

## 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 serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- 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 texto que contenha outra forma de identificação será atribuída nota zero, correspondente à identificação do candidato em local indevido.
- 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 evolução das necessidades do setor público conduz a uma nova direção para o *marketing*, no sentido de se considerar o atendimento ao cidadão como um aspecto positivo. A identificação dos anseios, das expectativas e necessidades das pessoas precisa ser considerada ao se desenvolver uma visão estratégica de atendimento. A concentração do foco de uma organização no cliente, o cidadão, não é apenas questão de se proclamar uma nova política, é um processo que envolve estratégias, sistemas, prioridades, atitudes e comportamentos — resumindo: a cultura da organização.

L. A. S. Saraiva e L. G. F. Capelão. **A utilização do *marketing* como estratégia de melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão: um estudo de caso sobre a perspectiva organizacional na esfera pública.**  
In: Revista Interdisciplinar de *Marketing*. Vol. 1, n.º 3, jan./2015, p. 54 (com adaptações).

Considerando que o fragmento de texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo a respeito do *marketing* no setor público. Ao elaborar seu texto, faça o que se pede a seguir.

- ▶ Explique como o conhecimento dos anseios e das necessidades do cidadão facilita a construção de uma visão de *marketing* para o setor público. [valor: 13,00 pontos]
- ▶ Discorra sobre técnicas e ferramentas de *marketing* que poderiam contribuir para a melhoria do setor público. [valor: 15,00 pontos]
- ▶ Tendo como referência a missão da TELEBRAS de “fornecer soluções de telecomunicações que contribuam para o desenvolvimento e para a redução das desigualdades, de forma sustentável e com um elevado padrão de qualidade”, explique como essa missão se relaciona com o conceito e as atividades de *marketing*. [valor: 10,00 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	

# RASCUNHO