



## Relato de egressos sobre o PPGP

### Luciana Xavier Magalhães



Sou licenciada e especialista em Matemática, posteriormente bacharel em Engenharia de Produção. No entanto, sem dúvida, tornar-me mestre em Gestão Pública pelo PPGP foi um dos maiores desafios da minha trajetória profissional. Esse período foi fundamental para meu crescimento intelectual, e considero essa conquista um marco que orienta minha jornada profissional.

Durante o mestrado, tive a oportunidade de participar de uma imersão na Universidade de Lisboa, em parceria com a UnB, onde aprofundi meus conhecimentos sobre gestão pública em contextos internacionais. Essa experiência me permitiu conhecer novas ferramentas e adaptá-las ao contexto nacional. Em minha dissertação, utilizei o questionário do CAF, um modelo desenvolvido por meio da cooperação entre os Estados-membros europeus, concebido para estabelecer uma linguagem comum de qualidade na gestão pública e auxiliar organizações da União Europeia na melhoria de seu desempenho.

Minha pesquisa empregou o questionário de satisfação para cidadão/cliente do CAF como instrumento de autoavaliação, analisando a percepção dos usuários sobre os serviços administrativos prestados pela Faculdade UnB Planaltina. Os resultados desse estudo fortaleceram minha visão crítica e me tornaram uma servidora pública ainda mais comprometida com a qualidade dos serviços prestados.

A partir dessa experiência, minha atuação na Universidade de Brasília tomou novos rumos. O mestrado ampliou minhas possibilidades na docência do ensino superior, onde já lecionava em cursos de especialização, atuando como professora conteudista e tutora. Entre 2018 e 2021, assumi a coordenação de Tutoria da UAB na UnB. Mais recentemente, em 2024, atuei como docente na Especialização em Contabilidade e Finanças Públicas Municipais, orientando alunos em seus trabalhos de conclusão de curso, além de atuar como tutora na Especialização em Gestão Pública Municipal. Também ministrei o curso de Planejamento Estratégico Ágil no Serviço Público na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).



***Banca da Defesa de Mestrado no PPGP da Luciana em 31 de maio de 2016***



Além da docência, minha trajetória profissional se consolidou em cargos de maior responsabilidade. Desde 2014, sou Engenheira de Produção na Universidade de Brasília, onde atuo como analista de processos na Diretoria de Processos Organizacionais, com foco em Gestão de Processos (*Business Process Management* – BPM). Desde 2016, venho me dedicando à melhoria contínua dos processos e da estrutura organizacional da universidade, atualmente ocupando o cargo de Coordenadora de Estruturação Organizacional da UnB.

Assim, o mestrado na UnB não apenas consolidou minha formação, mas também ampliou significativamente minha atuação profissional, impulsionando minha evolução acadêmica e, sobretudo, como gestora. Essa experiência tem orientado minhas decisões de forma a fortalecer meu papel como servidora pública, sempre prezando pela qualidade dos serviços prestados. Meu compromisso é contribuir para uma gestão pública mais eficiente e qualificada, possibilitando, de forma mais assertiva, a construção de uma educação transformadora e um serviço público de excelência.

Luciana Xavier Magalhães, Engenheira de Produção na UnB



## **Graduates' report about PPGP**

### **Luciana Xavier Magalhães**

I have a degree and specialization in Mathematics, and later a bachelor's degree in Production Engineering. However, obtaining a master's degree in Public Management from the PPGP was undoubtedly one of the greatest challenges in my professional career. This period was fundamental for my intellectual growth, and I consider this achievement a milestone that guides my professional journey.

During my master's degree, I had the opportunity to participate in an immersion program at the University of Lisbon, in partnership with UnB, where I deepened my knowledge of public management in international contexts. This experience allowed me to learn about new tools and adapt them to the national context. In my dissertation, I used the CAF questionnaire, a model developed through cooperation between European member states, designed to establish a common language of quality in public management and assist organizations in the European Union in improving their performance.

My research used the CAF citizen/client satisfaction questionnaire as a self-assessment instrument, analyzing users' perceptions of the administrative services provided by Faculdade UnB Planaltina. The results of this study strengthened my critical vision and made me a public servant even more committed to the quality of services provided.

From this experience, my work at the University of Brasília took a new direction. The master's degree expanded my possibilities in higher education teaching, where I already taught in specialization courses, acting as a content teacher and tutor. Between 2018 and 2021, I took on the role of Tutoring Coordinator at the UAB at UnB. More recently, in 2024, I worked as a professor in the Specialization in Municipal Accounting and Public Finance, advising students on their final coursework, in addition to acting as a tutor in the Specialization in Municipal Public Management. I also taught the Agile Strategic Planning in Public Service course at the National School of Public Administration (ENAP).

In addition to teaching, my professional career has been consolidated in positions of greater responsibility. Since 2014, I have been a Production Engineer at the University of Brasília, where I work as a process analyst in the Organizational Processes Department, focusing on Process Management (Business Process Management – BPM). Since 2016, I have been dedicated to the continuous improvement of the university's processes and organizational structure, currently holding the position of Organizational Structuring Coordinator at UnB.



---

**Universidade de Brasília**  
Faculdade UnB Planaltina  
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública

Thus, the master's degree at UnB not only consolidated my education, but also significantly expanded my professional performance, boosting my academic development and, above all, as a manager. This experience has guided my decisions in order to strengthen my role as a public servant, always valuing the quality of the services provided. My commitment is to contribute to a more efficient and qualified public management, enabling, in a more assertive way, the construction of transformative education and an excellent public service.

Luciana Xavier Magalhães, Production Engineer at UnB