



RENAN LOURITAN DIAS DA SILVA

SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL EFETIVO (P. EXECUTIVO)

Cargo Público Efetivo: TEC EM REGUL DE SAUDE SUPLEMENTAR

Função/DAS: CARGO COMISSIONADO DE TECNICO - CARGO COMISSIONADO TECNICO

Órgão de Exercício: AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR

Jornada: 40

Estabilidade: Servidor Estável

Programa de Gestão: Teletrabalho Parcial

CONHECIMENTOS TÉCNICOS

OUVIDORIA PÚBLICA

REGULAÇÃO DA SAÚDE
SUPLEMENTAR

PACOTE ADOBE 

PACOTE OFFICE 

ARTES VISUAIS, DESENHO, DESIGN,
PROGRAMAÇÃO VISUAL

REDAÇÃO OFICIAL

LINGUAGEM SIMPLES

ATENDIMENTO AO CIDADÃO E
MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

UX RESEARCH E DESIGN
CENTRADO NO USUÁRIO

MULTIMÍDIA E WEB DESIGN

COMPETÊNCIAS SOFT SKILLS

AUTOCONHECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

COMUNICAÇÃO

COORDENAÇÃO E COLABORAÇÃO
EM REDE

FOCO NOS RESULTADOS PARA OS
CIDADÃOS

INOVAÇÃO E MUDANÇA

MENTALIDADE DIGITAL

ORIENTAÇÃO POR VALORES ÉTICOS

SOBRE

Servidor da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) desde 2007, com experiência em atendimento ao cidadão, fiscalização regulatória, mediação de conflitos e gestão de processos. Atuou no atendimento a beneficiários de planos de saúde, na fiscalização de operadoras e na análise de reclamações no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Desde 2020, integra a Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória (GAMAF), onde exerce função de confiança. Atua no planejamento, controle e orientação das atividades relacionadas às demandas de informação e reclamação recebidas pelos canais oficiais da Agência. Atualmente, é responsável pela equipe de triagem e tratamento documental da GAMAF, conduzindo iniciativas de simplificação de processos, revisão de fluxos e aprimoramento das comunicações institucionais, com foco em Linguagem Simples e experiência do usuário. Tecnólogo em Produção Multimídia pelo Senac RS, possui certificação em Ouvidoria pela OGU e ENAP.

FORMAÇÃO

GRADUAÇÃO - TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MULTIMÍDIA

FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE

2011 - 2015 - Concluído

CURSOS

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA: ORATÓRIA, RETÓRICA E TÉCNICAS DE APRESENTAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

09/2025 - 09/2025

Concluído - Carga Horária: 50 Hrs

TRABALHO EM EQUIPE
VISÃO SISTÊMICA
DIVERSIDADE E INCLUSÃO

IDIOMAS

INGLES

Compreensão	★ ★ ★
Escrita	★ ★ ☆
Fala	★ ★ ☆
Leitura	★ ★ ★

ESPAÑHOL

Compreensão	★ ★ ★
Escrita	★ ★ ☆
Fala	★ ☆ ☆
Leitura	★ ★ ★

ÁREAS DE INTERESSE

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX)

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

GESTÃO DE EQUIPES

REDAÇÃO OFICIAL

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

GESTÃO POR PROCESSOS

OUVIDORIA

LINGUAGEM SIMPLES

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS

INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

REGULAÇÃO EM SAÚDE
SUPLEMENTAR

DESIGN DA INFORMAÇÃO

COMUNICAÇÃO PÚBLICA

LIDERANÇA E GESTÃO DE EQUIPES

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2025 - 09/2025
Concluído - Carga Horária: 30 Hrs

GESTÃO DE EQUIPES HÍBRIDAS E DESAFIOS PARA A CULTURA ORGANIZACIONAL

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
09/2025 - 09/2025
Concluído - Carga Horária: 25 Hrs

INTRODUÇÃO À FACILITAÇÃO PARA INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
08/2025 - 09/2025
Concluído - Carga Horária: 30 Hrs

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA TODOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
08/2025 - 09/2025
Concluído - Carga Horária: 24 Hrs

ESTRATÉGIAS DE PRODUTIVIDADE: CLAREZA, PROPÓSITO E PRIORIZAÇÃO DE TAREFAS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 25 Hrs

INCLUSÃO DE GÊNERO NA PONTA DA LÍNGUA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 8 Hrs

COMUNICAÇÃO PARA REGULADORES - GR6

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 25 Hrs

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CIDADÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO PESSOAL NO TRABALHO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
05/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GESTÃO DO TEMPO E PRODUTIVIDADE

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
04/2024 - 05/2024
Concluído - Carga Horária: 40 Hrs

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
07/2022 - 07/2022
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
07/2022 - 07/2022
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ACESSO À INFORMAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
07/2022 - 07/2022
Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

INTRODUÇÃO À GESTÃO DE PROJETOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

07/2022 - 07/2022

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS APLICADA AO CONTEXTO DAS OUVIDORIAS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

07/2022 - 07/2022

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

GESTÃO EM OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

07/2022 - 07/2022

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS COMO BASE PARA GESTÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

07/2022 - 07/2022

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

10/2018 - 10/2018

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

CONTROLE SOCIAL

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

07/2018 - 07/2018

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI! USAR

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

10/2016 - 10/2016

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES - SEI! USAR

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

10/2016 - 10/2016

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ÉTICA E SERVIÇO PÚBLICO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

05/2014 - 06/2014

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

04/2014 - 04/2014

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

04/2014 - 04/2014

Concluído - Carga Horária: 20 Hrs

ECONOMIA DA REGULAÇÃO - AVANÇADO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

10/2012 - 10/2012

Concluído - Carga Horária: 24 Hrs

INTRODUÇÃO À REGULAÇÃO

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP

07/2012 - 08/2012

Concluído - Carga Horária: 32 Hrs

CERTIFICAÇÕES

OUVIDORIA

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP
Emissão: 30/07/2022

CONTATO

Email Institucional: renan.silva@ans.gov.br



Link Público:

<https://curriculo.sougov.economia.gov.br/renan-silva-003171302>

As informações deste currículo são autodeclaratórias, sendo responsabilidade exclusiva de quem as declara comprovar a veracidade e a autenticidade. Tenho ciência de que a prestação de informações falsas ou diversas das que deviam ser escritas são passíveis de responsabilização administrativa, cível e criminal.

Currículo gerado pelo Sistema Perfil Profissional - Sougov.br em 09/06/2026 às 18:39
Data da última atualização: 02/06/2026 às 20:52