

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (TSE)
CONCURSO PÚBLICO NACIONAL UNIFICADO
DA JUSTIÇA ELEITORAL
CARGO 1: ANALISTA JUDICIÁRIO – ÁREA: ADMINISTRATIVA
Prova Discursiva
Aplicação: 08/12/2024

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

- 1 A excelência em serviços públicos implica a adoção de uma gestão pública eficiente e de métodos e instrumentos de gestão adequados, eficazes e eficientes, que favoreçam o alcance de padrões elevados de desempenho e qualidade. A excelência em serviços é o ato de ir além das expectativas do cidadão e fornecer uma experiência ímpar do setor, que realmente o impressione. A maioria das organizações oferece um bom atendimento aos clientes, mas eles continuam voltando àquelas que oferecem excelência em serviços. Para uma gestão pública eficiente, é necessário que haja uma mudança de paradigma, de modo que o foco da administração pública seja o cidadão e suas demandas.
- 2 A oferta de serviços públicos de qualidade envolve uma série de fatores, como transparência, participação social, eficiência, prestação de contas, atendimento rápido e objetivo (presteza no atendimento), capacidade de ouvir as demandas do cidadão e de ter-lhe empatia. Uma das novas perspectivas voltadas ao serviço público é a implementação de uma cultura de inovação, que busca utilizar novas tecnologias e práticas para aumentar a eficiência e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Isso inclui o uso de ferramentas digitais, como aplicativos e portais, que facilitam o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, bem como a implementação de metodologias ágeis de trabalho. Outra perspectiva importante é a valorização do servidor público, por meio de capacitação e desenvolvimento profissional, além da alocação do cidadão como centro das ações do poder público, que deve oferecer serviços de qualidade e garantir a transparência e a participação social.

QUESITOS AVALIADOS

QUESITO 2.1.1 Excelência em serviços públicos

Conceito 0 – Não explicou o que é excelência em serviços públicos.

Conceito 1 – Explicou, de maneira parcialmente correta, o que é excelência em serviços públicos.

Conceito 2 – Explicou corretamente o que é excelência em serviços públicos.

QUESITO 2.1.2 Relação entre excelência em serviços públicos e gestão pública eficiente

Conceito 0 – Não explicou qual é a relação entre excelência em serviços públicos e gestão pública eficiente.

Conceito 1 – Explicou, de maneira parcialmente correta, qual é a relação entre excelência em serviços públicos e gestão pública eficiente.

Conceito 2 – Explicou corretamente qual é a relação entre excelência em serviços públicos e gestão pública eficiente.

QUESITO 2.2.1 Discorre sobre oferta de serviços públicos de qualidade à população

Conceito 0 – Não discorreu sobre como ofertar serviços públicos de qualidade à população.

Conceito 1 – Discorreu de maneira parcialmente satisfatória sobre como ofertar serviços públicos de qualidade à população.

Conceito 2 – Discorreu de maneira satisfatória sobre como ofertar serviços públicos de qualidade à população.

QUESITO 2.2.2 Cita e explica três exemplos de oferta de serviço público de qualidade à população

Conceito 0 – Não citou ou explicou qualquer exemplo.

Conceito 1 – Citou apenas 1 exemplo, sem explicá-lo.

Conceito 2 – Citou e explicou 1 exemplo ou apenas citou 2 exemplos.

Conceito 3 – Citou 2 exemplos e explicou apenas 1 ou apenas citou 3 exemplos.

Conceito 4 – Citou e explicou 2 exemplos ou citou 3 exemplos e explicou apenas 1.

Conceito 5 – Citou 3 exemplos e explicou apenas 2.

Conceito 6 – Citou e explicou os 3 exemplos solicitados.