

- 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 --

Uma organização pública iniciou um programa de transformação digital baseado na gestão por processos, com o objetivo de reduzir o tempo de execução de seus processos administrativos, aumentar a qualidade dos serviços prestados e apoiar iniciativas de automação. Como uma das primeiras iniciativas do programa, foi selecionado um processo de negócio considerado crítico para a organização. Durante seu diagnóstico, verificou-se que, nesse processo, havia problemas como necessidade de retrabalho, atividades redundantes, ausência de padronização e dificuldade para identificação de responsabilidades. Além disso, o processo envolve diversas unidades organizacionais, múltiplos pontos de decisão, atividades executadas em paralelo, tratamento de exceções, diferentes formas de encerramento, intercâmbio de informações entre áreas. O referido processo deverá servir de base para a futura automação e execução em uma plataforma BPMS.

Com base nas informações descritas na situação hipotética apresentada, faça o que se pede a seguir.

- 1 Considerando as características do processo escolhido e os objetivos pretendidos pela organização, apresente a técnica de modelagem de processos mais adequada para o cenário em questão e indique cinco elementos de notação que deverão compor a referida modelagem. **[valor: 10,00 pontos]**
- 2 Explique como o modelo do processo poderá ser utilizado para identificar e priorizar oportunidades de melhoria, indicando três entre os principais aspectos do processo que deverão ser avaliados. **[valor: 10,00 pontos]**
- 3 Indique três aspectos por meio dos quais o referido processo modelado poderá apoiar a gestão e a governança organizacionais. **[valor: 8,50 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	