

**CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTO DE VAGAS E FORMAÇÃO DE CADASTRO-RESERVA EM CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR  
EDITAL Nº 1 DO CONCURSO PÚBLICO 1/2021 – CFQ - NORMATIVO****PADRÃO DE RESPOSTA DAS PROVAS DISCURSIVAS  
(Divulgado em 14/10/2021)****101 – Químico – Ênfase em Química Fundamental e Aplicada****Questão 1**

Espera-se que o candidato redija uma introdução abordando a importância e a necessidade de fiscalização da concentração de etanol presente no álcool 70% que é comercializado e desenvolva o texto considerando os aspectos a seguir:

- a espectroscopia de ressonância magnética nuclear (RMN) é uma técnica que identifica a composição do álcool em gel e de outras substâncias na presença de um forte campo magnético, no qual os núcleos atômicos, que tenham massa ímpar ou número atômico ímpar, ou ambos, absorvem a radiação eletromagnética de uma frequência específica e a mudam a orientação de spin em relação ao campo aplicado;
- a análise dos espectros gerados permite a determinação da fórmula molecular das substâncias presentes na amostra e a intensidade de um determinado sinal, que é diretamente proporcional ao número de núcleos que o geraram, permite que a concentração de etanol seja determinada pela área integrada desse sinal utilizando um padrão de referência;
- a concentração de 70% é exigida porque a presença de 30% de água, nessa solução, permite a entrada facilitada do álcool no interior do micro-organismo. Dessa forma, além de impedir a desidratação da parede celular externa do micro-organismo, a água desacelera a evaporação do álcool, permitindo maior tempo de contato para que o álcool atravesse para o interior do micro-organismo, resultando em sua destruição. Nos alcoóis com concentração superior a 70%, sem a água ou com água em baixas proporções, o álcool evapora rapidamente, desidratando o micro-organismo sem matá-lo, sendo, portanto, menos eficaz.

**Questão 2**

Espera-se que o candidato redija uma pequena introdução abordando a importância e as obrigações das diversas modalidades de responsáveis técnicos e desenvolva o texto considerando os aspectos a seguir.

A Resolução Normativa nº 198/2004 traz as modalidades e as atribuições pelas quais os responsáveis técnicos poderão ser responsáveis. Sabe-se que o Conselho Regional de Química (CRQ) e o Conselho Federal de Química (CFQ) analisam minuciosamente os currículos dos responsáveis técnicos, a fim de garantir a integridade e a segurança das ações pelas quais eles serão responsáveis. O candidato deve abordar as abrangências das modalidades de engenharia química, química industrial, técnico químico, assim como os requisitos para realizar seu registro junto aos CRQs e às áreas de atuação.

**102 – Advogado – Ênfase em Direito****Questão 1**

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Quanto ao item a):

1. Definição da natureza jurídica do Conselho Federal de Química (CFQ):
  - natureza jurídica de autarquia (corporativa) federal;
  - espécie sui generis de pessoa jurídica de direito público não estatal;
  - conselho profissional realiza atividade típica do Estado: serviços de fiscalização de profissões regulamentadas.
2. Posição na estrutura do Estado brasileiro:
  - situam-se na administração pública indireta, objeto de descentralização administrativa por parte da União.

### 3. Precedentes do Supremo Tribunal Federal (STF):

Ementa: constitucional e administrativo. Organização do Estado. Regime jurídico administrativo. Natureza sui generis dos Conselhos de Fiscalização Profissional. Possibilidade de contratação de funcionários pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho. Constitucionalidade. 1. Os Conselhos Profissionais, enquanto autarquias corporativas criadas por lei com outorga para o exercício de atividade típica do Estado, tem maior grau de autonomia administrativa e financeira, constituindo espécie sui generis de pessoa jurídica de direito público não estatal, à qual não se aplica a obrigatoriedade do regime jurídico único preconizado pelo art. 39 do texto constitucional. 2. Trata-se de natureza peculiar que justifica o afastamento de algumas das regras ordinárias impostas às pessoas jurídicas de direito público. Precedentes: RE no 938.837 (Rel. Min. Edson Fachin, redator para acórdão Min. Marco Aurélio, Tribunal Pleno, julgado em 19/4/2017, DJe de 25/9/2017); e ADI 3.026 (Rel. Min. Eros Grau, Tribunal Pleno, DJ de 29/9/2006). 3. Constitucionalidade da legislação que permite a contratação no âmbito dos Conselhos Profissionais sob o regime celetista. ADC no 36 julgada procedente, para declarar a constitucionalidade do art. 58, § 3o, da Lei no 9.649/1998. ADI 5367 e ADPF 367 julgadas improcedentes.

(STF. ADI 5367, Relator(a): Cármen Lúcia, Relator(a) para Acórdão: Alexandre de Moraes, Tribunal Pleno, julgado em 8/9/2020, processo eletrônico DJe-272 divulg. 13/11/2020 public. 16/11/2020).

-- Ementa: direito constitucional e administrativo. Ação direta de inconstitucionalidade do art. 58 e seus parágrafos da Lei Federal no 9.649/1998, que tratam dos serviços de fiscalização de profissões regulamentadas.

– Estando prejudicada a Ação, quanto ao § 3o do art. 58 da Lei no 9.649/1998, como já decidiu o Plenário, quando apreciou o pedido de medida cautelar, a Ação Direta é julgada procedente, quanto ao mais, declarando-se a inconstitucionalidade do “caput” e dos § 1o, 2o, 4o, 5o, 6o, 7o e 8o deste art. 58.

– Isso porque a interpretação conjugada dos arts. 5o, XIII, 22, XVI, 21, XXIV, 70, parágrafo único, 149 e 175 da Constituição Federal, leva à conclusão, no sentido da indelegabilidade, a uma entidade privada, de atividade típica de Estado, que abrange até poder de polícia, de tributar e de punir, no que concerne ao exercício de atividades profissionais regulamentadas, como ocorre com os dispositivos impugnados.

### 4. Decisão unânime.

(STF. ADI 1717, Relator(a): Sydney Sanches, Tribunal Pleno, julgado em 7/11/2002, DJ 28/3/2003 PP-00063 EMENT VOL-02104-01 PP-00149).

Quanto ao item b):

O STF não se posicionou, de forma específica, concernente ao controle interno e externo das contas dos Conselhos Profissionais em si. Há entendimento apenas no que tange à natureza jurídica dos Conselhos Profissionais.

Por sua vez, o Tribunal de Contas da União (TCU) e os órgãos de controle interno do Poder Executivo federal, a Advocacia-Geral da União (AGU) e a Controladoria-Geral da União (CGU), possuem entendimentos divergentes.

Espera-se que o candidato aborde a controvérsia envolvendo os tipos de controle e posicione-se de forma crítica.

#### 1. Controle Externo – posição pacífica

– Por receberem e administrarem verbas públicas, os Conselhos Profissionais, como o CFQ, são fiscalizados pelo TCU.

*Eis o teor do art. 70, parágrafo único, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB)/1988:*

*Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, à legitimidade, à economicidade, à aplicação das subvenções e à renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder.*

—

*Parágrafo único. Prestará contas qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiro, bens e valores públicos ou pelos quais a União responda, ou que, em*

nome desta, assuma obrigações de natureza pecuniária. (Redação dada pela Emenda Constitucional no 19, de 1998).

--

– Os Conselhos exercem função tipicamente estatal e recebem contribuições paraestatais. Por essa razão, devem ser controlados e fiscalizados pelo TCU.

2. Controle interno e supervisão ministerial – posição divergente

– Posição do Poder Executivo federal:

O Poder Executivo, por meio da CGU e da AGU, defende que inexistente competência para exercer o controle interno ou supervisão ministerial sobre os Conselhos Profissionais.

Os Conselhos Profissionais são entidades autárquicas sui generis de regime jurídico de direito público, contudo não integram a Administração Pública e, tampouco, o Poder Executivo federal. Por não pertencer ao Poder Executivo e não possuir vínculo algum com o Estado, essas entidades não se sujeitam à supervisão ministerial e, por essa razão, o Ministério da Transparência Fiscalização e Controle (MTFC) não possui competência para atuar junto a esses conselhos nas áreas de controle interno, auditoria pública, correição, prevenção do nepotismo, conflito de interesses e atividades de ouvidoria. – Apesar de esse Ministério não atuar junto aos Conselhos Profissionais, estes devem ser controlados e fiscalizados pelo TCU, visto que os Conselhos exercem função tipicamente estatal e recebem contribuições paraestatais. (Trecho do Parecer no 00204/2016/ASJUR-MTFC/CGU/AGU, peças 12 e 13 do TC [Processo 024.941/2016-6](#)).

– Posição do TCU:

Por sua vez, o TCU defende que o Poder Executivo realize o controle interno sobre os Conselhos Profissionais.

A questão que nos parece fundamental é que, de acordo com a Carta Magna, a competência privativa para legislar acerca da organização do sistema nacional de emprego e das condições para o exercício das profissões continua vinculada à União (art. 22, XVI), ao passo que aos denominados Conselhos de Fiscalização Profissional foi delegada a competência para a aplicação da legislação relacionada ao exercício da profissão. O que parece evidente que a União somente delegou o exercício, não transferiu competência, portanto tem o poder-dever de supervisioná-lo.

Diante do que foi exposto, não resta dúvida quanto à natureza jurídica autárquica dos conselhos, à sua vinculação à administração pública federal indireta e à execução de atividades exclusivas do poder público, conforme definido pelo STF na ADI no 1.717/DF. Essas entidades exercem o poder de polícia na fiscalização do exercício profissional mediante delegação da União. Além disso, foram criadas por iniciativa do Poder Executivo com o objetivo específico de execução das atividades delegadas. Assim, não se justifica que o poder público confira autonomia praticamente absoluta para essas entidades, cuja atuação restaria adstrita à observância dos princípios que regem a Administração Pública, cabendo a eles próprios a regulamentação da gestão dos recursos públicos arrecadados.

## Questão 2

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Espera-se que o candidato apresente alguns dos princípios constitucionais do processo civil (conforme item 3.1 do edital). Os principais princípios constitucionais do processo civil são: 1) Livre e efetivo acesso à justiça; 2) Assistência jurídica integral e gratuita; 3) Devido processo legal; 4) Juízo natural; 5) Motivação das decisões judiciais; 6) Contraditório e ampla defesa; 7) Vedação à prova ilícita (licitude das provas); 8) Razoável duração do processo; 9) Isonomia no tratamento das partes; 10) Publicidade dos atos processuais.

Também espera-se que o candidato reconheça que, no sistema processual brasileiro, todos os juízes de primeiro e de segundo grau devem aplicar os princípios constitucionais na resolução dos casos, à luz do controle difuso de constitucionalidade. Portanto, não se trata de uma tarefa exclusiva do Supremo Tribunal Federal.

Por fim, o candidato deve apresentar um exemplo concreto de aplicação de um princípio constitucional na resolução de uma questão processual, justificando a sua pertinência.

### **103 – Analista de Sistemas – Ênfase em Sistemas e Processos**

#### **Questão 1**

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Quanto aos princípios mais importantes do desenvolvimento ágil, espera-se que o candidato aborde a divisão do projeto em “*sprints*”, focando em entregas funcionais, em espaços de tempo curtos.

A respeito da complementaridade dos conceitos da gestão ágil de projeto, o candidato deve mencionar que a aplicação dos princípios da gestão ágil não disputa espaço com outros padrões e que, na verdade, vem auxiliar a execução de processos e tarefas de padrões, como ITIL (projeto e transição do serviço) e COBIT 5 (nos seguintes processos: gerenciar programas e projetos, gerenciar definição de requisitos e gerenciar aceitação e transição da mudança).

No que tange aos benefícios advindos do emprego da gestão ágil de projetos, espera-se que o candidato relacione que a agilidade proporcionada por esse modelo de gestão de projetos conduz à agilidade nas entregas, na redução de custos, e ao alinhamento ao negócio.

Em resumo, o candidato deve apresentar como os princípios da gestão ágil podem ser empregados no desempenho de sua função como analista de sistemas e os benefícios alcançados principalmente no alinhamento estratégico.

#### **Questão 2**

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Atomicidade – refere-se às transações que resultaram totalmente em falha ou sucesso. Cada transação refere-se a uma única operação lógica sobre os dados. Mesmo que apenas uma parte da transação falhe, a transação inteira falhará e o estado da base de dados permanecerá inalterado.

Consistência – garante que os dados satisfaçam todas as regras de validação, ou seja, a transação nunca deixa o banco de dados sem completar seu estado.

Isolamento – realiza o controle de concorrência, isto é, gerenciar múltiplos acessos simultâneos ao mesmo tempo em que mantém a integridade dos dados.

Durabilidade – os efeitos de uma transação em caso de sucesso devem persistir no banco de dados mesmo em casos de quedas de energia, travamentos ou erros. Garante que os dados estarão disponíveis em definitivo.

### **104 – Analista de Sistemas – Ênfase em Infraestrutura**

#### **Questão 1**

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Quanto aos princípios mais importantes do desenvolvimento ágil, espera-se que o candidato aborde a divisão do projeto em “*sprints*”, focando em entregas funcionais, em espaços de tempo curtos.

A respeito da complementaridade dos conceitos da gestão ágil de projeto, o candidato deve mencionar que a aplicação dos princípios da gestão ágil não disputa espaço com outros padrões e que, na verdade, vem auxiliar a execução de processos e tarefas de padrões, como ITIL (projeto e transição do serviço) e COBIT 5 (nos seguintes processos: gerenciar programas e projetos, gerenciar definição de requisitos e gerenciar aceitação e transição da mudança).

No que tange aos benefícios advindos do emprego da gestão ágil de projetos, espera-se que o candidato relacione que a agilidade proporcionada por esse modelo de gestão de projetos conduz à agilidade nas entregas, na redução de custos, e ao alinhamento ao negócio.

Em resumo, o candidato deve apresentar como os princípios da gestão ágil podem ser empregados no desempenho de sua função como analista de sistemas e os benefícios alcançados principalmente no alinhamento estratégico.

## Questão 2

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Na introdução ao texto, espera-se que o candidato exponha os tipos de problemas de segurança relacionados às tecnologias mencionadas, assim como possíveis consequências que as sanções da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) podem trazer às organizações.

Quanto aos certificados digitais, espera-se que o candidato discorra acerca do facilitador em seu uso por pessoas ou dispositivos para identificação, rastreabilidade e criptografia das informações, assim como mencione possíveis formas de utilização.

Com relação ao anti-*spam*, espera-se uma relação da utilização de *spam* para engenharia social e (ou) outros tipos de *malware*, e as formas de utilização do anti-*spam* para evitar problemas com esses ataques.

A respeito dos *firewalls*, deve ser apresentada a importância de sua utilização nos mais diversos ambientes, como domésticos, públicos e (ou) corporativos, e, do mesmo modo, sua importância para o bloqueio de ataques de diversas naturezas e boas práticas de utilização.

Em resumo, o candidato deverá apresentar as definições e as medidas necessárias para garantir uma resiliência de ambientes, uma vez que nem todos os tipos de ataques podem ser contidos. A apresentação da relação entre os três tipos de tecnologia é um ponto esperado, e a ordem da apresentação das três é irrelevante para a avaliação.

## 105 – Analista Superior – Ênfase Geral

### Questão 1

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

O Total Quality Management (TQM) tem como objetivo fundamental a qualidade. Esse protagonismo da qualidade é o que o difere dos demais sistemas. Uma empresa gerida pelo princípio da qualidade não tem o lucro como o seu principal objetivo, que continua a ser importante, mas é visto como consequência da qualidade.

O TQM é tipicamente definido por 11 tópicos: orientação ao cliente; qualidade em primeiro lugar; ação orientada por prioridades; ação orientada por fatos e dados; controle de processos; controle da dispersão; cliente deve ser atendido nos seus desejos; controle prévio de problemas; foco na prevenção de erros; respeito pelo empregado como ser humano; e comprometimento da alta direção.

A implantação de um sistema de qualidade envolve muito mais que uma mera alteração na rotina de trabalho. Trata-se de uma mudança da cultura organizacional, sendo necessário muito tempo de treinamento e convencimento dos colaboradores internos. Para esse processo, é fundamental o engajamento da alta administração da companhia.

A principal dificuldade de implantação do TQM é quebrar, de verdade, a lógica do lucro e aceitar que ele será consequência da qualidade.

**Questão 2**

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

As características econômicas dominantes de um setor são definidas por fatores como a dimensão do mercado, a taxa de crescimento, o número e o tamanho de compradores e vendedores, os limites geográficos do mercado, o grau de diferenciação de produtos, o ritmo de inovação de produtos, as condições de oferta e demanda, o grau em que os custos são afetados por economias de escala e os efeitos da curva de aprendizado/experiência. O entendimento das características econômicas de um setor serve de preparação para uma análise futura e permite compreender os tipos de ações estratégicas que outros participantes do setor podem adotar.

O caráter, a combinação e as sutilezas das forças competitivas que operam em um setor nunca são os mesmos de outros setores. É importante conhecer: (i) as pressões competitivas associadas a manobras e a medidas ágeis para obter a preferência dos compradores entre os vendedores concorrentes no setor; (ii) as pressões competitivas associadas à ameaça de novos entrantes no mercado; (iii) as pressões competitivas provenientes das tentativas de empresas em outros setores para conquistar compradores para os próprios produtos substitutos; (iv) as pressões competitivas que se originam do poder de negociação do fornecedor e da colaboração entre fornecedores e vendedor; e (v) as pressões competitivas que se originam do poder de negociação do comprador e da colaboração entre vendedor e comprador.

Os fatores-chave de sucesso de um setor são os competitivos, que afetam consideravelmente a capacidade dos participantes para prosperarem no mercado, como, por exemplo: os elementos da estratégia específicos; os atributos do produto; os recursos e a capacitação; a capacidade competitiva; e as realizações no mercado que indicam a diferença entre ser um concorrente forte e um fraco. Os fatores-chave de sucesso, por sua própria natureza, são tão relevantes para o sucesso competitivo futuro a ponto de todas as empresas no setor precisarem prestar atenção cuidadosa a eles ou arriscarem-se a ser um perdedor no setor.

De acordo com o setor, os fatores-chave de sucesso podem variar. Em uma indústria de bebidas, são a plena capacidade produtiva e a propaganda inteligente; no setor de varejo, pode ser o *layout* de uma loja; em uma indústria de latas de alumínio, um dos fatores de sucesso pode ser possuir unidades produtivas próximas dos consumidores.

**106 – Analista Superior – Ênfase em Comunicações****Questão 1**

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Quanto à importância da presença digital das organizações, espera-se que o candidato apresente elementos positivos da cultura digital, como, por exemplo, proximidade, interatividade, senso de comunidade e acessibilidade ao conhecimento.

Com relação à comunicação institucional, o candidato deverá dissertar a respeito das páginas (Instagram, Facebook, YouTube) corporativas como estratégia de comunicação pública; nesse sentido, deverá citar aspectos relacionados à linguagem da comunicação institucional, como os valores e as missões da organização, a identidade visual e o conteúdo acessível e factual relacionado ao campo de atuação da instituição.

Acerca da linguagem para cada plataforma, o candidato deverá citar os princípios da comunicação midiática, adaptando a mensagem ao meio com o objetivo de atingir um público ainda maior. O candidato deve observar qual é a especificidade de cada plataforma e dissertar com referência à potencialidade de cada uma delas para o Conselho Federal de Química. Deve citar, por exemplo, a possibilidade de criar uma narrativa completa por meio de imagens no Instagram e deve-se atentar ao texto para cada rede social (textos extensos costumam ter menos leituras nas redes). É importante que o candidato aborde também a possibilidade da

comunicação em vídeos cápsulas com entrevistas, por exemplo. A respeito da estratégia, o candidato deve dissertar em relação ao público-alvo, ou seja, a quem deseja impactar. Assim, é possível definir o tipo de conteúdo mais adequado. O texto deve citar ainda a importância da mensuração de resultados. Desse modo, poderá também corrigir possíveis ruídos e aplicar novos conhecimentos em ações futuras.

Enfim, o candidato precisará explicitar como se darão as interações com o público e qual será a estratégia para que essa interação ocorra de forma efetiva e construtiva, seja por meio de frases, como “comente você também”, ou de *hashtags* e campanhas específicas.

## Questão 2

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

O Total Quality Management (TQM) tem como objetivo fundamental a qualidade. Esse protagonismo da qualidade é o que o difere dos demais sistemas. Uma empresa gerida pelo princípio da qualidade não tem o lucro como o seu principal objetivo, que continua a ser importante, mas é visto como consequência da qualidade.

O TQM é tipicamente definido por 11 tópicos: orientação ao cliente; qualidade em primeiro lugar; ação orientada por prioridades; ação orientada por fatos e dados; controle de processos; controle da dispersão; cliente deve ser atendido nos seus desejos; controle prévio de problemas; foco na prevenção de erros; respeito pelo empregado como ser humano; e comprometimento da alta direção.

A implantação de um sistema de qualidade envolve muito mais que uma mera alteração na rotina de trabalho. Trata-se de uma mudança da cultura organizacional, sendo necessário muito tempo de treinamento e convencimento dos colaboradores internos. Para esse processo, é fundamental o engajamento da alta administração da companhia.

A principal dificuldade de implantação do TQM é quebrar, de verdade, a lógica do lucro e aceitar que ele será consequência da qualidade.

## 107 – Analista Superior – Ênfase em Gestão de Pessoas

### Questão 1

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

A legislação mencionada na questão aponta para obrigatoriedades da folha de pagamento, que deverá ser efetuada até o quinto dia útil do mês subsequente ao vencido, conforme determina o parágrafo 1º do art. 459 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Nela, o pagamento divide-se em duas partes distintas: proventos e descontos.

Os proventos englobam os salários, as horas extras, o adicional de insalubridade, o adicional de periculosidade, o adicional noturno, o salário-família, as diárias para viagem e a ajuda de custo. Já os descontos são a alíquota de previdência, o imposto de renda, a contribuição sindical, seguros, adiantamentos, faltas e atrasos e vale-transporte, sempre tendo como foco o salário-base do trabalhador.

Saber a data de pagamento do salário é importante porque a folha de pagamento tem que fechar alguns dias antes, permitindo que se contenha o período de 30 dias trabalhados a serem percebidos pelo trabalhador. O período é registrado em cartão de ponto por meio da soma das horas trabalhadas, anotando-se também as faltas não justificadas que, no futuro, poderão ocasionar descontos nos dias de férias, bem como em horas extras que, de acordo com a nova CLT, podem ser pagas ou abonadas.

Com relação ao INSS, sua função é a arrecadação de fundos para a previdência social e, no futuro, para que o trabalhador tenha seu direito à aposentadoria preservado. Para tanto, contam-se todos os dias trabalhados, ainda restando o desconto também para o período de férias.

É necessário perceber que tanto o salário-família quanto a pensão alimentícia não são considerados nos cálculos de alíquota de IRRF e de INSS; assim, sua influência será na declaração dos valores pagos constantes na folha de pagamento.

Descrever as partes de uma folha de pagamento, explicando fontes, objetivos, recolhimentos, pagamentos e a diferença entre proventos, salários-base e remuneração.

## Questão 2

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

O Total Quality Management (TQM) tem como objetivo fundamental a qualidade. Esse protagonismo da qualidade é o que o difere dos demais sistemas. Uma empresa gerida pelo princípio da qualidade não tem o lucro como o seu principal objetivo, que continua a ser importante, mas é visto como consequência da qualidade.

O TQM é tipicamente definido por 11 tópicos: orientação ao cliente; qualidade em primeiro lugar; ação orientada por prioridades; ação orientada por fatos e dados; controle de processos; controle da dispersão; cliente deve ser atendido nos seus desejos; controle prévio de problemas; foco na prevenção de erros; respeito pelo empregado como ser humano; e comprometimento da alta direção.

A implantação de um sistema de qualidade envolve muito mais que uma mera alteração na rotina de trabalho. Trata-se de uma mudança da cultura organizacional, sendo necessário muito tempo de treinamento e convencimento dos colaboradores internos. Para esse processo, é fundamental o engajamento da alta administração da companhia.

A principal dificuldade de implantação do TQM é quebrar, de verdade, a lógica do lucro e aceitar que ele será consequência da qualidade.

## 108 – Contador – Ênfase em Contabilidade e Custos

### Questão 1

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

Para responder ao primeiro item, o candidato deverá dizer que a 3ª linha de defesa se resume à atividade de auditoria interna (estrutura); que a auditoria interna deverá prover avaliações independentes acerca da eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos (função); e que a auditoria interna deverá fornecer asseguração aos órgãos de governança e à alta administração (1ª e 2ª linhas de defesa) de que os processos de gestão de riscos operam de maneira eficaz, a fim de se alcançarem os objetivos em relação ao gerenciamento de riscos e controles (responsabilidades).

No segundo item, o candidato deve avaliar o sistema de controle interno da organização, destacando alguns dos aspectos a seguir.

1. Ambiente de controle: I. efetividade do compromisso com a integridade e os valores éticos; II. exercício efetivo da responsabilidade de supervisão; III. eficácia da estrutura, da autoridade e da responsabilidade frente às atividades operacionais; e IV. efetivo compromisso dos colaboradores e dos gestores com a missão, a visão e os valores institucionais;
2. Avaliação de riscos: I. especificação de objetivos adequados; II. identificação e análise dos riscos; III. avaliação dos riscos de fraude; e IV. identificação e análise das mudanças significativas;
3. Atividades de controle: I. desenvolvimento de atividades de controle; II. identificação de controles gerais; e III. avaliação da aplicação de políticas, normas e procedimentos relativos às atividades desenvolvidas.

No terceiro item, espera-se que o candidato indique que foi detectado: erro (fato 1); risco (fato 2); fraude (fato 3) e aponte soluções de melhoria do sistema de controle interno que devem ser adotadas, como:

medidas para assegurar o cumprimento das normas; segregação de funções para mitigar riscos de fraude; implantação de sistemas informatizados de controle.

## Questão 2

Espera-se que o candidato redija o texto considerando os aspectos a seguir.

O balanço patrimonial tem o propósito de apresentar uma posição estruturada da situação patrimonial e financeira de uma entidade contábil mediante discriminação e evidenciação dos itens que compõem o patrimônio da entidade. No balanço patrimonial, os diversos usuários da informação contábil podem reconhecer os ativos, passivos e patrimônio líquido da organização e assim obter informações sobre as origens e usos dos recursos econômicos da entidade que reporta, reivindicações contra a entidade e alterações em recursos e reivindicações. Podem ainda extrair importantes indicadores de performance, de endividamento e de liquidez, dentre outros, em termos de evolução ou de composição da situação patrimonial da instituição.

Com o objetivo de evidenciar as principais características do desempenho econômico da instituição, na demonstração do resultado é discriminada a composição e a formação do resultado (ou lucro) de determinado período. Ao reconhecer receitas e despesas, no sentido amplo, também é possível visualizar como a instituição realiza suas margens de lucro, o peso e a relevância de custos e de suas despesas operacionais e não operacionais. Também, por esse demonstrativo, se extrai informações para formação de índices de rentabilidade do investimento e do patrimônio líquido, de diversos tipos de margens de lucro, com os quais se pode analisar a situação atual com relação ao mercado e concorrência e/ou projetar possíveis tendências de resultados.

O Fluxo de Caixa é a principal ferramenta de controle financeiro de qualquer entidade contábil, pois nele são discriminadas e apuradas todos os recebimentos (entradas) e pagamentos (saídas) por períodos. Com ele a instituição passa a contar com um instrumento de controle financeiro que lhe permite acompanhar e gerenciar as movimentações financeiras, tanto em termos atuais como em visão prospectiva de forma direta. Para o usuário externo, o fluxo de caixa indireto é uma peça importante para que se possa avaliar a capacidade de geração líquida de caixa, o nível de conversão de lucro em caixa, os efeitos dos financiamentos e investimentos, enfim a liquidez e capacidade financeira de forma geral da instituição.

A Demonstração do Valor Adicionado (DVA), a qual representa um dos elementos componentes do Balanço Social, tem por finalidade evidenciar a riqueza criada pela entidade e sua distribuição. Esse demonstrativo tem sua utilidade mais de cunho macroeconômico. Nesse sentido, pode ser utilizada pelos órgãos da administração pública para avaliar de que forma a entidade influencia economicamente a comunidade na qual está inserida. Também serve para que entidades representativas, como sindicatos, avaliam comparativamente a remuneração dos trabalhadores. De forma geral, serve para avaliação dos efeitos sociais produzidos pela distribuição da riqueza entre os elementos que participaram de sua geração, tais como empregados, financiadores, acionistas, governo e outros, bem como a parcela da riqueza não distribuída.

Brasília-DF, 14 de outubro de 2021.

**Coordenação Pedagógica**  
**Instituto Americano de Desenvolvimento – IADES**