

# PETRÓLEO BRASILEIRO S.A. (PETROBRAS)

## PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

Nível Superior

# Cargo **8**: ASSISTENTE SOCIAL JÚNIOR

MANHÃ

Caderno **J**

Aplicação: 5/8/2007

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

- 1 Confira atentamente se o tipo deste caderno — Caderno J — coincide com o que está registrado em sua folha de respostas. Em seguida, verifique se ele contém cento e cinquenta itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 150.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Não utilize lápis, lapiseira, borracha e(ou) qualquer material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE/UnB.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 5 Recomenda-se não marcar ao acaso, cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 6 A duração das provas é de **quatro horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 7 Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, uma hora após o início das provas e poderá levar o seu caderno de provas somente no decurso dos últimos **quinze minutos** anteriores ao horário determinado para o término das provas.
- 8 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 9 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

#### AGENDA (datas prováveis)

- I 7/8/2007, após as 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas: Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007](http://www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007).
- II 8 e 9/8/2007 – Recursos (provas objetivas): exclusivamente no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet, mediante instruções e formulários que estarão disponíveis nesse sistema.
- III 30/8/2007 – Resultados finais das provas objetivas e do processo seletivo público: Diário Oficial da União e Internet.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 13 do Edital n.º 1 – PETROBRAS/PSP-RH-1, de 21/5/2007.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet — [www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007](http://www.cespe.unb.br/concursos/petrobras2007).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.



De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 150 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 O aumento do controle e do uso, por parte do  
homem, da energia contida nos combustíveis fósseis,  
abundantes e baratos, foi determinante para as  
4 transformações econômicas, sociais, tecnológicas — e  
infelizmente ambientais — que vêm ocorrendo desde a  
Revolução Industrial.

7 Dentre as conseqüências ambientais do processo de  
industrialização e do inerente e progressivo consumo de  
combustíveis fósseis — leia-se energia —, destaca-se o  
10 aumento da contaminação do ar por gases e material  
particulado provenientes justamente da queima desses  
combustíveis.

13 Cabe lembrar que o efeito estufa existe na Terra  
independentemente da ação do homem. É importante que  
este fenômeno não seja visto como um problema: sem o  
16 efeito estufa, o Sol não conseguiria aquecer a Terra o  
suficiente para que ela fosse habitável. Portanto o problema  
não é o efeito estufa, mas, sim, sua intensificação.

19 A mudança climática coloca em questão os padrões  
de produção e consumo hoje vigentes. Atualmente fala-se  
muito em descarbonizar a matriz energética mundial, isto é,  
22 em aumentar a participação das energias renováveis em  
detrimento de combustíveis fósseis. Isto seria uma condição  
necessária mas não suficiente para a atenuação da mudança  
25 do clima, que depende também de outras mudanças na infra-  
estrutura, na tecnologia e na economia.

André Santos Pereira. **Mudança climática e  
energias renováveis.** (com adaptações).

Julgue os seguintes itens, a respeito do texto acima.

- 1 Para demonstrar sua tese, o autor indica haver mais conseqüências ambientais do processo de industrialização do que aquelas que enumera.
- 2 Preservam-se a correção gramatical e a coerência textual ao se empregar “as transformações econômicas, sociais, tecnológicas — e infelizmente ambientais” (l.3-5) no singular.
- 3 Na linha 9, a oração entre travessões “leia-se energia” explica como deve ser entendida a expressão “combustíveis fósseis”, e a vírgula após o segundo travessão é empregada para se destacar uma circunstância deslocada para o início do período.
- 4 Nos processos de coesão textual, a expressão “este fenômeno” (l.15) retoma a idéia de “aumento da contaminação do ar por gases e material particulado” (l.10-11).
- 5 Preservam-se a coerência da argumentação e a correção gramatical do texto ao se substituir “que este fenômeno não seja” (l.14-15) por **este fenômeno não ser**.
- 6 Ficam preservadas a coerência textual e a correção gramatical do texto, ao se substituir o sinal de dois-pontos depois de “problema” (l.15) pela conjunção **pois**, precedida e seguida de vírgula.

7 A mudança de posição do pronome átono em “fala-se” (l.20) para antes do verbo desrespeitaria as regras de colocação pronominal da norma culta brasileira.

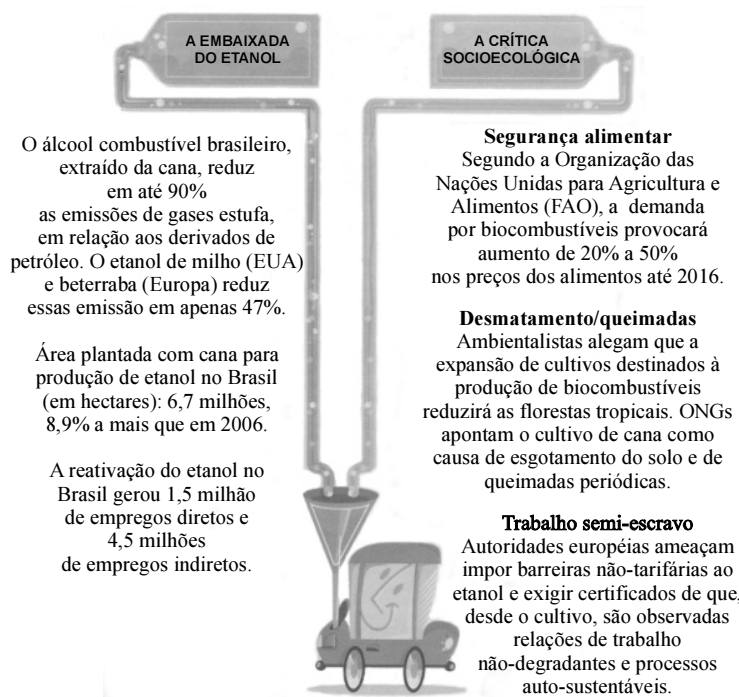
8 A presença da preposição no termo “em aumentar” (l.22) é gramaticalmente opcional, mas tem a função de evitar ambigüidade por marcar a relação de paralelismo entre as idéias introduzidas por “descarbonizar” (l.21) e “aumentar” (l.22).

1 Após os dois choques de preços do petróleo,  
problemas ligados ao desequilíbrio do balanço de  
pagamentos e à garantia do suprimento de energia levaram  
4 à formulação de uma política energética cujos objetivos  
centrais eram a conservação da energia, o aumento da  
produção nacional de petróleo e de eletricidade e a  
7 substituição de derivados de petróleo por fontes alternativas  
nacionais (energia hidrelétrica, biomassa, carvão mineral  
etc.). Os instrumentos utilizados foram a política de preços  
10 de energia, a política tecnológica e a política de incentivos e  
subsídios, além de medidas de restrição ao consumo através  
do estabelecimento de quotas às empresas do setor industrial.

Comissão interministerial para a preparação da conferência das Nações Unidas sobre meio ambiente e desenvolvimento (CIMA). **O desafio do desenvolvimento sustentável.** Secretaria de Imprensa. Presidência da República, dez. de 1991 (com adaptações).

Tomando por base a organização do texto acima, julgue os itens subseqüentes.

- 9 Depreende-se das idéias do texto que “os dois choques de preços do petróleo” (l.1) provocaram preocupação com a escassez de energia.
- 10 O emprego do sinal de crase em “à garantia” (l.3) e “à formulação” (l.4) indica que são dois os complementos de “ligados” (l.2).
- 11 Mantêm-se a correção gramatical e a mesma relação significativa entre “política energética” (l.4) e “objetivos centrais” (l.4-5) ao se substituir o pronome “cujos” (l.4) por **que os**.
- 12 No trecho “o aumento (...) a substituição” (l.5-7), a repetição da conjunção “e” indica que “petróleo” e “eletricidade” estão ligados, na enumeração, ao termo “aumento da produção”, que se liga ao seguinte, iniciado por “a substituição”.
- 13 A inserção do sinal de dois-pontos depois de “foram” (l.9) preservaria a correção gramatical e a coerência textual.



Anderson Araújo. In: *Correio Braziliense*, 6/7/2007, p. 20 (com adaptações).

Compare as informações da figura acima e julgue os seguintes itens.

- 14 Depreende-se das informações na coluna “A embaixada do etanol” que, no tocante à emissão de gases estufa, o etanol extraído da cana é bem mais vantajoso que o extraído do milho e da beterraba.
- 15 O desenvolvimento das idéias do primeiro fragmento da coluna “A crítica socioecológica” permite substituir-se “demanda” por **necessidade**, sem que seja prejudicada a coerência ou a correção gramatical do período.
- 16 Caso os dois períodos sintáticos que compõem o fragmento intitulado “Desmatamento/queimadas” fossem transformados em um só, fazendo-se a conexão com **contanto que**, a nova construção respeitaria as relações semânticas existentes entre os períodos.
- 17 No fragmento intitulado “Trabalho semi-escravo”, preservam-se a correção gramatical e a coerência textual ao se empregar **forem** em lugar de “são”.
- 18 Está gramaticalmente correta e coerente com as informações dos trechos finais das duas colunas a seguinte afirmação: Apesar de a reativação do etanol gerar milhões de empregos, as relações não degradantes de trabalho é exigência das autoridades europeias, ameaçando impor-lhe barreiras.

1 Escassez de petróleo e escassez de água — problemas que vieram para ficar na agenda mundial. O Brasil é ator importante nessa pauta. Possui, como  
4 nenhum outro, condições para produzir energia de origem vegetal e está situado sobre o maior reservatório de água doce do mundo. Tamanhas benesses não estão  
7 isentas de perigo. O maior deles é a invasão de capitais estrangeiros. Em um mundo temeroso de ficar sedento dentro de umas quantas décadas, a cobiça por essas  
10 terras é grande e maior ainda o risco de que sejam poluídas pela expansão de uma cultura dependente de altas doses de agrotóxicos.

13 Na metade dos anos 50 do século XX, o Brasil cedeu ao capital estrangeiro o controle de sua indústria, mas a propriedade do solo permaneceu  
16 majoritariamente nas mãos do capital nacional. A transferência desse patrimônio aos estrangeiros terá conseqüências não apenas econômicas, mas  
19 desdobramentos sociais e políticos certamente gravíssimos do ponto de vista da soberania dos brasileiros sobre o seu território.

Plínio de Arruda Sampaio. **Energia, água e soberania**. In: *Istoé*, 11/7/2007 p. 44 (com adaptações).

A partir do texto acima, julgue os itens subseqüentes.

- 19 Na linha 1, a substituição do sinal de travessão por sinal de dois-pontos preservaria a correção e a coerência textuais; a substituição do travessão pela forma verbal **são** transformaria a frase em oração.
- 20 Na linha 2, a substituição de “vieram” por **vêm** estaria de acordo com o desenvolvimento das idéias do texto, em especial com as decorrentes da expressão “para ficar”.
- 21 Fazendo-se os devidos ajustes na inicial maiúscula, a argumentação do texto permite a inserção de **Logo**, antes de “O maior deles” (ℓ.7), sem que se provoque incoerência ou incorreção gramatical.
- 22 Pelo desenvolvimento das idéias do texto, depreende-se que foi omitido o termo **de benesses** após “sedento” (ℓ.8).
- 23 Na linha 10, o emprego da preposição antes de “que sejam” deve-se à presença do substantivo “risco”.
- 24 O desenvolvimento das idéias do texto permite, na linha 14, a troca de lugar dos termos “ao capital estrangeiro” e “o controle de sua indústria”, sem que se provoque incoerência ou incorreção gramatical, pois os dois objetos de “cedeu” mantêm-se identificados.
- 25 Mantém-se a correção gramatical do período e atribui-se maior formalidade ao texto ao se empregar **de os brasileiros** em vez da expressão “dos brasileiros” (ℓ.20-21).

This text refers to items 26 through 45.

### Broken windows, broken business

1 The book **Broken Windows, Broken Business**, by Michael Levine, was inspired by an article entitled **Broken Windows**, by criminologists James Q. Wilson and George L. Kelling in the March, 1982 issue of **Atlantic Monthly**. Wilson and Kelling suggested that when laws against minor crimes, such as graffiti and turnstile<sup>1</sup> jumping, are enforced, and broken windows are promptly repaired, major crime rates will decline.

When Rudolph Giuliani became mayor of New York City in 1994, he worked with police commissioner William Bratton to implement a “zero tolerance” broken windows policy. Graffiti was promptly cleaned up on subway cars. Turnstile jumping wasn’t tolerated. Laws against petty crimes were enforced. Those guys who’d take advantage of traffic jams or red lights to jump in front of cars with a squeegee<sup>2</sup>, quickly cleaning the windshield and begging for money were arrested on the grounds of jaywalking<sup>3</sup>! A good many of them were carrying weapons. Over the following few years, the number of murders, assaults, robberies and other violent crimes went down dramatically. It was made clear that the good guys would be in charge there, not wrongdoers.

Levine says the same principle applies to businesses. Business owners and their employees must become fanatics in attending to the details of presenting outstanding customer service and in the image presented by the business to inspire customer confidence and loyalty. The broken windows theory is all about the unmistakable power of perception, about what people see and the conclusions they draw from it. In business, perception is even more critical. The way a customer (or potential customer) perceives your business is a crucial element in your success or failure. Make one mistake, have one rude employee, let that customer walk away with a negative experience *one time*, and you are inviting disaster. Small things make a huge difference in business. The messy condiment area at a fast food restaurant may lead consumers to believe the company as a whole doesn’t care about cleanliness, and therefore the food itself might be in question. Indifferent help at the counter in an upscale clothing store — even if just one clerk — can signal to the consumer that perhaps standards here aren’t as high as they might be (or used to be). An employee at the gas station who wears a T-shirt with an offensive slogan can certainly cause some customers to switch brands of gasoline and lose an enormous company those customers for life.

Mystery shoppers should be regularly employed to learn whether customers are having a positive experience dealing with a company. Candidates for mystery shoppers to recruit include customers who already complain about their experiences with the company.

It is critical that the right kind of people (those who enjoy dealing with people) be hired for customer contact positions. Employees exhibiting an attitude of “a smile isn’t in my job description” must be told that a smile certainly is required, and to find other employment if they can’t fulfill the required behavior.

The worst business scenario is “broken window hubris<sup>4</sup>”. Examples are Kmart and Enron. A company suffers from broken window hubris when management thinks the business is so successful that it’s no longer important to please customers.

Internet: <www.profitadvisors.com> (adapted).

<sup>1</sup>turnstile – a narrow gate at the entrance of something, with metal bars that move in a circle so that only one person at a time can go through.

<sup>2</sup>squeegee – an object used for cleaning windows, consisting of a short handle with a rubber blade.

<sup>3</sup>jaywalking – a dangerous or illegal way of crossing a street at a place where cars do not usually stop.

<sup>4</sup>hubris – a very proud way of talking or behaving that offends people.

It can be inferred from the text that

- 26 broken windows relate to negative aspects of a place or business.
- 27 the sooner one fixes a broken window, the fatal consequences that could result from its being ignored are minimized or eliminated.
- 28 some people were used to riding free in subways in New York.
- 29 windshield cleaning was illegal and that’s the reason violators were arrested.
- 30 quality customer service seems to be the key to loyal and confident customers.
- 31 very expensive, fashionable stores do not face problems with customer service.
- 32 an obvious lack of a dressing code can turn customers away from a business.
- 33 time and money spent training employees on how to deal with people really pays off.
- 34 some broken windows mentioned for New York do not differ much from those in Brazil.

According to the text,

- 35 customer service and the image presented by the business is a concern solely of the business owner.
- 36 customers who have complained about a certain company make good candidates for mystery shoppers.
- 37 for customer contact positions, the candidate’s educational background is the decisive factor.
- 38 the more successful a company is, the more satisfied its customers are.
- 39 some employees think they do not have to be nice with customers.

In the text,

- 40 the article “the”, in the expression “in the March, 1982 issue of **Atlantic Monthly**” (l.4), is optional.
- 41 “laws against minor crimes” (l.5) is the subject of “are enforced” (l.6).
- 42 the use of “will” (l.7) expresses a polite request.
- 43 the word “mayor” (l.8) is synonymous with **representative**.
- 44 the word “critical” (l.49) can be correctly replaced by **extremely important**.
- 45 the phrase “that the right kind of people (those who enjoy dealing with people) be hired” (l.49-50) can be correctly rewritten as: **that the right kind of people (those who enjoy dealing with people) should be hired**.

## PETROBRAS is the world's eighth most respected company

PETROBRAS has skyrocketed to the 8<sup>th</sup> place among the world's most respected corporations, up from the 83<sup>rd</sup> position. The ranking was announced by the Reputation Institute (RI), a private advisory and research company headquartered in New York with representation in upwards of 20 countries.

The survey, carried out for the tenth year in a row, lists the world's 600 biggest companies. The Reputation Institute created a research model to measure the perceptions of esteem, trust, respect, and admiration consumers have of companies. RI interviewed upwards of 60,000 people, from January to February 2007, in 29 countries. In the survey it announced in May, 2007, RI highlights PETROBRAS' leap to 82.19 points in 2007, up from 73.99 in 2006, the biggest surge registered among the top 8. The company rose 75 positions to rank ahead of companies of the likes of Michelin, UPS, the Swatch Group, Honda, and Kraft Foods. PETROBRAS also leads the pack among energy companies. The segment's runner-up was Russian Gazprom-neft, which was rated 28<sup>th</sup>.

The same international rating singles PETROBRAS out as the Brazilian leader. Twenty Brazilian companies participated in the survey, four of which rated among the top 50 led by PETROBRAS. In the 2006 survey, no Brazilian companies appeared amid the world's 50 most respected corporations.

Internet: <www.petrobras.com.br> (adapted).

Based on the text above, judge the following items.

- 46 It is possible that the perception factor mentioned in the text helped PETROBRAS reach an outstanding ranking.
- 47 According to RI's ranking, an 8.20-point difference in relation to 2006 brought PETROBRAS to the top 8 in 2007.
- 48 According to the Reputation Institute, in 2007 PETROBRAS has become the most respected Brazilian company as well as the most respected energy company in the world.
- 49 Besides PETROBRAS, three other Brazilian companies also made significant progress in relation to the 2006 survey.
- 50 Brazilian companies have had a long time tradition of being among the world's 50 most respected corporations.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Nos últimos anos, a realidade brasileira tem demandado, tanto ao setor público quanto ao privado, posições socialmente mais responsáveis. Nesse contexto, emergem respostas diversas que envolvem o debate sobre: parcerias público-privadas, responsabilidade social, fortalecimento do capital humano e social, desenvolvimento sustentável, ações voluntárias, redes sociais, economia solidária. Acerca dos referidos temas, julgue os itens subseqüentes.

- 51 No Brasil, as idéias que associam solidariedade e economia começaram a ser difundidas com a chegada das notícias da Revolução Francesa. Entretanto, no processo mais recente, essas idéias estão associadas às transformações econômicas ocorridas durante as três últimas décadas do século XX, nas quais as mudanças no mundo do trabalho fazem que as empresas capitalistas ampliem seus quadros de mão-de-obra mediante a adoção de novas tecnologias/técnicas de trabalho.
- 52 A concepção de rede social comumente utilizada caracteriza-se por não ter centro, e, sim, "nós", de diferentes dimensões e com relações internodais que são assimétricas, sendo todos eles necessários à existência da rede.
- 53 A tendência do setor voluntário à institucionalização, à burocratização e à profissionalização é um fato. Entretanto, no caso brasileiro, esse quadro diverge de tal afirmação, tendo em vista que o referido setor está sob o controle do Estado, mediante controle dos serviços prestados e da movimentação financeira do mesmo.
- 54 A noção de capital social diz respeito à capacidade humana de estabelecer vínculos de confiança e, conseqüentemente, de maior cooperação na comunidade local.
- 55 O termo sustentabilidade pode assumir diferentes significados: para uma das visões, a construção da sustentabilidade se daria no sentido de edificar uma nova ética da produção e de construir novos paradigmas de relacionamento humano e com a natureza, porém mantendo o processo industrial capitalista a partir de modificações nos padrões tecnológicos.

De acordo com Ricardo Antunes, particularmente depois de meados de 70, o mundo do trabalho vivenciou uma situação fortemente crítica, talvez a maior desde o nascimento da classe trabalhadora. Para ele, é complexo o entendimento dos elementos constitutivos dessa crise. Com relação a esses elementos, julgue os itens a seguir.

- 56 O período em referência foi marcado por um quadro de crise estrutural do capital, cujas conseqüências fizeram que este implementasse um vasto processo de reestruturação com vistas à recuperação das condições no interior da produção, objetivando a satisfação das necessidades básicas dos trabalhadores, garantida pelo crescimento dos postos de trabalho, em especial para as mulheres.

- 57** Com a expansão do neoliberalismo a partir de fins dos anos 70, o ideário e os programas predominantes sintonizaram-se com os organismos internacionais, contemplando a privatização acelerada, a reestruturação produtiva, sem, contudo, comprometer o atendimento às necessidades básicas, que contou com ampla cobertura da população.
- 58** O fim do chamado bloco socialista trouxe consigo a falsa idéia do fim do socialismo, ou, como diriam os conservadores, o fim do marxismo. O impacto dessa interpretação, com a inexistência do perigo do socialismo, segundo o capital, refletiu diretamente sobre a classe trabalhadora, a partir da redução de direitos e de conquistas sociais.
- 59** A organização da classe trabalhadora seguiu fortalecida, assim como o sindicalismo de esquerda, que passou a recorrer, cada vez mais, à institucionalidade e à burocratização.

O que ocorre com o globalismo, quando o capitalismo ingressa em novo ciclo de expansão mundial, é que a revolução burguesa ingressa em novo ciclo, também global. Aos poucos, ou de repente, abalam-se os quadros sociais e mentais de referência de uns e outros em todo o mundo. Todos são desafiados a re-situar-se no novo mapa.

Otávio Ianni. *O novo ciclo da revolução burguesa*. Internet: <revistaforum.uol.com.br>

Com relação ao texto acima e aos múltiplos aspectos associados ao tema nele abordado, julgue os próximos itens.

- 60** A partir da redefinição ou do declínio das soberanias nacionais e da emergência das corporações transnacionais, no âmbito do globalismo, configurou-se a formação da sociedade civil mundial e das estruturas mundiais de poder, redesenhando-se, assim, o mapa do mundo, formado pela homogeneidade das práticas e dos valores.
- 61** O desenvolvimento intensivo e extensivo das forças produtivas e das relações de produção, em moldes capitalistas, por todo o mundo, rearticula e fortalece as redes e telas sistêmicas, ao mesmo tempo que acentua e generaliza processos de desarticulação e fragmentação, também em escala mundial.
- 62** Com o globalismo, desenvolveu-se um vasto processo pedagógico orientado no sentido da difusão e da reafirmação das distinções entre o público e o privado, o lucro e a corrupção, o Estado mínimo e o mercado aberto, a economia emergente e a inserção no mercado mundial, o equilíbrio monetário nacional e o equilíbrio monetário mundial, tudo isso monitorizado pelo Fundo Monetário Internacional (FMI), pelo Banco Mundial (BIRD: Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento) e pela Organização Mundial do Comércio (OMC).
- 63** Quando fala em globalismo, o autor do texto em apreço refere-se a uma ampla e profunda transformação geral em relação às ressurgências de nacionalismo e localismo.

A respeito das expressões da questão social frequentemente divulgadas pela imprensa, julgue os itens a seguir.

- 64** As mudanças demográficas que vêm ocorrendo no Brasil atual têm implicações relevantes, menos do ponto de vista econômico e mais do ponto de vista social.
- 65** A existência de avanços, a exemplo do aumento da expectativa de vida, da queda dos índices de incidência da exploração do trabalho de crianças e de uma queda pequena da mortalidade infantil, fez com que a pobreza e a desigualdade social fossem reduzidas significativamente nos últimos quatro anos.
- 66** Os programas que focalizam a indigência, associados à idéia de estabilidade econômica e à de recuperação do poder de compra do salário mínimo, vêm provocando um efeito de diminuição no número de pessoas nessa situação.
- 67** O crescimento do número de famílias chefiadas por mulheres tem atingido prioritariamente as mulheres da classe média.
- 68** A expansão do volume de postos de trabalho não implica, necessariamente, a redução do desemprego, porque as novas oportunidades nem sempre absorvem as novas pessoas em idade de trabalhar que buscam ocupação.

Com relação ao debate ético contemporâneo e à busca de consolidação do projeto ético-político do serviço social, bem como às condições de trabalho e respostas profissionais aos desafios de hoje, julgue os itens subseqüentes.

- 69** Diante dos dilemas da atualidade, consideram-se compreensíveis as dúvidas, as perplexidades e o embaraço, que põem à prova as vanguardas profissionais. Nesse quadro, cabe à categoria profissional abrir mão da autonomia e vincular-se a projetos governamentais.
- 70** O sujeito ético no processo de sociabilidade é constituído pelo homem que constrói valores norteadores das relações consigo mesmo e com os outros homens.
- 71** A noção de indivíduo, portador de anseios, desejos e projetos, é resultado da interiorização pessoal, de uma atitude de isolamento social.
- 72** A adesão a um determinado projeto ético-profissional implica decisões cujo valor é inserido na particularidade dos papéis e atividades que legitimam a relação entre o indivíduo e a sociedade.
- 73** Valor é tudo aquilo que faz parte do ser genérico do homem e que contribui, direta ou mediamente, para a explicação desse ser genérico.
- 74** A compreensão teórica do significado social da profissão surgiu em um cenário de efervescência social e política que apoiava a ordem social vigente.
- 75** O projeto ético-político do serviço social, cujo início ocorreu no final de 1979, tem conclusão prevista para o final de 2008.
- 76** O projeto ético-político materializa-se a partir das seguintes dimensões: da produção de conhecimentos nas ciências sociais; político-organizativa da sociedade; jurídico-política da profissão e da ampliação do número de profissionais inscritos nos Conselhos Regionais.
- 77** A ética fundamenta-se na liberdade como capacidade humana, ou seja, agir eticamente é agir em liberdade, é poder escolher conscientemente entre alternativas, é ter condições objetivas para criar alternativas e escolhas.

No que se refere à história e à constituição da categoria profissional, julgue os itens que se seguem.

- 78** Para promover o serviço social latino-americano a um exercício profissional competente teórica e tecnicamente, e comprometido, ética e politicamente, com as demandas sociais, foi criada a Federação Internacional de Trabalhadores Sociais.
- 79** As particularidades da institucionalização e legitimidade do serviço social como profissão na sociedade brasileira evidenciam-se como um recurso mobilizado pela sociedade civil, com o suporte da Igreja Católica, na perspectiva do enfrentamento dos problemas vivenciados no cotidiano da vida social.
- 80** A Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social (ABESS), hoje Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), foi a principal agência de difusão das modificações curriculares e de homogeneização do ensino na área em âmbito nacional.
- 81** Este ano (2007) se realia o XII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, organizado pelas entidades nacionais representativas da categoria no âmbito da formação e do exercício profissional. Diferentemente dos primeiros congressos, os últimos têm como eixo norteador das discussões, a definição de uma temática central.
- 82** Os projetos profissionais apresentam a auto-imagem de uma profissão e são construídos por um sujeito coletivo, por meio de sua organização. Nesse sentido, os projetos coletivos refletem projetos societários, ou seja, são projetos de classe, cuja dimensão política envolve relações de poder diretamente identificadas a posicionamento partidário.

Considerando a afirmação de que os projetos societários constituem estruturas flexíveis e mutáveis, pois incorporam novas demandas e aspirações, transformam-se e renovam-se segundo as conjunturas históricas e políticas, julgue os itens seguintes.

- 83** A acumulação teórica no serviço social assinala a incorporação de matrizes teóricas e metodológicas compatíveis com o conservadorismo político, em detrimento da vertente crítica.
- 84** A afirmação em apreço refere-se à concorrência entre diferentes projetos societários como um fenômeno próprio da democracia política.
- 85** A primeira disputa no interior da categoria de assistentes sociais, entre projetos societários distintos daqueles que atendiam aos interesses das classes e camadas dominantes ocorreu no período de elaboração da Constituição Federal de 1988.
- 86** Expressão de flexibilidade pode ser constatada a partir das mudanças nas estruturas organizativas da categoria de assistentes sociais, entre as quais incluem-se as mudanças de Conselho Federal de Assistentes Sociais/Conselhos Regionais de Assistentes Sociais (CFAS/CRAS) para o conjunto Conselho Federal de Serviço Social/Conselho Regional de Serviço Social (CFESS/CRESS).
- 87** A produção de conhecimentos relativos a serviço social teve início na década passada, com a consolidação dos cursos de pós-graduação, mestrado seguido de doutorado, o que possibilitou a interlocução com as ciências sociais.

Considerada um movimento, a reconceituação do Serviço Social na América Latina tem-se caracterizado como um processo de desconstrução de um paradigma dominante na formulação teórica e prática do serviço social. A respeito desse tema, julgue os itens a seguir.

- 88** É considerada a principal influência na formulação do paradigma crítico expresso no movimento de reconceituação a pedagogia da conscientização, elaborada por Paulo Freire, segundo a qual deve-se levar em conta a cultura do povo em qualquer processo de mudança, estabelecendo com ele um diálogo problematizador.
- 89** Os olhares distintos sobre o movimento da reconceituação permitem afirmar que seus fundamentos têm como referência o paradigma crítico de análise e de estratégias socioprofissionais, o qual, desencadeado no final dos anos 70, vem repercutindo até os dias atuais.
- 90** O embate com o tradicionalismo profissional foi a tônica do movimento de reconceituação, movimento hegemônico e unitário que aglutinou todas as forças intelectuais e políticas do serviço social latino-americano.

A respeito do debate contemporâneo da reconceituação do serviço social, julgue os itens subseqüentes.

- 91** No interesse de apreender criticamente as ações governamentais frente à pobreza, a tônica de análise do processo de pauperização tem sido desfocada de sua produção e das formas que assume. Assim, o enfrentamento da pauperização é fundamental para a compreensão das políticas sociais, e não, o contrário.
- 92** A luta pela ampliação das bases sociais de legitimação do serviço social passa pela incorporação do público-alvo das ações profissionais, dos diferentes segmentos dos trabalhadores, para além do Estado e do patronato.
- 93** A perspectiva crítica de combinar simultaneamente a análise histórica do serviço social na sociedade brasileira e a análise dos fundamentos teórico-metodológicos de sua trajetória intelectual caracteriza-se não só pelo enfrentamento dos dilemas e impasses teórico-práticos do tradicionalismo no interior do serviço social, mas também pelo enfrentamento, junto com a sociedade, das questões relacionadas à democracia, à cidadania e aos direitos sociais.
- 94** A crescente politização da ação profissional no sentido de se compreenderem as relações do serviço social com o poder de classe ainda permanece relacionada aos marcos do militantismo.
- 95** A renovação do serviço social nas últimas décadas, tanto no âmbito da sua interpretação teórico-metodológica e política quanto na sua dimensão ética, adequou a profissão às exigências de seu tempo, eliminando as tendências regressivas no interior da profissão.



**96** O redimensionamento do serviço social frente ao mercado de trabalho é marcado pela principal conquista da reconceituação: a recusa do profissional de serviço social de colocar-se como agente técnico puramente executivo, reivindicando atividades de planejamento, valorizando o estatuto intelectual do assistente social, rechaçando a subalternidade técnica existente na divisão de trabalho entre aqueles que pensam, os cientistas sociais, e aqueles que executam, os assistentes sociais.

**97** A produção especializada, no âmbito do serviço social, com rigor empírico e teórico, até pouco tempo inexistente, revela o avanço das pesquisas sobre o que tradicionalmente se qualificava como clientela e, hoje, como usuário dos serviços e políticas sociais.

Na avaliação de diversos autores, o projeto de ruptura com o serviço social tradicional alcançou um grau de maturidade teórica e política em sua sistematização ética somente na década passada. Isso porque se leva em consideração a ausência de debate e da literatura ética profissional, restritos aos códigos de ética e aos momentos em que a categoria se reúne para discutir sua formulação. Acerca desse tema e de sua relação com os desafios ético-políticos do serviço social, julgue os itens seguintes.

**98** O recrudescimento de políticas que acentuem a estigmatização dos socialmente vulneráveis, apoiadas pela opinião pública, caminhará para a configuração do que se denomina Estado Penal, em detrimento do Estado Social.

**99** A intervenção profissional do assistente social está historicamente vinculada às seqüelas da questão social, mas adquire novos contornos no processo de esgarçamento dos vínculos sociais, de desrespeito ao ser humano, de violência e de perda de direitos. Esse quadro evidencia o debate sobre os direitos humanos como tema específico, a partir dos anos 90 do século passado, apesar do vínculo prático e teórico do serviço social, em especial, com os direitos sociais.

**100** A defesa, a garantia e a promoção dos direitos humanos contemplam o combate a todas as formas de discriminação e de violência como um compromisso ético do assistente social, assim como do Estado e de toda a sociedade brasileira.

**101** No Brasil a ampliação da noção de direitos humanos vincula-se à multiplicação das reivindicações da população relativas aos direitos à saúde, à moradia, ao transporte, à habitação, à iluminação pública, ao uso de creches, ao controle sobre o corpo e a sexualidade, à diferença étnica.

**102** Caso, em uma *blitz* policial, na periferia, na estrada ou na rua, sejam privilegiadas a revista corporal e a apresentação de documentos daqueles que são negros, pardos ou que apresentem, na percepção do policial, fisionomia de suspeitos, é correto afirmar que tal postura constitui uma violação do direito social, cuja defesa constitui um princípio ético-profissional do assistente social.

Uma das características principais da nova institucionalidade das políticas sociais brasileiras foi a criação de conselhos de políticas e de direitos, implementados, em sua maioria, a partir da Constituição Federal de 1988. Com referência às relações entre Estado e sociedade, julgue os próximos itens.

**103** O princípio da descentralização pode ser considerado contraditório, pois, apesar de, para muitos, caracterizar-se como sinônimo de democracia, a descentralização pode também ser utilizada como transferência de responsabilidades, atribuições ou tarefas, o que é conhecido como desconcentração.

**104** A qualidade da relação entre o Estado e a sociedade é garantida pela composição paritária e deliberativa dos conselhos, os quais, além de proverem essa garantia, constituem um espaço ocupacional importante para o assistente social nos âmbitos municipal, estadual e federal.

O processo de trabalho do serviço social não está isento de polêmicas, dada a concepção a que esteve vinculado. A esse respeito, julgue os itens que se seguem.

**105** A mudança do foco da prática profissional para o dos processos de trabalho pressupõe considerar-se o serviço social como uma profissão liberal, em razão das seguintes características: existência de relativa autonomia na condução do atendimento aos usuários e comprometimento com os valores e princípios éticos, explicitados no Código de Ética, norteadores dessa prática profissional.

**106** A abordagem do serviço social como uma especialização do trabalho coletivo é assim compreendida a partir do processo de revisão curricular capitaneado pelo Conselho Federal de Serviço Social.

**107** Os debates que acompanharam o processo de construção das diretrizes curriculares do serviço social retomam o fazer profissional como prática, compreendendo-a a partir de seus condicionantes internos ou externos, e não, isoladamente.

**108** O trabalho profissional constitui parte fundamental de processos de trabalho que se organizam em conformidade com as exigências sociopolíticas, moldando-se em função das similaridades entre as condições e as relações sociais dos contextos em que se realiza.

Análises do processo de trabalho no serviço social buscam explicitar algumas referências utilizadas no âmbito organizacional. Acerca desse processo, julgue os itens subsequentes.

**109** Qualquer processo de trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação e meios e instrumentos de trabalho que potenciam a ação do sujeito. No caso do serviço social, o objeto de trabalho é a questão social, a qual se expressa nas condições de vida de indivíduos, grupos e coletividades para os quais trabalha o assistente social.

- 110** O assistente social é um intelectual que contribui na criação de consensos na sociedade, a partir da adesão aos interesses de classes fundamentais, sejam as dominantes, sejam as subalternas.
- 111** O trabalho concreto do assistente social se dá sob a forma de serviços, cujo efeito é socialmente objetivo. Assim, ao atuar sobre as questões relacionadas à sobrevivência social e material de setores minoritários da população, o serviço social tem um papel no processo de reprodução material e social da força de trabalho.
- 112** O trabalho do assistente social é requerido como especialidade da divisão sociotécnica e na forma assalariada, para responder às exigências de dominação burguesa no enfrentamento das questões sociais. Dessa condição histórica, deriva a pressão sobre o trabalho do assistente social, a qual não resulta somente do interesse burguês por uma camada técnica especializada, mas também da própria lógica estruturante do trabalho capitalista.
- 113** No Brasil, apesar da existência de experiências esparsas já na década de 40, foi no final do Estado Novo, concomitantemente à consolidação do processo de industrialização, que ocorreu a criação do serviço social nas empresas, relacionada aos movimentos operários da década de 60, como expressão política da classe trabalhadora, passando a constituir novo e diferenciado campo de atuação profissional.
- 114** O serviço social em empresas apresenta elementos comuns que o caracterizam, como o fato de ser composto por atividades de trabalho, tecnologia, clientela e mão-de-obra bastante semelhantes.

Quanto aos instrumentos de intervenção voltados para o trabalho em organizações empresariais, julgue os itens a seguir.

- 115** O *empowerment* é destacado como estratégia, por constituir importantes dimensões: desenvolvimento do sentido do eu mais positivo; construção de capacidade de compreensão mais crítica do meio e da rede de realidades sociais e políticas; fomento de recursos e estratégia.
- 116** Espaços sociais como grupos, comissões e conselhos têm sido utilizados sob novas formas e constituem fóruns democráticos de aprendizagem, ou seja, espaços não só para a mediação das dificuldades relacionadas às situações específicas do trabalhador, mas também de exercício político de cidadania, tornando-se locais de constituição de sujeitos políticos.
- 117** Na intervenção profissional do assistente social em organizações empresariais, os instrumentos específicos de trabalho são compreendidos como um arsenal de técnicas.
- 118** A linguagem constitui o instrumento básico de trabalho do assistente social, o qual desempenha, uma função pedagógica vinculada aos processos político-culturais.
- 119** O trabalho em grupo é definido como a reunião de pessoas movidas por necessidades diversas, porém, em torno de uma tarefa específica.
- 120** Entre as atividades mais freqüentemente desenvolvidas pelo serviço social nas empresas, destaca-se a realização de pesquisas, levantamentos de necessidades e diagnóstico organizacional. A pesquisa implica postura investigativa, crítica e questionadora diante do mundo, configurando uma mediação entre o empregado e seu entorno.

O processo de reestruturação produtiva traz consigo novas demandas, assim como novos espaços ocupacionais de atuação do assistente social, no âmbito tanto das organizações públicas quanto das privadas. Acerca de políticas de modernização desenvolvidas pelas empresas, julgue os itens seguintes.

- 121** Relatos de experiências têm mostrado que a atuação do Serviço Social, antes voltada para a concessão de benefícios e espaços de participação dos empregados, desloca-se, hoje, para o assessoramento ao corpo gerencial. Nesse caso específico, é dispensável a inscrição no conselho profissional, considerando-se que a referida atividade não se caracteriza como uma função do assistente social.
- 122** A difusão dos círculos de controle de qualidade foi estimulada a partir do ressurgimento do movimento operário e sindical no início da década de 80 do século XX, com o objetivo de mobilizar-se a classe trabalhadora na defesa de seus direitos e da qualidade de vida no trabalho.
- 123** A implantação dos programas de qualidade de vida tem requisitado a competência técnica do assistente social, que utiliza como metodologia a auditoria de recursos humanos, objetivando o desenvolvimento de medidas corretivas por parte da organização.
- 124** A elaboração semestral do balanço social não só tem a função de publicizar a responsabilidade social de uma organização, de forma a tornar transparentes os resultados obtidos, mas também constitui um instrumento de gestão importante aos processos de planejamento e de tomada de decisão, assim como de controle por parte dos funcionários.

Julgue os itens a seguir no que se refere ao Serviço Social como um ramo da divisão social do trabalho, que pressupõe preparo técnico e intelectual, e ao assistente social, como o profissional que desenvolve um conjunto de procedimentos de natureza instrumental socialmente reconhecido.

- 125** O entendimento de competência profissional como resultante do domínio do instrumental técnico reflete a compreensão da instrumentalidade do Serviço Social como mediação.
- 126** As ações instrumentais devem apoiar-se nas condições subjetivas nas quais o trabalho profissional se realiza, de modo a diferenciar-se de atividades e práticas voluntárias, assistemáticas, caritativas e(ou) filantrópicas.

Uma das estratégias utilizadas na interlocução entre o Serviço Social e as instituições, na garantia de direitos dos usuários, baseia-se na linguagem escrita, a partir do registro do processo de conhecimento e de intervenção em uma realidade concreta. Sobre as diferentes formas de registro, julgue os itens que se seguem.

- 127** Entre as normas para elaboração de documentação sobressaem diversos tipos de relatório. Tomando-se como referência o relatório processual descritivo, pode-se afirmar que este instrumento pode ser utilizado tanto nas abordagens individuais como nas coletivas. Entretanto, apenas o processo de conhecimento de uma dada situação deve ser descrito com detalhes nesse instrumento.
- 128** A documentação, utilizada como estratégia metodológica, constitui instrumento de articulação dos fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos.

- 129** O parecer técnico ou social deve ser elaborado com base na observação e estudo de determinada situação, e seu conteúdo deve ser socializado no âmbito institucional.
- 130** O relatório processual condensado consiste na contextualização de uma dada situação e é um documento em que todos os elementos importantes para a compreensão da referida situação são descritos.
- 131** O estudo social é um processo metodológico específico do Serviço Social, que tem por finalidade conhecer com profundidade, e de forma crítica, determinada situação.

A dimensão pedagógica do Serviço Social diz respeito aos efeitos da ação profissional na maneira de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nos processos, caracterizando-se a profissão por seu cunho educativo. O conhecimento do modo de vida e de trabalho dos segmentos populacionais constitui uma exigência para o trabalho do assistente social em empresas. Sobre esse tema julgue os seguintes itens.

- 132** A realização de uma visita tem por objetivo complementar a coleta de dados pela observação de relações sociais em ambientes de convivência, tais como o lar, a escola ou outro espaço. Esse procedimento exige habilidade do profissional, no sentido de não emitir juízo de valor, apesar da subjetividade própria desse tipo de atividade.
- 133** A linguagem é o instrumento número um de todos os profissionais que atuam no âmbito das ciências humanas e sociais, e reflete as contradições inerentes às relações entre pessoas e grupos no interior da sociedade. Por meio da linguagem, o profissional pode reforçar antagonismos ou possibilitar caminhos para a liberdade e a autonomia.
- 134** A entrevista, um dos instrumentos utilizados na comunicação oral, implica relacionamento profissional em vários sentidos: desde a postura atenta e compreensiva à delicadeza no trato com o usuário, ouvindo-o, compreendendo-o e, principalmente, respeitando-o como um sujeito que tem direitos reconhecidos.
- 135** As entrevistas podem ser livres, dirigidas ou semidirigidas. Nas entrevistas dirigidas, o entrevistado conduz a entrevista para o seu objetivo específico.
- 136** O grupo é um importante instrumento de apoio ao trabalho desenvolvido nas organizações. O papel do coordenador de um grupo deve ser o de aquecer as reuniões por meio de técnicas de dinâmica de grupo, responder a todas as indagações ou dúvidas, bem como elaborar as conclusões tiradas pelo grupo.
- 137** Como parte do instrumental cotidiano das organizações, as reuniões de equipe podem ser realizadas como encontros sociais, pois são encontros de colegas de trabalho. Podem ocorrer com periodicidade semanal, quinzenal ou mensal.

Julgue os itens seguintes, no que se refere a novos espaços, novos conceitos e novas estratégias que passaram a integrar a relação entre Estado e sociedade desde o processo de redemocratização do Estado brasileiro, iniciado em meados dos anos 1980.

- 138** A Constituição Federal estabeleceu o caráter democrático e descentralizado na gestão das políticas de seguridade social. Desde então, o país acompanha diferentes experiências desenvolvidas pelos conselhos de gestão setorial das políticas sociais.
- 139** A tendência de deslocamento das ações governamentais públicas no sentido de atender às necessidades sociais recebeu amparo legal a partir da Constituição Federal de 1988 (CF).
- 140** A concepção de seguridade social constituiu-se em uma novidade da CF, pois, além de reconhecer a assistência social como política pública, incorporou também a educação básica e a previdência social.

A intervenção profissional do assistente social no âmbito empresarial, além do suporte teórico-metodológico e técnico-operativo, ampara-se tanto na legislação relacionada à especificidade do exercício profissional, quanto na que garante os direitos sociais e humanos. Acerca do tema, julgue os itens subseqüentes.

- 141** O Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003) define medidas de proteção às pessoas com idade igual ou superior a 65 anos e possibilita a ampliação e inclusão de novos beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC).
- 142** A Resolução CFESS n.º 273/1993, que institui o atual código de ética profissional dos assistentes sociais, configura-se pela revisão do primeiro código, de modo a incorporar o compromisso com a formação acadêmica.
- 143** A Lei n.º 8.662/1993, que dispõe sobre a profissão do assistente social, define como uma das competências desse profissional a orientação a indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus próprios direitos.
- 144** A Lei n.º 8.742/2003 (Lei Orgânica de Assistência Social) dispõe sobre a organização da assistência social e a criação dos Conselhos de Assistência Social nas três esferas da Federação. Ao Conselho Nacional de Assistência Social, cabe a aprovação da Política Nacional de Assistência Social.

**145** A segurança alimentar e nutricional do trabalhador é garantida pelo programa de alimentação do trabalhador (PAT), institucionalizado pela Lei 6.321/1976. Esse programa tem repercussões na qualidade de vida, na redução de acidentes de trabalho e no aumento da produtividade. De acordo com o PAT, as despesas com a alimentação do trabalhador são divididas entre este (10%), o governo federal (35%) e a empresa (55%), sendo facultado a esta última a dedução das referidas despesas em até 4% do imposto de renda devido.

**146** As entidades governamentais e não-governamentais de atendimento ao idoso são fiscalizadas pelos conselhos de assistência social, pelo Ministério Público e pela Vigilância Sanitária.

**147** No intuito de estimular a responsabilidade social empresarial, uma série de instrumentos de certificação foram criados nos últimos anos, entre os quais destaca-se a *Social Accountability 8000* (SA8000). A SA8000 enfoca primordialmente relações trabalhistas e visa assegurar que não existam ações anti-sociais ao longo da cadeia produtiva, tais como trabalho infantil, trabalho escravo ou discriminação.

**148** A realização da concepção ampliada de saúde abrigada no Sistema Único de Saúde (SUS) impõe um grande desafio aos assistentes sociais, qual seja: a construção da integralidade e da participação social em saúde. Nesse contexto, a ação profissional deve ser entendida pela ótica da totalidade.

**149** A instauração de um processo ético tem início a partir da formalização, aos Conselhos Regionais de Serviço Social, por qualquer pessoa ou entidade, de fatos relativos à irregularidade envolvendo o exercício profissional. Sua apuração tem o objetivo de garantir a qualidade técnica e ética dos serviços prestados à população.

**150** A ação do assistente social articulada às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), realça a preocupação com a especificidade da profissão tendo em vista que outras profissões alargam sua intervenção em direção ao social. Tal fato se insere no movimento de reorganização e de atualização de práticas em saúde.