

- 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 além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- Na **Folha de Texto Definitivo**, a presença de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- Ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **30,00 pontos**, dos quais até **1,50 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 --

A ouvidoria de determinado órgão público recebeu reclamação de um cidadão insatisfeito com o atendimento realizado pelo órgão em relação à prestação de informações sobre determinado procedimento administrativo. De acordo com o relato do cidadão, o servidor responsável pelo atendimento foi impaciente e não esclareceu de forma clara e adequada suas dúvidas, deixando-o sem as informações necessárias para a continuidade do processo, o que lhe gerou sentimento de frustração, visto que não conseguiu avançar no procedimento administrativo.

---

Considerando a situação hipotética apresentada, redija um texto dissertativo acerca da atuação da ouvidoria na resolução de problemas relacionados ao atendimento ao cidadão. Ao elaborar seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- 1 etapas a serem seguidas pela ouvidoria para a investigação do ocorrido e o atendimento à demanda do cidadão; [valor: 10,50 pontos]
  - 2 três possíveis ações corretivas a serem propostas para a melhoria do atendimento; [valor: 9,00 pontos]
  - 3 retorno das ações de ouvidoria ao cidadão e medidas preventivas. [valor: 9,00 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	