
- ✓ MBA em Gestão Estratégica de Negócios – FIAP ON (2020);
- ✓ MBA Inteligência de Mercado e Marketing, Saint Paul – em andamento (2022);

### **2. CURSOS REALIZADOS**

- ✓ Certificação Profissional em Ouvidoria (FBB200), Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN;
- ✓ Ambientação de Ouvidores – CGDF/OGDF -2022;
- ✓ Atendimento Inclusivo e Acessível em Ouvidoria - CGDF/OGDF -2022;
- ✓ Gestão de Conflitos em Ouvidoria – CGDF/OGDF -2022;
- ✓ Lei Geral de Proteção de Dados aplicado às Ouvidorias Públicas – CGDF/OGDF - 2022;
- ✓ Método de Análise e Soluções de Problemas – MASP – SEBRAE/IEL - 2022;
- ✓ BRB TALK – Apresentações Corporativas, Oratória e Storytelling – 2022;
- ✓ Transparência, Ética e Controle Social – EGOV 2022;
- ✓ Formação em Ouvidoria – EGOV 2022;
- ✓ Análise de Denúncia no âmbito Correicional- CGDF/OGDF -2022;
- ✓ Linguagem Simples - CGDF/OGDF - 2022;
- ✓ Linguagem Simples aproxima o Governo das Pessoas – ENAP 2022;
- ✓ Primeiros Passos para uso da Linguagem Simples – ENAP 2022;
- ✓ BRB TALK – Apresentações Corporativas, Oratória e Storytelling – 2022;
- ✓ Atendimento de Casos Complexos – CGDF/OGDF -2022;
- ✓ Comunicação no Ambiente de Ouvidoria – CGDF/OGDF -2022;
- ✓ Relatórios de Ouvidoria – CGDF/OGDF - 2022;
- ✓ 18ª EDIÇÃO SEMARC – Seminário de Relacionamento com o Consumidor – FEBRABAN – 2022.

#### 4. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Ouvidora  
BRB/PRESI/OUVID - Ouvidoria  
Período: 2021 - atual
- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Gerente de Área  
BRB/DIPES/SUEPE/GEDEP - Gerência  
de Desenvolvimento de Pessoas  
Período: 2020 - 2021
- ✓ BRBCARD (Conglomerado BRB)  
Gerente de Área  
PRESI/DIPAR/GEPES - Gerência de  
Pessoas  
Período: 2016-2020
- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Analista Sênior  
PRESI/DIPES/SUGEP/GEVIT - Gerência  
de Qualidade de Vida no Trabalho  
Período: 2014 - 2016
- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Analista Sênior  
PRESI/DICOR/SUCIC/GECIN - Gerência  
de Controles Internos  
Período: 2010-2014
- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Gerente de Área  
PRESI/DIRAD/SUGEP/GEPES - Gerência  
de Informações de Pessoal  
Período: 2008-2010
- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Analista  
PRESI/DIRAD/SUGEP/GEPES - Gerência  
de Informações de Pessoal  
Período: 2005-2008
- ✓ BRB - Banco de Brasília S.A.  
Escriturário  
PRESI/DIRAD/SUGEP/GEPES - Gerência  
de Informações de Pessoal  
Período: 2004-2005