

# AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MATO GROSSO (AGER/MT)

## CARGO 12: INSPETOR REGULADOR

Prova Discursiva

Aplicação: 30/4/2023

### PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

A proposta de redação apresenta um tema de destaque na atualidade e que, muito provavelmente, fará parte do dia a dia dos candidatos aprovados no concurso. O “Estado digital” é tendência mundial e seu desenvolvimento no país vem ocupando as mídias nos últimos anos, tanto em notícias quanto em campanhas de informação à população. O candidato deve desenvolver seu texto dissertativo abordando o tema e os dois aspectos propostos de forma articulada e coerente, demonstrando domínio dos mecanismos de coesão textual e da variedade padrão do português escrito, a partir das informações fornecidas pelos textos motivadores ou de outras informações suscitadas pela leitura dos textos, incluindo, sob perspectiva objetiva, sua própria experiência como cidadão usuário de serviços públicos digitais.

Quanto ao desenvolvimento do tema, as abordagens são variáveis, mas solicita-se, no Aspecto 1, que o candidato discorra sobre vantagens da digitalização dos serviços: as principais vantagens destacadas pelas mídias na atualidade estão relacionadas à economia de recursos, tanto materiais, como o uso de papel e a necessidade de espaço para armazená-los, quanto imateriais, como a redução do tempo de processamento das informações, que se traduz em economia de tempo e recursos igualmente para os usuários, que gastam muito menos tempo sem precisar se deslocar para solicitar os serviços de que precisam, na medida em que várias etapas do atendimento ao cidadão nos dias de hoje, como o agendamento e a triagem das demandas de cada repartição, são tratadas automaticamente pelos sistemas digitais; diante da aceleração da digitalização dos serviços no Brasil, os exemplos são inúmeros: a declaração anual de IRPF, um dos primeiros serviços a passar pelo processo, CNH digital, a plataforma sou.gov lançada em 2021, o sistema SEI, os aplicativos Conecte SUS, ENEM, FIES, Auxílio Brasil, dentre outros. Os dois serviços escolhidos pelos candidatos precisam exemplificar as vantagens apresentadas de modo coerente.

Já no Aspecto 2, o candidato deve discorrer sobre dificuldades vinculadas à digitalização dos serviços públicos: é possível mencionar tanto obstáculos para os usuários – as desigualdades (sociais, geracionais, regionais e no eixo rural/urbano) no acesso à Internet podem excluir uma parte da população do acesso aos serviços fundamentais ao cidadão –, quanto obstáculos para a administração pública (reestruturação da gestão e organização, a necessidade de dispositivos legais e de segurança em torno da privacidade dos dados tratados). Mais uma vez, as abordagens são variáveis, mas solicita-se que o candidato retome os exemplos apresentados no Aspecto 1 e apresente medidas de enfrentamento às dificuldades selecionadas: por exemplo, em relação à desigualdade no acesso à Internet, implementação de políticas públicas que garantam Internet de qualidade suficiente para a realização dos serviços tanto nas repartições quanto para os cidadãos, sobretudo nas áreas rurais; em relação ao risco de exclusão digital, campanhas de alfabetização digital, tanto nas escolas como parte dos currículos escolares quanto em programas voltados para a população mais idosa; ou em relação aos desafios para a administração pública, a necessidade de programas de capacitação dos servidores na gestão digital, a LGPD, entre outros.

#### QUESITOS AVALIADOS

##### 2.1 Vantagens da digitalização dos serviços públicos e pelo menos dois exemplos de serviços já digitalizados

0 – Não atendeu ao solicitado ou fugiu totalmente do assunto.

1 – Abordou as vantagens da digitalização dos serviços públicos de modo superficial ou incoerente, sem dar exemplos.

2 – Abordou as vantagens da digitalização dos serviços públicos mencionando apenas um exemplo de modo consistente ou mencionando dois exemplos, mas de modo inconsistente, sem articulá-los com as vantagens.

3 – Abordou as vantagens da digitalização dos serviços públicos e apresentou pelo menos dois exemplos de serviços públicos digitais de modo articulado e coerente.

##### 2.2 Desafios decorrentes da digitalização dos serviços públicos, retomada dos exemplos apresentados e indicação de medidas para o enfrentamento dessas dificuldades

0 – Não atendeu ao solicitado ou fugiu totalmente do assunto.

1 – Abordou as dificuldades da digitalização dos serviços públicos de modo superficial e(ou) incoerente, sem retomar os exemplos apresentados e sem mencionar medidas de enfrentamento às dificuldades.

2 – Abordou as dificuldades da digitalização dos serviços públicos, retomando apenas um exemplo apresentado de modo consistente ou mencionando os dois exemplos sem articulá-los com as dificuldades e mencionou medidas de modo superficial ou incoerente, sem vínculo com as dificuldades.

3 – Abordou as dificuldades da digitalização dos serviços públicos, retomando de modo consistente os exemplos apresentados, mas apontou medidas de enfrentamento superficiais, sem articulação com as dificuldades; ou apontou medidas de enfrentamento às dificuldades de modo consistente, mas retomando os exemplos de modo superficial e/ou incoerente.

4 – Abordou as dificuldades da digitalização dos serviços públicos, retomando de modo consistente os exemplos mencionados e apresentando medidas de enfrentamento às dificuldades de modo contundente.