



## ASSISTENTE SOCIAL PLENO

### LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

01 - Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) este caderno, com o enunciado das 40 questões objetivas, sem repetição ou falha, com a seguinte distribuição:

LÍNGUA PORTUGUESA I		LÍNGUA INGLESA I		CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	
Questões	Pontos	Questões	Pontos	Questões	Pontos
1 a 5	2,0	11 a 15	1,5	21 a 25	1,0
6 a 10	4,0	16 a 20	2,5	26 a 30	2,0
				31 a 35	3,0
				36 a 40	4,0

b) 1 **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas às questões objetivas formuladas nas provas.

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

03 - Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, preferivelmente a caneta esferográfica 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, a **caneta esferográfica 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 caso esteja danificado em suas margens superior 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** do Processo Seletivo Público o candidato que:

a) 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;

b) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou o **CARTÃO-RESPOSTA**.

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**.

**Obs.** O candidato só poderá se ausentar do recinto das provas após **1 (uma) hora** contada a partir do efetivo início das mesmas. Por razões de segurança, o candidato **não** poderá levar o Caderno de Questões.

11 - **O TEMPO DISPONÍVEL PARA ESTAS PROVAS DE QUESTÕES OBJETIVAS É DE 3 (TRÊS) HORAS.**

12 - As questões e os gabaritos das Provas Objetivas serão divulgados, no segundo dia útil após a realização das provas, na página da **FUNDAÇÃO CESGRANRIO (www.cesgranrio.org.br)**.

## LÍNGUA PORTUGUESA I

## O QUE É... DECISÃO

No mundo corporativo, há algo vagamente conhecido como “processo decisório”, que são aqueles insondáveis critérios adotados pela alta direção da empresa para chegar a decisões que o funcionário não consegue entender. Tudo começa com a própria origem da palavra “decisão”, que se formou a partir do verbo latino *caedere* (cortar). Dependendo do prefixo que se utiliza, a palavra assume um significado diferente: “incisão” é cortar para dentro, “rescisão” é cortar de novo, “concisão” é o que já foi cortado, e assim por diante. E *dis caedere*, de onde veio “decisão”, significa “cortar fora”. Decidir é, portanto, extirpar de uma situação tudo o que está atrapalhando e ficar só com o que interessa.

E, por falar em cortar, todo mundo já deve ter ouvido a célebre história do não menos célebre rei Salomão, mas permitam-me recontá-la, transportando os acontecimentos para uma empresa moderna. Então, está um dia o rei Salomão em seu palácio, quando duas mulheres são introduzidas na sala do trono. Aos berros e puxões de cabelo, as duas disputam a maternidade de uma criança recém-nascida. Ambas possuem argumentos sólidos: testemunhos da gravidez recente, depoimentos das parteiras, certidões de nascimento. Mas, obviamente, uma das duas está mentindo: havia perdido o seu bebê e, para compensar a dor, surrupiara o filho da outra. Como os testes de DNA só seriam inventados dali a milênios, nenhuma das autoridades imperiais consultadas pelas litigantes havia conseguido dar uma solução satisfatória ao impasse.

Então Salomão, em sua sabedoria, chama um guarda, manda-o cortar a criança ao meio e dar metade para cada uma das reclamantes. Diante da catástrofe iminente, a verdadeira mãe suplica: “Não! Se for assim, ó meu Senhor, dê a criança inteira e viva à outra!”, enquanto a falsa mãe faz aquela cara de “tudo bem, corta aí”. Pronto. Salomão manda entregar o bebê à mãe em pânico, e a história se encerra com essa salomônica demonstração de conhecimento da natureza humana.

Mas isso aconteceu antigamente. Se fosse hoje, com certeza as duas mulheres optariam pela primeira alternativa (porque ambas teriam feito um curso de Tomada de Decisões). Aí é que entram os processos decisórios dos salomões corporativos. Um gerente salomão perguntaria à mãe putativa A: “Se eu lhe der esse menino, ó mulher, o que dele esperas no futuro?” E ela diria: “Quero que ele cresça com liberdade, que aprenda a cantar com os pássaros e que possa viver 100 anos de felicidade”.

E a mesma pergunta seria feita à mãe putativa B, que de pronto responderia: “Que o menino cresça forte e obediente e que possa um dia, por Vossa glória e pela glória de Vosso reino, morrer no campo de batalha”. Então, sem piscar, o gerente salomão ordenaria que o bebê fosse entregue à mãe putativa B.

Por quê? Porque na salomônica lógica das empresas, a decisão dificilmente favorece o funcionário que tem o argumento mais racional, mais sensato, mais justo ou mais humano. A balança sempre pende para os putativos que trazem mais benefício para o sistema.

GEHRINGER, Max. *Revista Você S/A*, jan. 2002.

**1**  
De acordo com a origem da palavra “decisão” oferecida pelo texto, a paráfrase adequada para “processo decisório” é processo de:

- (A) escolha.
- (B) eliminação.
- (C) seleção.
- (D) definição.
- (E) preferência.

**2**  
O autor define “processos decisórios” como “aqueles insondáveis critérios adotados pela alta direção da empresa para chegar a decisões que o funcionário não consegue entender.” (l. 2-5). Assinale a opção que apresenta a justificativa para tal definição.

- (A) Na lógica empresarial, decide-se preferencialmente por soluções que favorecem o sistema e não por aquelas mais racionais.
- (B) Na salomônica lógica adotada pelas empresas, as escolhas recaem sempre sobre argumentos putativos justos e sensatos.
- (C) Para a direção de empresas, os procedimentos que orientam as decisões baseiam-se na observação do comportamento do funcionário.
- (D) Para o alto comando de empresas, métodos que apóiam decisões devem ser sustentados por critérios do interesse do sistema.
- (E) Para o corpo gerencial, as escolhas que são baseadas nos ensinamentos do curso de Tomada de Decisões são as melhores.

**3**  
As palavras “salomônica” em “salomônica demonstração” (l. 37) e “salomão”, em “Um gerente salomão” (l. 43), respectivamente, significam:

- (A) justa e criteriosa – responsável pelas decisões.
- (B) piedosa – conhecedor das regras da empresa.
- (C) fundamentada – conhecedor da natureza humana.
- (D) sábia e consciente – comprometido com o trabalho.
- (E) clara e inquestionável – detentor de muitos poderes.

4

Nas opções abaixo, as palavras ou expressões destacadas representam sínteses de trechos do texto, **EXCETO** em uma. Assinale-a.

- (A) ... palavra “decisão”, **formada** a partir do verbo latino *caedere*... (l. 5-6).  
 (B) Dependendo do prefixo **utilizado**, (l. 7).  
 (C) ... extirpar de uma situação **o atrapalhado**... (l. 12).  
 (D) E, **falando** em cortar, (l. 14).  
 (E) o gerente salomão ordenaria **a entrega do bebê** à mãe putativa B. (l. 52-53).

5

Indique a opção na qual as frases “Se fosse hoje, com certeza as duas mulheres optariam pela primeira alternativa...” (l. 39-41) e “Aí é que entram os processos decisórios dos salomões corporativos.” (l. 42-43) aparecem reescritas em um único período, sem alteração do sentido original.

- (A) Caso isso acontecesse nos dias atuais, as duas mulheres fariam a mesma escolha influenciadas pelas decisões de seu gerente salomão.  
 (B) No mundo de hoje, as duas mulheres levariam em consideração para decidir os critérios do rei Salomão e escolheriam a primeira opção.  
 (C) Atualmente, as duas mulheres poderiam escolher a primeira possibilidade levando em conta os interesses do sistema empresarial.  
 (D) Com a nova mentalidade, a escolha das duas mulheres seria por não dividir a criança, já que conheceriam as regras empresariais.  
 (E) Uma vez que hoje as duas mulheres optariam pela mesma alternativa, os “salomões corporativos” recorreriam a processos de decisão.

6

Com base no período “Como os testes de DNA só seriam inventados dali a milênios, nenhuma das autoridades imperiais consultadas pelas litigantes havia conseguido dar uma solução satisfatória ao impasse.” (l. 26-29), pode-se inferir que:

- (A) os testes de DNA poderiam contribuir para a solução do problema.  
 (B) as soluções encontradas pelas autoridades não satisfizeram às litigantes.  
 (C) as supostas mães das crianças consultaram as autoridades para resolver o impasse.  
 (D) só dali a muitos anos os cientistas inventariam os testes de DNA.  
 (E) não havia autoridade imperial capaz de resolver o impasse.

7

Assinale a opção em que a alteração, assinalada em negrito, feita em relação à forma original está correta.

(A)	“Dependendo do prefixo que se utiliza,” (l. 7)	Dependendo do prefixo <b>de</b> que se utiliza...
(B)	“mas permitam-me recontá-la,” (l. 16)	...mas <b>me</b> permitam recontá-la,
(C)	“autoridades imperiais consultadas pelas litigantes” (l. 27-28)	...autoridades imperiais consultadas pelos litigantes
(D)	“Um gerente salomão perguntaria à mãe putativa A” (l. 43-44)	“ <b>A</b> um gerente salomão perguntaria <b>a</b> mãe putativa A”
(E)	“catástrofe iminente,” (l. 32-33)	...catástrofe <b>eminente</b> ...

8

Por meio de uma carta, os funcionários \_\_\_\_\_ aos superiores.

Com respeito à regência, a forma verbal que preenche adequadamente a lacuna acima é:

- (A) chamaram. (B) convidaram.  
 (C) cumprimentaram. (D) pressionaram.  
 (E) responderam.

9

A relação entre a palavra destacada e a expressão a que a mesma se refere está **INCORRETA** em:

- (A) ... **que** [são aqueles insondáveis] ( l. 2-3) – processo decisório.  
 (B) ... **onde** [veio “decisão”] (l. 10-11) – *dis caedere*.  
 (C) ... [recontá]-**la** (l. 16) – a célebre história.  
 (D) **Aí** [é que entram] (l. 42) – primeira alternativa.  
 (E) ... **dele** [esperas no futuro?] (l. 45) – desse menino.

10

Assinale a opção em que o sinal de dois pontos tem a mesma função apresentada em “Mas, obviamente, uma das duas está mentindo: havia perdido o seu bebê e, para compensar a dor, surrupiara o filho da outra.” (l. 24-26)

- (A) O diretor apresentou dados convincentes: a pesquisa de opinião, o último balanço da empresa e cartas de clientes.  
 (B) Os critérios adotados para admissão de funcionários são sempre os mesmos: organização, competência e capacidade de trabalhar em equipe.  
 (C) Tomar decisões em momentos de crise pode ser danoso: muitas vezes um impulso substitui o bom-senso.  
 (D) Dois motivos o levaram a pedir demissão: uma nova oferta de trabalho e a possibilidade de trabalhar no exterior.  
 (E) Quando soube que não seria promovido, ele fez o seguinte: mandou uma carta para a vice-presidência e marcou uma reunião com a equipe.

## LÍNGUA INGLESA I

The oil and natural gas industry has developed and applied an impressive array of innovative technologies to improve productivity and efficiency, while yielding environmental benefits. According to the U.S. Department of Energy, “the petroleum business has transformed itself into a high-technology industry.”

State-of-the-art technology allows the industry to produce more oil and natural gas from more remote places – some previously unreachable – with significantly less adverse effect on the environment. Among the benefits: increased supply to meet the world’s growing energy demand, reduced energy consumption at oil and natural gas facilities and refineries, reduced noise from operations, decreased size of facilities, reduced emissions of pollutants, better protection of water resources, and preservation of habitats and wildlife.

With advanced exploration and production technologies, the oil and gas industry can pinpoint resources more accurately, extract them more efficiently and with less surface disturbance, minimize associated wastes, and, ultimately, restore sites to original or better condition.

Exploration and production advances include advanced directional drilling, slimhole drilling, and 3-D seismic technology. Other segments of the industry have benefited from technological advances as well. Refineries are becoming highly automated with integrated process and energy system controls; this results in improved operational and environmental performance and enables refineries to run harder and produce more products safer than ever before. Also, new process equipment and catalyst technology advances have been made very recently to meet new fuel regulations requiring very low levels of sulfur in gasoline and diesel.

Technology advances such as these are making it possible for the oil and natural gas industry to grow in tandem with the nation’s energy needs while maintaining a cleaner environment. The industry is committed to investing in advanced technologies that will continue to provide affordable and reliable energy to support our current quality of life, and expand our economic horizons.

For example, we are researching fuel cells that may power the vehicles of tomorrow with greater efficiency and less environmental impact. We are investigating ways to tap the huge natural gas resources locked in gas hydrates. Gas hydrates are common in sediments in the ocean’s deep waters where cold temperatures and high pressures cause natural gas and water to freeze together, forming solid gas hydrates. Gas hydrates could be an important future source of natural gas for our nation.

Some of our companies are also investigating renewable energy resources such as solar, wind, biomass and geothermal energy. By conducting research into overcoming the many technological hurdles that limit

55 these energy resources, they hope to make them more reliable, affordable and convenient for future use. Although the potential for these energy resources is great, scientists do not expect them to be a significant part of the nation’s energy mix for many decades. For this reason, the industry must continue to invest in conventional resources such as oil and natural gas. We will need to rely on these important energy resources for many decades to come.

*In: <http://api-ec.api.org/focus/index>*

11

The fragment “...an impressive array of innovative technologies...” (line 2) could best be substituted by a/an:

- (A) careful selection of up-to-date technologies.
- (B) remarkable number of well-known technologies.
- (C) unsatisfactory arrangement of brand-new technologies.
- (D) extraordinary collection of creative technologies.
- (E) immense display of useful technologies.

12

According to the second paragraph, state-of-the-art technology brings many benefits, **EXCEPT**:

- (A) protecting habitats and wildlife.
- (B) using larger facilities.
- (C) decreasing emissions of pollutants.
- (D) running less noisy operations.
- (E) preserving water resources.

13

The function of the fourth paragraph is to:

- (A) describe in detail the automation process in oil refineries.
- (B) list some technological advances that are benefiting the oil industry.
- (C) criticize the new regulations that have reduced sulfur levels in fuels.
- (D) demand that refineries become more automated to improve performance.
- (E) explain how 3-D seismic technology can help oil production.

14

According to lines 44-50, gas hydrates:

- (A) can be found in deep-water sediments.
- (B) are contained in natural gas resources.
- (C) have been used as a source of natural gas.
- (D) may cause water to freeze under the ocean.
- (E) form sediments under low temperatures and pressures.

15

In “... the industry must continue to invest in conventional resources such as oil and natural gas.” (lines 60-61), the word that could replace “must” without changing the meaning of the sentence is:

- (A) ought to.
- (B) could.
- (C) has to.
- (D) may.
- (E) will.

16

According to the last paragraph:

- (A) people will be able to count on renewable fuels in the near future.
- (B) scientists do not believe that alternative energy resources are useful.
- (C) societies will depend on traditional energy resources for still many years.
- (D) the limitations of renewable energy resources have finally been conquered.
- (E) oil companies do not intend to make energy resources cheaper in the future.

17

The only correct statement concerning reference is:

- (A) "itself" (line 5) refers to "U.S. Department of Energy".
- (B) "some" (line 9) refers to "oil and natural gas".
- (C) "them" (line 19) refers to "exploration and production technologies".
- (D) "it" (line 35) refers to "new fuel regulations".
- (E) "they" (line 55) refers to "some of our companies".

18

The only pair of antonyms is:

- (A) "unreachable" (line 9) – inaccessible.
- (B) "to meet" (line 11) – to reduce.
- (C) "accurately" (line 19) – incorrectly.
- (D) "recently" (line 33) – lately.
- (E) "reliable" (line 40) – dependable.

19

Check the item in which there is a verb in the passive voice.

- (A) "The oil and natural gas industry has developed and applied..." (lines 1 - 2)
- (B) "Other segments of the industry have benefited from technological advances as well." (lines 25-26)
- (C) "Also, new process equipment and catalyst technology advances have been made very recently..." (lines 31-33)
- (D) "The industry is committed to investing in advanced technologies..." (lines 38-39)
- (E) "Gas hydrates could be an important future source of natural gas..." (lines 49-50)

20

Mark the title that best expresses the main idea of the text.

- (A) Fuel cell research and the latest automobile developments.
- (B) How to reduce energy consumption in the U.S.
- (C) The role of technology in generating environmental benefits.
- (D) The impact of advanced technology on the oil and natural gas industry.
- (E) Automating oil refineries to improve operational and environmental performance.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

A reestruturação produtiva deve ser analisada como um conjunto de profundas mudanças no mundo do trabalho porque:

- (A) se opera transformando o processo produtivo, mas preservando o modo de produção.
- (B) se processa mantendo os métodos tradicionais da gestão científica da força de trabalho.
- (C) torna mais consolidadas as hierarquias ocupacionais próprias do fordismo-taylorismo.
- (D) supera a divisão que separa aqueles que concebem daqueles que executam, no processo produtivo.
- (E) afeta empresários, trabalhadores e outros agentes da produção de forma indistinta.

22

Dentre as afirmativas abaixo, que dizem respeito ao mundo do trabalho e à reestruturação produtiva, assinale aquela que é **INCORRETA**:

- (A) A experiência da "Terceira Itália" é principalmente citada quando se menciona a "especialização flexível".
- (B) Na sua origem, o *kanban* esteve associado não à produção, mas à circulação (funcionamento de supermercados).
- (C) Modalidades de organização produtiva não-fordistas resultaram de experiências em Kalmar, na Suécia.
- (D) As metamorfoses do fordismo devem-se, segundo alguns estudiosos, a mudanças no padrão de acumulação capitalista.
- (E) O engenheiro Ohno foi o responsável pela elaboração de alternativas ao toyotismo.

23

A reestruturação produtiva, entre outras conseqüências, acarretou para a classe trabalhadora:

- (A) ganhos salariais, qualificação do trabalho e isonomia salarial entre trabalhadores e trabalhadoras.
- (B) escala salarial flexível, redução da incidência de doenças profissionais e erradicação do trabalho infantil.
- (C) maior heterogeneização, fragmentação do trabalho e complexificação do conjunto da classe.
- (D) ampla absorção de trabalhadores situados no topo da pirâmide etária de jovens e diminuição da força de trabalho informal.
- (E) crescimento da empregabilidade, aumento de postos de trabalho feminino e ampliação de direitos sociais.

24

A desregulamentação dos direitos trabalhistas, operada por meios legislativos, viabiliza a flexibilização da gestão da força de trabalho. Quando a legislação fomenta modalidades de trabalho como *part-time*, emprego temporário ou dá incentivos para os jovens, tem-se uma flexibilização:

- (A) circunscrita às condições de trabalho e de remuneração.
- (B) promovida unilateralmente pelo empregador.
- (C) relativa a aspectos internos às empresas.
- (D) concernente à forma da negociação coletiva.
- (E) voltada para a entrada no mercado de trabalho.

25

Os autores que se propõem a analisar o processo geral de trabalho do assistente social consideram que a “questão social”, o conhecimento e a interferência na reprodução material e social da força de trabalho constituem, respectivamente:

- (A) meio de trabalho, instrumento e produtos.
- (B) campo de trabalho, objeto de intervenção e efeito.
- (C) objeto de trabalho, valor e mercadoria produzida.
- (D) objeto, meio de trabalho e produto.
- (E) objeto, objetivo e finalidade.

26

Os estudiosos que se dedicam à análise do trabalho do assistente social sustentam que ele:

- (A) pode envolver vários processos de trabalho.
- (B) pode ser considerado somente como trabalho abstrato.
- (C) exclui o contato com o trabalhador coletivo.
- (D) caracteriza-se como o de um profissional liberal por sua autonomia.
- (E) está excluído da divisão sociotécnica do trabalho.

27

Os desafios apresentados aos profissionais de Serviço Social no trato das relações de trabalho, considerando as particularidades da sua intervenção, estão conectados, em última instância:

- (A) à continuidade das suas atribuições tradicionais no contexto da acumulação flexível.
- (B) às novas modalidades de produção e reprodução social da força de trabalho.
- (C) à inadequação do seu instrumental operativo, quanto às funções das gerências de recursos humanos.
- (D) ao seu estatuto de subordinação no quadro da produção de conhecimentos para a intervenção.
- (E) ao modo de legitimação, historicamente construído, da sua ação profissional.

Considere o texto abaixo para responder às questões 28 e 29.

“Ao assumirem a administração dos problemas sociais dos seus subordinados, os gerentes passam a necessitar de uma intervenção técnica que os auxilie, tendo em vista que tais questões demandam um determinado tipo de especialização e um dado tipo de conhecimento e manejo das situações que as gerências não dominam. Essa inaptidão das gerências justificaria, portanto, uma função de assessoria delegada aos assistentes sociais, que colocariam seu *know how* a serviço das chefias. [...] Deste modo, a revalorização dos setores que maximizam a comunicação interna, a motivação no trabalho e a negociação dos conflitos, pode tornar central a atuação do assistente social na gestão de recursos humanos – tornando-a seu *locus* privilegiado de intervenção – como também pode ocorrer sua desutilização, na medida em que as gerências polivalentes passam a se apropriar de seu conhecimento”

CÉSAR, M. J, **A experiência do Serviço Social nas empresas**, in CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB. Capacitação em Serviço Social e política social. Brasília, CEAD/UnB, 1999, módulo 2, p. 177.

28

Para os assistentes sociais inseridos na área empresarial, são várias as implicações decorrentes do quadro sinalizado neste texto. Entre elas, na perspectiva de renovar a legitimação social da profissão, registra-se a:

- (A) necessidade de o assistente social recusar-se a prestar assessoria às gerências para preservar seu estatuto.
- (B) condição contraditória em que se encontra o assistente social, entre a demanda de assessoria e a possibilidade da sua desqualificação.
- (C) urgência de o assistente social posicionar-se contra o perfil profissional exigido pela nova organização do processo de trabalho.
- (D) premência de o assistente social combater a extensão, via polivalência, das atribuições dos gerentes.
- (E) imperiosidade de o assistente social afastar-se da área de recursos humanos.

29

Dentre as afirmações abaixo, assinale aquela que **NÃO** é compatível com o sentido do conjunto do texto.

- (A) A função de assessoria é um espaço aberto à atuação do assistente social que se insere na área empresarial.
- (B) Estão em curso transformações que afetam a divisão sócio-técnica do trabalho no interior das empresas.
- (C) Na dinâmica empresarial estão perdendo peso as formas despóticas de gestão da força de trabalho.
- (D) O fortalecimento das gerências vem prescindindo da intervenção do assistente social na gestão da força de trabalho.
- (E) A área de recursos humanos vem se desenvolvendo com a utilização da interdisciplinaridade.

**30**

As análises acerca das demandas ao assistente social que se insere no marco empresarial contemporâneo, têm verificado que essas demandas:

- (A) começaram por deslocar e, enfim, suprimir as tradicionais necessidades de serviços assistenciais.
- (B) conservaram as exigências de prestações assistenciais e sua legitimação, mediante um discurso de natureza humanitária.
- (C) mantiveram-se como as tradicionais, acrescidas da exigência de intervenções impositivas e coercitivas.
- (D) buscam prioritariamente a adesão e o consentimento do trabalhador às requisições da reestruturação produtiva.
- (E) centram-se no enquadramento político-ideológico do trabalhador, excetuando-se as questões psicossociais.

**31**

É freqüente que o assistente social experimente tensões como o dilema entre o “messianismo” e o “fatalismo”. A compreensão da falsidade deste dilema e a possibilidade de superar estas tensões estão diretamente relacionadas:

- (A) à capacidade técnica do profissional.
- (B) à atenção do profissional às normas legais e institucionais.
- (C) à competência política do profissional.
- (D) ao radicalismo político-ideológico do profissional.
- (E) aos rigores morais do profissional.

**32**

“As categorias e as estratégias de ação em Serviço Social são construções teórico-metodológicas que advêm da fecundação da teoria pela prática e da prática pela teoria e constituem um repertório profissional para a intervenção que não é deduzível de uma teoria abstrata, mas implica uma acumulação de experimentações controladas por um saber sistemático, combinando investigações quantitativas e qualitativas com as análises críticas das mesmas”

FALEIROS, Vicente de P. **Estratégias em Serviço Social**. S. Paulo, Cortez, 1997, pp. 71-72.

Considerando esta reflexão, as estratégias de ação em Serviço Social

- (A) implicam uma contínua e sistemática relação entre elaborações teóricas e experimentações controladas.
- (B) derivam imediatamente da utilização adequada de determinadas técnicas de intervenção sobre objetos previamente definidos.
- (C) exigem a mobilização de conhecimentos aleatórios comprovados praticamente e práticas isoladas controladas criticamente.
- (D) envolvem apenas os procedimentos práticos passíveis de quantificação e de crítica qualitativa.
- (E) constroem-se no movimento unidirecional que vincula uma teoria não-abstrata a práticas singulares.

**Considere o texto abaixo para responder às questões 33 e 34.**

Considere a seguinte situação: numa grande empresa, chefias responsáveis pelo “chão de fábrica” dizem-se defrontadas com o problema do absenteísmo e reclamam providências. A gerência de Recursos Humanos convoca os profissionais de Serviço Social, sugerindo que tudo indica que o absenteísmo se deve ao consumo excessivo de bebidas alcoólicas por parte dos trabalhadores e lhes demanda um programa voltado à solução do problema.

**33**

Assinale, entre as alternativas abaixo, aquela que contempla os procedimentos adequados e imediatos a serem conduzidos pelos assistentes sociais para a elaboração do programa a eles demandado:

- (A) Partem da hipótese de que a causa do absenteísmo está no consumo excessivo de bebidas alcoólicas e se articulam com os profissionais de saúde inseridos na empresa para, num trabalho de equipe, projetarem uma ação integrada.
- (B) Recolhem dados das chefias responsáveis pelo “chão de fábrica”, submetem-nos ao exame dos profissionais de saúde inseridos na empresa e, com eles, preparam uma ação integrada.
- (C) Colhem dados a partir das chefias responsáveis pelo “chão de fábrica”, verificam-nos com representantes dos trabalhadores, trocam informações com os profissionais de saúde inseridos na empresa e, com eles, planejam uma ação integrada.
- (D) Recolhem dados com os profissionais de saúde inseridos na empresa, identificam os absenteístas e propõem uma ação terapêutica a eles dirigida, envolvendo as suas unidades familiares e os profissionais de saúde.
- (E) Coletam dados com os profissionais de saúde inseridos na empresa, consultam as chefias responsáveis pelo “chão de fábrica” e planejam uma intervenção com os profissionais de saúde.

**34**

Suponha que se tenha verificado que a causa do absenteísmo seja o consumo excessivo de bebidas alcoólicas por parte dos trabalhadores e, ainda, que se tenha verificado que o problema não afeta somente aquele segmento de trabalhadores.

Assinale, dentre as alternativas abaixo, aquela que for a mais adequada à solução do problema: o programa elaborado em comum pelos profissionais de Serviço Social e de Saúde deve

- (A) envolver o conjunto dos absenteístas identificados (no “chão de fábrica” e além dele) e suas unidades familiares.
- (B) dirigir-se ao conjunto dos absenteístas e suas unidades familiares, mas diferencialmente, considerando as suas diferentes inserções na empresa.
- (C) mobilizar todos os recursos disponíveis para o tratamento dos absenteístas, focando as suas dimensões psicossociais.
- (D) cobrir o universo dos absenteístas, com atenção direta a eles e seus familiares, e o conjunto da empresa, numa perspectiva educativo-preventiva.
- (E) ater-se exclusivamente a objetivos educativos e preventivos, dados os custos (altos) e os prazos (médio e longo) de quaisquer outras alternativas.

**35**

Numa grande empresa moderna, o planejamento das ações do Serviço Social deve levar em conta, para além dos objetivos determinados de projetos e programas específicos:

- (A) meios e recursos, interesses corporativos e projetos e programas de outras áreas da própria empresa.
- (B) interesses corporativos, política de Recursos Humanos, participação de trabalhadores e as políticas em curso na comunidade.
- (C) interesses corporativos, projeções da área de Recursos Humanos e a política da empresa em relação à comunidade.
- (D) a política de Recursos Humanos, a relação custo/benefício e o envolvimento de gerentes que vivem na comunidade.
- (E) a “missão” da empresa, a interação com a planificação da área de Recursos Humanos e a relação custo/benefício.

**36**

Nas grandes empresas, as atividades de pesquisa, ainda que demandadas ao Serviço Social, raramente configuram uma atribuição específica do assistente social. Entretanto, a pesquisa, como componente do processo interventivo do Serviço Social, é indispensável para:

- (A) aferir o desempenho dos profissionais.
- (B) indicar a necessidade de reciclagem dos profissionais.
- (C) facilitar a inserção dos profissionais em equipes multidisciplinares.
- (D) produzir conhecimentos teóricos.
- (E) subsidiar as ações profissionais.

**37**

As grandes empresas, privadas ou públicas, tendem a vincular seus interesses corporativos à consideração de necessidades das comunidades em que se inserem, ou mesmo de comunidades a que não se ligam imediata e diretamente. Na concretização desta tendência, o Serviço Social da empresa pode encontrar novas formas de legitimação ao investir fortemente no(a):

- (A) levantamento de necessidades comunitárias e na articulação/prestação de serviços assistenciais e promocionais.
- (B) conhecimento da empresa e seus planos junto aos líderes comunitários.
- (C) proposição de programas que apresentem à(s) comunidade(s) a “missão social” da empresa.
- (D) elaboração de itens constitutivos do “balanço social” da empresa.
- (E) articulação dos interesses da empresa àqueles das lideranças da comunidade em que ela se insere.

**38**

As chamadas “relações de gênero” estão sendo objeto de atenção, estudo e intervenção também no mundo do trabalho. Nos últimos anos, muitas empresas de grande porte passaram a desenvolver políticas internas voltadas para as questões pertinentes a tais relações. A atuação do Serviço Social, na formulação e implementação dessas políticas deve ser:

- (A) observar estritamente as prescrições e normas formuladas pelas instâncias competentes da empresa.
- (B) estabelecer a mediação entre as políticas e o ethos dominante no conjunto dos trabalhadores.
- (C) fazer com que correspondam às exigências das vanguardas do movimento feminista.
- (D) respeitar rigorosamente os valores éticos e morais dominantes na sociedade.
- (E) requisitar a sua compatibilidade com as disposições constitucionais e legais e as do Código de Ética Profissional.

**39**

Um assistente social constata que a demanda de ajuda para responder a problemas de ordem material de trabalhadores encontra fortes obstáculos para a sua solução no interior da empresa, bem como verifica que tais problemas envolvem um número expressivo de trabalhadores. Em face deste quadro, cabe ao assistente social

- (A) informar os trabalhadores acerca dos obstáculos existentes e reiterar a impossibilidade de atender à sua demanda.
- (B) sistematizá-lo e levá-lo à área de Recursos Humanos e aos trabalhadores, orientando-os também na busca de apoios em programas fora da empresa.
- (C) induzir os trabalhadores a organizar-se para combater a política de Recursos Humanos da empresa.
- (D) analisar o orçamento familiar dos trabalhadores e promover programas que os habilitem a controlar suas finanças.
- (E) relatar aos trabalhadores os obstáculos existentes, justificando-os à luz das razões da empresa.

**40**

Na organização de um programa de visitas domiciliares a trabalhadores com problemas, um elemento imprescindível a ser considerado pelo assistente social inserido numa grande empresa é o registro da visita. A documentação resultante da visita, à parte informações a serem eventualmente protegidas pelo sigilo profissional, deve ser concebida de modo a:

- (A) oferecer ao assistente social que efetuou a visita o mais completo quadro familiar em que se inscrevem as relações sociais primárias do trabalhador.
- (B) permitir a checagem e o controle da veracidade das informações obtidas, assim como a idoneidade dos familiares ouvidos.
- (C) compatibilizar-se com os sistemas de registro já utilizados pelo Serviço Social, propiciando o acúmulo de informações para controlar o trabalhador.
- (D) subsidiar a ação de todos os agentes profissionais a serem mobilizados na relação de apoio e assistência ao trabalhador.
- (E) possibilitar a ação assistencial profissional e o conhecimento da vida privada do trabalhador por parte das gerências e chefias.