

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
-----------	-------	-------------------

ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:	ORDEM
---	-------

## 116 – Profissional de Nível Universitário Jr Psicologia

### INSTRUÇÕES

1. Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova.
3. Antes de iniciar a prova, confira a numeração de todas as páginas.
4. A prova desta fase é composta de 40 questões objetivas.
5. Nesta prova, as questões são de múltipla escolha, com 5 (cinco) alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
6. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
7. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome nele impresso corresponde ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
8. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
9. O tempo de resolução das questões, incluindo o tempo para preenchimento do cartão-resposta, é de 5 (cinco) horas.
10. Não será permitido ao candidato:
  - a) Manter em seu poder relógios e aparelhos eletrônicos ou qualquer objeto identificável pelo detector de metais. Tais aparelhos deverão ser desligados e colocados OBRIGATORIAMENTE dentro do saco plástico, que deverá ser acomodado embaixo da carteira ou no chão. É vedado também o porte de armas.
  - b) Usar bonés, gorros, chapéus ou quaisquer outros acessórios que cubram as orelhas.
  - c) Usar fone ou qualquer outro dispositivo no ouvido. O uso de tais dispositivos somente será permitido quando indicado para o atendimento especial.
  - d) Levar líquidos, exceto se a garrafa for transparente e sem rótulo.
  - e) Comunicar-se com outro candidato, usar calculadora e dispositivos similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
  - f) Portar carteira de documentos/dinheiro ou similares.
  - g) Usar óculos escuros, ressalvados os de grau, quando expressamente por recomendação médica, devendo o candidato, então, respeitar o subitem 5.6.5 do Edital.
  - h) Emprestar materiais para realização das provas.

Caso alguma dessas exigências seja descumprida, o candidato será excluído do processo seletivo.
11. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova e o cartão-resposta.
12. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

Conhecimento  
Específico

Estudo de Caso

DURAÇÃO DESTA PROVA: 5 horas.

✂.....

RESPOSTAS							
01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -	31 -	36 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -	32 -	37 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -	34 -	39 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -	35 -	40 -



## CONHECIMENTO ESPECÍFICO

**\*01 - Considere a seguinte descrição de uma festa de final de ano numa empresa:**

Eu e uma amiga conhecemos a esposa de Nicanor, Genovena (nomes fictícios), que nos deixou com impressões bastante curiosas. Em um momento da festa, ela tomou o centro das atenções na nossa roda de conversa e parecia segura e até mesmo um pouco intimidadora. Minha amiga disse que conversou com Genovena em separado em outro momento da festa, no qual ela parecia bastante afável e atenciosa. Nesse momento, Genovena disse à minha amiga que seus pais sempre cobraram muito dela com relação aos estudos e ao seu comportamento, dizendo que “talvez meus pais tenham esperado demais de mim”. Nesse momento, ela pareceu emotiva e fragilizada; minha amiga ficou constrangida por Genovena dizer algo tão íntimo para alguém que ela nunca tinha visto antes.

**Considerando o modelo dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade, é correto afirmar que o comportamento de Genoveva indica que ela apresenta:**

- a) os traços de Socialização e Abertura à experiência elevados.
- b) o traço de Socialização elevado e o de Neuroticismo rebaixado.
- c) os traços de Abertura à experiência e Neuroticismo elevados.
- d) os traços de Socialização e Neuroticismo elevados.
- e) o traço de Socialização rebaixado e o de Neuroticismo elevado.

**02 - Considere que a sua organização iniciou um processo de seleção interna para um cargo de supervisor de equipe. Para tanto, foram pré-selecionados três candidatos com nível de capacitação técnica semelhante, de forma que outros fatores deverão ser levados em conta para indicação do candidato mais bem preparado para esse cargo. Considerando essa situação, qual é o procedimento adequado para a seleção?**

- a) Devido ao número de candidatos, é necessário realizar uma primeira etapa de seleção, avaliando-se o nível de inteligência geral e atenção desses candidatos.
- b) Devido à equivalência de capacitação técnica entre os candidatos, deve-se considerar a qualidade de suas características psicológicas para a tomada de decisão, nesse caso, a pré-existência de morbidades psíquicas e o nível de preservação das habilidades cognitivas.
- c) Devido ao cargo demandar habilidades de manejo de equipes, uma entrevista individual com foco em competências é suficiente para tomada de decisão.
- d) Devido à equivalência de capacitação técnica entre os candidatos, deve-se considerar a qualidade de suas características psicológicas para a tomada de decisão, nesse caso, por meio de diferentes dinâmicas de grupo, a fim de se conhecer como os candidatos lidam com frustrações em situações interpessoais.
- e) Devido ao cargo demandar habilidades de manejo de equipes, os candidatos devem ser avaliados em termos de sua habilidade interpessoal, estilo de liderança e capacidade para lidar com diferentes papéis dentro da organização (tanto administrativos como técnicos).

**03 - Considere que a sua organização iniciou um processo de seleção de novos funcionários do setor de segurança, que deverão portar armas de fogo como parte de sua rotina de trabalho. Considerando a legislação vigente sobre o tema, assinale a alternativa correta sobre o procedimento a ser adotado nesse caso.**

- a) Devido à necessidade da organização, os psicólogos responsáveis pelo processo seletivo poderão fazer avaliação dos candidatos para aprovar o porte de arma desses candidatos.
- b) Devido à exigência do cargo, os candidatos deverão comprovar permissão de porte de arma como parte da primeira etapa de seleção.
- c) Devido à exigência do cargo, os candidatos deverão apresentar documentação referente à sua permissão para porte de armas, o que os exime de passar por avaliação psicológica nesse processo seletivo, já que o fizeram antes.
- d) Devido à necessidade da organização, os psicólogos responsáveis pelo processo seletivo deverão planejar uma bateria de avaliação que inclua técnicas projetivas, em vista da complexidade desse processo.
- e) Conforme estabelecido na Resolução CFP nº 18/2008, a habilitação para o porte de armas é atribuição exclusiva do psicólogo.

**04 - Sobre os documentos decorrentes de Avaliação Psicológica descritos na Resolução CFP nº 07/2003, considere as seguintes afirmativas:**

1. O laudo (ou relatório) psicológico é um documento privado, o qual só pode ser emitido para a pessoa avaliada.
2. A diferença entre os documentos previstos na Resolução CFP nº 07/2003 (declaração, atestado, laudo ou relatório e parecer) se refere a seu objetivo e estrutura, sendo que o psicólogo deve decidir pelo tipo que pareça mais adequado para cada situação.
3. O atestado psicológico deve ser usado apenas para informar comparecimento a atendimento, sem incluir informações sobre sintomas ou diagnóstico.
4. A elaboração de documentos decorrentes de Avaliação Psicológica deve levar em consideração princípios éticos e técnicos, e não apenas o motivo de sua solicitação.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.

\* Questão anulada, seu valor será distribuído entre as questões válidas por área de conhecimento a qual pertence esta questão.

05 - A atuação da Psicologia em organizações contempla dois importantes procedimentos: a seleção e o desenvolvimento de pessoal. Nesses procedimentos, o uso de recursos de Avaliação Psicológica é de particular relevância.

Com relação ao assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) Enquanto nos procedimentos de seleção de pessoal a ênfase recai na medida de características cognitivas e de personalidade, nos procedimentos de desenvolvimento de pessoal a ênfase recai em medidas comportamentais e de desempenho.
- ( ) Tanto em procedimentos de seleção como de desenvolvimento de pessoal, recomenda-se o uso de diversas fontes de informação (podendo ser testes psicológicos, entrevistas, testes situacionais ou dados biodemográficos), de forma a se obterem informações de qualidade para a tomada de decisão.
- ( ) Entre os diversos tipos de recursos de Avaliação Psicológica, inclui-se a chamada Avaliação 360 graus (recomendada para procedimentos de desenvolvimento de pessoal), que consiste em realizar medidas extensas de todos os aspectos da vida dos candidatos.
- ( ) Em vista da necessidade de demonstrar evidências empíricas da qualidade técnica dos testes psicológicos para sua inclusão no Sistema de Avaliação dos Testes Psicológicos (SATEPSI) do Conselho Federal de Psicologia, o uso desses testes pode ocorrer sem a necessidade de uma teoria que embase a contextualização de seus resultados.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – V – F.
- ▶ b) V – V – F – F.
- c) V – V – F – V.
- d) V – F – V – F.
- e) F – F – V – V.

06 - Um recurso comumente adotado pelos psicólogos em organizações são os chamados testes psicológicos. Enquanto ferramentas para medida e descrição de características psicológicas, esses testes precisam apresentar características técnicas que informem sobre a qualidade das informações obtidas com seu uso, os chamados parâmetros psicométricos.

Com relação ao assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) A validade de um teste psicológico se refere ao grau com que os escores de um teste se relacionam ao construto que ele pretende medir ou descrever.
- ( ) A fidedignidade (também chamada de precisão ou confiabilidade) se refere ao grau com que os itens de um teste medem apenas um construto, e não construtos relacionados, o que, por sua vez, é definido como unidimensionalidade.
- ( ) A fidedignidade (também chamada de precisão ou confiabilidade) se refere à consistência interna entre os itens, medida pelo coeficiente alfa de Cronbach, sendo que valores menores que 0,7 indicam excelente homogeneidade de um teste.
- ( ) A validade de um teste deve ser estimada por diferentes métodos, visto que apenas um tipo de evidência pode ser insuficiente para recomendar seu uso.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – V – F.
- b) V – V – F – F.
- ▶ c) V – V – F – V.
- d) F – F – V – V.
- e) V – F – F – V.

07 - A Avaliação Psicológica foi definida na Resolução CFP nº 09/2018 como “um processo estruturado de investigação de fenômenos psicológicos, composto de métodos, técnicas e instrumentos, com o objetivo de prover informações à tomada de decisão, no âmbito individual, grupal ou institucional, com base em demandas, condições e finalidades específicas”.

Com relação ao assunto, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) Decorre dessa definição que processos de Avaliação Psicológica devem incluir o uso de testes, sem os quais o rigor técnico-científico de tais processos é prejudicado.
- ( ) Decorre dessa definição que a entrevista e a observação são recursos pertinentes em processos de Avaliação Psicológica, enquanto dinâmicas de grupo não o são.
- ( ) Decorre dessa definição que a escolha dos métodos, técnicas e instrumentos para realizar processos de Avaliação Psicológica deve levar em conta o objetivo de tal avaliação.
- ( ) Decorre dessa definição que processos de Avaliação Psicológica abordam variados tipos de características psicológicas, assim como os contextos nos quais esses processos se apresentam.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- ▶ a) F – F – V – V.
- b) V – V – V – F.
- c) V – V – F – V.
- d) V – F – V – F.
- e) F – V – F – V.

**08 - A entrevista de seleção é um dos instrumentos que pode ser utilizado para comparar candidatos e identificar aqueles mais qualificados para um cargo na organização. Sobre a entrevista de seleção baseada em competências, é correto afirmar:**

- a) A entrevista de seleção baseada em competências considera os conhecimentos individuais do candidato e sua aplicabilidade ao cargo da organização, o que dispensa outros instrumentos de seleção.
- b) Para ser um instrumento confiável, deve ser utilizada conjuntamente a outros instrumentos de seleção, e aplicada exclusivamente pelo psicólogo da organização.
- ▶ c) A entrevista de seleção por competências deve estar baseada nas competências individuais necessárias ao cargo e à organização e ser realizada desde que alinhada ao mapeamento das competências organizacionais.
- d) A entrevista de seleção por competências tem menor valor de confiabilidade que uma dinâmica de grupo.
- e) A entrevista de seleção baseada em competências tem um forte componente subjetivo, motivo pelo qual deve ser usada no processo seletivo com cautela.

**09 - Com relação à entrevista no contexto do trabalho, é correto afirmar:**

- a) A entrevista é a técnica de seleção mais utilizada, mas, por ser de caráter subjetivo, traz poucos resultados para o processo seletivo.
- ▶ b) A entrevista funciona como um instrumento de comparação, devendo o entrevistador trabalhar com certa precisão (apresentar resultados coerentes) e validade (mensurando o que pretende verificar).
- c) A entrevista deve ser aplicada por profissionais da psicologia, para não dar margem a interpretações subjetivas e garantir a coerência do processo.
- d) A entrevista de desligamento tem como objetivo identificar processos falhos de trabalho e orientar o trabalhador sobre seu futuro profissional.
- e) A entrevista de acompanhamento de pessoal é um instrumento pouco utilizado na área de gestão de pessoas, especialmente porque depende da presença do psicólogo para ser operacionalizada e tem alto custo para as organizações.

**10 - Com relação à avaliação de desempenho, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:**

- ( ) A avaliação de desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada trabalhador, em que se consideram as atividades que ele desempenha, as metas e resultados alcançados, as competências que ele oferece e o seu potencial de desenvolvimento.
- ( ) A avaliação de desempenho deve ser um processo dinâmico e envolver o trabalhador, sua gerência e a equipe de trabalho.
- ( ) A avaliação de desempenho tem como principal objetivo avaliar um trabalhador para lhe conferir uma promoção no trabalho.
- ( ) A avaliação de desempenho deve enfatizar a impressão a respeito dos hábitos pessoais observados no trabalho e não o trabalhador no cargo.

**Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.**

- a) V – F – V – V.
- b) F – V – V – V.
- c) V – F – V – F.
- d) F – V – F – F.
- ▶ e) V – V – F – F.

**11 - Em uma organização, o departamento de gestão de pessoas está elaborando um processo de avaliação de desempenho. Para tal, fez reuniões com gestores e trabalhadores para identificar o melhor modelo e forma de desenvolver o processo de avaliação. Depois de alguns meses discutindo o assunto, chegaram à conclusão de que o melhor modelo de avaliação de desempenho para aquele momento organizacional era a Pesquisa de Campo. Sobre esse modelo, é correto afirmar:**

- a) Trata-se de um método moderno de avaliação por desempenho.
- b) Sua principal vantagem é considerar a gestão por competências.
- c) Esse método não se preocupa com desempenhos normais, somente com desempenhos excepcionais.
- d) É um método de avaliação feito de modo circular por todos que têm alguma interação com os avaliados.
- ▶ e) É um método de avaliação tradicional, que requer entrevistas entre um especialista em avaliação e os gerentes, para avaliarem em conjunto o desempenho dos respectivos funcionários.

**12 - Sobre avaliação de desempenho, é INCORRETO afirmar:**

- ▶ a) A avaliação de desempenho é realizada por cada organização de forma única, motivo pelo qual dificilmente se desenham modelos de avaliação e se divulgam seus métodos.
- b) A avaliação de desempenho é um poderoso instrumento de feedback para toda a organização.
- c) Profissionais de recursos humanos, gestores, funcionários, colegas de trabalho e clientes podem ser atores de um processo de avaliação de desempenho de um determinado funcionário.
- d) A avaliação de desempenho deve contemplar o processo de trabalho, ou seja, a qualidade com que o trabalho é feito, a relação entre as tarefas e entre as unidades e os modos de executar as tarefas.
- e) A avaliação de desempenho deve focalizar os resultados da tarefa (produtividade) e os comportamentos relacionados com a tarefa (rapidez, assiduidade, pontualidade).

13 - Uma organização está passando por um período de instabilidade econômica, o que tem afetado seus resultados e as relações de trabalho e demandado reestruturações. Depois de algumas sondagens e reuniões para estruturar uma intervenção, definiu-se iniciar por uma pesquisa de clima organizacional. No entanto, ao abordar esse tema, os gestores e técnicos de recursos humanos se depararam com algumas dificuldades conceituais, quais sejam: o que diferencia e qual a relação entre clima organizacional e clima psicológico, o que diferencia clima organizacional de cultura organizacional, qual a relação entre clima organizacional e satisfação no trabalho?

Sobre esses conceitos, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) O clima organizacional faz referência às influências do ambiente interno de trabalho sobre o comportamento humano.
- ( ) A cultura organizacional faz parte do clima organizacional.
- ( ) Clima organizacional é uma variável de natureza cognitiva, enquanto satisfação no trabalho é uma atitude e, portanto, composta por elementos afetivos e cognitivos.
- ( ) O principal influenciador do clima organizacional são as decisões gerenciais e as relações de trabalho.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – V – V.
- ▶ b) V – F – V – F.
- c) V – V – V – F.
- d) F – V – F – V.
- e) V – F – F – V.

14 - No livro *Medidas do Comportamento Organizacional (2008)*, os autores apresentam uma Escala de Clima Organizacional (ECO). Sobre a construção da ECO e sua aplicação, é correto afirmar:

- a) A ECO foi desenvolvida por pesquisadores universitários e sua aplicação prática por gestores de pessoas ainda precisa ser validada.
- b) A ECO é uma escala multidimensional que se propõe a avaliar clima e cultura organizacional.
- c) A avaliação dos fatores de clima realizada pela ECO precisa ser complementada por entrevistas individuais ou em grupo.
- ▶ d) Os cinco fatores da ECO são: apoio da chefia e da organização, recompensa, conforto físico, controle/pressão e coesão entre colegas.
- e) A ECO é um instrumento para ser aplicado apenas individualmente.

15 - O processo de desenvolver pessoas engloba o treinamento, o desenvolvimento de pessoas e o desenvolvimento organizacional. Sabe-se que esse processo implica conceder informação, propiciar aprendizagens, aquisição de conhecimentos e de comportamentos, com o objetivo de que as pessoas se tornem mais eficazes naquilo que fazem. Na moderna gestão de pessoas, busca-se desenvolver esses processos com base no modelo de gestão por competências. Sobre esse modelo, é correto afirmar:

- a) O modelo de treinamento baseado em competências requer o desenvolvimento de competências individuais para os projetos considerados prioritários para a empresa, não devendo despender investimentos para uma projeção futura da empresa no mercado.
- ▶ b) O treinamento focado em competências se baseia na lacuna existente entre as competências conhecidas, disponíveis e existentes e as competências necessárias à organização, à unidade organizacional ou ao trabalho da pessoa, mas que ainda se encontram escassas no ambiente organizacional.
- c) O programa de treinamento, para ser baseado em competências, deve apresentar um rol de competências que estão em vigência no mercado e nas organizações mais competitivas.
- d) O método de desenvolvimento de pessoas mais eficaz no contexto de gestão por competências é aquele que preconiza o desenvolvimento no cargo.
- e) As competências mais requeridas pelo mercado de trabalho na atualidade são pontualidade, discrição e competitividade.

16 - O processo de feedback nas organizações está relacionado aos temas da comunicação, do relacionamento interpessoal e do trabalho em equipe. Sobre a comunicação e o feedback, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- ( ) A comunicação é um processo de troca de mensagens entre pelo menos duas pessoas e envolve uma série de elementos para a transferência e a compreensão de significados.
- ( ) Nas organizações contemporâneas, a comunicação já não é mais o principal entrave dos relacionamentos humanos, isso porque ela acontece majoritariamente de forma virtual, o que diminui ruídos e dificuldades de comunicação.
- ( ) A comunicação no contexto do trabalho é um dos fatores que interferem na motivação, na satisfação com o trabalho e no desempenho no trabalho.
- ( ) O feedback é um dos elementos do processo de comunicação e visa a verificação da compreensão da mensagem.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta, de cima para baixo.

- a) F – V – F – V.
- b) V – F – V – F.
- ▶ c) V – F – V – V.
- d) V – V – F – V.
- e) F – V – F – F.

**17 - A organização pública Alfa está planejando um programa de desenvolvimento de pessoal baseado em competências. Para que tenha êxito, os responsáveis pelo programa devem considerar, conforme as orientações constantes nos Manuais de Gestão de Pessoas, as competências:**

- ▶ a) essenciais e estratégicas da organização, a avaliação das competências individuais e os métodos de desenvolvimento de competências.
- b) estratégicas de mercado, as competências gerais da organização e o plano de treinamento da organização.
- c) dos trabalhadores com melhor desempenho no trabalho, as metodologias de desenvolvimento organizacional e os planos de carreira dos funcionários.
- d) estratégicas de mercado, as competências valorizadas nos grupos de trabalho e o plano de carreira do funcionário.
- e) essenciais e estratégicas da organização, o plano de carreira da organização e o planejamento de futuro do trabalhador.

**18 - De acordo com os manuais de gestão de pessoas, sobre o conflito nas organizações, assinale a alternativa INCORRETA.**

- a) Para que haja conflito, além da diferença de objetivos e interesses, deve haver a interferência deliberada de uma das partes envolvidas.
- ▶ b) Segundo a literatura da área, a melhor forma de fazer a gestão do conflito é o estilo de evitação, ou seja, evitar ou fugir do conflito.
- c) Quanto ao tipo, um conflito pode ser interno (intrapessoal) ou externo (interpessoal; intra e intergrupar; intra e interorganizacional).
- d) O conflito pode ocorrer em três níveis de gravidade: conflito percebido, conflito experienciado e conflito manifestado.
- e) As condições antecedentes dos conflitos são: ambiguidade de papel, objetivos concorrentes, recursos compartilhados e interdependência de atividades.

**19 - Sobre a gestão da mudança organizacional, é correto afirmar:**

- a) A mudança no trabalho é o principal foco e o local privilegiado de atuação da psicologia num processo de gestão de mudança.
- b) A gestão da mudança organizacional implica fazer pequenas alterações tópicas em alguns assuntos problemáticos, para consertar situações e corrigir erros.
- c) A gestão da mudança organizacional deve ter seu início com a mudança dos processos de trabalho e nas políticas da organização.
- ▶ d) A gestão da mudança organizacional deve iniciar com as mudanças nas atitudes e comportamentos dos trabalhadores de uma organização.
- e) A mudança organizacional deve iniciar na cúpula da organização, que deve dar o exemplo de mudança nas atitudes e comportamentos.

**20 - O engajamento e a socialização no trabalho são processos fundamentais para a integração de novos trabalhadores numa organização. Segundo a literatura clássica de gestão de pessoas, são todos elementos do contexto de trabalho e do processo de novos trabalhadores:**

- ▶ a) missão, visão, objetivos organizacionais, valores e cultura organizacional.
- b) práticas e políticas de recursos humanos, missão, visão e objetivos organizacionais.
- c) metas, planejamento estratégico da organização, valores e cultura organizacional.
- d) dinâmica organizacional, valores e cultura organizacional e objetivos organizacionais.
- e) motivação para o trabalho, plano de carreira, metas, missão e visão.

**21 - São métodos ou elementos da socialização no trabalho mais utilizados nas organizações, segundo Chiavenato (2008), EXCETO:**

- a) o processo seletivo.
- b) o supervisor como tutor.
- c) as equipes de trabalho.
- ▶ d) a aprendizagem organizacional.
- e) o programa de integração.

**22 - A saúde mental no trabalho é um tema que tem sido discutido nas últimas décadas no Brasil. Os dados sobre os afastamentos do trabalho demonstram que as principais causas dos afastamentos são as doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo e os transtornos mentais e comportamentais.**

**Com relação ao assunto, considere os seguintes itens:**

1. A intensificação do ritmo de trabalho e a pressão por produtividade.
2. A mudança de gestor e a competição entre colegas de trabalho.
3. A instabilidade na carreira e a vigilância constante das chefias.
4. A ausência de sentido e significado do trabalho.

**São elementos que podem ser considerados fatores ambientais relacionados ao adoecimento no trabalho:**

- a) 1 e 3 apenas.
- b) 1 e 4 apenas.
- c) 2 e 4 apenas.
- ▶ d) 1, 2 e 3 apenas.
- e) 2, 3 e 4 apenas.

**23 - Sobre as teorias do estresse no trabalho, é correto afirmar:**

- a) O estresse é uma vivência psicológica e não tem relação com a fisiologia do organismo.
- ▶ b) Na medicina, na psicologia e no senso comum, o estresse indica tanto condições externas, ou uma força imposta ao organismo, quanto as respostas do organismo a essas forças e condições.
- c) Os modelos teóricos atuais sobre o estresse indicam a origem, a natureza e as consequências do estresse gerado na vida organizacional.
- d) Os estudos epidemiológicos sobre o estresse têm pouca eficácia sobre o tratamento.
- e) O estado de estresse é vivenciado como um evento psicológico, e as fases de manifestação são reação de alarme diante do agente estressor, resistência e exaustão.

**24 - O trabalho tem íntima relação com os processos de saúde e doença da população trabalhadora. Sobre o lugar do trabalho na dinâmica psíquica dos trabalhadores, é INCORRETO afirmar:**

- a) A relação entre o homem e o trabalho tem se tornado cada vez mais complexa, modificando os determinantes do processo saúde-doença.
- b) O trabalho é gerador de significações psíquicas, sustentadas pelas relações sociais de trabalho, que contribuem para o equilíbrio psíquico do trabalhador.
- ▶ c) Para haver saúde mental no trabalho, é importante que as vivências de desprazer no trabalho sejam eliminadas.
- d) Tanto a sobrecarga quanto a subcarga mental no trabalho podem gerar sofrimento e, se não forem interrompidas, podem desencadear o adoecimento.
- e) As vivências de prazer e sofrimento são inerentes a quaisquer relações do indivíduo, especialmente as de trabalho.

**25 - “A maioria dos casos de transtornos mentais registrados no período de 2007 a 2012 foi reconhecida por meio do nexo técnico epidemiológico, o que significa que o diagnóstico da relação com o trabalho não foi feito anteriormente, seja pelo serviço de saúde, público ou privado, seja pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) da empresa” (BAHIA, Secretaria de Saúde do Estado, 2014).**

**A respeito do assunto, considere os seguintes fatores:**

1. As implicações econômicas e jurídico-legais para o trabalhador.
2. A desinformação e a inexperiência dos profissionais de saúde e trabalho com relação à saúde do trabalhador.
3. A natureza e complexidade do adoecimento mental.
4. A resistência e a negação, por parte dos empregadores, em assumir a responsabilidade pela geração de agravos, acidentes e adoecimento.

**São elementos que podem ser considerados fatores de contribuição para a realidade apresentada:**

- a) 1 e 4 apenas.
- b) 1 e 3 apenas.
- c) 2 e 4 apenas.
- d) 1, 2 e 3 apenas.
- ▶ e) 2, 3 e 4 apenas.

**26 - O assédio moral é entendido como a exposição do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, repetidas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício das funções profissionais. Sobre a relação do assédio moral com a saúde, é correto afirmar:**

- a) Não há uma relação direta entre as situações de violência e assédio e os adoecimentos.
- b) As situações de assédio ou violência devem ser imediatamente relatadas à chefia ou à área de gestão de pessoas, para que não se torne um agravo à saúde.
- c) O assédio é uma experiência concreta, vivida objetivamente, e quando recorrente pode levar ao adoecimento psíquico.
- ▶ d) A violência moral da situação de assédio tem repercussões sobre a saúde mental e pode culminar no desenvolvimento de transtornos mentais e físicos.
- e) As manifestações sintomáticas correlatas ao assédio e à violência no trabalho são iguais em homens e mulheres.

**27 - O ambiente de trabalho é composto por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais, sendo que a vivência objetiva e subjetiva do trabalho tem forte relação com a saúde e a doença no trabalho. Para fazer a gestão da saúde e da doença, as organizações devem, por lei, organizar e prestar cuidados relativos à saúde ocupacional. Assim, sobre a saúde ocupacional, é correto afirmar:**

- a) É uma área ou conjunto de processos de responsabilidade exclusivamente médica.
- b) É uma área que deve trabalhar de forma isolada da gestão de pessoas, pois trata de um assunto que não é de interesse-fim das organizações.
- ▶ c) Os programas de saúde ocupacional malformulados geram para as organizações aumento do pagamento de indenizações, aumento dos afastamentos e absenteísmo e baixa produtividade.
- d) Os casos de assédio no trabalho e de adoecimento psíquico chegam pouco ao serviço de saúde ocupacional, já que esse serviço é mais voltado às doenças físicas relacionadas ao trabalho.
- e) O estresse e o *burnout* podem ser identificados nos serviços ocupacionais, mas como não há interlocução entre a saúde ocupacional e os sistemas de gestão, não há possibilidade de intervenção nos sistemas de trabalho.

**28 - Sabe-se que a depressão é a principal causa de afastamentos nas instituições públicas brasileiras. Para os especialistas em saúde mental e trabalho, uma atuação frente a esse problema deve envolver:**

- ▶ a) uma pesquisa sobre as causas do adoecimento e as especificidades do adoecimento na organização e a compreensão de que cada adoecimento é único.
- b) um contato com as autoridades sanitárias do local e com o médico assistente do trabalhador.
- c) a comunicação imediata do adoecimento pela chefia do trabalhador e fornecimento de orientações para lidar com o trabalhador quando retornar ao trabalho.
- d) o contato com a família do trabalhador, para orientar sobre os cuidados necessários durante o período de afastamento.
- e) o registro do caso nos sistemas de controle sanitário, para eximir a organização da necessidade de intervenções no problema.

**29 - Norma é funcionária pública e está contando o tempo para requerer oficialmente sua aposentadoria, no entanto diz estar em conflito com esse processo e que precisa de ajuda, mas que a instituição não oferece nenhuma orientação nesse sentido. Considerando um programa de preparação para a aposentadoria, assinale a alternativa que INCORRETA acerca desse processo:**

- a) Um programa de preparação para a aposentadoria deve considerar as variáveis culturais da organização, o momento da organização e a expectativa dos participantes.
- b) Essa organização compreende que a aposentadoria não é mais de sua responsabilidade, além de esse programa gerar custos para a organização.
- c) Um programa de preparação para a aposentadoria objetiva conferir informações e fazer o planejamento da aposentadoria.
- d) Dentro das ações de recursos humanos, o programa de preparação para a aposentadoria pode estar vinculado aos processos de desenvolvimento e de saúde.
- ▶ e) Por lei, as organizações são obrigadas a desenvolver programas de preparação para a aposentadoria, haja vista os altos custos para a saúde pública e para os planos de saúde privados gerados pelos adoecimentos no processo de aposentadoria.

**30 - Sobre os aspectos psicológicos presentes no processo de aposentadoria, é correto afirmar:**

- a) A identidade profissional encerra-se com a aposentadoria e ela já não tem função na constituição da identidade pessoal do indivíduo.
- b) Na sociedade contemporânea, valoriza-se pouco o trabalho como formador de identidade e elemento para a promoção da saúde.
- c) De forma geral, na aposentadoria a autoimagem é mais afetada pelo envelhecimento do que pela perda da identidade profissional.
- ▶ d) Os problemas psicológicos da aposentadoria são: crise de identidade, sentimento de mal-estar, sentimento de frustração e impotência e crise de autoestima.
- e) O sentimento de vazio na aposentadoria é explicado pela perda das relações sociais de trabalho.

**31 - Sobre um Programa de Preparação para a Aposentadoria, considere os seguintes objetivos:**

1. **Discutir aspectos biológicos, sociais, financeiros, culturais, psicológicos, políticos e econômicos relativos ao processo de aposentadoria.**
2. **Trabalhar na prevenção do adoecimento mental, com a finalidade de redução dos custos do plano de saúde da organização.**
3. **Promover aprendizado de informações e ajustes a novas circunstâncias de forma sistematizada e contínua.**
4. **Elaborar projeto de vida pós-aposentadoria.**

**É/São objetivo(s) desse programa:**

- a) 2, 3 e 4 apenas.
- ▶ b) 1, 3 e 4 apenas.
- c) 1, 2 e 3 apenas.
- d) 2 e 4 apenas.
- e) 1 apenas.

**32 - São etapas de uma avaliação de desempenho participativa por objetivos:**

- ▶ a) Formulação dos objetivos consensuais, comprometimento pessoal quanto ao alcance dos objetivos formulados conjuntamente, negociação com o gerente sobre a alocação de recursos e meios necessários para a realização dos objetivos, desempenho, monitoração dos resultados e comparação com objetivos formulados, retroação intensiva e avaliação contínua conjuntamente.
- b) Formulação dos objetivos com o gerente, participação em programas de desenvolvimento, avaliação mensal do desempenho e avaliação dos resultados alcançados pelo gerente.
- c) Análise do desempenho do período de avaliação anterior, formulação dos objetivos individuais, avaliação do desempenho pelos pares e participação no fórum de avaliação de desempenho.
- d) Formulação dos objetivos consensuais, avaliação semanal do desempenho, entrega de relatórios mensais para o gerente e reunião semestral com o gestor para avaliar resultados.
- e) Formulação dos objetivos a serem alcançados, busca de treinamento e processo de desenvolvimento para melhorar desempenho e avaliação semestral dos resultados.

**33 - Alguns processos de gestão de pessoas são fundamentais para gerar informações e feedback para as organizações e seus processos. Podem-se considerar como geradores de informação e feedback os seguintes processos, EXCETO:**

- a) avaliações de desempenho.
- b) Pesquisa de Clima Organizacional.
- c) controles de saúde ocupacional.
- ▶ d) definição das competências organizacionais.
- e) entrevista de desligamento.

**34 - “O engajamento com o trabalho traz consequências positivas tanto para o indivíduo quanto para a organização em que ele trabalha. Para o indivíduo, o fato de executar tarefas que lhe permitem entrar em estado de fluxo auxilia-o a vivenciar uma sensação agradável de plena realização de suas potencialidades, de conseguir atingir metas pessoais e profissionais bem como de observar, a cada tarefa realizada, o quão adequadamente está realizando o seu trabalho” (Siqueira, 2008, p. 140). Sobre o engajamento e o envolvimento com o trabalho, é correto afirmar:**

- a) Por ser um processo psicológico, portanto subjetivo, é difícil avaliar o nível de engajamento de um indivíduo com o seu trabalho.
- b) Atualmente, o envolvimento com o trabalho é definido como o grau em que o desempenho no trabalho afeta a autoestima do trabalhador.
- ▶ c) Existem ferramentas para avaliar o nível de engajamento e envolvimento com o trabalho, como a Escala de Envolvimento com o Trabalho.
- d) Por ser um processo individual e subjetivo, o tema *envolvimento e engajamento com o trabalho* deve ser abordado pela clínica do trabalho e não pela gestão de pessoas nas organizações.
- e) Quanto mais engajado e mais envolvido com o trabalho, mais chance do indivíduo desenvolver um sofrimento psíquico no trabalho.

## ESTUDO DE CASO

**35 - Uma organização pública está com suspeita de altos índices de afastamento do trabalho por problemas de saúde mental, no entanto seu serviço de saúde ocupacional se dedica a fazer exames e perícias médicas. O novo gestor de recursos humanos da instituição solicitou a você compor a equipe que fará um estudo sobre o problema e uma proposta para a implementação de um programa de saúde ocupacional que atenda à necessidade da instituição de intervir no problema. A respeito do assunto, considere as seguintes etapas:**

1. Criação de um sistema de indicadores com as estatísticas de afastamento do trabalho e acompanhamento de doenças dos trabalhadores.
2. Desenvolvimento de um programa de prevenção médica de doenças.
3. Recompensa aos gerentes e supervisores pelos bons índices de saúde ocupacional de seus subordinados.
4. Contato com o sindicato patronal para verificar e fazer acompanhamento das principais causas de doenças dos trabalhadores daquele setor industrial, com o objetivo de criar dados epidemiológicos e subsidiar programas de prevenção de saúde ocupacional.

**São consideradas etapas de um Programa de Saúde Ocupacional, segundo Chiavenato (2008):**

- a) 1 e 2 apenas.
- b) 3 e 4 apenas.
- ▶ c) 1, 2 e 3 apenas.
- d) 1, 2 e 4 apenas.
- e) 1, 2, 3 e 4.

**36 - Uma instituição pública sofre com a denúncia de casos de violência e assédio no trabalho e está sendo notificada pelo Ministério Público Federal para tomar providências com relação ao caso. Sabe-se que muitos casos de violência e assédio no trabalho comportam quadros de transtorno mental ou de insatisfação com o trabalho. Além dos casos que chegam ao sindicato da categoria profissional relacionados com a instituição, outros casos são identificados pela equipe de saúde e segurança do trabalho da própria instituição. Segundo o Protocolo de Atenção à Saúde Mental e Trabalho (Bahia, 2014), no que diz respeito à investigação diagnóstica dos transtornos mentais e ao estabelecimento do seunexo com o trabalho, considere as seguintes afirmativas:**

1. Se a empresa suspeita de nexodo transtorno mental com o trabalho, pode encaminhar o trabalhador para um serviço público especializado para a investigação sobre o nexodo.
2. Além de uma avaliação do caso suspeito com uma equipe multiprofissional, pode-se realizar uma inspeção do ambiente de trabalho.
3. A empresa não tem obrigação de realizar emissão de Comunicado de Acidente de Trabalho ou registro no Sistema de Informações de Agravos de Notificação (SINAN).

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 3 é verdadeira.
- ▶ c) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

**37 - Uma organização pública trabalha com tecnologia de ponta e precisa treinar e desenvolver constantemente seus funcionários para o desempenho de suas atividades/tarefas na relação com a tecnologia e as mudanças tecnológicas. Nesse sentido, a organização investe em programas de treinamento, desenvolvimento de pessoas e desenvolvimento organizacional. Sobre a aprendizagem e a educação no campo das organizações, considere as seguintes afirmativas:**

1. Os processos de desenvolvimento podem sofrer uma abordagem tradicional ou moderna.
2. O treinamento pode ser considerado o cerne de um esforço contínuo e sistematizado para melhorar a competência das pessoas.
3. O desenvolvimento de pessoas está relacionado com a educação e a orientação para o futuro.
4. O desenvolvimento organizacional está relacionado com as mudanças que agregam valor ao negócio da organização, às pessoas e aos clientes.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente a afirmativa 4 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

**38 - Com as possíveis mudanças nas Leis Previdenciárias, em torno de 20% dos funcionários públicos de uma instituição de ensino superior pretendem se aposentar num período de dois anos. Entretanto, é comum escutar relatos como: “eu vou me aposentar porque não tenho outra opção”; “eu gostaria de continuar trabalhando”; “não tenho ideia do que vou fazer depois de me aposentar”; “tenho medo de adoecer e morrer com a aposentadoria”. Para o desenvolvimento de um Programa de Aposentadoria, segundo as orientações de Zanelli, Silva e Soares (2010), deve-se considerar:**

- ▶ a) o perfil do grupo a ser trabalhado e atividades que promovam informações sobre o desenvolvimento para um momento pós-carreira ativo.
- b) o orçamento da instituição para o desenvolvimento de um Programa de Preparação para a Aposentadoria, devendo se limitar a 10% do valor destinado ao treinamento e desenvolvimento na instituição.
- c) que o foco do Programa deve ser o desenvolvimento de atividades que procurem dar condições à abertura de novos negócios.
- d) que o principal objetivo de um Programa de Preparação para a Aposentadoria é dar informações sobre o processo de aposentadoria, mas também manter o trabalhador por mais tempo em sua atividade produtiva na instituição, pois a instituição ganha com mais força de trabalho ativa.
- e) que o maior valor para o desenvolvimento de um Programa de Preparação para a Aposentadoria é dar condições para os trabalhadores terem uma vida ativa pós-aposentadoria, já que os gastos públicos com a saúde e o envelhecimento da população tendem a aumentar significativamente com a inversão da pirâmide populacional.

**39 - Os conflitos têm sido uma problemática importante para as organizações. Sobre a gestão de conflitos, considere as seguintes afirmativas:**

1. Os conflitos são comuns na vida organizacional e devem ser combatidos para evitar problemas com a produtividade e o desgaste nos relacionamentos.
2. Na atual fase de competição no contexto das organizações e do trabalho, o conflito pode ocorrer em função de um desacordo ou divergência entre pessoas e grupos, mas também porque pode haver intenção de uma das partes de interferir e impedir que a outra alcance seus objetivos.
3. O conflito pode trazer efeitos positivos e negativos para uma organização, no entanto cabe ao gestor a tarefa de aumentar os efeitos construtivos e minimizar os efeitos destrutivos das situações de conflito.
4. A arbitragem é umas das técnicas utilizadas para fazer a gestão dos conflitos.

**Assinale a alternativa correta.**

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- ▶ e) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.

**40 - “[...] satisfação no trabalho seria um sentimento extremamente sensível às políticas e práticas gerenciais, especialmente aquelas que definem os procedimentos e a distribuição de retornos (percepções de justiça no trabalho) para os comportamentos de trabalhadores, que revelam se a empresa está comprometida com os seus colaboradores, ou seja, o quanto a empresa se preocupa com o bem-estar deles (percepções de suporte organizacional) e o quanto ela (a empresa) estaria disposta a retribuir aos seus empregados os esforços e todos os investimentos que eles aplicam na organização (reciprocidade organizacional)” (Siqueira, 2008, p. 266-7). A satisfação no trabalho compreende cinco dimensões. Assinale a alternativa que apresenta a dimensão que NÃO se relaciona com a satisfação no trabalho:**

- a) Salário.
- ▶ b) Integração com a organização.
- c) Colegas.
- d) Chefia.
- e) Promoções.