

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva os textos para o **CADERNO DE TEXTOS DEFINITIVOS DA PROVA DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na **folha de texto definitivo** correspondente.
- No **Caderno de Textos Definitivos**, a presença de qualquer marca identificadora nos espaços destinados à transcrição dos textos definitivos acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- Em cada questão, 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).

-- PROVA DISCURSIVA --

QUESTÃO 1

O *balanced scorecard* (BSC) foi criado como uma resposta à necessidade de mensurar o desempenho das empresas de uma forma mais ampla, considerando-se o aspecto financeiro. Desde a sua criação, o BSC tem sido amplamente utilizado por empresas de diversos setores e tamanhos, mostrando-se eficaz como ferramenta de gestão estratégica. Grandes empresas já implementaram o BSC com sucesso e obtiveram melhorias significativas em seus processos e em seus resultados.

Considerando que o texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto que explique como essa ferramenta de gestão estratégica pode contribuir para o sucesso da organização. Ao elaborar seu texto, faça o que se pede a seguir.

- 1 Discorra sobre as principais vantagens da utilização do BSC como ferramenta de gestão estratégica. [valor: 3,00 pontos]
- 2 Cite as quatro principais perspectivas clássicas utilizadas no BSC. [valor: 3,00 pontos]
- 3 Dê um exemplo de indicador de uma das quatro perspectivas clássicas mencionadas. [valor: 3,50 pontos]

QUESTÃO 1 – RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

QUESTÃO 2

Considerando o *Business Process Management* (BPM), uma disciplina gerencial que trata processos de negócio como ativos da organização e cujo objetivo é entregar valor para o cliente, redija um texto, definindo gerenciamento de processos de negócio [valor: 2,00 pontos] explicando para que ele serve [valor: 3,75 pontos] e o que ele engloba. [valor: 3,75 pontos]

QUESTÃO 2 – RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

QUESTÃO 3

Considerando a importância da adoção do modelo de gestão de pessoas por competências para o alcance da excelência dos serviços públicos, atenda ao que se pede a seguir.

- 1 Defina processo de gestão de pessoas por competências. [valor: 3,50 pontos]
- 2 Apresente o conceito de *feedback* nesse processo de gestão. [valor: 3,00 pontos]
- 3 Discorra sobre a finalidade do *feedback* no referido processo. [valor: 3,00 pontos]

QUESTÃO 3 – RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

QUESTÃO 4

Faltam médicos e remédios no Sistema Único de Saúde (SUS). No sistema particular de saúde, a mensalidade é alta e não há cobertura para diversas doenças e exames. O subfinanciamento do sistema de saúde pública é grave, a formação dos médicos nem sempre é boa e muitos pacientes ainda enfrentam discriminação.

Internet: <uol.com.br> (com adaptações).

Considerando essa realidade, identifique, com base no ciclo de políticas públicas, o problema a ser solucionado, descreva a forma como a situação poderá originar uma intervenção do Estado e indique uma solução possível para a questão. [valor: 9,50 pontos]

QUESTÃO 4 – RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	