

MEMORIAL DESCRITIVO

Candidata: Milene Medeiros

Link Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6860121617078612>

Tema de Pesquisa: Incentivando a Inovação: Indicadores de avaliação de desempenho das chefias da Superintendência da Região Metropolitana da CASAN

Área de Especialidade: Organizações, Inovação e Processos Colaborativos

Meu nome é Milene Medeiros, me formei em Administração pela ESAG em 2004. Durante a graduação fiz estágio na Secretaria de Estado de Administração e Desporto, atuando na Diretoria Financeira, no ano de 2000; na Reitoria da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC, desenvolvendo atividades na Coordenadoria de Administração de Pessoal, no ano de 2001; e na Gerência de Recursos Humanos da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, entre 2002 e 2004.

Além disso, na graduação participei dos Projetos: ESAG-Cidadã Amiga da Escola I, realizado na Escola de Educação Básica Profª Laura Lima, em Florianópolis/SC, entre Agosto de 2000 a Junho de 2001. ESAG-Cidadã Amiga da Escola II, desenvolvido na Escola de Educação Básica Padre Anchieta, em Florianópolis/SC, entre Agosto de 2001 a Junho de 2002.

Os estágios realizados durante a graduação contribuíram significativamente para minha formação acadêmica e profissional, com destaque para o Estágio Curricular II *“Diagnóstico Organizacional: O Caso da Subgerência de Relações do Trabalho da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos”*, realizado no ano de 2002, que possibilitou uma análise teórico-empírica do ambiente interno e externo da organização estudada; e o Estágio Curricular III *“Pesquisa Interna de Marketing: O Caso da Seção de Integração da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos”*, desenvolvido em 2004, no qual foi possível aplicar todas as etapas de uma pesquisa de marketing, bem como elaborar um plano de melhorias.

No ano de 2003 tive a oportunidade de participar da viagem para Estudos em Administração de Empresas: 8ª Edição do Programa ASA – *Administration Studies Abroad* – Visitas e Palestras: DPZ, BM&F e IBM, realizada em São Paulo/SP, no período de 20 a 25 de Maio/2003.

Em 2004, ingressei na primeira turma do Mestrado Profissional em Administração da ESAG. O que me motivou a fazer o mestrado foi a vontade de continuar estudando e pesquisando após a graduação e, principalmente, pelo fato de estudar na ESAG e conhecer a

excelência do ensino e do corpo docente. No decorrer do mestrado fui bolsista do Programa de Bolsas de Monitoria de Pós-Graduação – PROMOP – ESAG/UDESC.

É importante destacar a participação no Seminário de Metodologia: A pesquisa como atividade permanente do professor universitário, conduzido pelo Professor Dr. Antônio Carlos Gil, realizado na ESAG, Florianópolis/SC, em Março de 2005; e no Seminário de Administração Pública: O Modelo do Novo Serviço Público, proferido pelo Prof^o Robert B. Denhardt, Ph.D. e Prof^a Janet Vinzant, Ph.D., realizado na ESAG, Florianópolis/SC, em Maio de 2006.

Em agosto de 2006 defendi minha dissertação de mestrado que teve como título: *“Proposta de metodologia para avaliar Programas de Educação Continuada Comunitária sob a perspectiva da co-produção do bem público”*. Neste estudo foi possível identificar as categorias teóricas essenciais a um programa de educação continuada para despertar nos seus participantes a necessidade para a co-produção do bem público.

Entrei no mercado de trabalho ainda durante o mestrado, sempre atuando na área pública. De 2006 a 2008 trabalhei como Assistente em Administração, no Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina. Entre 2008 e 2011 fui Analista Técnica-Administrativo na SC Parcerias S/A. Desde 2011 trabalho como Administradora concursada na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, lotada na Superintendência da Região Metropolitana da Grande Florianópolis, e atualmente desenvolvo atividades de apoio a gestão de contratos e projetos do Planejamento Hídrico, gestão do orçamento, avaliação de desempenho das chefias, dentre outras.

Entre 2006 e 2022, realizei vários cursos de curta duração voltados para minha área de atuação profissional, tais como: Gerenciamento de Contratos na Administração Pública; Fiscalização de Contratos e Gestão da Planilha de Preços nos Serviços Contínuos; Direito Administrativo; Seminário Nacional *“Como Fiscalizar e Gerenciar os Contratos Administrativos”*; Treinamento e-Sfinge; Ética e Conduta no Trabalho; Qualidade em Serviços; Recursos Humanos; Gestão da Inovação: Inovar para Competir; Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho; Desenvolvimento de Equipes; Gestão Estratégica com Foco na Administração Pública; Acordo de Nível de Serviço; ANS CASAN; Licitações e Contratos; Redação Administrativa; Diversidade nas Organizações; Reflexo da Lei 13.303/16 no Processo de Compras e Gestão de Contratos CASAN; Modelos de Gestão; Código de Conduta e Integridade da CASAN; Comunicação com foco Organizacional; Gestão e Fiscalização; Gestão de Conflitos; Comunicação nas Organizações; Gerenciamento de Projetos; Introdução à Gestão de Projetos; A importância do trabalho em equipe para alcançar

resultados coletivos; Comunicação mediada pela tecnologia digital. Estes cursos ajudaram a desenvolver habilidades técnicas e de relacionamento interpessoal.

No ano 2012 realizei um curso de inglês, pelo período de quatro semanas, na *Tamwood Internacional College Ltd*, em Vancouver no Canadá.

Em 2014 conclui o MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pela Universidade do Vale do Itajaí, cujo trabalho de conclusão de curso teve como título: *“A Influência da Satisfação e da Motivação na Rotatividade dos Colaboradores da Orcali”*.

Entre dezembro/2014 e janeiro/2015 participei de um curso de inglês, pelo período de quatro semanas, na *EC Covent Garden*, em Londres na Inglaterra.

No ano de 2016 fui contemplada com uma bolsa de estudos para representar o Brasil na 8ª edição Internacional do CADAPi - Curso de Alta Direção em Administração Pública, realizado em Portugal. O curso teve duração de três meses, contou com a participação de pessoas de 17 nacionalidades, e contribuiu para reflexões sobre a Administração Pública nos mais diversos países. Na disciplina de *“Prospetiva, Inovação e Gestão Estratégica”* foi enfatizado os indicadores chaves de desempenho (KPI – *Key Performance Indicators*) para medir as variáveis mais importantes da organização, o que despertou meu interesse sobre o assunto.

Após retornar ao Brasil comecei a pensar na possibilidade de fazer Doutorado, porém gostaria que fosse algo aplicado diretamente às minhas atividades desenvolvidas na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN.

No ano de 2019 surgiu a oportunidade de fazer parte do processo criação, implantação, acompanhamento e aperfeiçoamento dos indicadores para avaliar o desempenho das chefias da Superintendência da Região Metropolitana (SRM) da CASAN e colocar em prática os conhecimentos adquiridos na disciplina de *“Prospetiva, Inovação e Gestão Estratégica”*, no curso realizado em Portugal, no ano de 2016. É importante ressaltar tais indicadores foram criados com o intuito de melhorar o desempenho dos pontos considerados mais críticos naquele momento.

Desde então, mensalmente é realizada uma reunião com as chefias e subordinados para apresentar os dados mensais dos indicadores monitorados e discutir os pontos críticos, bem como compartilhar ações inovadoras que trouxeram melhoria nos resultados alcançados.

Em 2021, fui convidada, juntamente com uma Engenheira Sanitarista da CASAN, para ser palestrantes no 10º Encontro Técnico da CASAN – Inovando para o Futuro. A palestra teve como título *“Incentivando a inovação: Indicadores de avaliação de desempenho das*

Chefias da SRM”. Esta palestra foi uma oportunidade de apresentar o resultado de dois anos de trabalho para as demais superintendências e funcionários da CASAN.

Diante deste contexto, pelo fato de eu fazer parte da equipe que elaborou, monitora e aperfeiçoa os indicadores de desempenho para avaliar as chefias da Superintendência da Região Metropolitana (SRM), torna-se relevante neste momento o ingresso no Doutorado para um melhor aprofundamento teórico sobre o tema, bem como fomentar discussões teóricas e empíricas que permitam fazer o elo entre a avaliação de desempenho e a inovação. Além disso, será possível verificar como os indicadores utilizados para avaliar as chefias da Superintendência da Região Metropolitana (SRM) contribuem para inovação organizacional.

Sendo assim, meu ingresso no Doutorado será de grande valia para meu desenvolvimento acadêmico e profissional, bem como para a aplicação de novas práticas de gestão na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN, e conseqüentemente para os cidadãos que poderão usufruir de serviços de melhor qualidade.