

**PROVA DISCURSIVA**

- Nesta prova, faça o que se pede, utilizando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **Folha de Texto Definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **10,00 pontos**, dos quais até **0,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

Redija um texto dissertativo acerca das propriedades da gestão de processos na administração pública, considerando a utilidade dessa técnica para a melhoria dos indicadores de qualidade dos serviços. Em seu texto, atenda ao que se pede a seguir.

- 1 Descreva os dois tipos de processos — primários e de apoio — e o modo como se dão na administração pública. [valor: 3,00 pontos]
- 2 Discorra sobre como se manifesta a hierarquia típica da gestão de processos no caso da emissão de certidão negativa de débitos para um cidadão pela secretaria de fazenda de seu estado, citando, pelo menos, quatro procedimentos e seus respectivos níveis na referida hierarquia. [valor: 3,00 pontos]
- 3 Discorra sobre as boas práticas da gestão de processos em relação a documentos, desempenho, terminologia na redação, parâmetros de desempenho e adaptação à estrutura organizacional. [valor: 3,50 pontos]

**RASCUNHO**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	