

CONCURSO PÚBLICO MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

CARGO 1: ANALISTA MINISTERIAL ESPECIALIDADE: ADMINISTRAÇÃO

PROVA DISCURSIVA – PEÇA TÉCNICA

Aplicação: 4/8/2019

PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

Trata o presente parecer técnico de consulta acerca da composição de órgão integrante do Poder Executivo Federal criado para a promoção da cultura no Brasil.

1 Ao planejar o funcionamento da organização em questão, os gestores poderão considerar diferentes técnicas de departamentalização organizacional para estruturação dos futuros departamentos. Por se tratar de um órgão que funcionará em cinco estados do Brasil, pode-se indicar o critério de departamentalização geográfica, que se baseia na localização geográfica dos departamentos. Outra opção viável é adotar o critério de departamentalização por produtos ou serviços, de acordo com o que for ser prestado pela organização, considerando-se que o órgão estruturará sua ação em torno da prestação de três serviços públicos únicos em diferentes estados. **A possibilidade de se criar um modelo de departamentalização híbrido também deve ser aventada, considerando a necessidade de coordenar o trabalho na organização tendo em mente a necessidade de entregar produtos e/ou serviços à sociedade e a distribuição geográfica do órgão nas cinco unidades da federação. Considerando a inexistência de um tipo ótimo de estrutura para todas as organizações (Mintzberg, 2012), é fundamental relacionar as decisões de estrutura organizacional às características do órgão, nesse caso específico, a distribuição geográfica e o tipo de serviço prestado.**

2 Quanto aos indicadores de eficiência organizacional, há várias opções, como eficiência energética, técnica, econômica, de capital etc. Muitas vezes, parâmetros de produtividade são representativos, também, de indicadores de eficiência. Assim, como o órgão terá diferentes unidades prestando os mesmos serviços em distintos estados brasileiros, recomenda-se um indicador que permita estabelecer comparabilidade entre as unidades, de forma a mensurar a alocação de recursos em relação à disponibilidade total de recursos, a exemplo da mensuração do número total de atendimentos a cidadãos ponderado pelo número de servidores na unidade.

3 Quanto ao critério para avaliação da qualidade dos serviços públicos, é possível adotar algum dos indicadores genéricos para qualidade em serviços públicos, como percepção do cidadão sobre a qualidade do serviço, rapidez na prestação, confiabilidade de instituição pública e de seu serviço, disponibilidade do serviço público ou, ainda, conforto na prestação do serviço, o que pode ser interpretado como simplicidade, comodidade, simplificação ou mesmo facilidade de acesso ou de uso. Outros indicadores possíveis são aqueles associados a condições de acesso aos serviços, facilidade de acesso a portadores de necessidades especiais, atendimento adequado a pessoas em dificuldade, atendimento cortês e bem avaliado, facilidade para seleção de documentos, prazo de resposta, agilidade no atendimento telefônico etc. Considerando-se a natureza de um mesmo rol de prestação de serviços em diferentes estados brasileiros, recomenda-se a adoção de um indicador de qualidade em serviços que permita comparabilidade entre as unidades, a exemplo da mensuração da percepção do cidadão sobre a qualidade do serviço por meio da atribuição de notas aos atendimentos recebidos. Essa estratégia permite aos gestores comparar as notas entre estados da Federação.

À apreciação dos gestores do órgão.

Quesito 2.1

0 – Não indicou um tipo de departamentalização adequado para o novo órgão.

1 – Limitou-se a citar um ou vários tipos de departamentalização, sem desenvolver as razões de sua viabilidade para o novo órgão.

2 – Indicou um tipo de departamentalização, mas considerou somente a localização geográfica dos departamentos ou os serviços públicos a serem prestados.

3 – Indicou ao menos um tipo adequado de departamentalização, considerando tanto a localização geográfica dos departamentos quanto os serviços públicos a serem prestados.

Quesito 2.2

0 – Não mencionou um indicador de eficiência organizacional apropriado para o novo órgão.

1 – Limitou-se a afirmar que existem várias opções de indicador da eficiência organizacional, sem fazer a menção de um modelo adequado para o novo órgão ou sem desenvolver as razões de adequação de um dos modelos ao novo órgão.

2 – Mencionou um indicador de eficiência organizacional apropriado para o novo órgão, mas não justificou sua viabilidade em função da natureza dos serviços a serem prestados.

3 – Mencionou ao menos um indicador de eficiência organizacional apropriado para o novo órgão, justificando sua viabilidade em função da natureza dos serviços a serem prestados.

Quesito 2.3

0 – Não indicou um critério para avaliação da qualidade dos serviços públicos a serem prestados pelo órgão.

1 – Limitou-se a afirmar que existem vários critérios para avaliação da qualidade dos serviços públicos, sem fazer a indicação de um modelo adequado para o novo órgão ou sem desenvolver as razões de adequação de um dos critérios ao novo órgão.

2 – Indicou um critério para avaliação da qualidade dos serviços públicos a serem prestados pelo órgão, mas não justificou sua viabilidade em função das características do órgão.

3 – Indicou ao menos um critério para avaliação da qualidade dos serviços públicos a serem prestados pelo órgão, justificando sua viabilidade em função das características do órgão.