

Contato

gabiffernandes92@gmail.com

www.linkedin.com/in/gabriela-f-16728365 (LinkedIn)

Principais competências

Gestão de voluntários

Voluntariado

Trabalho voluntário no setor não lucrativo

Languages

Português (Native or Bilingual)

Inglês (Limited Working)

Certifications

Curso de Introdução à História da África

Fundamentos de Experiência ao Cliente - Tudo sobre CX

Yellow Belt

Qualidade de atendimento ao cliente- SEBRAE

Gabriela Fernandes

Gestão Pública para o Setor Público e Terceiro Setor |
Ciências Penais | Criminologia | Direito Antidiscriminatório |
Empreendedorismo Social | Gestão de Projetos Sociais |
Voluntariado

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Resumo

Profissional com Graduação em Gestão Pública pela Universidade Federal do Pampa, com foco em Resolução de Conflitos em Região de Fronteira, Políticas Públicas e Ações Afirmativas (2014). Bacharel em Direito pelo Centro Universitário UNA (2022), Ouvidora certificada pela FEBRABAN (2019), certificação Yellow Belt (2019), Fundamentos de CX (2019), Direito e Diversidade (2022), e Introdução a História da África (2018). Pós-Graduada em Ciências Penais pela PUC Minas e Pós-Graduada em Direito Penal e Criminologia pela PUC RS.

Atua como Gestora de Gabinete na 2ª Câmara Criminal de Minas Gerais.

Diretora Executiva Tesoureira do Instituto Aruna, com escopo principal em fornecer tutela jurisdicional e garantia de direitos fundamentais à população em situação de vulnerabilidade social. Ampla experiência de estágio no setor público, em especial à matéria de Direito Civil e Direito Penal.

Ampla experiência em Ouvidoria de Instituições Financeiras, atuando em análise e formalização de pareceres junto a Órgãos Reguladores.

Experiência

Instituto Aruna

5 anos 3 meses

Coordenadora de Voluntariado e Engajamento

agosto de 2024 - Present (10 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Coordenadora Geral dos times de voluntariado, da área de psicologia, marketing e assistência social.

Diretora executiva

março de 2020 - Present (5 anos 3 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

- Gestão de Tesouraria,
- Acompanhamento de editais e requisitos
- Formalização de Parcerias
- Coordenadora de Engajamento de Voluntariado
- Organização de eventos, bem como participação em ações solidárias
- Confeção de pequenas peças processuais

Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Gestora de Gabinete

janeiro de 2023 - Present (2 anos 5 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Assistente de Apoio à Gestão Judiciária da 2ª Câmara Criminal.

BlackSisters in Law

Membro

setembro de 2022 - Present (2 anos 9 meses)

Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Membra do Núcleo Antirracismo

maio de 2022 - Present (3 anos 1 mês)

Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil

RecargaPay

1 ano 5 meses

Analista de Ouvidoria

julho de 2021 - novembro de 2022 (1 ano 5 meses)

São Paulo, Brasil

- Análise de demandas recebidas junto ao Banco Central do Brasil, PROCON'S Estaduais, SENACON, Proconsumidor, e Consumidor.Gov, com as suas respectivas formalização de cartas respostas;

- Realização de análise de subsídios para confecção de peças processuais junto ao Poder Judiciário; - Estudo de melhoria de processos para o produto de empréstimo e utilities;

- Interface constante junto aos times de Legal, DPO, Regulatório e Proteção de Dados;

- Participação de Comitês de Produtos de Ouvidoria e demais áreas da companhia;
- Análise de procedências junto ao Banco Central de temas recorrentes, em especial produto PIX; - Participação da construção do Manual de Ouvidoria 2021 e 2022;
- Participação da confecção do Relatório de Ouvidoria 2021 e 2022, incluindo revisão textual;
- Estudo de normativas do Banco Central do Brasil.

Membro do Comitê de Diversidade

julho de 2021 - novembro de 2022 (1 ano 5 meses)

São Paulo, Brasil

Membra do Comitê de Diversidade, participando da criação de conteúdos e organização de palestras.

Co-autora de Manual Antirracista para a Companhia.

Instituto de Juristas Brasileiras

Vice Coordenadora do Comitê de Diversidade

outubro de 2020 - junho de 2022 (1 ano 9 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Organização de Palestras e materiais que versam sobre a temática da Diversidade.

Luandre RH - Soluções em Recursos Humanos

Analista de Ouvidoria

setembro de 2020 - março de 2021 (7 meses)

Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil

Analista de Ouvidoria terceirizada alocada junto ao Banco BMG S.A.

- Atendimento Receptivo de ligações junto à URA Ouvidoria

- Análise de demandas e formalização de pareceres/ cartas junto a Órgãos Reguladores, em especial PROCON e Bacen.

Olé Consignado

Estagiária de Ouvidoria

abril de 2019 - agosto de 2020 (1 ano 5 meses)

Belo Horizonte

Atendimento aos clientes elegíveis à Ouvidoria, por meio de canais de atendimento URA, Fale Conosco, Procon e Bacen. Formalização de pareceres.

PROCON Municipal de Belo Horizonte

Conciliadora

maio de 2018 - abril de 2019 (1 ano)

Belo Horizonte e Região, Brasil

Realização de audiências de conciliação entre empresas e consumidores. Confeção de pareceres e decisões administrativas.

Rio Grande Do Sul Poder Judiciário

Estagiária de Gabinete da 4ª Vara de Família do Rio Grande do Sul
setembro de 2016 - julho de 2017 (11 meses)

Porto Alegre e Região, Brasil

Apoio à Magistrada Titular, bem como a sua equipe. Acompanhamento de audiências, confecção de despachos interlocutórios e sentenças de baixa complexidade.

3º Tabelionato de Notas de Porto Alegre

Funcionária do setor de Reconhecimentos e Autenticações
julho de 2015 - agosto de 2016 (1 ano 2 meses)

Porto Alegre e Região, Brasil

Reconhecimento de firmas, autenticações, atendimento ao público e realização de diligências.

Vara de Registros Públicos da Comarca de Porto Alegre

Estagiária

março de 2015 - julho de 2015 (5 meses)

Porto Alegre

Atendimento aos advogados e partes dos processos. Movimentações processuais, autuação, e realização de atividades cartorárias.

Formação acadêmica

PUC-RS

Pós-graduação Lato Sensu, Direito Penal e Criminologia · (fevereiro de 2025 - fevereiro de 2026)

PUC Minas

Pós-graduação Lato Sensu, Ciências Penais · (setembro de 2023 - dezembro de 2024)

Universidade Federal do Pampa

Gestão Pública, Resolução de Conflitos em Regiões de Fronteira · (2010 - 2014)

Centro Universitário Una

Bacharelado em Direito · (2015 - abril de 2022)

Associação Cristã de Moços

Ensino Médio Completo · (2007 - 2009)