

CONCURSO PÚBLICO

ANALISTA DE GESTÃO ADMINISTRADOR

RESPOSTAS ESPERADAS PRELIMINARES

RESPOSTAS ESPERADAS PRELIMINARES

O Centro de Seleção da Universidade Federal de Goiás torna públicas as respostas esperadas preliminares das questões da prova discursiva do concurso público para provimento de vagas do cargo de Analista de Gestão na função de Administrador. Essas respostas serão utilizadas como referência no processo de correção. Respostas parciais também serão aceitas, e a pontuação atribuída corresponderá aos diferentes níveis de acerto.

ADMINISTRADOR**— QUESTÃO 1 —**

O plano deve conter os seguintes elementos: uma proposta de pesquisa junto aos usuários para avaliação da qualidade dos serviços e levantamento de sugestões de melhoria; pesquisa para levantamento de quais melhores práticas são realizadas no setor em que a empresa está inserida; identificação da necessidade de investimentos nos serviços, que deve contemplar uma visão crítica quanto a existência/inexistência de correlação ou causalidade entre investimento e qualidade na prestação dos serviços; apresentação da necessidade de melhoria de gestão em itens como controle de estoque, treinamento de funcionários, sistema de remuneração, informatização dos atendimentos, reorganização dos serviços, entre outros; indicação da necessidade de treinamento e capacitação dos colaboradores dessa organização, considerando que mudanças (tecnológicas, comportamentais dos usuários etc) tenham ocorrido nos últimos anos, o que pode ter contribuído para a piora da qualidade dos serviços; indicação de um conselho de avaliação da qualidade dos serviços, prevendo a participação dos usuários; indicação da criação de um conselho consultivo, com a participação de colaboradores e usuários, que contribuam na avaliação e sugestões de melhorias; uma proposta de construção de indicadores de qualidade, com base nas boas práticas do setor, tais como: tempo máximo de espera, ponto mínimo de estoque, *scripts* de atendimento ao usuário, capacidade física de atendimento, número de pacientes/médicos dentre outros; uma proposta de análise da qualidade dos serviços da rede na qual está inserida, devendo considerar que existem problemas que só podem ser resolvidos a partir de medidas de parceiros da rede, o que implica na necessidade de renegociar relações ou contratos, caso existam.

(10 pontos)

— QUESTÃO 2 —**Respostas esperadas**

a) As etapas são:



b) A explicação de cada etapa é:

- o planejamento deve contemplar os objetivos e finalidades, o alcance (áreas e pessoas entrevistadas), o local, a hora e o tempo de realização da entrevista, e a negociação do tempo e da hora da entrevista, roteiros da entrevista e descrição de abordagem a ser realizada;
- realização da entrevista deve considerar: a conferência antecipada das etapas do planejamento, visando evitar falhas durante o processo; a negociação com o entrevistado sobre a gravação da entrevista;
- no início deve-se realizar a apresentação dos aspectos de informalidade para que o diálogo seja mais aberto. Deve-se também esclarecer quaisquer dúvidas do entrevistado e seguir o roteiro planejado;
- durante a entrevista deve-se manter o foco no roteiro, escutar com atenção, evitar direcionar respostas, evitar sugestões, gravar ou anotar respostas dadas;
- no encerramento é necessário fazer um resumo do que foi compreendido da fala do entrevistado, dar feedback ao entrevistado. Deve-se, ainda, perguntar ao entrevistado se existe necessidade de conversar com outras pessoas (especialistas) sobre o assunto. Por fim, deve-se deixar em aberto com o entrevistado a possibilidade de novas conversas, caso haja necessidade de complementação das informações.
- no fechamento será elaborado o relatório.

(10 pontos)