



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA**  
**FUNDAÇÃO INSTITUTO DE TERRAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
"José Gomes da Silva" – Fundação ITESP

CONCURSO PÚBLICO

### **033. PROVA OBJETIVA**

#### **ANALISTA DE GESTÃO ORGANIZACIONAL – ATENDIMENTO PSICOLÓGICO**

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas, este caderno contendo 50 questões objetivas e o caderno de redação.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos nas capas dos cadernos e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir os cadernos, verifique se estão completos ou se apresentam imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração das provas objetiva e de redação é de 4 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas e a transcrição do texto definitivo.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% do tempo de duração das provas.
- ◆ Deverão permanecer em cada uma das salas de prova os 3 últimos candidatos, até que o último deles entregue sua prova, assinando termo respectivo.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal o caderno de redação, a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

**AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.**



## CONHECIMENTOS GERAIS

### LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **08**.

#### *O equilibrista bêbado*

Girar pratos constitui um tradicional ato circense, no qual um malabarista mantém um grande número de pratos girando sobre varetas. Frequentemente, o ato é combinado com acrobacias e sequências humorísticas. Girar pratos é também uma conhecida metáfora para o trabalho gerencial. Muitos executivos, quando interrogados sobre sua rotina, respondem com a frase: “continuo tentando manter os pratos no ar”.

Colin Price, diretor da consultoria McKinsey & Company, em Londres, fez eco ao senso comum: publicou, há alguns meses, um artigo na revista da empresa, sugerindo que liderança se tornou, de fato, a arte de girar pratos. O consultor refere-se aos paradoxos característicos da vida nas organizações e à necessidade de os executivos buscarem posições de equilíbrio, nem sempre triviais.

Sua principal premissa é que a forma racional para buscar melhores resultados nas organizações, com foco em questões financeiras e operacionais, com metas, pode não ser a maneira mais eficaz. Não deixa de parecer irônico, dado sua empresa ter construído um impressionante portfólio de clientes com a venda justamente desse tipo de abordagem. Price parece ter descoberto que, embora gostemos de ver as empresas como manifestações da racionalidade, a realidade frequentemente nos mostra que ações e decisões corporativas são comumente marcadas pela imprevisibilidade e pela excentricidade do comportamento humano.

A sugestão de Price é abraçar a condição paradoxal da vida corporativa e buscar situações de equilíbrio. Assim como os malabaristas tentam manter seus pratos no ar, os executivos devem tentar direcionar esforços para incentivar os comportamentos capazes de alinhar as organizações com as suas maiores prioridades.

O consultor identifica grandes paradoxos da vida corporativa. Dois deles merecem destaque. O primeiro envolve mudanças e estabilidade. Toda empresa que deseja sobreviver precisa manter-se no passo de mudança de seu ambiente. Frequentemente, isso implica realizar alterações na estratégia, reformar estruturas, renovar quadros e acelerar o desenvolvimento e o lançamento de produtos. No entanto, o excesso de mudanças causa estresse e gera resistência. Mais sensato é procurar o equilíbrio entre mudança e estabilidade, com respeito aos limites das pessoas e dos processos.

O segundo paradoxo envolve controle e autonomia. Toda organização necessita de normas e processos. Algumas empresas, entretanto, por incapacidade gerencial, operam em um vácuo de regras. Tornam-se erráticas e caóticas, tomando decisões ao sabor do momento. Por outro lado, o excesso de controle condena os funcionários à condição de meros executores. Como as bandas de jazz, as empresas precisam de regras básicas para operar, de forma que cada profissional possa, no momento correto, improvisar e criar.

A mensagem de Price tem méritos. De fato, para enfrentar os desafios do dia a dia, os executivos devem reconhecer que sua atividade é permeada por contradições. Infelizmente, muitos parecem agir como equilibristas bêbados. Sobra-lhes desinibição e falta-lhes consciência. Se trabalhassem “sóbrios”, talvez fossem capazes de reconhecer a real natureza de sua tarefa e manter todos os pratos no ar.

(Thomaz Wood Jr., [www.cartacapital.com.br](http://www.cartacapital.com.br), 07.07.2013. Adaptado)

- 01.** A comparação entre a gestão de negócios e a arte de girar pratos, estabelecida no texto, diz respeito ao fato de que os executivos precisam
- (A) saber agir com constância e manter-se inflexíveis em suas convicções, primando pela estabilidade acima de tudo.
  - (B) atuar em diversas frentes e balancear diferentes demandas, em um contexto marcado por contradições.
  - (C) aceitar o fato de que é imprescindível permanecer em constante e acelerada mudança, ignorando as resistências.
  - (D) combater e anular os paradoxos que podem surgir em suas organizações, buscando preservar a produtividade.
  - (E) antecipar os possíveis entraves ao crescimento, em um ambiente em que é impossível definir prioridades e traçar metas.
- 02.** De acordo com o autor, a opinião de Colin Price acerca da relação entre liderança e a arte de girar pratos parece irônica, porque o consultor descreve o meio empresarial como
- (A) hostil e difícil de ser administrado com base em pressupostos humanistas.
  - (B) caótico, denunciando falhas de gestão no interior da empresa que representa.
  - (C) excêntrico e, portanto, impermeável à análise de empresas de consultoria.
  - (D) menos conturbado do que o que vinha sendo divulgado pela mídia londrina.
  - (E) mais influenciado pela irracionalidade do que a McKinsey & Company costumava defender.
- 03.** O termo destacado em – O consultor refere-se aos paradoxos característicos da vida nas organizações e à necessidade de os executivos buscarem posições de equilíbrio, nem sempre **triviais**. – tem o sentido de
- (A) exequíveis.
  - (B) justificadas.
  - (C) decorosas.
  - (D) convencionais.
  - (E) heterodoxas.

04. As expressões destacadas em – A sugestão de Price é **abraçar** a condição paradoxal da vida corporativa e **buscar** situações de equilíbrio. – estão, correta e respectivamente, substituídas, sem alteração de sentido e seguindo as regras de regência da norma-padrão da língua portuguesa, por:

- (A) acatar sobre a ... ir em busca ante
- (B) acatar pela ... ir em busca nas
- (C) acatar na ... ir em busca para
- (D) acatar da ... ir em busca a
- (E) acatar a ... ir em busca de

Releia o penúltimo parágrafo para responder às questões de números 05 e 06.

O segundo paradoxo envolve controle e autonomia. Toda organização necessita de normas e processos. Algumas empresas, entretanto, por incapacidade gerencial, operam em um vácuo de regras. Tornam-se erráticas e caóticas, tomando decisões ao sabor do momento. Por outro lado, o excesso de controle condena os funcionários à condição de meros executores. Como as bandas de jazz, as empresas precisam de regras básicas para operar, de forma que cada profissional possa, no momento correto, improvisar e criar.

05. Considere as frases e a relação de sentido que estabelecem no parágrafo:

- (a) Algumas empresas, entretanto, por incapacidade gerencial, operam em um vácuo de regras.
- (b) Tornam-se erráticas e caóticas, tomando decisões ao sabor do momento.

É correto afirmar que as frases (a) e (b) estabelecem, entre si, uma relação de

- (A) tempo e modo.
- (B) causa e consequência.
- (C) conformidade e condição.
- (D) alternância e proporção.
- (E) comparação e concessão.

06. No contexto da argumentação do parágrafo, marcada pelo contraste entre ideias, a comparação com as bandas de jazz serve para destacar a importância de haver equilíbrio entre

- (A) investimento e infraestrutura.
- (B) planejamento e imprevisibilidade.
- (C) talento e criatividade.
- (D) ordem e profissionalismo.
- (E) conhecimento e técnica.

07. No trecho do último parágrafo – De fato, para enfrentar os desafios do dia a dia, os executivos **devem** reconhecer que sua atividade é permeada por contradições. –, a forma verbal em destaque expressa uma

- (A) recomendação.
- (B) dúvida.
- (C) comparação.
- (D) estimativa.
- (E) hesitação.

08. Considere as frases:

- Muitos executivos, quando interrogados sobre sua rotina, respondem com a frase: “continuo tentando manter os pratos no ar”. (primeiro parágrafo)
- Se trabalhassem “sóbrios”, talvez fossem capazes de reconhecer a real natureza de sua tarefa e manter todos os pratos no ar. (último parágrafo)

É correto afirmar que as aspas sinalizam, em “continuo tentando manter os pratos no ar” e “sóbrios”, respectivamente,

- (A) a ironia na fala de um personagem e uma palavra inventada pelo autor.
- (B) o título de uma obra e uma palavra com sentido pejorativo.
- (C) uma expressão com sentido irônico e uma palavra de língua estrangeira.
- (D) uma citação e uma palavra empregada com sentido figurado.
- (E) uma dúvida e uma palavra que não condiz com a opinião do autor.

09. Assinale a alternativa em que a concordância segue a norma-padrão da língua portuguesa.

- (A) O estresse e a resistência são, comumente, gerado pelo excesso de mudanças.
- (B) Orientar-se por normas são algo essencial para qualquer organização.
- (C) São necessárias regras básicas para que as empresas possam operar eficazmente.
- (D) Existe vários méritos na mensagem de Colin Price.
- (E) Alguns executivos esbanjam desinibição, mas não dispõe de consciência.

10. Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas, seguindo as normas de uso do acento indicativo de crase.

Price defende \_\_\_\_\_ ideia de que a forma racional para chegar \_\_\_\_\_ melhores resultados nas organizações pode não equivaler \_\_\_\_\_ maneira mais eficaz.

- (A) a ... a ... à
- (B) a ... à ... à
- (C) à ... à ... à
- (D) à ... à ... a
- (E) a ... à ... a

## ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- 11.** Assinale a alternativa correta a respeito dos princípios da Administração Pública.
- (A) Em relação ao princípio da legalidade, aplicável igualmente ao particular, pode-se afirmar que a Administração Pública pode fazer tudo o que a lei não proíbe.
  - (B) Tendo em vista o princípio da impessoalidade, a lei veda à Administração Pública, em qualquer hipótese, contratar obras e serviços diretamente, sem o procedimento licitatório.
  - (C) A violação do princípio da moralidade pelo administrador público enseja a propositura da ação popular, que pode ser proposta pelo cidadão ou pelo Ministério Público.
  - (D) Atos de improbidade administrativa que atentem contra os princípios da Administração Pública podem acarretar a cassação dos direitos políticos do infrator.
  - (E) O princípio da eficiência autoriza que a Administração Pública possa exonerar o servidor público estável em razão de insuficiência de desempenho.
- 12.** Na hipótese de a Administração Pública constatar que editou um ato administrativo com vício que o torna ilegal, ela deverá
- (A) anular o ato, com base no princípio da autotutela.
  - (B) revogar o ato, com base no princípio da moralidade.
  - (C) postular a anulação do ato perante o Judiciário, uma vez que somente este pode anular um ato administrativo.
  - (D) aguardar o prejudicado requerer a revogação do ato.
  - (E) revogar o ato, com base no princípio da indisponibilidade, na hipótese de ter prejudicado terceiros.
- 13.** Assinale a alternativa que contempla apenas órgãos da Administração Indireta.
- (A) Secretaria da Fazenda e Gabinete do Governador.
  - (B) Ministério Público e autarquia.
  - (C) Empresa pública e sociedade de economia mista.
  - (D) Secretaria da Educação e Fundação ITESP.
  - (E) Delegacia de Polícia e agências reguladoras.
- 14.** Considerando o regime jurídico das fundações, é correto afirmar que
- (A) possuem personalidade jurídica atribuída a um patrimônio preordenado, afeto a um fim social, visando à percepção de lucro, submetidas a um regime de direito privado.
  - (B) podem ser instituídas pela iniciativa privada ou podem ter o poder público como seu instituidor, sempre dotadas de autonomia administrativa.
  - (C) podem ser instituídas pelo poder público quando este pretender intervir no domínio econômico e atuar na mesma área de mercado em competição com o particular, mas sempre na defesa do interesse público.
  - (D) o seu nascimento se dá com o registro do decreto que criou a fundação no Registro Civil de Pessoas Jurídicas.
  - (E) as fundações governamentais sujeitam-se à responsabilidade civil na modalidade subjetiva, em obediência aos princípios constitucionais da Administração Pública.
- 15.** No que tange aos privilégios tributários que a Constituição Federal prevê em favor das fundações públicas, é correto afirmar que estas possuem imunidade tributária quanto
- (A) às taxas, em razão do exercício do poder de polícia ou pela utilização, efetiva ou potencial, de serviços públicos específicos e divisíveis, prestados ao contribuinte ou postos à sua disposição.
  - (B) às contribuições de melhoria, decorrentes de obras públicas.
  - (C) a qualquer tipo de imposto, desde que sejam reconhecidas como entidades de utilidade pública pelo Governo Federal.
  - (D) aos impostos sobre a sua renda, o seu patrimônio e os seus serviços, vinculados a suas finalidades essenciais ou às delas decorrentes.
  - (E) a todos os tributos relacionados a suas atividades previstos na Constituição Federal.
- 16.** Tendo em vista o regime jurídico dos atos administrativos, assinale a alternativa correta.
- (A) A Administração Pública tem a prerrogativa de executar seus atos e decisões diretamente sobre o particular, sem a intervenção do Poder Judiciário.
  - (B) O ato discricionário é de competência da Administração Pública, mas pode ser submetido ao crivo do Poder Judiciário, que tem poderes para examinar o seu mérito.
  - (C) O ato administrativo vinculado é aquele que permite à Administração Pública examinar a conveniência e oportunidade do serviço público quando da sua edição.
  - (D) O direito brasileiro não admite a convalidação de atos administrativos.
  - (E) Os atos administrativos são irrevogáveis.

17. É um exemplo de ato administrativo discricionário:

- (A) concessão de uma licença em favor do administrado para desenvolver uma atividade lícita.
- (B) admissão do particular em escolas ou universidades públicas.
- (C) deferimento de licença para dirigir veículos automotores.
- (D) concessão de gozo de licença-prêmio requerida pelo servidor público.
- (E) concessão de aposentadoria ao servidor quando este completa 70 anos.

18. São ambos princípios aplicáveis aos processos administrativos:

- (A) verdade sabida e formalismo processual.
- (B) publicidade e pessoalidade.
- (C) verdade material e garantismo.
- (D) disciplina e tipicidade.
- (E) contraditório e informalismo procedimental.

19. Considerando a doutrina prevalente acerca da classificação dos direitos humanos fundamentais, é correto afirmar que é exemplo de liberdade positiva o direito

- (A) de ir e vir.
- (B) à vida.
- (C) à saúde.
- (D) à propriedade.
- (E) à segurança pessoal.

20. Conforme dispõe a Lei n.º 12.527/2011, o pedido de acesso à informação

- (A) deve ser feito, exclusivamente, por meio de acesso a sítio na internet criado especialmente para essa finalidade.
- (B) relativo à informação disponível, deve ser atendido de imediato pelo respectivo órgão ou entidade pública.
- (C) pode ser feito por qualquer interessado, sem que seja necessário identificar-se.
- (D) de interesse público, pode ser condicionado ao atendimento de exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação.
- (E) ficará condicionado ao recolhimento da taxa devida pela prestação do serviço público.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A Constituição Estadual de São Paulo, ao tratar da Política Agrícola, Agrária e Fundiária, estabelece que

- (A) o Estado compatibilizará a sua ação na área agrícola e agrária para garantir as diretrizes e metas do Programa Nacional de Reforma Agrária.
- (B) a ação de órgãos oficiais atenderá aos imóveis que cumpram a função social da propriedade e aos médios produtores rurais, preferencialmente.
- (C) a concessão real de uso de terras públicas far-se-á por meio de escritura pública, na qual constarão, além de outras, cláusulas definidoras da obrigatoriedade da exploração das terras, de modo pessoal, pelo beneficiário, para cultivo que atenda ao plano nacional de ação fundiária.
- (D) o Estado, mediante decreto estadual, criará um Conselho de Desenvolvimento Rural.
- (E) caberá ao Poder Público organizar o abastecimento alimentar, assegurando, preferencialmente, as condições para a produção de alimentos da fruticultura tropical.

22. Aos imóveis rurais desapropriados para fins de reforma agrária, a Constituição Federal de 1988 prevê que

- (A) são isentas de impostos federais e municipais as operações de transferência que os envolvam.
- (B) cabe à lei ordinária estabelecer procedimento contraditório especial, de rito sumaríssimo, para o procedimento judicial de desapropriação.
- (C) as benfeitorias úteis e voluptuárias serão indenizadas em dinheiro.
- (D) o orçamento fixará anualmente o volume total de títulos da dívida agrária, assim como o montante de recursos para atender ao programa de reforma agrária no exercício financeiro.
- (E) o decreto que declarar o imóvel como de interesse social, para fins de reforma agrária, autoriza a União, mediante prévia aprovação do Congresso Nacional, a propor a ação de desapropriação.

23. O cumprimento da função social da propriedade rural ocorre quando ela atende, simultaneamente, segundo critérios e graus de exigência estabelecidos em lei, dentre outros, o seguinte requisito:

- (A) cooperativismo.
- (B) aproveitamento racional e adequado.
- (C) habitação para o trabalhador rural.
- (D) exploração que favoreça o incentivo à pesquisa e à tecnologia.
- (E) observância das disposições que regulam os instrumentos creditícios e fiscais.

24. A Lei n.º 10.207/99, que cria a Fundação Instituto de Terras do Estado de São Paulo “José Gomes da Silva”, ITESP, dispõe que a Fundação
- (A) terá por objetivo planejar e executar as políticas agrária e fundiária no âmbito do Estado.
  - (B) gozará de autonomia jurídica.
  - (C) ficará isenta de tributos federais e municipais.
  - (D) é constituída pelos órgãos denominados Conselho da Agricultura Familiar e Diretoria Administrativa.
  - (E) fornecerá, à Secretaria da Fazenda e à Secretaria do Meio Ambiente, os documentos necessários ao controle de resultados e de legitimidade.
25. Levando-se em conta as bases teóricas da Psicologia Institucional, pode-se afirmar que atualmente esse termo, cunhado por José Bleger,
- (A) sofreu mutações teóricas, mas ainda é adequado e atual ao ser utilizado para nomear todas as práticas psicológicas junto às organizações.
  - (B) engloba o conjunto das práticas organizacionais, bem como as tensões entre os grupos nessas práticas e de forma simplificada em relação ao autor original.
  - (C) resistiu ao tempo, mas é restrito à área de atuação que definiu o modo de produzir psicologia nas instituições e organizações.
  - (D) o termo engloba as áreas de atuação em Psicologia que ocorrem nas instituições de saúde e educacionais.
  - (E) foi definido tão somente do ponto de vista dos autores que trabalharam as relações de trabalho, saúde e subjetividade à luz dos conceitos psicanalíticos.
26. O comportamento das pessoas nas situações extremas do mercado de recursos humanos é marcado por tendências típicas. Em situação de oferta (primeira situação) ou em situação de procura de candidatos (segunda situação), pode indicar tendência a apresentar
- (A) altos níveis de absentismo e *turnover* na primeira situação e baixos níveis na segunda situação.
  - (B) absentismo com alto nível na primeira situação e baixo nível na segunda situação.
  - (C) altos níveis de *turnover* em ambas as situações.
  - (D) alto nível de *turnover* na primeira situação e baixo nível na segunda situação.
  - (E) baixos níveis de absentismo e *turnover* na primeira situação e altos níveis na segunda situação.
27. Em se tratando de psicoterapia breve, assinale a alternativa correta.
- (A) O terapeuta que se utiliza da técnica focal opta pelo encurtamento de tempo do processo numa perspectiva terapêutica menos profunda e mais econômica.
  - (B) O terapeuta que opta pela terapia breve pode adotar a psicoterapia do Ego como referencial, pois está voltado para os mecanismos de defesa.
  - (C) A psicoterapia breve não tem como proposta produzir mudanças dinâmicas da personalidade, pois seu foco está na estrutura da personalidade.
  - (D) A psicoterapia breve deve seu avanço à oposição que faz aos psicanalistas, ao abolir as interpretações e encurtando o prazo de atendimentos.
  - (E) A psicoterapia breve focal é de eficácia comprovada em quaisquer dos quadros psicológicos e de distúrbios psiquiátricos.
28. Com relação à aplicabilidade de psicoterapia breve focal, pode-se dizer que um dos critérios para indicação da técnica é a presença de
- (A) queixas inespecíficas e leves.
  - (B) queixas específicas e crônicas.
  - (C) transtorno agudo e recente.
  - (D) transtorno crônico e leve.
  - (E) transtorno de duração indefinida.
29. Com relação à entrevista, assinale a alternativa correta.
- (A) A entrevista estruturada é utilizada como forma de ultrapassar as limitações técnicas do aplicador.
  - (B) A entrevista estruturada é aplicada com a finalidade de obter mais respostas num padrão esperado.
  - (C) A entrevista não estruturada permite maior grau de liberdade dos envolvidos, de confiança e validade para o entrevistador pouco treinado.
  - (D) A entrevista não diretiva é a técnica mais utilizada em seleção, pois tende a influenciar na decisão final.
  - (E) A entrevista, seja qual for a técnica, tem aplicações na triagem, seleção, aconselhamento, avaliação de desempenho, orientação profissional e desligamento.
30. Os testes psicológicos indicados para a avaliação dos seguintes aspectos:
1. atenção 2. personalidade 3. estress 4. inteligência são:
- (A) 1.ADT, 2.Palográfico, 3.BDI-II, 4. WISC.
  - (B) 1.BPA, 2.QUATI, 3.Beck, 4.G36.
  - (C) 1.AC15, 2.Palográfico, 3.ISSL, 4.R-1.
  - (D) 1. ADT, 2.PMK, 3.ISSL, 4.D70.
  - (E) 1.AC15, 2.PMK, 3.PI, 4. WISC.

31. De acordo com a Resolução n.º 002/2003 do CFP, estão proibidos testes psicológicos não padronizados para a população brasileira.
- Assinale a alternativa em que estejam arrolados testes não aprovados para uso, conforme a Resolução.
- (A) EVENT, IFP.
  - (B) HTP, TAT.
  - (C) G38, Zulliger.
  - (D) Grafológico, PMK.
  - (E) G36, ISSL.
32. O estudo da psicopatologia relacionada às condições de trabalho teve início com o psiquiatra Paul Sivadon(1952) e uma nova fase desse movimento se deu nos anos 90.
- Assinale a alternativa que indica o autor considerado referência na área e a característica que distinguiu essa nova fase no Brasil.
- (A) Dejours, ao analisar a narrativa coletiva voltada para a interpretação das falas e queixas do trabalhador.
  - (B) Dejours, ao deixar a análise da subjetividade secundária à análise do trabalho em si e das condições reais de trabalho.
  - (C) Dejours, ao analisar o trabalho em si, valendo-se das ferramentas de análise psicanalítica.
  - (D) Leontiev, ao descrever os comportamentos de estresse no trabalho, em termos psicanalíticos.
  - (E) Leontiev, ao focar no estudo do estresse ocupacional, antes baseados nos estudos de Lazarus.
33. Em Psicologia Organizacional, o conceito de *sofrimento psíquico* está vinculado a uma abordagem teórica específica. O conceito está formulado de acordo com a
- (A) abordagem sociológica.
  - (B) abordagem behaviorista.
  - (C) abordagem interacionista.
  - (D) abordagem psicanalítica.
  - (E) abordagem social.
34. O estresse ocupacional pode decorrer do modo como ocorre a prescrição do trabalho em termos de prazos e meios para a execução de tarefas e são características dos modos de gestão. Assinale a alternativa na qual o estresse, em termos de prescrição do trabalho, está corretamente formulado.
- (A) O cumprimento de metas dentro de prazos cada vez mais curtos é a fonte de motivação a que recorrem os modelos de gestão, gerando menos estresse.
  - (B) A impossibilidade de concretização da prescrição de trabalho é uma das características dos modelos taylorista e técnico-burocrático.
  - (C) A concretização de um bom serviço é possível no modelo taylorista, pois o gestor cria condições para o cumprimento de qualquer prescrição de trabalho.
  - (D) O modelo participativo de gestão procura garantir condições para a concretização de metas de produção, até em regime de excessiva prescrição de trabalho.
  - (E) A excessiva prescrição de trabalho no modelo taylorista pode ser manejada, abolindo-se as formas coercitivas de cobrança em termos de metas de produtividade.
35. O *burnout*, quando diagnosticado no âmbito da clínica, tem sido descrito como sendo um quadro de estresse
- (A) agudo.
  - (B) subclínico.
  - (C) subcrônico.
  - (D) subagudo.
  - (E) crônico.
36. Assinale a alternativa que está formulada de acordo com a abordagem sistêmica em relação à Administração de RH.
- (A) Os sistemas podem ser apresentados num *continuum* de autoritário-coercitivo, autoritário-benevolente ao participativo, nas Teorias X, Y, Z.
  - (B) A atuação da Administração de Recursos Humanos (ARH) restringe-se ao manejo do fluxo de comunicações e de punições nos tipos de sistema A e Z.
  - (C) Os sistemas formulados segundo as Teorias X, Y, Z são apenas aqueles que se encaixam numa abordagem tradicional de RH.
  - (D) A atuação do staff da ARH depende de variáveis Z, Y, Z e está condicionada ao conjunto de variáveis.
  - (E) A atuação do staff da ARH está condicionada aos sistemas segundo as variáveis de A a Z.



37. Rensis Likert estudou a administração das organizações sob o prisma sistêmico. Considerando-se uma das variáveis comparativas adotadas por Likert para determinação do estilo de ARH, assinale a alternativa correta.
- (A) A cúpula define as políticas, mas não detém o controle dos resultados em sistemas participativos.
- (B) O incentivo à organização informal das relações interpessoais ocorre mesmo em sistemas coercitivos.
- (C) A ênfase nas recompensas materiais e sociais em detrimento das punições ocorre nos sistemas rudimentares.
- (D) A descentralização de decisões é uma tendência dos sistemas com fluxo de comunicação compartilhado.
- (E) As aberturas participativa e democrática são as características primordiais dos sistemas micro orientados.
38. Em termos de recursos organizacionais, pode-se afirmar que
- (A) os recursos físicos e financeiros são inerentes à organização e considerados ativos e dinâmicos.
- (B) as aplicações em recursos físicos e financeiros são, em si, suficientes como investimento organizacional.
- (C) os recursos, de modo geral, prescindem da ação do homem para sua disponibilização e rentabilidade.
- (D) os recursos, de modo geral, requerem a ação do homem para sua aplicação e busca de rentabilidade.
- (E) a somatória do valor de patrimônio e do capital financeiro investido expressam os recursos organizacionais.
39. A partir dos anos 70, surge o conceito de Recursos Humanos (RH). Desde então, a expressão RH tem sido fortemente ampliada. Considerando-se a história da administração de RH, assinale a alternativa correta.
- (A) Neste milênio, o termo RH engloba todos os processos de gestão, mas mantém-se inalterado quanto ao princípio de que as pessoas devam ser administradas de forma centralizada.
- (B) O termo RH é reducionista e simplista, mas tem se mantido a despeito da crescente tendência de não mais encarar as pessoas como recursos organizacionais passivos.
- (C) O termo RH é adotado mundialmente e, apesar de sua ampliação, a área continua a contabilizar os gastos com as pessoas como custo organizacional e a encará-las como passivas.
- (D) Até hoje, RH é usado para denominar a área, parafraseia outras denominações de recursos organizacionais e desde sua origem, no início do século XX, distinguiu-se como recurso ativo.
- (E) Mesmo na atualidade, o uso do termo RH continua dependente da visão das pessoas como fornecedoras de mão de obra e descartando a visão das pessoas como fornecedoras de competências.
40. Tradicionalmente, a ARH é vista como responsabilidade de linha e função de staff, mas atualmente tem-se observado que as mudanças mais sensíveis em ARH estão relacionadas à provisão. No que se refere à delegação de ações e decisões, pode-se afirmar que em relação à provisão, esta passa a
- (A) centralizar as operações de recrutamento, de seleção e também de treinamento.
- (B) ficar com a função de linha, e os gerentes, com a responsabilidade de staff.
- (C) ficar com a função de staff, e a responsabilidade de linha passa a ser terceirizada.
- (D) treinar e delegar aos gerentes as funções de staff, treinamento e responsabilidades de linha.
- (E) ficar com a função de staff e compartilhar com os gerentes a responsabilidade de linha.
41. Considerando-se as variáveis que contribuem para o nível de estresse do funcionário na organização, assinale a alternativa correta.
- (A) Os ambientes de trabalho podem ser moldados de forma que os níveis de estresse sejam considerados toleráveis, independentemente do modelo de gestão.
- (B) O nível de estresse dos funcionários dependerá da possibilidade de manipular variáveis, tais como modelo de gestão e política de recursos humanos.
- (C) Os ambientes de trabalho devem criar suas regras para desvios de conduta do funcionário devido ao estresse, visando responsabilizá-lo pelo desvio.
- (D) O nível de estresse do funcionário é monitorado pelo setor de RH, mas são denunciados tão somente aos níveis diferenciados de gerência.
- (E) Os ambientes de trabalho são intrinsecamente geradores de estresse e sofrimento, pois as variáveis manipuláveis dificultam a realização pelo trabalho.
42. Assinale a alternativa que completa corretamente o texto.
- Ao se aplicar a visão de ARH como um processo numa organização, a gestão passa a ser encarada como sendo
- (A) um *continuum* de situações intermediárias, indo de um extremo, mais rudimentar, em direção a outro extremo, mais sofisticado.
- (B) uma sucessão encadeada, ordenada e classificatória em todas as etapas dos subprocessos e cumpridos em sequência pré-determinada.
- (C) uma alternância de subprocessos definidos pela cúpula em todas as etapas dos subprocessos e cumpridos em sequência pré-determinada.
- (D) um *continuum* de subprocessos, podendo haver, inclusive, alternância, desde que autorizada pela cúpula e siga um plano pré-estabelecido.
- (E) os extremos de um *continuum*, sem situações intermediárias para todas as etapas dos subprocessos.

43. Levando-se em conta os 5 subprocessos de gestão de pessoas, assinale, dentre as alternativas, aquela que identifica a sequência que corresponde aos subprocessos das atividades enumeradas a seguir: 1. Treinamento; 2. Avaliação do desempenho; 3. Balanço social; 4. Higiene e segurança do trabalho; 5. Pesquisa de mercado de RH.
- Considerando-se os subprocessos em RH, assinale a alternativa correta.
- (A) 1. Desenvolvimento; 2. Monitoramento; 3. Aplicação; 4. Manutenção; 5. Provisão.
- (B) 1. Monitoramento; 2. Aplicação; 3. Desenvolvimento; 4. Provisão; 5. Manutenção.
- (C) 1. Desenvolvimento; 2. Aplicação; 3. Monitoramento; 4. Manutenção; 5. Provisão.
- (D) 1. Manutenção; 2. Desenvolvimento; 3. Aplicação; 4. Provisão; 5. Monitoramento.
- (E) 1. Provisão; 2. Aplicação; 3. Monitoramento; 4. Manutenção; 5. Desenvolvimento.
44. As organizações desenvolvem suas políticas de recursos humanos conforme seus principais objetivos. A rigor, a política de recursos humanos visa
- (A) à organização burocrática, para garantir a criação e manutenção de departamentos independentes para cada setor do departamento pessoal.
- (B) à estruturação do departamento de pessoal, com vistas às rotinas burocráticas e para atender às demandas mais imediatas.
- (C) à implementação de guia de ações e posturas para a resolução informal de conflitos, evitando-se chegar aos escalões superiores.
- (D) à implementação de regras gerais e de critérios específicos para os diferentes processos envolvendo gestão de pessoas.
- (E) à definição de critérios de recrutamento/contratação/demissão focada na redução de custos e de gastos com o departamento pessoal.
45. Os critérios para descrição de cargos, alocação de pessoal, plano de carreira e avaliação de desempenho fazem parte da
- (A) política de aplicação de recursos humanos.
- (B) política de provisão de recursos humanos.
- (C) política de manutenção de recursos humanos.
- (D) política de desenvolvimento de recursos humanos.
- (E) política de monitoração de recursos humanos.
46. Pesquisas com empresas brasileiras revelam que houve um movimento bem definido em direção a uma Administração de Recursos Humanos (ARH) estratégica, no final dos anos 90.
- Assinale a alternativa que completa corretamente o texto.
- Observou-se ao longo do tempo que, em relação à ARH,
- (A) a falta de políticas de recursos humanos claramente formuladas e estruturadas dava margem à adoção de procedimentos informais.
- (B) uma forte tendência à informalidade e foco em estratégias de *downsizing* foi mantida, como políticas de recursos humanos.
- (C) o setor de recursos humanos foi o mais atingido pela maximização das condições de trabalho.
- (D) a tendência a uma visão de curto prazo predominou e ainda hoje tem sido adotada como norteadora de políticas de recursos humanos.
- (E) os aspectos operacionais e de minimização de custos, de modo geral, mantiveram-se como prioridades em políticas de recursos humanos.
47. Assinale a alternativa que exprime as condições da ARH, em termos de suas dificuldades básicas.
- (A) A ARH enfrenta dificuldades ao lidar com inúmeros recursos e situações complexas, em função de sua permeabilidade organizacional e de seu singular ambiente de operações.
- (B) A ARH enfrenta grandes conflitos ao tentar conciliar o código de ética e de valores organizacionais com seu código de ética pessoal e da categoria dos psicólogos.
- (C) A ARH lida com resistências quanto aos prazos pré-fixados para cumprimento de tarefas, por lidar com recursos selecionados pela autonomia e proatividade.
- (D) Para a ARH as dificuldades básicas referem-se ao manejo, uma vez que pode exercer o controle direto na realização das estratégias e alcance de resultados.
- (E) Para a ARH as dificuldades básicas derivam do controle direto que exerce sobre os processos de criação de novos comportamentos e competências individuais, grupais e organizacionais.

48. Considerando as dificuldades básicas da Administração em Recursos Humanos, assinale a alternativa correta.
- (A) Uma das dificuldades se deve ao fato de que a ARH lida com fins e relega os meios ao segundo plano.
  - (B) Uma das dificuldades se deve ao grande poder da ARH em determinar suas condições e ambientes de trabalho.
  - (C) Uma das dificuldades se deve à função da ARH, que consiste em determinar os padrões de desempenho.
  - (D) Uma das dificuldades se deve ao fato de lidar diretamente com fontes de receita e folha de pagamento.
  - (E) Uma das dificuldades da ARH reside na impossibilidade de controlar diretamente os comportamentos e atividades.
49. Quando se estabelece uma relação contratual entre o indivíduo e a organização, pode-se afirmar que em termos de gestão de pessoas, a organização pode
- (A) passar a proprietária do capital intelectual produzido e criar condições de contabilizá-lo como custo de seu investimento.
  - (B) gerenciar os benefícios gerados pelo capital humano por meio de definição de política de recursos humanos.
  - (C) medir os benefícios gerados pelo capital humano e contabilizá-lo na forma tradicional de demonstrativos financeiros.
  - (D) identificar adequadamente o fluxo de investimentos feitos no capital humano por meio do fluxo de caixa.
  - (E) calcular os custos de investimento e o valor do capital humano por se tratar de recurso considerado ativo e tangível.
50. Os conceitos de capital humano e capital intelectual podem ser assim definidos:
- (A) termos utilizados como sinônimos, conforme pode ser encontrado na literatura de gestão de pessoas.
  - (B) termos de difícil definição, pois trata-se de termos importados e pouco utilizados em gestão.
  - (C) termos distintos, pois o capital humano é composto pelo capital intelectual e o capital estrutural.
  - (D) termos sinônimos, embora o correto seja tratar capital intelectual como composto de humano+estrutural.
  - (E) não há distinção entre os termos, são sobrepostos e intercambiáveis, sem qualquer tipo de rigor científico.

