

PROFISSIONAL BÁSICO (FORMAÇÃO DE PSICOLOGIA) 1ª FASE

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

- a) este **CADERNO DE QUESTÕES**, com o enunciado das 70 (setenta) questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

CONHECIMENTOS BÁSICOS				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS			
LÍNGUA PORTUGUESA		LÍNGUA ESTRANGEIRA (INGLÊS/ESPAANHOL)					
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 20	1,0 cada	21 a 30	1,0 cada	31 a 50	1,5 cada	51 a 70	2,0 cada
Total: 20,0 pontos		Total: 10,0 pontos		Total: 70,0 pontos			

b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02 - Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e o seu número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique o fato **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, com caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta.

04 - No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço compreendido pelos círculos, com **caneta esferográfica transparente de tinta na cor preta**, de forma contínua e densa. A **LEITORA ÓTICA** é sensível a marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.

Exemplo: (A) ● (C) (D) (E)

05 - Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado em suas margens superior e/ou inferior - **BARRA DE RECONHECIMENTO PARA LEITURA ÓTICA**.

06 - Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras (A), (B), (C), (D) e (E); só uma responde adequadamente ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**: a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.

07 - As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.

08 - **SERÁ ELIMINADO** desta Seleção Pública o candidato que:

- se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, *headphones*, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
- se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.
- se recusar a entregar o **CADERNO DE QUESTÕES** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**, quando terminar o tempo estabelecido.
- não assinar a **LISTA DE PRESENÇA** e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

Obs. O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por motivos de segurança, o candidato **NÃO PODERÁ LEVAR O CADERNO DE QUESTÕES**, a qualquer momento.

09 - Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

10 - Quando terminar, entregue ao fiscal o **CADERNO DE QUESTÕES** e o **CARTÃO-RESPOSTA** e **ASSINE A LISTA DE PRESENÇA**.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 4 (QUATRO) HORAS**, já incluído o tempo para marcação do seu **CARTÃO-RESPOSTA**, findo o qual o candidato deverá, obrigatoriamente, entregar o **CARTÃO-RESPOSTA** e o **CADERNO DE QUESTÕES**.

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no primeiro dia útil após a realização das mesmas, no endereço eletrônico do **BNDES** (www.bndes.gov.br) e no da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO** (<http://www.cesgranrio.org.br>).

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31

Um psicólogo está envolvido na seleção de projetos a serem financiados por uma organização. Sua participação se justificou, a princípio, pela presença de projetos na área de atenção à saúde, tópico sobre o qual ele é recorrentemente consultado pelos outros participantes da seleção. Dentre os dois projetos finalistas, inclusive, um é de autoria de um grupo de psicólogos.

Nessa situação, em termos éticos, o que deve orientar a posição do psicólogo diante do grupo que conduz a seleção?

- (A) A avaliação da viabilidade financeira dos projetos concorrentes e a projeção que podem alcançar no entorno social, uma vez que o psicólogo tem, antes de tudo, responsabilidade em relação à organização para que trabalhe.
- (B) A opinião da maioria do grupo, uma vez que o psicólogo deve assumir um posicionamento democrático e conciliatório, zelando pela resolução dos conflitos nos grupos em que trabalha.
- (C) A defesa do campo da psicologia, beneficiando, portanto, o projeto que promova a prática da psicologia, independente de suas outras características ou das características do projeto com que concorre.
- (D) Os temas relativos ao campo da psicologia, como a promoção da dignidade do ser humano, o contexto político e social, a promoção de saúde das coletividades e a eliminação da violência.
- (E) Os critérios circunscritos pelos saberes produzidos pela psicologia, pois o art. 6º do Código de Ética do Psicólogo recomenda que, ao lidar com profissionais não psicólogos, o psicólogo encaminhe a outros as demandas que extrapolem seu campo de atuação.

32

Um trabalhador possui uma determinada meta de produção semanal, que lhe garante um bônus financeiro ao fim do mês. Ele se esforça em cumprir a meta da forma mais rápida possível, com a intenção de pedir a seu gerente que o libere mais cedo em um determinado dia da semana, uma vez que sua meta já tenha sido cumprida. Percebe, no entanto, que um colega seu teve pedido semelhante negado, malgrado ter alcançado a meta que lhe cabia.

Nesse caso, respeitando a valência neutra do bônus financeiro e a valência positiva da flexibilização do horário, que medida o gerente deve adotar para aumentar a instrumentalidade da velocidade do trabalho?

- (A) Aumentar o valor do bônus financeiro para quem atinge as metas em menor tempo.
- (B) Estabelecer condições em que a velocidade na produção redunde na flexibilização do horário.
- (C) Diminuir a meta de seus funcionários para que eles possam percebê-la como viável.
- (D) Dividir a meta semanal por seus equivalentes diários, garantindo que as horas trabalhadas sejam aproveitadas ao máximo.
- (E) Conduzir o foco do trabalhador, por via de capacitação e treinamento, à qualidade do trabalho em detrimento da velocidade.

33

Uma crítica aos modelos tradicionais utilizados para considerar o desempenho humano nas organizações indica a necessidade de se migrar de um modelo de mera avaliação de desempenho para um modelo de gestão estratégica de desempenho.

Uma característica central dessa mudança é

- (A) utilizar fatores de avaliação previamente definidos e graduados, que operam como referência de padrão de desempenho médio, em relação ao qual o desempenho pessoal será comparado.
- (B) avaliar o desempenho através da classificação do comportamento pela seleção, dentre as frases descritivas e as afirmações padrão previamente estabelecidas, daquelas que o avaliador considera representar melhor o comportamento do avaliado dentro e fora do ambiente de trabalho.
- (C) avaliar o desempenho através do registro sistemático das observações do avaliador sobre o avaliado, em relação aos pontos negativos e positivos que parecem afetar seu desempenho, tanto no ambiente de trabalho propriamente dito quanto em simulações do trabalho propostas para avaliação.
- (D) basear-se no julgamento, feito pelas lideranças, das qualidades pessoais e da contribuição dos liderados, considerados individualmente e em grupo, ao alcance dos resultados ou metas previamente estabelecidas.
- (E) considerar não apenas o desempenho pessoal, mas também os elementos estruturais e tecnológicos que dão sustentação à realização do trabalho e que compreendem intangíveis, tais como, dentre outros, cultura, liderança e valores.

34

Dois grupos de trabalho são contemplados por um mesmo item do orçamento da organização de trabalho. Um dos grupos tem por objetivo apresentar projetos que aumentem a velocidade e diminuam os custos de produção da empresa, ao passo que o outro grupo objetiva aumentar a qualidade dos produtos. Os grupos possuem o mesmo *status*, e seus membros ocupam o mesmo degrau na hierarquia da empresa. O sistema de recompensas da empresa favorecerá o grupo com maior número de sugestões implementadas.

Essa situação tende a gerar, em relação a cada um dos grupos, um(a)

- (A) maior foco na garantia das satisfações de seus membros, uma vez que a interdependência recíproca funciona como ameaça a cada membro.
- (B) ambiente de colaboração intergrupal, uma vez que a divergência das metas só poderá ser resolvida pelo trabalho conjunto.
- (C) maior submissão a uma liderança autocrática, se ela for empregada na tentativa de solucionar o conflito.
- (D) diminuição da coesão do grupo, devido ao estresse da situação de conflito que as condições propiciam.
- (E) necessidade de flexibilizar as regras, gerando uma estrutura pouco rígida, que favorece a criatividade e, internamente, os conflitos funcionais.

35

Flexibilidade e desregulamentação dos contratos de trabalho constituem princípios centrais e profundamente interligados no tipo de dinâmica precarizadora que prevaleceu ao longo da reestruturação produtiva. É sob a ação conjunta desses dois princípios que se desenvolvem a intensificação do trabalho e de seu controle, assim como a degradação de ordem ética e moral.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e Desgaste Mental**. São Paulo: Cortez, 2011. p. 473.

Nesse contexto, qual é a relação entre a precarização da saúde mental e a diretriz da flexibilidade?

- (A) A flexibilidade implica mudança permanente e continuada, desconsiderando o tempo necessário ao trabalho mental, cognitivo e afetivo, e obriga à polivalência, abalando o reconhecimento do trabalhador no trabalho realizado.
- (B) A flexibilidade protege o trabalhador da precarização da saúde mental, uma vez que, quanto maior sua flexibilidade, maior sua adaptação às novas condições de trabalho e, portanto, menor será a degradação de sua saúde mental.
- (C) A flexibilidade das relações de trabalho gera danos à saúde mental do trabalhador à medida que facilita seu desligamento, sendo inócua nos casos em que não há perspectiva de desemprego nem mudanças contratuais.
- (D) A gestão relacionada à diretriz da flexibilidade é marcada pela ideologia da excelência, que garante ao trabalhador a possibilidade do aprimoramento pessoal contínuo, combatendo a precarização da saúde mental do trabalhador.
- (E) As políticas públicas sustentadas pela diretriz da flexibilidade promovem a saúde mental à medida que aumentam a probabilidade de reinserção no mercado, em caso de demissão, daqueles que se encontram empregados.

36

Entre a organização do trabalho e o aparelho mental desapareceu o amortecedor que constituía até aí a responsabilidade de conceber e realizar a tarefa em função do *know-how*, isto é, a atividade intelectual engajada pelo operário-artesão no seu trabalho.

Com efeito, para o operário-artesão pré-taylorano, tudo se passava como se o trabalho físico, isto é, a atividade motora fosse regulada, modulada, repartida e equilibrada em função das aptidões e do cansaço do trabalhador, por intermédio da programação intelectual espontânea do trabalho.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2012, p. 43.

É possível modificar a situação acima descrita pelo desenho de cargos, promovendo a(o)

- (A) autonomia e o significado das tarefas
- (B) retroação extrínseca e a variedade das habilidades
- (C) variedade das habilidades e a identidade com as tarefas
- (D) identidade com as tarefas e a autonomia
- (E) significado das tarefas e a retroação extrínseca

37

Para a Psicodinâmica do Trabalho, uma das condições sociais para que a sublimação na atividade do trabalho possa ocorrer é o “julgamento de beleza”.

Que tipo de dispositivo um psicólogo pode propor para favorecer o julgamento de beleza no interior de uma organização de trabalho?

- (A) A introdução, nos mecanismos de avaliação de desempenho, de critérios estéticos, a partir dos quais o trabalhador poderá receber o *feedback* de seus avaliadores sobre esse quesito em sua prática.
- (B) A constituição de grupos representativos dos trabalhadores, de sua gerência e de pessoas externas ao trabalho, para que se especifiquem os critérios técnicos mais adequados à consecução de um trabalho esteticamente impecável.
- (C) Um espaço comum, no seio do trabalho, em que os trabalhadores possam apresentar sua maneira própria de realizar uma determinada tarefa, expor as formas como cada um transgredir as regras do ofício e legitimá-las pelo consenso.
- (D) Um espaço público, dentro do campo de trabalho, em que sua prática, em conjunto com a prática de seus colegas, possa ser avaliada por seus superiores, em que seja possível algum treinamento informal que busque aprimorar a estética do trabalho.
- (E) Um espaço intermediário, entre o campo do trabalho e o campo externo a ele, em que o trabalho possa ser apresentado a pessoas que não o desempenham, para que elas possam fornecer um *feedback* sobre a forma como ele é realizado.

38

O Ministério da Saúde adota a seguinte definição de Marie-France Hirigoyen:

Assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

De acordo com o Ministério da Saúde **NÃO** se classifica como assédio moral:

- (A) gestão por injúria, ou seja, submeter os trabalhadores a uma pressão terrível ou tratá-los com violência, injuriando-os pública e francamente com total falta de respeito.
- (B) comportamento do subordinado em relação a seu chefe, sendo a hierarquia um ingrediente necessário ao reconhecimento do assédio moral.
- (C) atitudes não intencionais, sendo necessário que o comportamento do assediador seja voluntário e dirigido, para ser classificado como assédio.
- (D) atribuição proposital e sistemática de tarefas que ultrapassem a competência do trabalhador.
- (E) propagação de rumores em relação ao trabalhador.

39

Há diferentes formas de abordar a questão da relação entre saúde mental e trabalho. A cada abordagem teórica corresponde uma série de técnicas e metodologias de pesquisa.

Comparando-se as 3 abordagens abaixo discriminadas quanto à metodologia, tem-se que a

Abordagem do estresse utiliza	Psicodinâmica do trabalho utiliza	Abordagem epidemiológica utiliza
(A) estudos quantitativos e escalas psicométricas	palavra como matéria-prima	metodologia da medicina social sul-americana
(B) estudos quantitativos, predominantemente	estudos qualitativos	estudos semiclínicos, estatísticos e instrumentos de avaliação baseados em escalas psicométricas
(C) levantamentos e análise estatística de dados	entrevistas e dinâmicas de grupo	variáveis demográficas, exames clínicos e entrevistas
(D) estudos quantitativos, na maioria dos casos	metodologias clínicas, oriundas da psicanálise	metodologias clínicas, oriundas da medicina
(E) métodos considerados científicos	métodos considerados científicos	métodos não considerados científicos, por serem oriundos das ciências sociais

40

Uma empresa de *telemarketing* tem o objetivo de aumentar a satisfação de seus clientes em relação ao atendimento pessoal. A partir de uma estratégia relativa à gestão de competências, é necessário mapear as lacunas de competências apresentadas na organização para se chegar a esse objetivo.

Para realização da análise requerida, é necessário ater-se de antemão ao fato de que

- (A) a gestão de competências visa a eliminar ou minimizar o *gap* de competências.
- (B) a descrição de competências apresenta uma abstração relativa ao desejado e exigido pela organização ao trabalhador.
- (C) as competências são o conjunto de conhecimento e atitudes do trabalhador para exercer uma atividade.
- (D) as atitudes são as capacidades de as pessoas usarem o conhecimento para atingir os objetivos prescritos.
- (E) as atitudes correspondem diretamente à integração das informações recebidas pelas pessoas em ambiente de trabalho.

41

O modelo de gestão do capital intelectual (CI) denominado navegador da Skandia sugere alguns indicadores de CI. Eles são delimitados por cinco categorias: foco financeiro, foco no cliente, foco no processo, foco em inovação e desenvolvimento e foco nas pessoas.

São indicadores de CI relacionados ao foco nas pessoas:

- (A) índice de *empowerment* e rotatividade dos funcionários
- (B) receita por funcionário e *laptops* por funcionários
- (C) porcentagem de horas/treinamento e equipamentos de informática adquiridos
- (D) valor de mercado e número de clientes
- (E) número de clientes perdidos e índice de ociosidade

42

Devido às exigências relativas à aprendizagem na atualidade, a educação a distância tem sido bastante explorada. Sua implementação aponta inúmeras vantagens e empecilhos.

Dentre os problemas abaixo mencionados, quais representam a resposta da educação a distância às exigências da contemporaneidade?

- (A) Absenteísmo escolar e competitividade
- (B) Fragmentação do saber e falta de disponibilidade
- (C) Exclusão digital e necessidade de conhecimento especializado
- (D) Exclusão digital e absenteísmo escolar
- (E) Exigência de formação constante e otimização do tempo disponível para estudo

43

A gestão de competências gerencia as competências humanas para que elas possam sustentar as competências organizacionais em busca de alcançar os objetivos traçados pela organização.

Para esse tipo de gestão, existem alguns métodos e técnicas para a análise das competências. Uma das ferramentas de avaliação usadas na gestão das competências é a avaliação de 360°, que se caracteriza por ser um(a)

- (A) análise de grupo em que o entrevistador coordena as discussões sobre um tema específico.
- (B) avaliação feita por uma rede de pessoas em que os participantes emitem *feedback* e recebem *feedback* de diferentes fontes de avaliação.
- (C) avaliação feita pelo próprio funcionário, atendo-se ao seu domínio relativo à competência e à importância da mesma para o seu trabalho.
- (D) modelo gerencial que mede o desempenho dos funcionários e da organização através de perspectivas financeiras e não financeiras.
- (E) processo de avaliação em que os participantes são avaliados através de participação em atividades e situações semelhantes às vividas no ambiente de trabalho.

44

A exigência atual de uma busca permanente de conhecimento intrínseca à nossa sociedade impulsionou o questionamento sobre as formas tradicionais de estratégias organizacionais.

Em resposta a isso, se formalizou a ideia de organizações que aprendem, caracterizadas por

- (A) competição predatória e processos autocráticos de gestão
- (B) construção de visão organizacional padronizada e pensamento linear
- (C) comprometimento com a visão organizacional padronizada e competição predatória
- (D) construção de visões compartilhadas e aprendizagem generativa
- (E) processos autocráticos de gestão e comprometimento com o pensamento sistêmico

45

Os membros da diretoria da empresa X estão discutindo no momento se devem implementar um programa de educação corporativa na modalidade virtual. A discussão aponta inúmeras questões a serem analisadas, como as dificuldades de adoção, vantagens e desvantagens da educação corporativa.

Nesse caso, uma das dificuldades encontradas pela diretoria da empresa em adotar a educação corporativa é:

- (A) as metas da empresa X apostam no retorno financeiro de longo prazo.
- (B) a resistência na adoção de um programa *e-learning* baseado no modelo tradicional de treinamento.
- (C) a definição de que o trabalho deve ser inovador e criativo.
- (D) a resistência à mudança da educação presencial para a virtual.
- (E) a redução, sentida pela diretoria, da validação do conhecimento técnico.

46

Em análises relativas à cultura organizacional, são integrados comumente os estudos das relações de poder nas organizações.

Considerando a integração entre esses dois elementos, analise as afirmações a seguir.

- I - O poder tem um papel mantenedor e homologador da cultura organizacional.
- II - O poder tem como principal característica a produção de desequilíbrio nas relações entre os trabalhadores e a cultura organizacional.
- III - Um dos aspectos relevantes do poder é a sua característica transformadora das culturas organizacionais.

É correto **APENAS** o que se afirma em

- (A) I
- (B) III
- (C) I e II
- (D) I e III
- (E) II e III

47

No ano de 2012, os professores de um grande número de universidades federais entraram em greve com o objetivo de reivindicar junto ao governo melhores condições salariais.

A respeito desse movimento, o portal de notícias da Globo, em 17/05/2012, publicou:

[...]

Professores da Universidade Federal do Amazonas (Ufam) anunciaram na terça-feira (15) que entrariam em greve por tempo indeterminado a partir desta quinta. O presidente da Associação dos Docentes da Ufam (Adua), Antônio Neto, disse que as atividades no *Campus* serão mantidas e que docentes vão aproveitar a parte da manhã para passar nas salas e departamentos, com intuito de dialogar sobre a programação e ganhar apoio da comunidade acadêmica do movimento. [...]

Disponível em: <http://g1.globo.com/vestibular-e-educacao/noticia/2012/05/greve-de-professores-comeca-nesta-quinta-feira-nas-universidades-federais.html>. Acesso em: 07 jun.12. Adaptado.

O diálogo proposto pelos professores à comunidade reflete qual das táticas de influência das pessoas para transformar suas bases de poder?

- (A) Insinuação
- (B) Pressão
- (C) Coalizão
- (D) Legitimidade
- (E) Troca

48

A comunicação é de extrema importância no trabalho em grupo, sendo primordial para a produtividade. Valendo-se dessa premissa, estudiosos das relações entre comunicação e produtividade apontaram cinco estruturas de comunicação observáveis na dinâmica dos grupos: a radial, a em Y, a encadeada, a circular e a da conexão total. Elas podem ser distinguidas pela velocidade de transmissão de informação, pela precisão da transmissão, pelo grau de saturação e pela satisfação dos membros com os processos de comunicação.

Comparando a dinâmica dos grupos em relação às cinco estruturas de comunicação, tem-se que:

- (A) A sobrecarga de informações é maior em uma rede de comunicação circular do que em uma radial em se tratando de atividades complexas.
- (B) A satisfação de membros de grupos em uma rede radial é maior do que em uma rede de conexão total em se tratando de atividades complexas.
- (C) A saturação da rede em uma rede de conexão total é maior do que em uma rede radial, em se tratando de atividades complexas.
- (D) A precisão na transmissão da informação em uma rede circular é maior do que em uma rede em Y, em se tratando de atividades simples.
- (E) A produtividade em uma rede de conexão total é maior do que em uma rede em Y, em se tratando de atividades simples.

49

O teste LIFO (*Life Orientations*) foi construído com o objetivo de descrever estilos pessoais de atuação. Esses estilos são quatro (AP/CS – Apoio/ Concessão; LD/DM – Liderança/Dominação; CV/AG – Conservação/Apego; e AD/NG – Adaptação/ Negociação) que variam seu comportamento dependendo se a situação é favorável ou desfavorável.

Nesse contexto, considere as situações a seguir.

Situação A: Maria é secretária do vice-presidente de uma empresa multinacional. No momento, seu comportamento é prestativo, receptivo e cooperador. Seu chefe e seus colegas tecem inúmeros elogios em relação ao seu comportamento para com os outros.

Situação B: Rodrigo é advogado da União. Quando entra em sua repartição, não fala com as pessoas que encontra. Somente troca frases precisas e secas com sua secretária, antes de começar o trabalho. No momento, só se reporta às pessoas com o objetivo estrito de direcionar a realização do trabalho. É muito duro e impaciente com as pessoas. Ele é visto pelos colegas como uma pessoa arrogante.

Situação C: Marcelo é consultor de uma empresa de TI. Ele é visto pelos colegas como um homem apaixonado pelo que faz. Sua flexibilidade comportamental abre inúmeras possibilidades de encontros com outras pessoas. No momento, ele é o encarregado da construção de um *site* de consultas médicas *on-line* que possibilita aos médicos do interior do país tirarem dúvidas com médicos da capital. Seu charme pessoal e a coesão de seu grupo de colaboradores o ajudaram na realização desse projeto.

Analisando as situações A, B e C, quanto à definição do estilo e situação que delimitam o comportamento, conclui-se que

- (A) Maria enfrenta alguns conflitos e insucessos, e seu estilo LIFO é o de LD/DM.
- (B) Rodrigo está em um momento muito produtivo em sua vida, e seu estilo LIFO é o de AD/NG.
- (C) Marcelo enfrenta alguns conflitos e insucessos, e seu estilo LIFO é o de AP/CS.
- (D) Maria está em um momento muito produtivo em sua vida, e seu estilo LIFO é o de CV/AG.
- (E) Marcelo está em um momento muito produtivo em sua vida, e seu estilo LIFO é o de AD/NG.

50

Em relação à formação de equipes interfuncionais nas organizações de alto desempenho, observam-se quatro etapas de transição de uma equipe: equipe inicial, equipe de transição, equipe experiente e equipe madura. Cada uma dessas etapas corresponde a uma relação específica da liderança com a sua equipe.

Na equipe de transição, o

- (A) líder não tem mais controle sobre o trabalho do grupo, cabendo a ele a coordenação e a coleta de dados sobre a produtividade para proporcionar o *feedback* de desempenho.
- (B) papel da liderança é ativo, pois o líder deve supervisionar o trabalho da equipe todos os dias do processo a ser realizado.
- (C) papel da liderança desaparece, fazendo com que a equipe assuma todas as responsabilidades do trabalho a ser feito.
- (D) papel da liderança é delegado a alguns membros da equipe, sendo que o líder ainda está disponível para ensinar técnicas de resolução de problemas e para ajudar a equipe a moldar propósitos, metas e abordagens comuns.
- (E) papel da liderança se modifica, pois o líder deixa de supervisionar a equipe para gerenciá-la, coordenando habilidades e atividades individuais e passando a assumir cada vez mais a tarefa de captação de recursos para a equipe e a administração de relacionamentos com grupos externos.

51

Há quem sustente que a cultura de uma organização pode ser gerenciada e modificada. Esse argumento é sustentado, dentre outras explicações, porque

- (A) a cultura organizacional é complexa e multifacetada, por isso é difícil de compreender, o que gera pouca adesão dos membros da organização.
- (B) a cultura organizacional não é uniforme, admitindo e abrigando diversas subculturas, o que favorece sua flexibilização.
- (C) a cultura organizacional, uma vez que sustenta o sentimento gregário dos funcionários, requer direção e liderança, o que favorece sua gerência.
- (D) as culturas são espontâneas e ocultas, decorrentes da história dos fundadores e da interação com a cultura nacional e outros fatores ambientais.
- (E) os gerentes podem modelar elementos superficiais da cultura, como símbolos, histórias e cerimônias, e esses elementos transmitem acordos culturais.

52

Uma empresa muito reconhecida pelos computadores de mesa que fabrica se vê ameaçada pela emergência do mercado de computadores portáteis. Para garantir sua sobrevivência, ela precisa modificar ou substituir seu produto.

Para que isso seja possível, em termos de análise e desenvolvimento organizacional, é necessário

- (A) detectar e superar os pontos de resistência à mudança, incentivar e fortalecer as fontes de apoio, planejar, implementar e estabilizar a mudança organizacional no longo prazo.
- (B) evitar perda de tempo com informações desnecessárias, barganhas ou oferta de suporte pessoal, uma vez que o desenvolvimento organizacional transforma a estrutura organizacional e não a estrutura psicológica individual.
- (C) restringir aos estratos mais altos da hierarquia corporativa a participação nas decisões sobre as mudanças para garantir a anuência dos funcionários às mudanças propostas.
- (D) focar as metas imediatas e palpáveis, pois, em situações de crise, o desenvolvimento organizacional precisa visar ao curto prazo e aos resultados imediatos.
- (E) fortalecer a cultura da organização, pois uma cultura forte favorece a organização em momentos de crise e mudança.

53

Uma organização sofre uma série de processos de pedidos de indenização por discriminação racial praticada por seus funcionários. A gerência avalia e, internamente, reconhece a incidência de uma atitude discriminatória e preconceituosa por parte de seus funcionários e está determinada a mudar tal atitude.

Qual a forma mais eficiente para a mudança de tais atitudes, considerando a necessidade imediata de evitar novos incidentes?

- (A) Modificando os valores subjacentes às atitudes a partir de programas de treinamento e intervenções na cultura organizacional.
- (B) Utilizando técnicas de modificação cognitiva, como o questionamento socrático das crenças dos envolvidos nos incidentes em questão.
- (C) Estabelecendo punições severas, públicas e retroativas para os envolvidos nos incidentes que geraram as indenizações.
- (D) Controlando o comportamento correspondente à atitude em questão, de preferência utilizando motivadores intrínsecos.
- (E) Gerando dissonância cognitiva nos envolvidos, a partir da confrontação de seus comportamentos com suas atitudes.

54

Há autores que defendem que a era da informação gera postos de trabalho na mesma proporção que extingue postos tornados obsoletos pelo avanço tecnológico. A vantagem, segundo eles, é que os novos postos de trabalho, ainda que não sigam o modelo do emprego formal — carteira assinada, contrato, salário, benefícios — são trabalhos mais satisfatórios e mais bem pagos. Assim, o sofrimento transitório dos menos de 10% de desempregados seria justificado pelo benefício permanente dos 90% de empregados.

De acordo com essa lógica, entre os fatores abaixo, quais podem ser apontados como grandes entraves ao recrutamento da força de trabalho?

- (A) O momento de oferta do mercado de recursos humanos e a globalização
- (B) O momento de oferta do mercado de trabalho e o aumento da terceirização
- (C) A exclusão tecnológica e a flexibilização dos contratos de trabalho
- (D) A rigidez da legislação trabalhista e a desqualificação dos trabalhadores
- (E) As vantagens do trabalho no mercado informal e a assistência do governo

55

Se um psicólogo pretende levar adiante uma análise do trabalho, utilizando o método da confrontação cruzada proposto por Yves Clot, ele deve

- (A) formular, isoladamente ou com a ajuda da gestão, diretrizes técnicas para o trabalho a ser analisado, registrar o que é realizado na prática pelo trabalhador e, por fim, confrontar o registro do que ele faz com as diretrizes do trabalho.
- (B) formular os objetivos do trabalho com o coletivo dos trabalhadores, escolher, em grupo, aqueles cujos colegas consideram os mais habilidosos no trabalho e registrar sua prática, confrontar o registro dessa prática com os objetivos do trabalho formulados no início.
- (C) registrar a forma como o trabalhador e um colega escolhido por ele realizam seu trabalho, apresentar o registro a ambos, pedindo-lhes que produzam o sentido do que veem, extrair, desse encontro, o sentido comum daquele ofício.
- (D) registrar as situações de trabalho consideradas críticas pela gestão, formular, com os trabalhadores, as melhores práticas para lidar com as tais situações críticas e, enfim, confrontar o trabalhador com o registro de sua prática.
- (E) registrar o exercício do trabalho nas situações a serem analisadas, confrontar o trabalhador com esse registro diante do psicólogo e diante de um colega especialista e, por último, expor o material ao coletivo dos trabalhadores.

56

Na abordagem da Psicodinâmica do Trabalho, o trabalho é conceituado como

- (A) essencial ao homem na medida em que é o meio através do qual se relaciona com a natureza, transformando-a em bens de onde advirá o valor e se transformando, ao mesmo tempo.
- (B) mercadoria que possui um valor de uso e um valor de troca, de cuja diferença advém a produção dos valores que alimentam a economia de mercado.
- (C) responsável pela cultura e história do homem, ao desenvolver a atividade coletiva, as relações sociais e a utilização de instrumentos, que transformam a natureza, voltando ao início do ciclo ao recriar a cultura e a história.
- (D) meio pelo qual o homem pode atingir a saúde, uma vez que serve para garantir suas possibilidades de satisfação, e o alcance do prazer é o que sustenta a saúde psíquica.
- (E) aquilo que o sujeito acrescenta às prescrições para alcançar os objetivos que lhe são designados, uma vez que trabalhar é preencher a lacuna irredutível entre o prescrito e o real.

57

A violência moral no trabalho é um fenômeno internacional de acordo com levantamento da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Tanto a OIT quanto a Organização Mundial da Saúde consideram tenebrosas as perspectivas para as duas próximas décadas, que serão as décadas do “mal-estar na globalização” em que predominam danos psíquicos relacionados às novas políticas de gestão na organização de trabalho, vinculadas às políticas neoliberais.

De acordo com as análises críticas da clínica do trabalho, o neoliberalismo favorece o assédio moral, dentre outras causas, porque

- (A) denuncia a improdutividade, a ausência de investimento pessoal no trabalho e a falta de engajamento moral de alguns trabalhadores, favorecendo atitudes violentas em relação a eles.
- (B) promove o individualismo, a hipercompetitividade e o consequente isolamento do trabalhador, que perdura solitário diante do assediador, cuja atitude ainda é justificada pela exigência de excelência e qualidade.
- (C) favorece o surgimento de organizações coletivas de trabalhadores que acabam por reconhecer e questionar a impotência inevitável do trabalhador diante do trabalho, o que gera as respostas agressivas das gerências.
- (D) favorece a judicialização do comportamento moral, que tem por efeito colateral legitimar todo comportamento que não esteja interdito pela lei jurídica, dificultando que comportamentos imorais sejam percebidos como inaceitáveis.
- (E) favorece que se reconheça um quadro que até o momento não havia sido tematizado ou questionado, pois o discurso da qualidade total perpassa tanto as condições materiais quanto psicológicas e sociais.

58

O psicólogo que se ocupa das relações entre o trabalho e a saúde mental busca

- (A) detectar e modificar as situações que geram doenças ocupacionais, atuar na prevenção de acidentes e melhoria das condições ambientais.
- (B) detectar os fatores estressantes no trabalho e propor estruturas de trabalho que permitam a homeostase, o equilíbrio completo entre homem e ambiente.
- (C) viabilizar condições de trabalho propícias à construção da identidade, da subjetividade e da realização dos desejos do trabalhador.
- (D) negociar, com as organizações de trabalho, as recompensas que garantam a satisfação das necessidades materiais e sociais do trabalhador.
- (E) eliminar a geração de angústia na e pela atividade de trabalho à medida que a angústia degrada a saúde mental.

59

A clínica do trabalho considera o adoecimento e o sofrimento no trabalho em relação ao seu contexto social.

Segundo a leitura proposta pela psicodinâmica do trabalho, que lugar a ideologia neoliberal dá ao sofrimento no trabalho?

- (A) Adversidade — não de injustiça — deriva de uma opção pessoal de não se esforçar o suficiente para alcançar as riquezas que o neoliberalismo propicia.
- (B) Consequência de fatores políticos e econômicos — é uma produção necessária de um sistema que não pode produzir o suficiente para todos.
- (C) Injustiça — pode ser corrigida pela reformulação do significado dado pela sociedade ao trabalho e à sua função.
- (D) Consequência da impossibilidade pessoal de estabelecer as defesas psicológicas contra o real do trabalho — entendido como a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real.
- (E) Consequência das condições de trabalho inadequadas — é possível e mesmo necessário controlar tais condições para evitar o sofrimento.

60

É considerado característico de um programa de promoção de qualidade de vida em uma organização o(a)

- (A) estabelecimento de um sistema de indicadores de acidentes do trabalho
- (B) treino nas normas de segurança e o uso de equipamentos de proteção
- (C) obrigatoriedade de exames médicos periódicos
- (D) adequação da iluminação, ventilação, temperatura e do nível de ruídos no ambiente de trabalho
- (E) melhoria da saúde física e psicológica por meio de novas formas de organizar o trabalho

61

A educação corporativa é fruto da sociedade do conhecimento e, por conseguinte, das exigências do mundo contemporâneo. Atualmente, percebe-se a coexistência da educação corporativa e do modelo de treinamento tradicional de organizações.

Nesse contexto, tem-se que a(o)

- (A) aprendizagem, veiculada pelo treinamento em seu modelo tradicional, se apresenta como presencial, contínua e pessoal.
- (B) educação corporativa, em contraposição ao treinamento tradicional, utiliza o *e-learning* com o objetivo de ensinar tarefas específicas e pontuais a um grande número de empregados.
- (C) educação corporativa é uma aliada da empresa por conceber a aprendizagem em sua descontinuidade constitutiva.
- (D) conhecimento, veiculado pelo treinamento em seu modelo tradicional, está sempre disponível quando dele se precisa.
- (E) *e-learning* usado pela educação corporativa tem como objetivo permitir que os empregados consultem informações para tirar dúvidas para a realização do trabalho.

62

As organizações que aprendem, devido à sua forma, pressupõem um estilo específico de liderança.

Os líderes das organizações que aprendem

- (A) constroem uma missão oficial da organização para que seus liderados a sigam.
- (B) apostam na correção de erros mediante rotinas preestabelecidas pela organização e pelo reforço positivo.
- (C) apostam no aprendizado de círculo simples e na ideia de que os liderados devam realizar as tarefas prescritas pela organização.
- (D) incentivam o questionamento de padrões mentais vigentes.
- (E) são carismáticos e trabalham no nível dos eventos e da reatividade.

63

Em sua entrada na sociedade do conhecimento, as empresas passaram a se preocupar com os ativos intangíveis, representados principalmente pelo capital humano da organização. A partir desse problema, alguns modelos de mensuração dos ativos intangíveis foram criados.

Um desses modelos é a *balanced scorecard* (BSC) que consiste no(a)

- (A) balanceamento entre três indicadores de ativos intangíveis: crescimento e renovação, eficiência e eficácia e estabilidade, analisados a partir da demanda organizacional.
- (B) conjunto balanceado de análises relativas a dimensões financeiras e não financeiras (clientes, processos internos e crescimento), derivadas das estratégias organizacionais.
- (C) mensuração balanceada entre uma medida geral e um conjunto de indicadores, fundados nos seguintes capitais: humano, clientes e estrutural.
- (D) harmonização e análise de quatro dimensões, sendo uma relacionada ao capital financeiro, e três ao capital intelectual, denominadas humano, estrutural e clientes.
- (E) análise de três dimensões de ativos intangíveis: competência do funcionário, estrutura interna e estrutura externa.

64

Um dos instrumentos usados na gestão de competências é a autoavaliação que proporciona uma ajuda no mapeamento do *gap*. A equação abaixo é utilizada para a identificação do *gap* de competências:

$$N = I (4 - D)$$

Com base nessa equação, obteve-se o seguinte resultado da autoavaliação feita por X:

Competências	I	D	N
1. Colaborar com colegas visando à harmonia do trabalho em equipe	4	1	12
2. Comunicar-se de forma oral com clareza e tranquilidade	2	0	8

Analisando-se esses resultados, conclui-se que X

- (A) necessita desenvolver, comparativamente, mais a competência 1 do que a 2.
- (B) necessita, entre as duas competências avaliadas, um maior desenvolvimento da competência 2.
- (C) domina muito a competência 2.
- (D) domina totalmente a competência 1.
- (E) percebe a competência 2 como de extrema importância para o seu trabalho.

65

O conceito de *feedback* migrou da eletrônica e ganhou sua importância nos estudos das relações interpessoais. Ele se coloca como uma ferramenta no desenvolvimento das competências interpessoais, ajudando nas mudanças comportamentais. Para o *feedback* ser uma ferramenta útil, deve ser usado de forma específica.

A partir dessa ideia, considere as situações de *feedback* relacionadas abaixo.

Situação A: No meio de uma tarefa realizada em grupo, José diz a André: “Você é um péssimo chefe, pois é ego-cêntrico e grosseiro”.

Situação B: Josefina afirmou à sua colega de trabalho: “Novamente, você impôs sua opinião sem aceitar as críticas dos outros membros do grupo”.

Analisando essas situações, conclui-se pela possibilidade de ser útil o *feedback* da(s)

- (A) situações A e B, pois descreveram o comportamento dos sujeitos avaliados.
- (B) situações A e B, pois foram compatíveis com as necessidades de todos os envolvidos.
- (C) situações A e B, pois foram descritivas, gerais e dirigidas.
- (D) situação A, pois foi muito específica.
- (E) situação B, pois foi dirigida e específica.

66

O líder tem um papel importante no desenvolvimento de equipes de trabalho. Existem cinco fases observáveis no desenvolvimento de equipes de trabalho: 1) Formação; 2) Confusão/Conflito; 3) Normatização; 4) Desempenho; 5) Desintegração. As tarefas dos líderes são distintas em cada uma destas fases.

Uma equipe de engenheiros de sistema da Empresa X foi formada para cumprir a tarefa de criar um software para a empresa. No final desse processo de trabalho, a equipe chega à fase de desintegração.

Nessa fase, o líder dessa equipe tem como uma de suas tarefas:

- (A) resolver questões suscitadas pela dinâmica do poder e da autoridade.
- (B) estabelecer um processo de transição, tratando a fase em que a equipe se encontra como um processo natural.
- (C) estimular os membros da equipe a trabalharem de forma cooperativa.
- (D) adaptar o papel da liderança com o objetivo de dar mais independência à equipe na realização do trabalho.
- (E) monitorar o progresso do trabalho, atualizando os métodos e procedimentos de trabalho coletivo.

67

A pesquisa-ação é um importante instrumento nos estudos da dinâmica de grupo, além de ser uma técnica de intervenção nas organizações.

Na pesquisa-ação, o pesquisador ou agente de mudança

- (A) compreende a dinâmica de grupo a partir das partes constitutivas do comportamento grupal.
- (B) compreende a dinâmica do grupo a partir das inter-relações dinâmicas que suas partes constitutivas mantêm entre si.
- (C) promove a mudança a partir de três etapas (diagnóstico, análise e *feedback*).
- (D) promove a mudança a partir de um processo linear e que visa ao desenvolvimento da sensibilidade entre as pessoas da organização analisada.
- (E) promove a mudança a partir de uma solução preestabelecida pelo programa.

68

O Desenvolvimento Organizacional (DO) se caracteriza por uma série de intervenções na organização com o objetivo de aumentar a eficácia da organização e o bem-estar dos funcionários. Respeito pelas pessoas, confiança e apoio, confrontação e participação são os valores que alicerçam esse modo de intervenção. Existem técnicas diferentes de DO que servem para a produção de mudança numa instituição.

Com base nessas informações, analise as situações a seguir.

Situação A: Durante o momento de crise econômica, a empresa Y promoveu encontros com seus funcionários, incentivando-os a falar de seu orgulho em trabalhar na organização, apontando os pontos fortes da empresa, e a pensar em uma visão de como a empresa poderia agir para superar a crise e se fortalecer no futuro.

Situação B: Uma universidade particular, que representa um ensino superior de ponta no país, promoveu uma série de sessões de treinamento entre os professores de sistema de informação, ciências sociais e psicologia. Essas sessões focaram nas diferenças entre as profissões e os departamentos para tratar dos estereótipos criados por cada um dos participantes sobre a sua e as demais profissões, com o intuito de possibilitar um maior diálogo entre os profissionais.

Essas duas situações exemplificam as seguintes técnicas de DO:

- (A) construção de equipes e desenvolvimento intergrupos
- (B) consultoria de processo e levantamento de *feedback*
- (C) investigação apreciativa e desenvolvimento intergrupos
- (D) treinamento de sensibilidade e investigação apreciativa
- (E) levantamento de *feedback* e treinamento de sensibilidade

69

Um funcionário é promovido de acordo com seu desempenho passado e seu tempo de serviço. Em um determinado ponto, ao assumir um novo cargo dentro de sua equipe original, que requer um exercício mais sofisticado de sua função original, sem mudanças em seu contexto físico nem em sua carga de trabalho, o desempenho passa a ser abaixo da média.

Que diagnóstico é possível fazer, apenas com os dados apresentados, e qual é o encaminhamento a ser dado, mantendo-se o foco no plano de carreira desse funcionário?

- (A) Ausência das competências necessárias para execução das tarefas – Demoção.
- (B) A promoção levou o funcionário ao seu nível de incompetência – Treinamento e desenvolvimento.
- (C) A escolha da carreira ou da direção dada à carreira foi equivocada – Encaminhamento para um programa de mentoria.
- (D) O funcionário atingiu um platô de carreira – Programa de enriquecimento de carreira.
- (E) O funcionário apresenta um quadro clássico de neurose obsessiva e aversão ao sucesso – Psicoterapia.

70

A noção de difusão é importante nas análises da dinâmica de poder nas organizações.

A esse respeito, considere afirmações abaixo.

- I – O conceito de migração de poder entre classes é inadequado na explicação da dinâmica de poder nas organizações.
- II – O *Take over*, fenômeno em que o acionista, seja físico ou jurídico, assume o controle da organização, é uma das consequências da profissionalização administrativa.
- III – Os mecanismos facilitadores de financiamento disponibilizados pelo Estado proporcionaram ao empresário brasileiro o exercício do poder em sua organização, dispensando assim a construção de uma coalizão interna.

É correto **APENAS** o que se afirma em

- (A) I
- (B) III
- (C) I e II
- (D) I e III
- (E) II e III

RASCUNHO

RASCUNHO