



**CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA - CFP**  
**CONCURSO PÚBLICO PARA CARGOS DE NÍVEL MÉDIO E NÍVEL SUPERIOR**

**PADRÃO DEFINITIVO**  
**RESPOSTA DA PROVA DISCURSIVA**  
**CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR**  
(Data de aplicação: 1º de dezembro de 2024)

O padrão de resposta apresenta sugestões de abordagens, entre outras possíveis, que devem ser avaliadas segundo os princípios da adequação e da pertinência ao tema proposto, da ordem de desenvolvimento e da qualidade e da força dos argumentos. Em linhas gerais, é esperado que o(a) candidato(a) aborde, de forma correta e coerente, o(s) tópico(s) apresentado(s) na questão.

**1 ANALISTA TÉCNICO/ADMINISTRATIVO (CÓDIGO 400)**

O modelo gerencial, em sua fase inicial, implica administrar a res publica de forma semelhante ao setor privado, de forma eficiente, com a utilização de ferramentas que consigam maximizar a riqueza do acionista, ou a satisfação do usuário (considerando-se a realidade do serviço público). Nesse sentido, buscar-se-á a adoção de uma postura mais empresarial, empreendedora, aberta a novas ideias e voltada para o incremento na geração de receitas e no maior controle dos gastos públicos. A partir daí, começa a ser difundida a ideia de devolução ao setor privado daqueles serviços que o Poder Público não tem condições de prestar com eficiência (privatizações), devendo o Estado desenvolver aquilo que cabe intrinsecamente a ele fazer (diplomacia, segurança, fiscalização etc.). Nesse sentido, são destacados princípios a serem observados na construção desse modelo, tais como: formação de parcerias; foco em resultados; visão estratégica; Estado catalisador, em vez de remador; visão compartilhada; e busca da excelência.

Assim, o modelo gerencial (puro, inicial) buscou responder com maior agilidade e eficiência aos anseios da sociedade, insatisfeita com os serviços recebidos do setor público.

As correntes do paradigma do cliente na Administração Pública são divididas em: Modelo gerencial puro; Consumerism; e PSO (*Public Service Orientation*).

A preocupação primeira do modelo gerencial puro foi o incremento da eficiência, tendo em vista as disfunções do modelo burocrático. Nessa fase, o usuário do serviço público é visto tão somente como o financiador do sistema.

No *Consumerism*, há o incremento na busca pela qualidade, decorrente da mudança do modo de ver o usuário do serviço, de mero contribuinte para cliente consumidor de serviços públicos. Nesse momento, há uma alteração no foco da organização, de modo a observar com maior cuidado a razão de sua existência: a satisfação de seu consumidor. Com isso, buscar-se-á conhecê-lo por meio, dentre outras coisas, de pesquisas de opinião e procurar-se-á proporcionar um atendimento diferenciado com vistas ao atendimento de necessidades individualizadas.

No PSO, o entendimento de que o usuário do serviço deve ser visto como cliente-consumidor perdeu força, principalmente porque a ideia de consumidor poderia levar a um atendimento melhor para alguns e pior para outros, num universo em que todos têm os mesmos direitos. É possível perceber isso quando levamos em consideração que clientes mais bem organizados e estruturados teriam mais poder para pleitear mais ou melhores serviços, culminando em prejuízo para os menos estruturados. Por isso, nessa abordagem, é preferível o uso do conceito de cidadão, que, em vez de buscar a sua satisfação, estaria voltado para a consecução do bem-comum. Com isso, o que se busca é a equidade, ou seja, o tratamento igual a todos os que se encontram em situações equivalentes.

**2 ANALISTA TÉCNICO/AUDITOR INTERNO (CÓDIGO 402)**

A atividade de auditoria interna é realizada por colaboradores da própria entidade auditada e funciona como órgão de assessoria da administração. Sua finalidade é agregar valor ao resultado da organização, por meio de sugestões para melhoria dos processos e do funcionamento dos controles internos. A auditoria externa, por sua vez, é conduzida por auditores independentes, com foco em verificar a conformidade das demonstrações financeiras com normas contábeis e a legislação vigente, oferecendo maior credibilidade a terceiros, como investidores e órgãos reguladores.

A auditoria contábil é voltada para a verificação da integridade e para a precisão das demonstrações financeiras, de acordo com a estrutura de relatório financeiro aplicável. A auditoria operacional, por sua vez, avalia a eficiência e a eficácia dos processos e das operações da organização, buscando oportunidades de melhoria e otimização. Os auditores internos podem realizar ambas modalidades, mas os auditores externos apenas realizam a auditoria contábil.

### **3 ANALISTA TÉCNICO/COMUNICAÇÃO (CÓDIGO 403)**

As tecnologias digitais transformaram profundamente o modo como as notícias são produzidas, distribuídas e consumidas. Se, por um lado, trouxeram agilidade, acessibilidade e pluralidade, por outro, impuseram novos desafios, como a qualidade da informação, a sustentabilidade financeira dos veículos de comunicação e o impacto da personalização dos conteúdos. Alguns dos aspectos que podem ser citados são a velocidade e o imediatismo, a multiplicidade de plataformas, as mudanças nos processos de apuração, o aumento do jornalismo participativo, além da automação e da introdução de recursos por meio de inteligência artificial.

Ainda que a pirâmide invertida persista na mídia digital, na Internet há uma série de características que devem ser melhor exploradas, como a possibilidade da estrutura no formato de pirâmide deitada. Há ainda de se considerar o uso da hipertextualidade, da multimídia, do imediatismo e da interação, além de outros recursos, como a personalização, a memória e a ubiquidade. Os textos da notícia mantêm a objetividade e a clareza, tendem a ser mais curtos, com chamadas atrativas.

Os critérios de seleção e noticiabilidade no ambiente pós-Internet passaram por mudanças significativas, influenciados pelas novas dinâmicas digitais. A Internet, ao facilitar a circulação massiva de informações e alterar o comportamento de consumo de notícias, também impactou a maneira como os veículos de comunicação decidem o que é ou não notícia. Além dos critérios tradicionais de noticiabilidade, alguns dos aspectos que influenciam são a velocidade e o imediatismo, os recursos de SEO, a viralização nas redes sociais (*trending topics*), entre outros.

### **4 ANALISTA TÉCNICO/CONTABILIDADE (CÓDIGO 404)**

O ajuste a valor recuperável de ativos imobilizados, também conhecido como *impairment*, ocorre quando o valor contábil de um ativo é superior ao valor que a empresa espera recuperar, seja por meio do uso contínuo desse ativo ou pela sua venda. Esse ajuste é necessário quando há indicativos de que o ativo pode ter sofrido perda de valor, como obsolescência tecnológica, danos físicos, mudanças no mercado que afetem a demanda ou as expectativas de menores fluxos de caixa futuros associados ao ativo. Para determinar o valor recuperável, é realizado o confronto entre o valor contábil do ativo e o maior valor entre o preço líquido de venda e o valor em uso (fluxo de caixa descontado esperado do uso contínuo do ativo). Caso o valor contábil exceda o valor recuperável, a empresa deve reconhecer uma perda por *impairment*, que é contabilizada como uma despesa na demonstração do resultado.

O ajuste a valor recuperável impacta diretamente os demonstrativos financeiros de uma empresa. No balanço patrimonial, o valor contábil do ativo imobilizado é reduzido pelo montante da perda por *impairment*, ajustando o ativo ao seu novo valor recuperável. Essa redução diminui o total de ativos e, conseqüentemente, o patrimônio líquido da empresa, já que há um impacto negativo nos lucros acumulados. Na demonstração do resultado do exercício, a perda por *impairment* é reconhecida como uma despesa não recorrente, o que diminui o lucro líquido.

### **5 ANALISTA TÉCNICO/LICITAÇÕES E CONTRATOS (CÓDIGO 405)**

O pregão é a modalidade voltada para a aquisição de bens e serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado. Sua principal característica é a escolha pelo menor preço ou maior desconto, com a possibilidade de lances sucessivos. O pregão eletrônico é a regra na nova lei, trazendo mais transparência e competitividade. É amplamente utilizado em compras de rotina, como materiais de escritório e equipamentos de informática.

Já a concorrência é indicada para contratações de maior complexidade, como obras e serviços de engenharia, concessões ou bens e serviços especiais. Nessa modalidade, há mais rigor na habilitação dos licitantes e o processo é mais demorado. Ela pode adotar diferentes critérios de julgamento, como menor preço ou melhor técnica, sendo ideal para contratos que exigem maior análise técnica e financeira.

### **6 ANALISTA TÉCNICO/PSICOLOGIA (CÓDIGO 406)**

A ascensão da pauta ESG (*Environmental, Social, and Governance*) está levando as empresas a revisarem suas diretrizes e comportamentos para se alinharem a esses novos padrões. Embora as crenças e valores fundamentais do negócio geralmente sejam mantidos, os comportamentos, que são uma das partes mais visíveis da cultura empresarial, tendem a ser ajustados para atender às demandas externas e internas. Empresas que ainda não estão alinhadas à agenda ESG provavelmente precisarão rever suas diretrizes em breve para se manterem competitivas e relevantes no mercado.

O papel das lideranças no reforço da cultura organizacional é fundamental, pois elas atuam como modelos de comportamento e valores dentro da empresa. As lideranças devem promover e exemplificar os princípios e a visão da organização, garantindo que suas ações estejam alinhadas com a cultura desejada. Além disso, é crucial que elas incentivem a comunicação aberta e transparente, reconheçam e recompensem comportamentos que refletem a cultura organizacional e ofereçam suporte contínuo ao desenvolvimento dos colaboradores. Ao fazer isso, as lideranças não apenas reforçam a cultura existente, mas também inspiram os funcionários a se engajarem e contribuírem para um ambiente de trabalho coeso e motivador.

As principais motivações das gerações Y (*Millennials*) e Z no ambiente corporativo incluem a busca por desafios constantes, oportunidades de desenvolvimento e experimentação, e a possibilidade de contribuir em projetos relevantes e distintos. Para atender a essas expectativas, as empresas devem substituir o conceito linear e tradicional de plano de carreira por diferentes oportunidades de desenvolvimento, como programas de *job rotation*. Além disso, é importante que as organizações trabalhem sistematicamente os processos de formação de sucessores, uma vez que a rotatividade crescente é um fato em todos os níveis hierárquicos. Adaptar os

planos de carreira dessa forma ajudará a manter os talentos na organização e a alinhar as expectativas das novas gerações com os objetivos estratégicos do negócio.

## **7 ANALISTA TÉCNICO/TI/DESENVOLVIMENTO (CÓDIGO 407)**

Quanto ao conceito de uma ferramenta ETL e sua função dentro de um ambiente de data *warehouse*, destacando como ela contribui para a eficiência da gestão de dados, é preciso mencionar, pelo menos, o seguinte: uma ferramenta ETL (*Extract, Transform, Load*) é um sistema que automatiza o processo de integração de dados provenientes de diversas fontes em um data *warehouse*. Sua função principal é garantir que os dados sejam coletados de diferentes sistemas (extração), convertidos e organizados para atender às necessidades específicas de análise e relatórios (transformação) e, por fim, carregados em um repositório centralizado para acesso e análise (carga). Essas ferramentas são essenciais para a eficiência da gestão de dados, pois facilitam a consolidação de informações, asseguram a integridade e a consistência dos dados e, conseqüentemente, melhoram a qualidade das análises realizadas pela organização.

Sobre a descrição do processo de extração, transformação e carga, detalhando as principais atividades envolvidas em cada uma dessas etapas, espera-se que o candidato mencione, que na extração, os dados são coletados de diversas fontes, que podem incluir bancos de dados relacionais, arquivos CSV, APIs, sistemas legados, entre outros. O objetivo é reunir dados que podem ser relevantes para a análise, independentemente de sua origem. Durante a extração, é crucial garantir que os dados sejam coletados de maneira eficiente e sem perda de informações. Transformação: após a extração, os dados coletados passam por um processo de transformação. Essa etapa pode incluir a limpeza dos dados (remover duplicatas, corrigir erros, preencher valores ausentes), a normalização (ajustar formatos diferentes para um padrão único) e a integração de dados de diferentes fontes. Além disso, é comum que sejam aplicadas regras de negócios para garantir que os dados estejam prontos para análise, como o cálculo de indicadores ou a agregação de informações. Carga: por fim, os dados transformados são carregados em um data *warehouse* ou em outro repositório de dados. Essa carga pode ser feita de forma completa (todas as informações de uma vez) ou incremental (apenas as novas informações desde a última atualização). O importante é que os dados estejam organizados e prontos para serem utilizados em relatórios e análises.

Com relação à citação e à descrição de duas ferramentas ETL amplamente utilizadas no mercado, destacando suas principais funcionalidades e diferenciais, o texto deve mencionar, pelo menos, que a *Informatica PowerCenter* é uma das ferramentas ETL mais reconhecidas no mercado, o *Informatica PowerCenter* oferece uma interface amigável para o desenvolvimento de processos de ETL. Suas principais funcionalidades incluem a capacidade de conectar-se a uma ampla variedade de fontes de dados, suporte para transformação de dados complexa e recursos de monitoramento e gerenciamento de fluxos de dados. A ferramenta é altamente escalável e é utilizada por grandes organizações para integrações de dados em larga escala. Outra ferramenta ETL é o *Talend*, o qual é uma ferramenta de código aberto que fornece uma plataforma robusta para integração de dados. Suas funcionalidades incluem suporte a múltiplas fontes de dados, uma ampla gama de componentes para transformação de dados e a capacidade de realizar integração em tempo real. O *Talend* também permite a construção de processos ETL por meio de uma interface gráfica, facilitando o desenvolvimento e a manutenção de integrações.

## **8 ANALISTA TÉCNICO/TI/SUPORTE (CÓDIGO 408)**

Quanto ao conceito e ao funcionamento das VLANs, descrevendo o propósito principal da segmentação de redes e como isso contribui para a eficiência e a segurança da comunicação entre dispositivos, é preciso mencionar, pelo menos, o seguinte: uma VLAN é uma rede lógica que agrupa dispositivos em uma mesma rede, independentemente de sua localização física. Isso significa que dispositivos em diferentes partes da rede podem se comunicar como se estivessem na mesma LAN, embora estejam fisicamente separados. O propósito principal da segmentação de redes por meio de VLANs é isolar o tráfego entre diferentes grupos de dispositivos, reduzindo a colisão de pacotes e aumentando a segurança, pois impede que usuários não autorizados acessem informações sensíveis. As VLANs funcionam utilizando *switches* gerenciáveis que reconhecem as *tags* VLAN nos quadros Ethernet. Cada quadro recebe uma etiqueta que indica a qual VLAN pertence, permitindo que o *switch* direcione o tráfego apenas para os dispositivos que estão na mesma VLAN, isolando, assim, o tráfego entre diferentes VLANs.

Sobre a descrição dos diferentes tipos de VLANs (como VLANs de dados, de gerenciamento e de voz) e suas aplicações em um ambiente corporativo, explicando em quais situações cada tipo é mais adequado e quais benefícios eles oferecem, espera-se que o candidato mencione, que existem diferentes tipos de VLANs, cada uma projetada para atender a necessidades específicas: VLAN de dados: utilizadas para segmentar o tráfego de dados normais, permitindo que diferentes departamentos (como vendas e finanças) se comuniquem de forma eficiente sem interferir um no outro. VLAN de gerenciamento: reservadas para o tráfego de gerenciamento da rede, como acesso a dispositivos de rede e monitoramento, garantindo que as configurações e a supervisão da rede não sejam afetadas pelo tráfego de dados. VLAN de voz: específicas para tráfego de voz sobre IP (VoIP), garantem que as chamadas de voz tenham prioridade sobre outros tipos de tráfego, reduzindo a latência e melhorando a qualidade das chamadas. Cada tipo de VLAN é mais adequado a situações específicas; por exemplo, uma VLAN de dados pode ser ideal para um departamento que lida com informações confidenciais, enquanto uma VLAN de voz é crucial para garantir a qualidade das comunicações.

Com relação aos desafios e as melhores práticas para a implementação de VLANs em uma rede corporativa, mostrando questões como configuração, gerenciamento e possíveis problemas de desempenho ou segurança, além de sugerir soluções para mitigar esses desafios, o texto deve mencionar, pelo menos, que a implementação de VLANs em uma rede corporativa pode apresentar desafios, como configuração complexa, gerenciamento de múltiplas VLANs e potenciais problemas de desempenho ou segurança. Para mitigar esses desafios, algumas melhores práticas incluem: – documentação clara: manter um registro detalhado da configuração da rede e

das VLANs pode ajudar na resolução de problemas e na manutenção da rede; – segurança: implementar medidas de segurança, como autenticação e controle de acesso, para proteger as VLANs contra acessos não autorizados; e – gerenciamento de tráfego: monitorar o desempenho das VLANs e ajustar as configurações conforme necessário para garantir que não haja congestionamento ou latência excessiva. Além disso, a utilização de ferramentas de gerenciamento de rede pode facilitar a administração e o monitoramento das VLANs, proporcionando uma visão clara do tráfego e da saúde da rede.

Brasília/DF, 28 de janeiro de 2025.

**INSTITUTO QUADRIX**