

# FERNANDA CRISTINA CARDOSO GUEDES



Cargo Público Efetivo: ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO

Função/DAS: CARGO COMISSIONADO DE TECNICO - COORDENADOR(A)

Órgão de Exercício: AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR

Jornada: 40

Estabilidade:

## CONHECIMENTOS TÉCNICOS

COMUNICAÇÃO PÚBLICA

OUIDORIA PÚBLICA

## COMPETÊNCIAS SOFT SKILLS

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA

COORDENAÇÃO E COLABORAÇÃO EM REDE

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

ENGAJAMENTO DE PESSOAS E EQUIPES

ÉTICA E INTEGRIDADE PÚBLICA

FOCO NOS RESULTADOS PARA OS CIDADÃOS

GESTÃO DE CRISES

MENTALIDADE DIGITAL

ORIENTAÇÃO POR VALORES ÉTICOS

TRABALHO EM EQUIPE

VISÃO DE FUTURO

VISÃO SISTÊMICA

## IDIOMAS

### INGLES

Compreensão



Escrita



Fala



Leitura



## ÁREAS DE INTERESSE

APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO PÚBLICA

DOCÊNCIA

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

GESTÃO DE INTEGRIDADE

TRANSPARÊNCIA

OUIDORIA PÚBLICA

## OUTROS CARGOS EFETIVOS

### ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO

Função/DAS: -

Lotação: UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Jornada: 40

Estabilidade: Servidor Estável

## SOBRE

Fernanda Guedes é Ouvidora Substituta da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), servidora pública federal desde 2012, jornalista, mestre e doutora em Comunicação pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Atua há mais de 20 anos nas áreas de comunicação pública, planejamento institucional, comunicação estratégica e digital e elaboração de relatórios de impacto. Exerceu funções de gestão no Ministério da Justiça e Segurança Pública, onde coordenou projeto de cooperação internacional entre Senacon e UNESCO, e na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), à frente do Núcleo de Comunicação & Eventos do Museu Nacional/UFRJ. Atuou na gestão da crise após o incêndio de 2018 e na criação da campanha #MuseuNacionalVive. Tem se dedicado a iniciativas de transparência, linguagem simples, participação social e fortalecimento das ouvidorias como espaços de escuta e aperfeiçoamento da gestão pública.

## FORMAÇÃO

### DOCTORADO - COMUNICAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

2020 - 2025 - Concluído

### MESTRADO - COMUNICAÇÃO E CULTURA

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

2016 - 2018 - Concluído

### GRADUAÇÃO - COMUNICACAO SOCIAL - HAB. JORNALISMO

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

2000 - 2005 - Concluído

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### Ouvidora Substituta / Coordenadoria De Operações Da Ouvidoria

Agência Nacional De Saúde Suplementar

10/2025 - Atual

Atuação Na Gestão Das Atividades Da Ouvidoria Da Agência Nacional De Saúde Suplementar (ANS), Com Foco Em Participação Social, Transparência, Linguagem Simples E Melhoria Da Experiência Do Cidadão Nos Serviços Públicos.

Coordenação De Ações Relacionadas Ao Tratamento De Manifestações De Usuários, Monitoramento De Demandas, Elaboração De Relatórios Gerenciais E Interlocução Com Áreas Técnicas E Instâncias De Controle. Desenvolvimento De Iniciativas Voltadas Ao Fortalecimento Das Ouvidorias Como Espaços De Escuta, Mediação E Aperfeiçoamento Da Gestão Pública. Atuação Em Projetos De Simplificação Da Comunicação Institucional, Qualificação Da Carta De Serviços, Fortalecimento Do Conselho De Usuários E Promoção De Ações De Integridade, Escuta Ativa E Relacionamento Com Cidadãos E Operadoras Do Setor De Saúde Suplementar.

## **Coordenação Do Núcleo De Comunicação & Eventos**

Universidade Federal Do Rio De Janeiro

07/2012 - 10/2025

Coordenação Das Atividades De Comunicação Institucional Do Museu Nacional/UFRJ, Com Gestão De Equipe, Planejamento Estratégico, Desenvolvimento De Ações De Divulgação Institucional, Gestão De Imagem E Relacionamento Com A Imprensa. Atuação Na Organização De Coletivas, Atendimento À Mídia E Interlocução Com Parceiros Institucionais, Apoiando Ações De Comunicação E Marketing De Relacionamento. Após O Incêndio De Setembro De 2018, Atuou Na Coordenação Da Gestão De Crise Em Comunicação, Liderando Estratégias De Assessoria De Imprensa, Posicionamento Institucional E Planejamento Estratégico. Participou Da Criação E Implementação Da Campanha #MuseuNacionalVive, Voltada Ao Reposicionamento Institucional E À Mobilização Pública Em Apoio À Reconstrução Do Museu Nacional. Realização De Interface Com Instituições Públicas, Secretarias De Governo, Lideranças Comunitárias E Parceiros Estratégicos Para Desenvolvimento De Eventos, Projetos E Parcerias Institucionais. Desenvolvimento De Projetos De Extensão E Pesquisa Voltados À Melhoria Do Atendimento Ao Público E Ao Mapeamento Do Perfil Social E Econômico Dos Visitantes.

---

---

---

### **CONTATO**

---

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 11/06/2026 às 15:07  
Data da última atualização: 08/06/2026 às 18:43







