

ANEXO IV

Memorial Descritivo

Virginia Gonçalves

Currículo Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3340669148465315>

Tema de Estudo/Pesquisa: Comunicação pública e escuta ativa: fortalecimento da ouvidoria como instrumento de gestão participativa

Área de Especialidade: Administração Pública

1. Trajetória Acadêmica e Profissional

Meu nome é Virginia Gonçalves, nascida em 16 de outubro de 1997, e sou formada em Administração Pública pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Desde os primeiros anos da graduação, compreendi que a Administração Pública é mais do que gestão de recursos e elaboração de políticas: trata-se, essencialmente, de pessoas.

Meu trabalho de conclusão de curso abordou os desafios da comunicação entre o serviço público e organizações sociais, a partir da experiência de consultoria junto ao Instituto Hope House. Essa vivência reforçou meu interesse pela área da comunicação pública e, sobretudo, pela necessidade de escuta e construção de relações mais horizontais entre o Estado e os cidadãos.

Atualmente, atuo na Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, na função de apoio administrativo. Minha experiência no setor público tem sido um campo fértil para observar, na prática, os entraves e as possibilidades da comunicação governamental, especialmente em órgãos de controle e transparência. Essa vivência também ampliou minha percepção sobre a importância da ouvidoria pública como instrumento de aproximação com a sociedade e de melhoria contínua da gestão.

2. Formação Complementar e Atualizações

Durante a graduação, participei de seminários e oficinas voltados ao aprimoramento da comunicação e da escuta ativa no setor público. Além disso, realizei cursos extracurriculares em Power BI, gestão de dados e precisei estudar sobre controle interno para me aprimorar na minha área.

Desde então, tenho buscado constante atualização em temas como marketing público, inovação governamental e cidadania digital, são áreas que considero estratégicas para promover transformações reais na administração pública e ampliar o protagonismo social na gestão pública.

3. Compromissos com a Comunicação Pública e a Escuta Ativa

Acredito que uma das principais barreiras para a eficiência do Estado está na sua dificuldade de escutar verdadeiramente as demandas dos cidadãos. Compreendo que a ouvidoria, quando bem estruturada e comunicada, pode ser uma ponte legítima entre as pessoas e as instituições.

Meu projeto de pesquisa no mestrado visa desenvolver estratégias que fortaleçam a comunicação institucional das ouvidorias públicas, com base na escuta ativa, análise de dados e marketing público. A proposta é criar ferramentas acessíveis e eficazes, alinhadas às reais necessidades dos servidores e dos usuários dos serviços públicos, mas com foco na Ouvidoria.

4. Intenções com o Ingresso no Mestrado Profissional

Ao ingressar no Mestrado Profissional em Administração Pública, espero aprofundar meus conhecimentos teóricos e metodológicos sobre comunicação pública e gestão participativa, dialogando com os desafios reais enfrentados pela CGE-SC e por outras instituições públicas.

Pretendo articular os resultados da minha pesquisa com as ações práticas da Controladoria e colaborar para o fortalecimento institucional da ouvidoria como ferramenta estratégica de melhoria dos serviços públicos.

Vejo o mestrado como um espaço de desenvolvimento pessoal, profissional e coletivo — uma oportunidade para transformar experiências vividas em ações concretas, que promovam mais equidade, transparência e empatia na relação entre o Estado e a sociedade.