



**ESPELHO DA PROVA DISSERTATIVA PARA O CARGO DE OUVIDOR GERAL
APLICADAS EM 21/12/2025.**

PROVA DISSERTATIVA

INSTRUÇÕES

As **dissertativas** não poderão ser assinadas, rubricadas, ou conterem, em outro local que não seja o cabeçalho da folha de texto definitivo, qualquer palavra ou marca que as identifiques, sob pena de serem anuladas. **A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará a eliminação do candidato do concurso público.**

O texto definitivo será o único documento válido para a avaliação da **Dissertativa**. O rascunho é de preenchimento facultativo, e não vale para finalidade de avaliação.

O candidato deverá redigir **no mínimo 20 e, no máximo, 30 linhas**, para cada um dos textos. Não será considerado texto escrito fora do local apropriado, que não atingir a quantidade mínima de linhas e/ou que ultrapassar a extensão máxima estabelecida.

No âmbito da Ouvidoria Municipal, foram registradas diversas manifestações de usuários relativas ao atendimento prestado em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) do município. As reclamações apontam demora no agendamento de consultas, falhas na comunicação entre a recepção da UBS e o setor administrativo da Secretaria de Saúde, além de ausência de retorno aos usuários após o registro das demandas. Com base nos princípios da Gestão da Qualidade no Serviço Público e nas etapas do Planejamento Estratégico, disserte sobre:

- as medidas que podem ser propostas pela Ouvidoria para melhoria dos serviços, considerando usuários e servidores como públicos envolvidos no processo;
- a aplicação das etapas de concepção, planificação e controle como forma de prevenir a repetição das falhas apontadas.

Resposta Esperada

Como medidas de melhoria, a Ouvidoria pode propor a revisão dos fluxos de atendimento e de comunicação, a padronização dos procedimentos de registro e resposta às manifestações, bem como ações de orientação e capacitação dos servidores envolvidos, considerando usuários e trabalhadores como públicos centrais do processo de qualidade. Também é pertinente sugerir mecanismos de acompanhamento das demandas, com prazos definidos para resposta.

No âmbito do Planejamento Estratégico, a etapa da concepção permite diagnosticar as causas das falhas a partir da análise do ambiente interno da UBS e da coleta de dados das manifestações. A planificação envolve a definição de ações corretivas, responsáveis e metas de melhoria do atendimento. Já o controle consiste no monitoramento dos resultados, por meio de indicadores como tempo de resposta e nível de satisfação dos usuários, visando prevenir a recorrência das falhas e promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

Itajobi/SP, 05 de janeiro de 2026.

**SIDIOMAR UJAQUE
Prefeito do Município de Itajobi /SP**