

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Um psicólogo foi denunciado por suspeita de ter sido conivente com ações irregulares ao trabalhar junto a uma empresa prestadora de serviços de recolocação profissional. Essa empresa recebia currículos, convocava candidatos para a realização de testes psicológicos aplicados por esse psicólogo, e encaminhava os candidatos selecionados para preenchimento das vagas no mercado de trabalho. De acordo com a denúncia, após o processo seletivo, o psicólogo fazia devolutivas dos resultados aos candidatos que pagavam antecipadamente para participar dos testes psicológicos, não explicava a conclusão a que chegara a partir da avaliação feita, não apresentava com clareza os motivos que levavam os candidatos a não serem aprovados para o cargo pretendido e apresentava relatórios incompletos, referentes ao processo seletivo em que cada candidato convocado estava envolvido.

Considerando a situação hipotética apresentada, os dilemas éticos e as resoluções do Conselho Federal de Psicologia, julgue os itens a seguir.

- 41** Após o resultado do processo de seleção, o psicólogo deveria ter disponibilizado a todos os candidatos o relatório completo, com os nomes dos aprovados, a exposição dos motivos que embasaram a aprovação e os motivos que levaram à não aprovação do candidato ao cargo pretendido.
- 42** É vedado ao psicólogo acumpliciar-se com pessoas ou organizações que exerçam ou favoreçam o exercício ilegal da profissão de psicólogo ou de qualquer outra atividade profissional.

A respeito de avaliação psicológica e dos instrumentos de avaliação, julgue os itens seguintes.

- 43** Considerando-se os limites da avaliação psicológica e o comportamento humano, resultado de uma complexa teia de dimensões inter-relacionadas que interagem para produzi-lo, as avaliações psicológicas têm um limite em relação ao que é possível entender e prever, mesmo baseando-se em métodos cientificamente comprovados.
- 44** Os testes psicológicos são instrumentos de avaliação ou mensuração de características psicológicas e psiquiátricas que constituem um método ou técnica de uso privativo do psicólogo.

Julgue os próximos itens, relativos a teorias e técnicas psicoterápicas.

- 45** Na terapia gestáltica, o paciente é estimulado a falar sobre seus traumas e problemas do passado que estão reverberando no presente, com o objetivo de fechar situações inacabadas.
- 46** Na situação transferencial do processo de psicoterapia de grupo pela abordagem psicanalítica, a transferência é um *espelhismo* que o analista precisa manter, haja vista ser ele o sujeito do suposto saber.
- 47** A abordagem cognitivo-comportamental nas intervenções de pacientes em crise deve ser evitada, uma vez que por meio dela enfatizam-se os pensamentos automáticos e esquemas do indivíduo, que o fazem lidar com os sistemas de crenças, suposições com ele mesmo e percepções futuras e gerais.

Em atendimento psicológico, um homem apresentou o seguinte quadro clínico: saíra do serviço público há cerca de cinco meses, o que o fez afastar-se do convívio com amigos, familiares e ex-colegas de trabalho; foi deixando de se alimentar gradativamente, pois lhe faltava apetite; dormia pouco e não tinha preocupações com higiene pessoal e aparência. Perdeu dezesseis quilos em quatro meses. Apresentava anorexia, insônia, apatia e inércia, chegando a fazer suas necessidades fisiológicas nas próprias vestes. Já havia sido internado por tentativa de suicídio por enforcamento. Na enfermaria mostrava-se inibido, com lentificação psicomotora severa, mímica facial contraída. Falava pouco, e quando o fazia era com voz baixa, sussurrando, para afirmar que “nada valia a pena” e que toda a sua vida tinha sido em vão. Sentia-se vazio e afirmava ter cometido todo tipo de vilania.

Com relação ao caso clínico apresentado e aos múltiplos aspectos a ele relacionados, julgue os itens subsecutivos.

- 48** Os sintomas do paciente descritos no referido caso clínico indicam quadro de transtorno depressivo maior.
- 49** Trata-se de psicose reativa breve sem sequelas no psiquismo ou deterioração da personalidade, uma vez que o desligamento do trabalho foi o único motivo aparente entre o quadro mórbido apresentado e a vida pregressa do paciente, assim como os pródromos com sintomas negativos comumente presentes em casos de sofrimento psíquico grave.
- 50** A mania e a melancolia são conhecidas apenas como estrutura perversa afetiva, sendo a mania uma hiperinflação egóica — loucura dos ritmos e ciclos da vida —, e a melancolia um esvaziamento egóico — ausência de ciclicidade e ritmos na vida.

No que se refere a transtornos de estresse pós-traumático (TEPT), julgue os itens que se seguem.

- 51** No TEPT agudo, a perturbação tem duração mínima de dois dias e máxima de quatro semanas após o evento traumático, enquanto no TEPT os sintomas encontram-se presentes após um mês e as perturbações não estão primariamente relacionadas a efeitos fisiológicos causados por alterações de substâncias no organismo.
- 52** As intervenções terapêuticas indicadas para o TEPT incluem terapias cognitivas e comportamentais; reprocessamento e dessensibilização de traumas por meio do movimento ocular (EMDR); psicoterapia psicodinâmica; interrogatório psicológico (*debriefing*); e psicoeducação e apoio.
- 53** O tratamento de TEPT pode incluir a EMDR, que se baseia em exposição (com múltiplas exposições breves e ininterruptas ao material traumático), movimento ocular, lembrança e verbalização de memórias traumáticas de um ou mais eventos.

Com relação a neuroses, psicoses e transtornos de personalidade, julgue os itens a seguir.

- 54 Tanto as neuroses quanto as psicoses se distinguem nitidamente do estado hígido.
- 55 Neuroses são definidas como os desvios psíquicos que não envolvem inteiramente o próprio homem; psicoses são os desvios psíquicos que acometem o homem em sua totalidade.
- 56 O transtorno de personalidade *borderline* encontra-se agrupado no subgrupo C (ansiedade e(ou) controle), tendo como características indivíduos com relações pessoais muito instáveis, atos autolesivos repetitivos e sentimentos intensos de vazio e aborrecimento crônico.

Julgue os próximos itens, relativos à psicologia da saúde.

- 57 Na prevenção primária relacionada ao uso e consumo de substâncias, a intervenção breve, que pode ser aplicada, entre outros, por médicos, psicólogos e enfermeiros, apresenta-se como um instrumento eficaz com foco na prevenção ou promoção de saúde e na concepção de saúde ampliada.
- 58 O paradigma biopsicossocial amplia o significado sobre saúde-doença, proporcionando uma visão integral do ser e do adoecer, e compreende as dimensões físicas, psicológicas e sociais.
- 59 Na investigação de pensamentos, planos e comportamentos suicidas, deve-se evitar indagar especificamente sobre a presença de ideias de insatisfação com a vida, pois, quanto mais intenso for o desejo de morrer e menor a ambivalência entre morrer e viver, maior será o risco de suicídio.
- 60 A intervenção psicológica em recaída de alcoolismo baseia-se em estratégias terapêuticas de prevenção, tais como a monitoração dos estados afetivos ou cognitivos do paciente associado ao desejo do uso; devendo-se evitar elogios pelo sucesso obtido, devido às frustrações em casos de recaída.

Julgue os itens a seguir, acerca do adoecimento do trabalhador, das competências do psicólogo de gestão de pessoas e de sua relação com as diferentes equipes de saúde.

- 61 A atividade do psicólogo de gestão de pessoas inclui práticas integradas com o objetivo de promover a saúde do trabalhador, além de avaliar, melhorar ou manter sua qualidade de vida.
- 62 De acordo com a moderna vertente da psicologia do trabalho, a prioridade do psicólogo nessa área deve ser a saúde do trabalhador em vez das tarefas tradicionais de seleção de pessoal, treinamento e avaliação, atualmente consideradas secundárias.
- 63 Com o objetivo de promover a saúde ou reduzir o estresse do trabalhador, é adequado que o psicólogo inclua em sua prática oficinas ou diferentes tipos de grupos que envolvam profissionais de variadas áreas da instituição, como, por exemplo, administradores e advogados.
- 64 A realização de tarefas perigosas ou em ritmo de produção que ultrapasse o conforto pessoal, fora das atribuições formais do trabalhador, pode ser eventualmente estimulada pelo psicólogo, por ser um desafio que trará maior percepção de competência ao trabalhador, maior visibilidade dele frente aos colegas e superiores, além de favorecer eventual promoção.
- 65 A ergonomia é um dos aspectos da psicologia do trabalho que mais podem se beneficiar de equipes interdisciplinares, porque visa preservar a saúde do trabalhador e, ao mesmo tempo, incrementar a produtividade e o bom uso de equipamentos.

Julgue os próximos itens, relativos ao comportamento humano, às peculiaridades ambientais e à dinâmica do trabalho.

- 66 No contexto de trabalho, podem estar presentes variáveis responsáveis pelo adoecimento físico, que, por sua vez, pode desencadear o adoecimento psicológico — a ansiedade e a depressão, por exemplo.
- 67 Para que uma variável ou situação seja considerada fator de risco para o desenvolvimento do estresse no ambiente de trabalho, ela precisa estar relacionada à quantidade de tarefas ou ao relacionamento com a chefia imediata ou com pares.
- 68 Em situações de acidente no trabalho que causam lesão clinicamente significativa e dor, é esperado que o trabalhador interrompa a tarefa de imediato porque a percepção de dor é proporcional à lesão e induz e demanda a interrupção da atividade.
- 69 A pessoa que sofre um acidente de trabalho pode experimentar sentimentos de menos valia e de incompetência que favorecem a culpa, o sofrimento e o adoecimento, muitas vezes por temor de uma avaliação negativa que possa levar à perda do emprego.
- 70 A formação e a evolução de grupos de trabalho, formais ou informais, passam pelo estágio da tormenta, que se define como o período durante o qual os membros disputam a liderança e impõem os próprios valores e ritmos de trabalho, chegando-se à exigência da dissolução do próprio grupo.

Considerando o planejamento estratégico e a gestão de pessoas nas organizações, julgue os itens a seguir.

- 71 As práticas de gestão de pessoas e o ajustamento do quadro de pessoal são elementos prévios que contribuem para a avaliação interna e externa da organização, com vistas à formulação da estratégia.
- 72 A gestão de pessoas fornece insumos para o processo de formulação da estratégia em termos de disponibilidade de pessoas e de competências profissionais necessárias à implementação da própria estratégia.
- 73 Para uma melhor alocação de pessoal, a implementação da estratégia requer medidas de avaliação do capital humano e de indicadores de produtividade.
- 74 A missão, a visão e os valores da organização norteiam a gestão de pessoas em termos de previsão de demanda de contratação e de recrutamento de pessoal.
- 75 A combinação entre planejamento estratégico e gestão de pessoas resulta na gestão estratégica de pessoas, a qual atua para que a organização alcance seus objetivos.

Com relação a comportamento organizacional, julgue os itens que se seguem.

- 76** Aspectos como tempo de casa, estrutura organizacional e posições gerenciais são exemplos de dimensões individuais e coletivas de diversidade nas organizações.
- 77** O modelo dos fatores de higiene e de motivação de Herberg estabelece uma única escala de avaliação que varia de insatisfação à satisfação, na qual o ponto médio é a não satisfação ou a não insatisfação.
- 78** A cultura organizacional além de fazer que as pessoas criem uma identidade na organização, deve facilitar o compromisso coletivo, promover a estabilidade do sistema social e modelar o comportamento humano em relação ao meio que os cerca.
- 79** Na cultura organizacional, os membros organizacionais devem ensinar, uns aos outros, valores, crenças e comportamentos, por meio de mecanismos que incluem o *design* de espaço físico, os *slogans*, os critérios de promoção e símbolos de *status*.
- 80** O gerenciamento de conflitos por meio do conflito programado estimula um debate de pontos de vista opostos para se entender melhor uma situação-problema.

Considerando as teorias e os processos de aprendizagem, treinamento e desenvolvimento nas organizações, julgue os itens a seguir.

- 81** A aprendizagem contínua está relacionada à educação de toda a vida do indivíduo, com ênfase em diferentes saberes e nas perspectivas profissionais futuras.
- 82** Eventos educacionais de curta e média duração focados na melhoria do desempenho funcional e na qualificação profissional contínua são exemplos de treinamento nas organizações.
- 83** Organizações que aprendem são aquelas bem-sucedidas, mais ágeis e que valorizam o aprendizado coletivo de seus membros.
- 84** Do ponto de vista da psicologia, a aprendizagem ocorre nos níveis individual, coletivo e organizacional, sendo as organizações ambientes de aprendizagem multinível.
- 85** A análise das necessidades organizacionais visa ao exame do ambiente, dos recursos e das estratégias da organização, com vistas a avaliar como as variáveis políticas, sociais, econômicas e tecnológicas influenciam a disponibilidade de pessoas qualificadas para o trabalho.

No que se refere à educação corporativa e ao *coaching*, julgue os itens que se seguem.

- 86** O *coaching* pode ter como público-alvo populações clínicas e não clínicas e visa ao desenvolvimento comportamental do ser humano para desafios futuros.
- 87** Tanto *coaching* quanto *mentoring* referem-se ao processo de troca de experiências e aprendizagens entre o profissional mais experiente e o profissional sob sua orientação.
- 88** As ações de educação corporativa buscam responsabilizar líderes e gestores pelo processo de aprendizagem nas organizações.
- 89** O papel do *coach* é prover estímulos e conselhos que auxiliem o *coachee* a expressar potenciais não desenvolvidos em sua vida.
- 90** A sinergia entre programas de educação corporativa e projetos sociais estimula a formação de atores sociais dentro e fora das organizações.

Acerca de gestão por competências nas organizações, julgue os itens seguintes.

- 91** Instrumentos de avaliação das competências podem ser centrados em conhecimentos, habilidades e atitudes, assim como em metas e objetivos, e orientam-se ao desenvolvimento do indivíduo nas organizações.
- 92** Na descrição de competências, é importante utilizar descrições abrangentes e detalhadas, de modo a permitir a identificação do que é esperado do indivíduo na organização.
- 93** Na avaliação de desempenho por competências, deve-se utilizar um número reduzido de fontes, evitando-se, assim, erros de viés, acurácia e fidedignidade.
- 94** O conceito de competência pode ser utilizado como referencial para a construção de instrumentos de gestão e como forma de compreender a gestão de pessoas nas organizações contemporâneas.
- 95** Quando as descrições de cargos mostram-se inapropriadas para retratar a expectativa da organização em relação às contribuições de seus profissionais, recomenda-se a adoção do modelo de competências para fins de remuneração e carreiras.

Acerca de gestão de desempenho nas organizações, julgue os itens subsequentes.

- 96** A escala de avaliação baseada na classificação comportamental destina-se a medir a frequência de cada um dos comportamentos de grau de importância similar esperados do indivíduo em seu desempenho no trabalho.
- 97** Um erro comum nas avaliações de desempenho é a comparação de um indivíduo com o indivíduo avaliado imediatamente antes dele, o que pode resultar em julgamento tendencioso.
- 98** O fornecimento de *feedback* de desempenho é um dos objetivos da avaliação e visa especificamente subsidiar a tomada de decisões administrativas nas organizações.
- 99** As decisões gerenciais sobre remuneração tomadas com base nos resultados de avaliações de desempenho contribuem para o desenvolvimento individual e para o aprimoramento do desempenho.
- 100** O processo de gestão de desempenho visa criar um ambiente de trabalho no qual as pessoas possam apresentar um desempenho conforme o melhor de sua capacidade no trabalho.

Considerando que, com a iminente aposentadoria de grande parcela dos servidores de determinado órgão público e a consequente perda de conhecimentos organizacionais estrategicamente imprescindíveis, o setor competente tenha decidido pela implantação de uma política de gestão do conhecimento, julgue os itens a seguir.

- 101** Para a efetiva implantação da política no órgão, um conjunto de práticas de gestão do conhecimento deverá ser estabelecido para cada um dos seguintes fatores críticos: humano, organizacional, tecnológico e gerencial.
- 102** A fim de promover a captura, o compartilhamento e a aquisição do conhecimento, a política de gestão do conhecimento do órgão poderá dispor, respectivamente, das práticas de *data mining*, *wikis* e treinamentos baseados em tecnologia *web*.
- 103** O setor responsável pela implantação da referida política deverá optar por forças tarefas e pela hierarquia organizacional para a exploração e transferência e para a aquisição e acumulação dos conhecimentos tácitos dos servidores, respectivamente.

104 Na medida em que foca o conhecimento tácito, a política de gestão do conhecimento deve ser orientada pelo modelo *bottom-up* de administração, de modo a responsabilizar os servidores pela criação e pela transferência do conhecimento antes de sua aposentadoria.

Considerando que o setor de gestão de pessoas de determinado órgão público tenha sido incumbido do planejamento de um sistema de seleção interna para a ocupação de postos gerenciais, julgue os seguintes itens.

105 Para selecionar as técnicas de seleção apropriadas, o setor de gestão de pessoas inicialmente deverá, ante as atribuições e responsabilidades dos postos gerenciais do órgão, especificar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias ao bom desempenho gerencial.

106 No caso de o órgão dispor de uma política de gestão de desempenho, o setor poderá utilizar com segurança os resultados das avaliações de desempenho individual se, antes, atestar a validade de construto das medidas pertinentes e a sua capacidade de predizer com êxito o desempenho real dos gestores.

107 Para a verificação da validade dos procedimentos de seleção sem necessariamente realizar avaliações de desempenho junto aos servidores ocupantes de postos gerenciais, podem-se analisar os resultados de pesquisas de clima psicológico, de satisfação no trabalho ou de qualidade de vida no trabalho.

108 Com vistas a aferir capacidades e comportamentos de natureza interpessoal exigidos dos gestores, o setor de gestão de pessoas poderá utilizar, respectivamente, testes de aptidão e técnicas de dramatização.

109 Níveis de desempenho, tempo de serviço no posto, índices de produtividade no trabalho e sucesso em ações de desenvolvimento gerencial são critérios de avaliação da eficácia do sistema de seleção interna estabelecido pelo setor competente.

O setor de gestão de pessoas de determinado órgão público, alarmado com os altos índices de rotatividade e absenteísmo recentemente constatados no órgão, decidiu intervir no caso.

Com relação a essa situação hipotética, julgue os itens que se seguem.

110 Quando da investigação da motivação dos servidores para a assiduidade, o setor de gestão de pessoas deverá avaliar as práticas organizacionais de recompensa à assiduidade e de punição ao absenteísmo e o nível de tolerância dos servidores em geral a faltas e atrasos, além de metas, objetivos e atitudes dos servidores faltosos.

111 Pesquisas de intenção de rotatividade junto aos servidores do órgão não são consideradas eficazes para atuar preventivamente em casos como o descrito, uma vez que as intenções de rotatividade não possuem relação forte com o desligamento efetivo.

112 A fim de compreender o índice de rotatividade, podem ser feitas entrevistas de desligamento com os servidores na iminência de abandonar o órgão.

113 Uma forma de identificar os motivos da rotatividade de pessoal no órgão consiste no cruzamento estatístico dos dados de rotatividade com os resultados de pesquisas de clima ou de suporte organizacional, cujos componentes figuram como antecedentes supostos de rotatividade.

Acerca da análise e da descrição de cargos, julgue os itens subsequentes.

114 As desvantagens do uso do modelo clássico de desenho de cargos incluem o aumento do gasto de pessoal.

115 Ainda que não resulte no aumento da produtividade e na redução do absenteísmo e da rotatividade na organização, o enriquecimento vertical e horizontal de cargos eleva a motivação intrínseca dos trabalhadores e sua satisfação com o trabalho.

116 Conforme o modelo contingencial de descrição de cargos, mudanças e revisões contínuas dos conteúdos dos cargos são necessárias e dependem do desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e de alterações nas estruturas organizacionais e nos procedimentos de trabalho.

Os setores de gestão de pessoas frequentemente se valem de métodos e técnicas de pesquisa aplicada para compreender a realidade dos trabalhadores para os quais prestam serviços nas organizações. A respeito desse assunto, julgue os itens subsequentes.

117 Um *survey* para identificar as percepções dos servidores do órgão sobre fenômeno de interesse organizacional deverá prever a definição de uma amostra por conveniência e o uso de técnicas estatísticas descritivas.

118 No caso de problemática circunscrita a determinada unidade organizacional, grupos focais poderão ser utilizados para apreender as opiniões de cada participante sobre algum assunto e compará-las entre si, até que se encontre um padrão coletivo nas respostas verbalizadas.

119 A análise do discurso, adequada para o processamento de materiais provindos de entrevistas e grupos focais, é definida como técnica de extração de indicadores, quantitativos ou não, dos materiais verbais com vistas à inferência de conhecimentos relativos às condições de comunicação das mensagens.

120 Quase-experimentos são úteis à avaliação da efetividade de intervenções organizacionais, pois permitem, por exemplo, comparar o comportamento dos trabalhadores antes e após a intervenção ou comparar o comportamento de um grupo de pessoas submetido ao programa com outro, alheio à intervenção.