



CENTRO DE SOLUÇÕES EM GOVERNO ELETRÔNICO

CONCURSO PÚBLICO PARA PROVIMENTOS DE VAGAS EM CARGOS DE NÍVEL SUPERIOR E MÉDIO

TÉCNICO DE NÍVEL SUPERIOR - TNS PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

INSTRUÇÕES

Leia atentamente e cumpra rigorosamente as instruções que seguem, pois elas são parte integrante das provas e das normas que regem este Concurso Público.

1. Verifique se o cargo constante na capa deste caderno é aquele para o qual realizou a inscrição.
2. Cada questão oferece 5 (cinco) alternativas de respostas, representadas pelas letras **A, B, C, D e E**, sendo apenas 1 (uma) a resposta correta.
3. O tempo para a realização da prova é de 4 horas, incluindo o preenchimento da grade de respostas. O candidato só poderá retirar-se do recinto da prova teórico-objetiva após transcorrida 1 hora e 30 minutos de seu início. Os dois últimos candidatos deverão retirar-se da sala de prova ao mesmo tempo, devendo assinar a Ata de Prova.
4. Nenhuma informação sobre as instruções e/ou sobre o conteúdo das questões será dada pelo fiscal, pois são parte integrante da prova.
5. No caderno de prova, o candidato poderá rabiscar, riscar, calcular, etc.
6. Os gabaritos preliminares da prova objetiva serão divulgados no dia 20/11/2012, até às 23h59min, nos sites www.fundatec.org.br e www.procergs.rs.gov.br.
7. Certifique-se de que este caderno contém 60 (sessenta) questões. Caso contrário, solicite ao fiscal da sala a sua substituição.



Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.

Mundo moderno, cérebro antigo.

01 É tão fácil botar a culpa na internet, no mundo moderno, nas novas tecnologias, ou em tudo isso
02 junto. Falta de atenção é consequência de janelas demais piscando no monitor; abundância de informação
03 é um convite à superficialidade; violência é resultado de videogames; falta de tempo é culpa de e-mails
04 demais por responder. O estresse da vida moderna, portanto, é culpa do mundo moderno.

05 Eu discordo. O problema não está no que o mundo moderno faz com nosso cérebro, e sim nas
06 limitações que nosso cérebro sempre teve – e em como nós nos deixamos sucumbir a tentações e
07 imposições que nos são apresentadas por meio das novas tecnologias.

08 Para começar, não entendo a queixa de que "a internet" reduziria nosso tempo de atenção
09 sustentada e tornaria nosso conhecimento superficial. Pelo contrário: jovens, hoje, são capazes de passar
10 horas ininterruptas em frente a videogames ou em sites de busca que permitem a qualquer um se tornar um
11 profundo conhecedor de política internacional ou de biologia das fossas abissais sem sair de casa. É uma
12 questão do uso que se escolhe fazer de um mundo inteiro agora acessível.

13 Falando de atenção, aliás: nós sempre fomos limitados a prestar atenção em apenas uma coisa de
14 cada vez. É uma restrição, de fato, mas tem enormes vantagens, já que a maior parte da informação
15 disponível a cada instante é irrelevante, mesmo. Por causa dessa limitação, sempre há mais informação
16 disponível do que conseguimos processar – e isso não é culpa da internet. Sabendo dela, quem tem
17 problemas para se manter focado pode se ajudar reduzindo o número de tarefas que disputam sua atenção
18 a cada instante.

19 O mesmo vale para o e-mail e o estresse associado __ demandas que nos fazem. Poder responder
20 imediatamente __ e-mails não significa ter que fazê-lo – embora seja fácil sucumbir __ pressão externa e __
21 cobrança, no dia seguinte, por uma resposta que, poucos anos atrás, só chegaria pelo correio no prazo de
22 uma semana. Como hoje a maioria de nós não precisa se estressar sobre a disponibilidade de alimento ou
23 teto, sobra espaço para nos cobrarmos respostas imediatas __ todas as demandas eletrônicas que nos
24 fazem.

25 O problema continua sendo o mesmo: gerenciar estresses. A dificuldade é convencer-se de que o
26 mundo não acaba se você não responder a todos os e-mails ainda hoje – e, de preferência, não cobrar isso
27 dos outros.

(Fonte: <<http://www1.folha.uol.com.br/colunas/suzanaherculano/1151111-mundo-moderno-cerebro-antigo.shtml>> – texto adaptado).

QUESTÃO 01 – Em relação às lacunas do quinto parágrafo do texto, analise as assertivas a seguir:

- I. A lacuna da linha 19 pode ser preenchida por *às*; nesse caso, o termo diante do qual a crase ocorre é um complemento nominal.
- II. A primeira lacuna da linha 20 fica corretamente preenchida por *a*, formando, juntamente à palavra *e-mails*, um complemento verbal.
- III. Caso a palavra *pressão* (linha 20) fosse substituída por *controle* e a palavra *cobrança* (linha 21) por *exigência*, as lacunas da linha 20 (2º e 3º ocorrência) deveriam ser preenchidas por *à* e *a*, respectivamente, além da alteração de gênero da palavra *externo*.
- IV. A lacuna da linha 23 deve ser preenchida por *a*, vocábulo classificado, no contexto de ocorrência, como artigo definido.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas II e III.
- C) Apenas I, II e IV.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

QUESTÃO 02 – Em relação à formação de palavras, analise as assertivas a seguir:

- I. A palavra *ininterruptas* (linha 10) possui o mesmo prefixo que *imposições* (linha 07), cujo significado é de negação.
- II. *Imediatamente* (linha 20) é um vocábulo formado por parassíntese, enquanto *disponibilidade* (linha 22) é formado por derivação prefixal e sufixal.
- III. A palavra *biologia* (linha 11) é formada por composição, contendo um sufixo grego *bio-*, que significa vida, e um radical latino *-logia*, cujo significado é estudo.

Quais estão INCORRETAS?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas III.
- D) Apenas I e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 03 – Em relação ao texto, assinale V para as afirmações verdadeiras e F para as falsas.

- () A maior parte das pessoas acredita que os problemas de atenção e de memória ocorrem porque a internet e as novas tecnologias limitam o funcionamento do cérebro.
- () A autora diverge do senso comum, pois afirma que uma das características do cérebro humano é ter como foco de atenção apenas uma informação ou ação.
- () Os jovens possuem dificuldades de atenção visto que seus cérebros não estão ainda completamente formados, motivo pelo qual conseguem passar muitas horas jogando videogame.
- () A cobrança para que a resposta a e-mails seja automática vem do fato de que o cérebro, na maior parte das vezes, não precisa mais se preocupar com questões alimentícias e de moradia.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – F – F – V.
- B) V – V – F – F.
- C) V – F – V – F.
- D) F – V – F – V.
- E) F – F – V – F.

QUESTÃO 04 – Considere as seguintes propostas de alteração de vocábulos do texto:

- I. *sucumbir* (linha 06) por *ceder*.
- II. *irrelevante* (linha 15) por *importante*.
- III. *respostas* (linha 23) por *réplicas*.
- IV. *convencer* (linha 25) por *aceitar*.

Quais não provocam alterações semânticas ou sintáticas?

- A) Apenas I e III.
- B) Apenas II e IV.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

QUESTÃO 05 – Caso a palavra *jovens* (linha 09) fosse substituída por *a juventude*, quantas outras palavras devem ser alteradas para manter a correção do período?

- A) Uma.
- B) Duas.
- C) Três.
- D) Quatro.
- E) Cinco.

QUESTÃO 06 – Considere as seguintes afirmações sobre determinadas palavras do texto:

- I. *contrário* (linha 09) possui um encontro consonantal, um dígrafo vocálico e um ditongo crescente.
- II. *questão* (linha 12) contém um ditongo nasal, além de possuir mais letras que fonemas.
- III. Em *consequência* (linha 02), *imposições* (linha 07) e *abissais* (linha 11), as letras sublinhadas representam o mesmo fonema.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas III.
- D) Apenas I e II.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 07 – Relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando as palavras, no contexto em que ocorrem, às respectivas classes gramaticais.

Coluna 1

- (1) Pronome.
- (2) Adjetivo.
- (3) Advérbio.
- (4) Preposição.

Coluna 2

- () tão (linha 01).
- () de (linha 13 – 1ª ocorrência).
- () que (linha 17).
- () fácil (linha 20).
- () se (linha 25).
- () não (linha 26 – 1ª ocorrência).

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 1 – 3 – 3 – 2 – 2 – 4.
- B) 3 – 4 – 1 – 2 – 1 – 3.
- C) 2 – 3 – 4 – 1 – 3 – 2.
- D) 3 – 3 – 1 – 2 – 4 – 2.
- E) 2 – 4 – 4 – 2 – 4 – 3.

QUESTÃO 08 – A conjunção *mas* (linha 14) tem a função de conectar duas orações _____, sendo classificada como _____. *Já que* (linha 14), por sua vez, é classificada como _____, introduzindo uma oração _____.

Assinale a alternativa cujas palavras completam, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) coordenadas – consecutiva – causal – coordenada
- B) coordenadas – adversativa – causal – subordinada
- C) coordenadas – explicativa – final – subordinada
- D) subordinadas – causal – explicativa – subordinada
- E) subordinadas – conclusiva – explicativa – coordenada

QUESTÃO 09 – Sobre as formas verbais e seus usos, considere as assertivas que seguem.

- I. Em *Eu discordo*. (linha 05), o verbo está flexionado no modo indicativo, que exprime um fato hipotético.
- II. Na frase *O estresse da vida moderna, portanto, é culpa do mundo moderno*. (linha 04), a forma verbal *é*, flexionada no presente do indicativo, introduz na frase ideia de desejo.
- III. Na linha 17, na frase *pode se ajudar reduzindo o número de tarefas*, a forma verbal sublinhada, por estar flexionada no gerúndio, expressa ideia de continuidade.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas III.
- D) Apenas II e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 10 – Em relação à pontuação do texto, assinale V para as assertivas verdadeiras e F para as falsas.

- () A primeira vírgula da linha 01 é utilizada para separar uma oração adverbial deslocada, uso semelhante ao das demais vírgulas da mesma linha.
- () Os ponto e vírgulas das linhas 02 e 03 são utilizados para separar orações coordenadas de certa extensão.
- () Os dois-pontos da linha 25 antecipam um aposto, mesmo uso dos dois-pontos da linha 09.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – V – F.
- B) V – F – F.
- C) F – F – V.
- D) F – V – V.
- E) F – V – F.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 11 – De acordo com Zanelli (2004), as organizações correspondem a sistemas cooperativos, formados por pessoas que se comunicam entre si e desenvolvem ações, tendo em vista alcançar um propósito comum, cuja longevidade depende de como são governadas. Está correto afirmar que:

- A) De acordo com essa definição, três principais características distinguem uma organização: a cooperação, a adesão de seus membros com base em um propósito comum e a aptidão destes mesmos membros para a comunicação.
- B) Consideram-se as fontes de conflito organizacional ao se definir organização como um sistema cooperativo, firmado na ideia de adesão dos indivíduos com base em objetivos comuns.
- C) Por adotar a perspectiva neutra, a maior parte dos modelos de decisão organizacional presume que os objetivos organizacionais constituem dados para os quais os olhares de alguns membros da organização se dirigem com vistas a identificar a melhor forma de alcançar tais objetivos.
- D) Por extensão, ações e conflitos externos para identificação e avaliação de alternativas se fazem em função dos objetivos comuns.
- E) No senso comum, a organização conduz à ideia de que se trata de algo ordenado, em que as decisões se passam segundo um processo racional, sendo essa ideia uma verdade que é reproduzida por parte expressiva das abordagens no campo de estudos organizacionais.

QUESTÃO 12 – Para Zanelli (2004), os mecanismos envolvidos na definição das características estruturais da organização, de forma geral, podem ser agrupados em mecanismos de divisão e de coordenação. Elas correspondem às duas faces de qualquer processo de organizar. Nesse sentido, analise as assertivas a seguir.

- I. A necessidade de organização nasce do fato de que o trabalho precisa ser dividido, pela sua complexidade, entre pessoas. Com essa divisão, nasce a necessidade de que as ações das pessoas sejam coordenadas ou articuladas de modo a gerar o produto final, resultado da ação coletiva.
- II. Como as tarefas, as pessoas e os processos que integram a organização são divididos em partes, segmentos ou departamento, impõem-se a necessidade de mecanismos que integrem ou coordenem as atividades de todas as partes.
- III. Coordenação é definida como um processo de integrar objetivos e atividades de unidades de trabalho separadas, com o objetivo de realizar com eficácia os objetivos da organização ou da rede de organizações.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas I e II.
- D) Apenas II e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 13 – De acordo com Zanelli (2004), o conceito mais difundido de inovação corresponde à introdução, no processo produtivo, de uma invenção. Nesse sentido, NÃO é correto afirmar que:

- A) Trata-se da introdução de um novo conhecimento consubstanciado na forma de produtos, processos produtivos ou gerenciais, na economia.
- B) As inovações tecnológicas ocorrem em relação a produtos e processos.
- C) As inovações gerenciais, tipo especial de inovação em processos ou em estrutura organizacional, referem-se a novas formas de organizar a produção ou a comercialização de bens ou serviços.
- D) As inovações sociais, que também podem ser de processo ou de estrutura, correspondem às formas por meio das quais novas relações intra e intersituacionais fluem, mas não alteram estruturas e padrões de relação consolidados na sociedade.
- E) As inovações radicais envolvem rupturas, mudanças estruturais na economia, sendo a principal fonte de desenvolvimento do capitalismo.

QUESTÃO 14 – De acordo com Zanelli (2004), o tema socialização organizacional insere-se no campo de estudo da Psicologia Organizacional e do Trabalho, mas também se constitui em uma aplicação do tema socialização da Psicologia Social. Nesse sentido, analise as assertivas abaixo:

- I. O conceito de socialização na Psicologia Social é, na perspectiva funcionalista, o processo de manutenção e reprodução da estrutura social ou processo de homogeneização.
- II. O conceito de socialização em uma perspectiva do interacionismo simbólico, parte da compreensão de que os indivíduos não são sujeitos do processo, não se apropriam dos costumes e valores sociais.
- III. A socialização é entendida como um processo contínuo, que acompanha toda a vida sem se esgotar. O caráter vinculante do processo de socialização chama a atenção para o seu caráter histórico.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas I e III.
- D) Apenas II e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 15 – Para Zanelli (2004), embora todos conheçamos grupos e pertençamos a vários deles, é mais fácil descrever um grupo do que defini-lo. Pertencer ao grupo implica submeter-se às suas regras e normas. Nesse sentido, está correto afirmar que:

- A) Considerar o grupo como elemento-chave para entender o comportamento das pessoas não deve fazer parte das ferramentas de todo aquele que trabalha para obter resultados por meio do outro.
- B) Deve-se olhar o grupo mediante o indivíduo e o indivíduo como reflexo do grupo a que pertence.
- C) Para administrar pessoas, devemos compreender que o grupo é menor do que os indivíduos, mesmo sendo constituído por eles.
- D) Os membros da organização reconhecem as semelhanças entre os comportamentos socialmente sustentados pelo seu grupo e as cobranças feitas pela organização.
- E) Na complexidade de comportamentos da organização, um aspecto de fundamental importância para o adequado gerenciamento de indivíduos e grupos é a comunicação aberta, na qual ouvir é menos importante que falar.

QUESTÃO 16 – Conforme Zanelli (2004), está correto afirmar, em relação à liderança, que:

- A) O líder é um fenômeno grupal, funcional, que existe em determinada circunstância e em lugar histórico e de forma descontextualizada.
- B) Em todas as circunstâncias, o líder tem a possibilidade de conhecer melhor e refletir sobre as aspirações do grupo a que pertence.
- C) A ideia básica do enfoque de liderança centrado na figura do líder é que, por suas qualidades inatas, os líderes são superiores aos que não são, tendo como algumas características: motivação ao êxito, motivação para influir nos demais, competência cognitiva.
- D) Os comportamentos específicos de uma pessoa lhe convertem em líder, o que é percebido por outras pessoas.
- E) Em sistemas institucionais, exercer liderança significa estar centrado nos grupos, podendo sempre constituir cargos ou apoio institucional.

QUESTÃO 17 – As equipes de trabalho, após seu nascimento ou sua formação, passam por diferentes fases até atingir o estágio em que o desempenho das tarefas é favorecido. Em relação às fases, pode-se afirmar que:

- A) Formação: essa fase constitui a execução das atividades. É a fase da produtividade, nem sempre se espera que ela ocorra em níveis constantes.
- B) Conflito: a coesão e a identificação dos membros da equipe são características dessa fase. As lideranças, tendo sido aceitas pelos membros, definem, junto com eles, os papéis, tarefas e responsabilidades de cada um.
- C) Normatização: uma vez identificados os membros da equipe, dá-se início a um processo de ajuste ou negociação. O poder do grupo começa a ser dividido e disputado entre os membros, com base nas vantagens que cada um considera ser sua arma.
- D) Desempenho: quando os membros da equipe iniciam os contatos com vistas à realização do trabalho. Os indivíduos procuram identificar quem é o outro e em que ele pode contribuir para atingir o objetivo estabelecido pela equipe.
- E) Desintegração: ocorre quando os objetivos que levaram à criação da equipe são atingidos e não há razão para ela continuar existindo. As equipes permanentes procurarão sobreviver e se fortalecer a partir do processo de renovação.

QUESTÃO 18 – As organizações de trabalho convivem com todos os estilos de caráter e com toda a diversidade de características de personalidade dos influenciadores. Nesse sentido, pode-se afirmar que:

- I. Para entender a organização, é necessário saber quem são os influenciadores e que necessidades possuem para ser atendidas.
- II. No cotidiano organizacional, é possível que a maioria dos influenciadores jogue para manter as configurações como são.
- III. Os jogos de poder são muitos e intensos. Formam o cerne do movimento do poder nas organizações, são vividos por indivíduos e grupos, e ocorrem em toda a organização.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas I e II.
- D) Apenas II e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 19 – Os valores são princípios orientadores da vida organizacional e guiam o comportamento dos membros. Nesse sentido, NÃO é correto dizer que:

- A) Os ritos são a dramatização dos valores e das regras da organização e a incorporação dos mitos.
- B) Os mitos, normalmente retratados em forma de histórias, codificam e organizam percepções, sentimentos e ações nas organizações.
- C) Os instrumentos do poder orientam e controlam a dinâmica organizacional, influenciam comportamentos, delimitam espaços e fortalecem estruturas ao mesmo tempo em que revelam características da cultura organizacional.
- D) Ritos, mitos e valores são compreendidos como o poder visível da organização e são elementos importantes da cultura organizacional.
- E) A cultura é o jeito de pensar, sentir e agir das organizações, e, ao investigar o poder organizacional, estamos tratando também da cultura organizacional.

QUESTÃO 20 – A Saúde do Trabalhador constitui uma área da Saúde Pública que tem como objeto de estudo e intervenção as relações entre o trabalho e a saúde. Nesse sentido, analise as afirmativas abaixo:

- I. É uma área que tem como objetivos a promoção e a proteção da saúde do trabalhador, por meio do desenvolvimento de ações de vigilância dos riscos presentes nos ambientes e condições de trabalho, dos agravos à saúde do trabalhador e à organização e prestação da assistência aos trabalhadores, compreendendo procedimentos de diagnóstico, tratamento e reabilitação de forma integrada, no SUS.
- II. Entre os determinantes da saúde do trabalhador, estão compreendidos os condicionantes sociais, econômicos, tecnológicos e organizacionais responsáveis pelas condições de vida e pelos fatores de risco ocupacionais – físicos, químicos, biológicos, mecânicos e aqueles decorrentes da organização laboral – presentes nos processos de trabalho.
- III. As ações de saúde do trabalhador têm como foco as mudanças nos processos de trabalho que contemplem as relações saúde-trabalho em toda a sua complexidade, por meio de uma atuação profissional individual e intersetorial.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas I e II.
- D) Apenas II e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 21 – Em relação ao controle dos fatores de risco e à melhoria dos ambientes e das condições de trabalho, pode-se afirmar que:

- I. O reconhecimento das condições de risco no trabalho envolve um conjunto de procedimentos que visam a definir se existe ou não um problema para a saúde do trabalhador e, no caso afirmativo, a estabelecer sua provável magnitude, a identificar os agentes potenciais de risco e as possibilidades de exposição.
- II. Reconhecer o risco significa identificar, no ambiente de trabalho, fatores ou situações com potencial de dano, isto é, se existe a possibilidade de dano.
- III. Avaliar o risco significa estimar a probabilidade e a gravidade de que o dano ocorra.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas I e II.
- D) Apenas II e III.
- E) I, II e III.

QUESTÃO 22 – Os transtornos mentais e comportamentais relacionados ao trabalho resultam, não de fatores isolados, mas de contextos de trabalho em interação com o corpo e o aparato psíquico dos trabalhadores. Nesse sentido, NÃO é correto afirmar que:

- A) O processo de comunicação dentro do ambiente de trabalho, moldado pela cultura organizacional, também é considerado fator importante na determinação da saúde mental.
- B) Ambientes que impossibilitam a comunicação espontânea, a manifestação de insatisfações, as sugestões dos trabalhadores em relação à organização ou ao trabalho desempenhado provocarão tensão e, por conseguinte, sofrimento e distúrbios mentais.
- C) Frequentemente, o sofrimento e a insatisfação do trabalhador manifestam-se não apenas pela doença, mas nos índices de absenteísmo, conflitos interpessoais e extratrabalho.
- D) Os fatores relacionados ao tempo e ao ritmo de trabalho não são muito importantes na determinação do sofrimento psíquico relacionado ao trabalho.
- E) Os níveis de atenção e concentração exigidos para a realização das tarefas, combinados com o nível de pressão exercido pela organização do trabalho, podem gerar tensão, fadiga e esgotamento profissional ou *burn-out*.

QUESTÃO 23 – A prevenção dos transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho baseia-se nos procedimentos de vigilância dos agravos à saúde e dos ambientes e condições de trabalho. Nesse sentido, pode-se afirmar que:

- A) É importante a identificação dos problemas ou danos potenciais para a saúde, decorrentes da exposição aos fatores de risco identificados.
- B) A vigilância em saúde do trabalhador deve considerar apenas um dos fatores envolvidos na determinação das doenças mentais e comportamentais relacionadas ao trabalho.
- C) Identificar e propor medidas que devem ser adotadas, provisoriamente, para a eliminação ou controle da exposição aos fatores de risco e para proteção dos trabalhadores.
- D) Educar e informar trabalhadores e empregadores não se torna tão necessário.
- E) Reconhecer momentaneamente as atividades e locais de trabalho onde existam substâncias químicas, agentes físicos e/ou biológicos, e os fatores de risco decorrentes da organização do trabalho potencialmente causadores de doença.

QUESTÃO 24 – Uma série de transtornos mentais e comportamentais está relacionada ao trabalho. Nesse sentido, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) A principal manifestação do transtorno cognitivo leve é um declínio no desempenho cognitivo, que inclui queixas de comprometimento da memória, dificuldades de aprendizado ou de concentração.
- B) A prevenção do transtorno cognitivo leve relacionado ao trabalho consiste na vigilância dos ambientes, das condições de trabalho e dos efeitos ou danos à saúde. Requer uma ação individualizada, articulada entre os setores assistenciais e de vigilância.
- C) O trabalho é considerado um dos fatores psicossociais de risco para o alcoolismo crônico, cujo tratamento envolve múltiplas estratégias terapêuticas que implicam, muitas vezes, mudanças na situação de trabalho.
- D) A relação dos episódios depressivos com o trabalho pode ser sutil. As decepções sucessivas em situações de trabalho frustrantes, as perdas acumuladas ao longo dos anos de trabalho, as exigências excessivas de desempenho cada vez maior podem determinar depressões mais ou menos graves ou protraídas.
- E) O diagnóstico de síndrome de fadiga relacionada ao trabalho é feito a partir da anamnese ocupacional e da história de trabalho bem feitas. Deve-se perguntar a respeito da duração da jornada de trabalho, das condições de trabalho, do descanso durante a jornada, visando a avaliar as condições de descanso e lazer do trabalhador.

QUESTÃO 25 – A eliminação ou a redução da exposição às condições de risco e a melhoria dos ambientes de trabalho para promoção e proteção da saúde do trabalhador constituem um desafio que ultrapassa o âmbito de atuação dos serviços de saúde, exigindo soluções técnicas, às vezes complexas e de elevado custo. Tais processos envolvem as seguintes etapas.

- I. Identificação das condições de risco para a saúde presentes no trabalho.
- II. Caracterização da exposição e quantificação das condições de risco.
- III. Discussão e definição das alternativas de eliminação ou controle das condições de risco.
- IV. Implementação e avaliação das medidas adotadas.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II e III.
- C) Apenas III e IV.
- D) Apenas II, III e IV.
- E) I, II, III e IV.

QUESTÃO 26 – A sensação de estar acabado ou a síndrome do esgotamento profissional é um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. Tem sido descrita como resultante da vivência profissional em um contexto de relações sociais complexas, envolvendo a representação que a pessoa tem de si e dos outros. Relacionado a isso, pode-se afirmar que:

- A) A diferenciação entre o *burnout*, que seria uma resposta ao estresse laboral crônico, e outras formas de resposta ao estresse não é necessária ser feita.
- B) A síndrome de *burnout* envolve atitudes e condutas positivas em relação aos usuários, aos clientes, à organização e ao trabalho, sendo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização.
- C) O risco da síndrome de esgotamento profissional é menor para todos aqueles que vivem a ameaça de mudanças compulsórias na jornada de trabalho e de declínio significativo na situação econômica.
- D) O tratamento da síndrome de esgotamento profissional envolve somente a psicoterapia e tratamento farmacológico. Entretanto, a intensidade da prescrição de cada um dos recursos terapêuticos depende da gravidade e da especificidade de cada caso.
- E) A prevenção da síndrome de esgotamento profissional envolve mudanças na cultura da organização do trabalho, estabelecimento de restrições à exploração do desempenho individual, diminuição da intensidade de trabalho, diminuição da competitividade e busca de metas coletivas que incluam o bem-estar de cada um.

QUESTÃO 27 – Para o planejamento de treinamento, é necessário identificar as competências exigidas para o cargo. Essas competências são entendidas como o conjunto de três tipos de qualificação, que traduzem o que as pessoas **devem saber**, o que elas **devem saber fazer** e **a forma** como cada pessoa se comporta. Identifique, nesta ordem, a denominação usual de tais qualificações.

- A) Conhecimentos, técnicas e atitudes.
- B) Técnicas, habilidades e atitudes.
- C) Normas, técnicas e comportamentos.
- D) Aprendizagem, treinamento e ações.
- E) Conhecimentos, habilidades e comportamentos.

QUESTÃO 28 – Limongi-França (2007) destaca alguns princípios importantes do comportamento humano, EXCETO:

- A) O comportamento humano é baseado no que se percebe.
- B) As pessoas são diferentes entre si.
- C) A motivação humana pode ser treinada.
- D) As pessoas não se comportam ao acaso.
- E) Existem diferentes formas de influenciar o ser humano.

QUESTÃO 29 – Limonge Fraça (2007) define gestão de pessoas como:

- A) Conjunto de atividades de uma empresa direcionado para o alinhamento da força de trabalho para os resultados esperados na produção.
- B) Departamento da empresa encarregado de regular a vida dos empregados, controlando desde o registro do ponto e promovendo treinamentos, até o pagamento de salários.
- C) As práticas da empresa são voltadas exclusivamente para o desenvolvimento da cultura e dos potenciais dos profissionais, buscando um clima favorável ao crescimento organizacional.
- D) Conjunto de forças humanas voltado para as atividades produtivas, gerenciais e estratégicas dentro de um ambiente organizacional.
- E) Área da empresa encarregada especificamente de fazer o recrutamento e seleção dos profissionais, pois é necessário encontrar o homem certo para o lugar certo.

QUESTÃO 30 – Como se denomina, de acordo com Limongi-França (2007), aquilo que ocorre na relação entre as pessoas e as organizações no processo de contratação, e corresponde ao que a pessoa quer da empresa e o que esta quer de seus trabalhadores?

- A) Aliança de trabalho.
- B) Contrato psicológico.
- C) Processo cooperativo.
- D) Compromisso recíproco.
- E) Processo motivacional.

QUESTÃO 31 – Ao considerar o referencial de gestão de pessoas, relacione a Coluna 1 com a Coluna 2, associando as terminologias aos seus respectivos conceitos

Coluna 1

1. Aprendizagem.
2. Treinamento.
3. Reciclagem.
4. Aperfeiçoamento.

Coluna 2

- () Tem a finalidade de rever conceitos, conhecimentos ou práticas de trabalho, renovando-os ou atualizando-os, de acordo com as necessidades.
- () É a mudança no comportamento da pessoa pela incorporação de novos hábitos, atitudes, conhecimentos e habilidades.
- () É a educação profissional que prepara o homem para uma profissão.
- () Processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos e atitudes que busquem a melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 3 – 1 – 4 – 2.
- B) 4 – 2 – 1 – 3.
- C) 2 – 1 – 3 – 4.
- D) 1 – 3 – 2 – 4.
- E) 4 – 3 – 1 – 2.

QUESTÃO 32 – Segundo Limongi-França (2007) existem dois modelos básicos de gestão de pessoas que se caracterizam respectivamente por: no _____, as pessoas são responsáveis por seu próprio comportamento e desempenho e a disciplina não é imposta de fora para dentro; no _____, as pessoas são dirigidas por uma estrutura administrativa centralizada e os chefes não podem ser questionados.

Assinale a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas do trecho acima.

- A) Autogestionável – Burocrático
- B) Autônomo – Administrativo
- C) Autogestionável – Diretivo
- D) Democrático – Autoritário
- E) Participativo – Diretivo

QUESTÃO 33 – Limongi-França (2007) entende que gestão estratégica de pessoas consiste

- A) na capacidade da organização de definir metas anualmente, de maneira crescente, para conseguir o engajamento efetivo dos funcionários em direção aos melhores resultados.
- B) no desenvolvimento de plano de carreira com o objetivo de estimular os funcionários ao crescimento, levando, conseqüentemente, à melhoria dos resultados da empresa.
- C) na sintonia entre as ações de uma organização nas metas do negócio e o comprometimento das pessoas para o sucesso desses resultados.
- D) em desenvolver uma série de ferramentas que elevem a satisfação dos profissionais como forma de obter um maior comprometimento destes com os resultados da empresa.
- E) no estabelecimento de uma parceria entre os profissionais e a organização, regida por um conjunto de regras bem estabelecidas diante de acordos e de metas definidas pela cúpula administrativa, a fim de garantir os resultados.

QUESTÃO 34 – Assinale a alternativa que consiste em um problema de difícil diagnóstico, pois não é fácil detectar sua origem e preocupa dirigentes das empresas, administradores, médicos do trabalho, engenheiros do trabalho, psicólogos.

- A) Absenteísmo.
- B) Acidentes de trabalho.
- C) Motivação.
- D) Adoecimento ocupacional.
- E) Insatisfações.

QUESTÃO 35 – _____ é denominada como aquilo que é compreendido como uma forma compartilhada de dar sentido às experiências, baseando-se na história compartilhada. É apresentada como um mecanismo de construção de significados que guia e forma valores, comportamentos e atitudes dos funcionários.

Assinale a alternativa que completamente a lacuna do trecho acima.

- A) Aprendizagem organizacional
- B) Vivência organizacional
- C) Memória coletiva organizacional
- D) Cultura organizacional
- E) Dinâmica de grupo

QUESTÃO 36 – De acordo com a literatura vigente em gestão de pessoas, pode-se afirmar, quanto ao conceito de aprendizagem organizacional, que:

- I. O sistema de aprendizagem organizacional é visto como independente da aprendizagem individual.
- II. A aprendizagem organizacional é uma realização coletiva, viabilizada por meio do consenso e de cognições compartilhadas.
- III. A aprendizagem organizacional é a socialização da aprendizagem individual dentro da organização.
- IV. A aprendizagem organizacional ocorre nos ambientes em que os indivíduos conscientemente interagem uns com os outros pelo processo de educação e pelo resultado da experiência.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I e II.
- B) Apenas II e III.
- C) Apenas I, II e III.
- D) Apenas I, III e IV.
- E) Apenas II, III e IV.

QUESTÃO 37 – A aprendizagem organizacional tem uma função importante nas organizações, cujo objetivo é:

- A) Prover os déficits da qualificação da mão de obra disponível para suprir as necessidades da produção da organização.
- B) Nivelar o conhecimento técnico do seu pessoal a partir dos fins da organização.
- C) Manter e desenvolver a competitividade, produtividade e inovação em condições tecnológicas e de mercado.
- D) Desenvolver seu corpo gerencial, assim como favorecer alto nível de conhecimento técnico na organização.
- E) Promover o desenvolvimento específico de habilidades, atitudes e competências gerenciais.

QUESTÃO 38 – A comparação periódica de resultados fixados ou esperados para cada funcionário, bem como os resultados efetivamente alcançados correspondem ao conceito de qual sistema de avaliação de desempenho?

- A) Avaliação por resultados.
- B) Auto-avaliação.
- C) Avaliação da experiência.
- D) Avaliação por objetivos.
- E) Avaliação de potencial.

QUESTÃO 39 – De acordo com Oderich, em Ruas, Antonello e Boff (2005), uma premissa importante no desenvolvimento da função gerencial é:

- A) O conhecimento técnico.
- B) A voz de comando.
- C) A visão focada.
- D) A capacidade de liderança.
- E) A empatia.

QUESTÃO 40 – Entre as diferentes modalidades de treinamento e desenvolvimento de pessoal, temos uma que utiliza diferentes métodos de aprendizagem, tais como: viagens, análise de casos, avaliações de empresas, leituras complementares. Como se denomina essa modalidade de treinamento?

- A) Circulação de conhecimento.
- B) Benchmarking.
- C) Universidade corporativa.
- D) Experimentação.
- E) Curso de especialização tipo MBA.

QUESTÃO 41 – A comunicação tem um papel importante dentro dos grupos e organizações. Contudo é frequente a comunicação enfrentar barreiras, tornando-se ineficaz. Nesse sentido, relacione a Coluna 1 à Coluna 2, associando os tipos de barreiras às suas respectivas descrições.

Coluna 1

1. Filtragem.
2. Seletividade.
3. Atitude defensiva.
4. Linguagem.

Coluna 2

- () A mensagem é interpretada como ameaçadora, com isso a resposta é distorcida e atrapalha a comunicação eficaz.
- () É a manipulação de informações de um emissor para que elas sejam vistas como mais favoráveis pelo receptor.
- () As palavras podem ter significados diferentes para as pessoas, de acordo com a idade, a educação, a formação cultural.
- () Os receptores da comunicação veem e ouvem selecionadamente, de acordo com suas necessidades, motivações, experiência.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) 2 – 1 – 4 – 3.
- B) 1 – 3 – 2 – 4.
- C) 3 – 2 – 4 – 1.
- D) 3 – 1 – 4 – 2.
- E) 2 – 4 – 1 – 3.

QUESTÃO 42 – Em relação à avaliação de desempenho, analise as assertivas abaixo, marcando com V as verdadeiras e com F as falsas.

- () A avaliação de desempenho nas empresas tem como meta diagnosticar e analisar o desempenho individual e grupal dos funcionários.
- () O resultado da avaliação de desempenho tem papel determinante na motivação dos funcionários.
- () A avaliação de desempenho tem a função de identificar e apontar aos funcionários as suas dificuldades, definindo seus rumos na empresa.
- () A avaliação de desempenho individual ou coletiva permite que o próprio desempenho melhore, beneficiando a todos.

A ordem correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo, é:

- A) V – V – F – V.
- B) V – F – F – V.
- C) V – V – V – F.
- D) F – V – V – F.
- E) F – F – V – V.

QUESTÃO 43 – Segundo Limongi-França (2007), a avaliação e validação do planejamento de treinamento apresentam as seguintes possibilidades e limites, EXCETO:

- A) Nem todo o treinamento terá possibilidade de sofrer uma avaliação, pois o aprendizado, muitas vezes, é subjetivo, não havendo instrumentos que possam medi-lo.
- B) O treinamento é considerado efetivo quando impactar uma ação – o treinamento em si –, e uma reação – os benefícios que o plano trouxe para os funcionários e a organização.
- C) O processo de avaliação deve ser analisado após o estabelecimento do programa, como um mecanismo estratégico de decisão ao grupo responsável quanto aos investimentos a serem feitos.
- D) O método de avaliação a ser utilizado dependerá do planejamento, mensuração, objetivos e custos da coleta de dados para a avaliação.
- E) Em função das necessidades levantadas para o treinamento, a organização deverá decidir sobre o nível de profundidade do processo de validação e avaliação.

QUESTÃO 44 – _____ é uma peça de natureza e valor científicos, devendo conter narrativa detalhada e didática, com clareza, precisão e harmonia, tornando-se acessível e compreensível ao destinatário. Os termos técnicos devem, portanto, estar acompanhados das explicações e/ou da conceituação retirada dos fundamentos teórico-filosóficos que os sustentam.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Declaração
- B) Atestado psicológico
- C) Relatório / laudo psicológico
- D) Parecer psicológico
- E) Evolução psicológica

QUESTÃO 45 – De acordo com o Código de Ética, em caso de quebra de sigilo, conforme previsto no artigo 9, o psicólogo deverá se restringir a prestar as informações estritamente necessárias. Nesse sentido, analise as assertivas abaixo.

- I. Quando requisitado a depor em juízo, o psicólogo não poderá prestar informações, conforme está previsto no Código.
- II. Nos documentos que embasam as atividades em equipe multiprofissional, o psicólogo registrará apenas as informações necessárias para o cumprimento dos objetivos do trabalho.
- III. No atendimento à criança, ao adolescente ou ao interdito, deve ser comunicado aos responsáveis o estritamente essencial para se promoverem medidas em seu benefício.
- IV. A utilização de quaisquer meios de registro e observação da prática psicológica obedecerá às normas do Código e a legislação profissional vigente, devendo o usuário ou beneficiário, desde o início, ser informado.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas IV.
- C) Apenas I e IV.
- D) Apenas II e III.
- E) Apenas II, III e IV.

QUESTÃO 46 – De acordo com documento do CREPOP (2008) quanto à atuação do psicólogo na saúde do trabalhador, é correto afirmar que:

- A) A Psicologia tem oferecido uma relevante contribuição para a compreensão da subjetividade do trabalhador, sobretudo no que concerne às vivências de sofrimento no trabalho e às patologias dele decorrentes.
- B) O psicólogo tem inserção obrigatória nas equipes interdisciplinares de atenção à saúde do trabalhador conforme legislação vigente.
- C) A inclusão do psicólogo nas equipes de saúde do trabalhador não se justifica, uma vez que ela está focada unicamente nos ambientes de trabalho e em doenças de origem orgânica.
- D) O campo da saúde mental e trabalho encontra, nos psicólogos, importante base técnica de sustentação no que se refere especificamente às práticas psicoterápicas individuais.
- E) A atividade do psicólogo na saúde do trabalhador está centrada em ações de cunho assistencial, voltadas para evitar o isolamento e para melhorar as condições de saúde, além de potencializar a capacidade de enfrentamento dos problemas decorrentes de doenças e acidentes de trabalho.

QUESTÃO 47 – Em relação à Saúde do Trabalhador enquanto um campo de conhecimentos e de práticas, é correto afirmar que:

- A) Tem como objetivo o estudo, a análise e a intervenção nas relações entre trabalho e saúde-doença, mediante propostas programáticas desenvolvidas na rede de serviços de saúde pública.
- B) Compreende que as repercussões dos processos produtivos sobre o ambiente são diferentes das que prejudicam a saúde dos trabalhadores diretamente envolvidos nesses processos.
- C) Opera como ferramenta de gestão da força de trabalho, com vistas à busca de eficiência, produtividade e lucratividade, e com tendência a restringir seus objetos de atuação às condições do ambiente de trabalho (de natureza física, química, biológica e mecânica), às doenças ocupacionais e aos acidentes de trabalho, sem considerar que as relações sociais de produção têm um papel determinante no processo saúde-doença.
- D) Adota uma visão da relação entre o trabalho e o processo de saúde-doença que considera o ambiente e seus agentes como determinantes desse processo. Nela, o biológico se constitui do principal eixo que pode expressar uma ampla e variada gama de transtornos, classificados como doenças ocupacionais clássicas, acidentes de trabalho e doenças relacionadas ao trabalho.
- E) Explica os eventos sociais por fatores psíquicos individuais, o que define o tipo de abordagem a ser utilizada como principal ferramenta a fazer frente aos processos de adoecimento dos trabalhadores, tais como, o aconselhamento de trabalhadores estressados, a psicoterapia individual, o relaxamento ou o biofeedback.

QUESTÃO 48 – São impactos do avanço tecnológico e das novas organizações de trabalho, segundo Lancman (2008):

- A) O fim do trabalho penoso e a qualificação das relações de trabalho.
- B) Melhores condições dos ambientes de trabalho e aumento da produtividade.
- C) Diminuição da alienação no trabalho e possibilidade de participação nas decisões e resultados.
- D) Aumento da produtividade, participação nos resultados e consequente prazer no trabalho.
- E) Formas de sofrimento qualitativamente mais complexas e sutis, sobretudo do ponto de vista psíquico.

QUESTÃO 49 – _____ é o conceito destacado pela psicodinâmica do trabalho que considera que “é a partir do *olhar do outro* que nos constituímos como sujeitos, e justamente na relação com o outro que nos reconhecemos em um processo de busca de semelhanças e de diferenças, a partir de trocas materiais e afetivas” (Lancman, 2008).

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna do trecho acima.

- A) Subjetividade
- B) Identidade
- C) Escuta
- D) Singularidade
- E) Autonomia

QUESTÃO 50 – Qual dos itens a seguir é considerado por Dejours (2008) como o enigma central da investigação e da análise da Psicodinâmica do Trabalho?

- A) A psicopatologia do trabalho.
- B) A saúde do trabalhador.
- C) Os mecanismos defensivos.
- D) A subjetividade do trabalhador.
- E) A normalidade.

QUESTÃO 51 – Em relação à metodologia da pesquisa em psicopatologia do trabalho, considera-se que:

- A) A análise da demanda independe da exequibilidade da pesquisa.
- B) A independência do pesquisador e condição *sine qua non* do trabalho.
- C) Os pedidos caracterizam-se por demandas concretas de caráter terapêutico.
- D) A demanda é dirigida a um psicanalista ou a um psiquiatra.
- E) A pesquisa deve ser direcionada da gestão para os grupos em questão.

QUESTÃO 52 – Para Martins (2008), o Clima organizacional se refere

- A) ao comportamento humano como produto das características das pessoas e de seu ambiente psicológico.
- B) ao vínculo do trabalhador com seu trabalho, constituído por componentes cognitivos e afetivos.
- C) às percepções compartilhadas que os membros desenvolvem através das suas relações com as políticas, as práticas e os procedimentos organizacionais tanto formais quanto informais.
- D) à atitude composta por elementos afetivos e cognitivos relacionados ao ambiente organizacional que definem a satisfação ou não do empregado.
- E) à compreensão e ao compartilhamento do sistema de normas e de valores que dão origem às políticas e às atividades da organização e para os modos através dos quais eles são comunicados e transmitidos.

QUESTÃO 53 – Entidades sociais inseridas em sistemas maiores, as quais executam tarefas consideradas relevantes para a missão da organização a qual pertencem, uma vez que o seus resultados de desempenho têm consequências para o ambiente interno e externo a ela.

Segundo Puente-Palacios, a definição acima faz referência ao conceito de

- A) células de produção.
- B) coletivo organizado.
- C) grupo de trabalho.
- D) equipe de trabalho.
- E) unidades de desempenho.

QUESTÃO 54 – A volição, a visibilidade e a irreversibilidade das ações são elementos fundamentais para gerar

- A) comprometimento.
- B) motivação.
- C) satisfação.
- D) envolvimento.
- E) vínculo.

QUESTÃO 55 – De acordo com Lancman: “é palco privilegiado de trocas materiais e afetivas; mediador central da construção, do desenvolvimento, da complementação da identidade e da constituição da vida psíquica, permite o confronto entre o mundo externo e o mundo interno.”

A definição acima refere-se

- A) à família.
- B) à organização.
- C) à escuta coletiva.
- D) ao inconsciente.
- E) ao trabalho.

QUESTÃO 56 – Tomando os fundamentos psicanalíticos descritos por Dejours (2008) na ontogênese do sofrimento e na dinâmica da inteligência astuciosa, o que se pode considerar que no trabalho toma o lugar da atividade de experimentação ocupada outrora na criança pela atividade lúdica?

- A) O trabalho prescrito.
- B) A organização do trabalho.
- C) A atividade de concepção.
- D) A escuta.
- E) A relação de trabalho.

QUESTÃO 57 – Em relação às características metapsicológicas da inteligência astuciosa, é correto afirmar que:

- I. É a desestabilização do corpo em seu conjunto, sua situação a partir da reação a determinado estímulo, que dá início e passa a acompanhar o jogo dessa inteligência prática.
- II. O estado do corpo é uma variável tão importante quanto a inteligência. Um corpo cansado, doente, esgotado compromete a inteligência astuciosa e a criatividade. Um corpo em bom estado, no instante mesmo em que se depara com uma solicitação qualquer, faz com que a inteligência passe a operar.
- III. A engenhosidade, a *métis*, as astúcias da inteligência, os *saber-fazer* e a inteligência prática só dizem respeito às tarefas manuais, excluindo as modalidades de cunho intelectual.

Quais estão corretas?

- A) Apenas I.
- B) Apenas II.
- C) Apenas I e II.
- D) Apenas I e III.
- E) Apenas II e III.

QUESTÃO 58 – De acordo com Cristophe Dejours (2008), a alternativa entre a resignação e seu contrário – o engajamento no trabalho e em sua transformação – depende de um binômio fundamental:

- A) contribuição/retribuição.
- B) produção de saúde/ adoecimento no trabalho.
- C) objetividade/ subjetividade.
- D) individualidade/ coletividade.
- E) trabalho prescrito/ trabalho real.

QUESTÃO 59 – A escala da percepção de saúde organizacional – EPSaO se propõe a avaliar

- A) a efetividade organizacional.
- B) a maximização dos rendimentos organizacionais.
- C) o armazenamento, o crescimento, a sobrevivência e o controle do meio ambiente.
- D) a moral dos empregados e a rotatividade.
- E) A percepção dos empregados a respeito da saúde da organização.

QUESTÃO 60 – Os três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho são:

- A) motivação, saúde mental e relações de trabalho.
- B) ambiência, ética e confiança no trabalho.
- C) atitude, produtividade no trabalho e satisfação no trabalho.
- D) satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comportamento organizacional afetivo.
- E) produtividade no trabalho, ambiência e comportamento organizacional afetivo.