

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, 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.
- **Não será avaliado** o texto em cuja **Folha de Texto Definitivo** o candidato insira qualquer assinatura ou marca identificadora.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **40,00 pontos**, dos quais até **2,00 pontos** serão atribuídos ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

A prestação dos serviços pelos órgãos públicos é considerada, por grande parte da população, como muito lenta e de baixa qualidade. Em muitos casos, a pouca qualidade desses serviços está atrelada à questão orçamentária ou à incapacidade de organização do gestor administrativo, podendo, ainda, estar relacionada com a demanda excessiva exercida sobre certos órgãos e setores, como são os casos de órgãos prestadores de serviços nas áreas de saúde e justiça.

Considerando que o fragmento de texto apresentado tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo acerca da busca pela excelência na prestação dos serviços públicos que responda aos seguintes questionamentos.

- 1 Como melhorar a qualidade na prestação dos serviços públicos? [valor: 20,00 pontos]
- 2 Em que medida as técnicas de mapeamento, análise e melhoria de processos podem contribuir para a prestação de um serviço público de qualidade? [valor: 18,00 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	