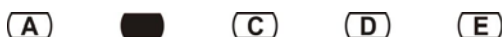

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Você recebeu o **CADERNO DE PROVA** composto por **40** questões objetivas e **4** discursivas.
2. O **CARTÃO-RESPOSTA**, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é destinado às respostas das questões objetivas expostas neste caderno.
3. Quando o **CARTÃO-RESPOSTA** estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
4. No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondente às respostas certas deve ser feita utilizando caneta esferográfica azul ou preta, cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço do campo. Marcações com caneta hidrográfica, tinteiro e outras poderão acarretar prejuízo para o candidato. A leitora ótica é sensível às marcas escuras; portanto, preencha os campos de marcação completamente, tomando cuidado para não ultrapassar o espaço determinado, conforme exemplo abaixo:



A transcrição das marcações é de inteira responsabilidade do candidato.

5. Tenha cuidado para **NÃO DANIFICAR** o **CARTÃO-RESPOSTA**, pois o mesmo não poderá ser substituído.
6. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, com apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar **UMA RESPOSTA**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.
7. Reserve, no mínimo, os 20 minutos finais para preencher o **CARTÃO-RESPOSTA**. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
8. O candidato poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova, após 1 hora do seu início (sem levar este caderno).
9. O candidato somente poderá levar consigo o caderno de prova, após 4 horas do início da prova.
10. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no **CARTÃO-RESPOSTA** da prova objetiva.
11. A duração total das provas objetiva e discursiva é de 4 horas e 30 minutos, incluindo o tempo destinado ao preenchimento do **CARTÃO-RESPOSTA**.
12. **SERÁ ELIMINADO** o candidato que:
 - a) utilizar, durante a realização das provas, qualquer aparelho eletrônico de comunicação. Se você estiver com calculadora ou agenda eletrônica, *bip*, *pager*, telefone celular, *walkman*, relógio com calculadora ou qualquer outro equipamento deste tipo, desligue-o;
 - b) ausentar-se da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CARTÃO-RESPOSTA** e/ou o **CADERNO DE PROVA** (antes do tempo estabelecido) e
 - c) recusar-se a entregar o material para o fiscal quando terminar o tempo estabelecido.

ATENÇÃO: AO TERMINAR SUA PROVA, NÃO ESQUEÇA DE ENTREGAR AO FISCAL O CARTÃO-RESPOSTA ASSINADO E AS FOLHAS DE TEXTO DEFINITIVO.

BOA PROVA



www.quadrix.org.br

1

O modelo das competências afetou significativamente tanto os processos de gestão de pessoas nas empresas, quanto o modelo da qualificação que vigorou durante quase todo o século XX. É incorreto afirmar que:

- A) ambos são modelos que visam auxiliar nos processos de organização dos postos de trabalho e preparação do indivíduo para seu desempenho em sua atividade de trabalho (treinamento, desenvolvimento e educação).
- B) o modelo das competências surgiu em função de uma demanda por padrões mais flexíveis de produção.
- C) o modelo das competências prescinde da qualificação.
- D) houve uma ruptura na relação direta entre educação formal e trabalho, ou seja, o diploma ainda é valorizado, entretanto é apenas um dos indicadores das competências das pessoas.
- E) as qualificações relacionais e interpessoais ganham valor significativo no modelo das competências.

2

Considere as afirmações abaixo.

- I. Cultura organizacional é um conceito mais profundo e amplo do que o conceito de clima organizacional.
- II. Não há distinção claramente identificável entre clima organizacional e satisfação no trabalho.
- III. Clima organizacional diz respeito às percepções compartilhadas pelos trabalhadores, enquanto que satisfação no trabalho é uma avaliação mais individualizada que o trabalhador faz sobre seu trabalho ou situação de trabalho.

Está(ão) correta(s):

- A) todas as afirmações.
- B) apenas duas das afirmações, incluindo a I.
- C) apenas duas das afirmações, incluindo a II.
- D) apenas uma das afirmações.
- E) nenhuma das afirmações.

3

Sobre a afirmação, reproduzida abaixo e baseada nos modelos de liderança situacional, assinale a alternativa correta.

A liderança é uma prática universal, mas a atuação do líder é contingencial.

Afirmiação 1ª parte – A liderança é uma prática universal

Afirmiação 2ª parte – A atuação do líder é contingencial

- A) A afirmação é parcialmente verdadeira, pois a primeira parte está correta, mas a segunda não.
- B) A afirmação é parcialmente verdadeira, pois a primeira parte não está correta, mas a segunda parte está.
- C) A afirmação é totalmente verdadeira.
- D) A afirmação é totalmente incorreta.

E) Se invertermos a frase, ela ficaria totalmente correta: *A atuação do líder é uma prática universal, mas a liderança é contingencial.*

4

A estratégia de “dinâmica de grupo” é amplamente utilizada nas organizações, sendo que, para muitos profissionais, os manuais de dinâmica de grupo se constituem na principal fonte de referência e as técnicas são aplicadas da forma como estão lá descritas. Embora esta seja uma prática comum, ela pode originar problemas, porque:

- A) não são manuais escritos por psicólogos e, portanto, não têm validade para profissionais da psicologia.
- B) técnicas de “dinâmica de grupo” não podem ser descritas.
- C) este procedimento não origina problemas.
- D) este procedimento gera muitos conflitos e a função central do psicólogo organizacional e do trabalho é amenizar conflitos.
- E) a adaptação de uma técnica previamente descrita em um contexto diverso não é automática.

5

As empresas contemporâneas, desde o advento do Toyotismo, têm utilizado, com frequência, a prática de terceirização de serviços, como, por exemplo, a terceirização dos processos seletivos e de treinamento pelo Setor de Gestão de Pessoas realizados por consultorias externas de prestação de serviços. Quais seriam as principais implicações da terceirização para a atuação do psicólogo nos processos de gestão das pessoas?

- I. O psicólogo consultor teria maior chance de realizar intervenções descontextualizadas em função de não conhecer de forma aprofundada a organização em que está atuando.
- II. O psicólogo consultor teria uma maior aproximação com os dirigentes da empresa.
- III. O psicólogo consultor identificaria com maior precisão as dificuldades enfrentadas pelos clientes, justamente por não estar implicado com os valores e práticas vigentes na organização.
- IV. Há um aumento do leque de funções para o psicólogo consultor em uma organização.

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

6

Na Ergonomia, para um bom diagnóstico do funcionamento de uma empresa, são aspectos importantes e necessários:

- A) a identificação da origem da demanda, a análise da atividade e o compromisso exclusivamente estabelecido com a direção da empresa.
- B) o conhecimento das regras para realização do diagnóstico do funcionamento da empresa por parte de todos os envolvidos, o compromisso

exclusivamente estabelecido com a direção da empresa e a utilização de ferramentas pré-construídas validadas.

- C) a realização do diagnóstico sem o conhecimento dos funcionários, a utilização de ferramentas construídas especificamente para a situação estudada, com base no conhecimento já existente e validado, e a análise da atividade.
- D) a análise da atividade, o conhecimento das regras para realização do diagnóstico do funcionamento da empresa por parte de todos os envolvidos e a utilização de ferramentas construídas especificamente para a situação estudada, com base no conhecimento já existente e validado.
- E) a identificação da origem da demanda, o conhecimento das regras para realização do diagnóstico do funcionamento da empresa por parte de todos os envolvidos, e a utilização de ferramentas pré-construídas validadas.

7

Pode-se, historicamente, dividir os modelos de organização do trabalho em três grandes Eras: Clássica, Neoclássica e Informação. Em relação às Eras da organização do trabalho, assinale a alternativa correta.

- A) A Era Neoclássica é marcada pela Administração científica e tem a flexibilização como principal característica.
- B) O pensamento sistêmico é a principal característica da Era Clássica.
- C) A Era da Informação foi fortemente influenciada pela revolução tecnológica, pela globalização e pela necessidade de mudanças e inovações constantes.
- D) Pode-se dizer que a principal diferença entre as Eras Clássica e Neoclássica é que na primeira não acontecia nenhuma mudança e, na segunda, as mudanças começaram a acontecer.
- E) A Era da Informação não permite a caracterização de modelos de organização do trabalho, pois, diante da heterogeneidade contemporânea, o caos impera.

8

No mundo do trabalho atual, o suporte organizacional é uma ação fundamental, pois:

- A) auxilia na redução de desgastes emocionais dos trabalhadores e facilita o comprometimento organizacional.
- B) dificulta a proatividade dos trabalhadores, mas gera bem-estar no trabalho.
- C) gera bem-estar no trabalho, mas dificulta o comprometimento organizacional.
- D) facilita o comprometimento organizacional, mas dificulta a proatividade dos trabalhadores.
- E) o suporte organizacional não é uma ação fundamental.

9

As organizações têm vivenciado mudanças em sua estrutura, funcionamento e modos de relação na atualidade. Apesar do momento de mudanças constantes, o poder e a saúde organizacional continuam sendo dimensões importantes e interdependentes da dinâmica das empresas. Com base nas relações entre poder e saúde organizacional, contextualizadas na atualidade, pode-se dizer que:

- A) imaturidade organizacional com o exercício do sistema autocrático de poder tem o mesmo significado que saúde organizacional precária.
- B) momentos de mudança organizacional geram ambivalências que não têm nenhum impacto na saúde organizacional.
- C) a saúde organizacional requer uma relação incongruente entre estrutura e funcionamento organizacional e bem-estar individual.
- D) maturidade organizacional com o exercício do sistema autônomo ou meritocrático de poder tendem a resultar em uma saúde organizacional equilibrada.
- E) a maturidade organizacional tende a levar à convivência com a diversidade que somente tem impactos negativos na saúde organizacional.

10

As abordagens mais frequentes de análise e intervenção no campo da Saúde Mental e Trabalho são: estresse, psicodinâmica do trabalho e epidemiologia. Considerando que você é um profissional de gestão de pessoas no interior de uma empresa, foi percebido um aumento de afastamentos por problemas de saúde e você deseja utilizar uma destas abordagens para entender e lidar com esta questão. Assinale a alternativa que estabeleça, de forma correta, como cada abordagem faria a leitura da situação e/ou a proposição de uma estratégia de intervenção.

- A) A partir da abordagem do estresse, seriam levantados indicadores de estresse através de uma metodologia eminentemente qualitativa.
- B) A partir da abordagem epidemiológica, o trabalho não poderia ser realizado, pois ela não é mais utilizada neste campo de análise e intervenção.
- C) A partir da abordagem da psicodinâmica do trabalho, seriam utilizadas apenas entrevistas estruturadas.
- D) A partir da abordagem do estresse, seriam identificados somente desequilíbrios psicológicos, já que a dimensão biológica não é relevante nesta abordagem.
- E) A partir da abordagem da psicodinâmica do trabalho, seria estabelecido o objetivo de compreensão das estratégias que os trabalhadores utilizam para se manterem saudáveis no trabalho.

11

Uma equipe de trabalho é uma unidade social agregada que trabalha numa certa organização com participantes identificáveis e um conjunto de tarefas a realizar. Por que as equipes de trabalho têm sido tão valorizadas nas organizações do mundo do trabalho contemporâneo?

- A) Há uma enorme quantidade de informações e conhecimentos disponíveis, o ritmo de mudanças nas atividades de trabalho é grande e o intercâmbio é fundamental para a realização destas atividades.
- B) Ao colocar as pessoas em grupo fica mais fácil controlá-las, pois elas perdem a independência e autonomia de um trabalho realizado de forma individualizada.
- C) Não há uma valorização das equipes de trabalho no mundo contemporâneo.
- D) O trabalho realizado em equipe elimina a competitividade danosa ao ambiente de trabalho.
- E) O trabalho em equipe é mais uma moda passageira dentro das organizações, sem uma justificativa plausível.

12

Uma das questões centrais para os trabalhadores é a relação entre o trabalho, a subjetividade e a saúde psíquica, fortemente marcada pela organização e pelas condições de trabalho.

A variabilidade interindividual torna difícil a interpretação de certos sofrimentos relatados pelos trabalhadores e o estabelecimento de nexos causais entre uma dada situação de trabalho e uma conseqüente doença ou sofrimento psíquico

POR ISSO

deve-se sempre buscar a explicação das doenças ou sofrimentos psíquicos no próprio indivíduo, nunca na organização e nas condições de trabalho.

Assinale a resposta certa sobre as duas afirmações.

- A) As duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
- B) As duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
- C) A primeira é verdadeira e a segunda é falsa.
- D) A primeira é falsa e a segunda verdadeira.
- E) As duas são falsas.

13

O mundo do trabalho contemporâneo é marcado pela heterogeneidade, complexidade e diversidade de tipos de estrutura organizacional que convivem mutuamente, apesar de terem sido concebidas em momentos históricos distintos. Com relação aos tipos de estrutura organizacional, é incorreto afirmar:

- A) a organização pré-burocrática, muito comum nas empresas familiares, é marcada pela pouca complexidade, pouca formalização e alta concentração de poder.
- B) a organização pós-burocrática, muito comum em multinacionais, é marcada pela horizontalização, pela descentralização de poder e pela comunicação ágil.

- C) a organização burocrática, muito comum nas instituições públicas, é marcada pela padronização, formalização, hierarquização e departamentalização.
- D) a organização burocrática, muito comum nas instituições públicas, é marcada pela documentação escrita para garantir consistência ao longo do tempo.
- E) a organização pós-burocrática, muito comum em multinacionais, estimula a comunicação ágil, a descentralização de poder e o empoderamento das pessoas para uma maior e mais rápida ascensão vertical.

14

O processo de exercício da liderança é uma das dimensões centrais para a gestão organizacional, mas também é marcado por muitas pressuposições e teorias, nem sempre válidas. Com relação às lideranças, pode-se dizer que:

- A) os padrões culturais dificilmente influenciam os estilos de liderança e sua real efetividade em dado contexto organizacional.
- B) apesar de não haver consenso quanto à definição de liderança, pode-se afirmar que a noção de "influência" não é central para o conceito de liderança.
- C) apesar de quase um século de estudos sobre a liderança, a ideia do "líder nato" ainda é predominante.
- D) o exercício da influência em si pode ser considerado universal, mas seu significado varia de cultura à cultura.
- E) há tempos a questão da liderança não se coloca como uma questão importante no contexto organizacional.

15

Uma empresa é uma organização complexa de trabalho formada por três dimensões (econômica, política e simbólica) que coordenam, respectivamente, a infraestrutura material, o sistema de poder e o universo simbólico, definindo a empresa, simultaneamente, como unidade produtiva, entidade política e agência ideológica.

- I. Em uma organização coexistem múltiplas culturas.
- II. Os interesses de níveis hierárquicos distintos costumam ser, com frequência, divergentes.
- III. As relações de trabalho não são geradoras de conflito.
- IV. O conhecimento da cultura organizacional por parte dos trabalhadores auxilia na estabilidade e na redução de ansiedade.
- V. A cultura organizacional é baseada, somente, nos valores de seus líderes e dirigentes.

Sobre a organização do trabalho e a cultura organizacional, está correto o que se afirma em:

- A) I, II e IV, apenas.
- B) II, III e V, apenas.
- C) I, II e III, apenas.
- D) I, IV e V, apenas.
- E) todas.

16

O fenômeno do preconceito, muitas vezes negado ou ocultado nas dinâmicas organizacionais, existe e é multidimensional, principalmente no tocante às questões raciais e das deficiências. A questão do sexismo ou preconceito de gênero, principalmente dirigido às mulheres, é uma questão significativa, mas nem sempre abordada com a frequência que mereceria. Isto se deve ao fato de que:

- A) o impacto do sexismo não representa queda na produtividade, não sendo fator importante a ser levado em conta.
- B) ainda predomina o conservadorismo de gênero nas empresas e, quanto maior o endosso aos valores de conservação, maior o sexismo no contexto de trabalho.
- C) os homens, em maioria nos cargos de liderança, temem pelo estilo de liderança feminino, considerado consensualmente como frágil e pouco eficiente, por isso evitam trazer a questão para discussão, para não prejudicar o bom funcionamento organizacional.
- D) haveria a necessidade de modificar parte dos processos de gestão de pessoas para evitar o viés de gênero, gerando um custo alto injustificável.
- E) não existe expressão do sexismo nas organizações brasileiras.

17

Uma equipe de trabalho, em tese, passa por vários estágios até atingir o estágio em que o desempenho das tarefas é favorecido. Com relação ao desenvolvimento de equipes de trabalho, é incorreto dizer que:

- A) nem todas as etapas de um grupo são sequenciais.
- B) um grupo obedece a uma ordem de desenvolvimento sequenciada e sem possibilidade de retorno a uma etapa anterior.
- C) é provável que um grupo faça o possível para não atingir o estágio final.
- D) é comum que um grupo volte a uma etapa anterior antes de ir para a seguinte.
- E) é possível que um grupo nunca atinja o estágio final.

18

Segundo François Guérin e colaboradores (2001), a noção de “carga de trabalho” pode ser definida como a:

“compreensão da *margin de manobra* da qual dispõe um operador num dado momento para elaborar ___I___ tendo em vista atingir os ___II___ exigidos, sem ___III___ sobre o seu próprio ___IV___”.

Marque a alternativa que preenche corretamente a frase com a definição original de Guérin e colaboradores.

- A) I - modos operatórios, II - objetivos, III - efeitos desfavoráveis, IV - estado.
- B) I - argumentos, II - requisitos, III - lamentar, IV - estado.

- C) I - modos operatórios, II - conhecimentos, III - efeitos desfavoráveis, IV - trabalho.
- D) I - sonhos, II - desejos, III - esquecimento, IV - passado.
- E) I - argumentos, II - objetivos, III - efeitos favoráveis, IV - estado.

19

O processo de avaliação de desempenho é importante, porque:

- I. Auxilia na melhoria da qualidade das decisões organizacionais.
- II. É o principal responsável pela manutenção de altos níveis de motivação em função do *feedback* de desempenho.
- III. Cria um clima de controle necessário para a harmonia do ambiente organizacional.
- IV. Afeta a opinião que os funcionários têm da organização em que trabalham e dos seus vínculos com ela.
- V. Possibilita, se bem conduzida, uma base racional para o estabelecimento de um sistema de recompensas e promoções.

Está correto o que se afirma em:

- A) I, II e III, apenas.
- B) II, III e V, apenas.
- C) I, III e IV, apenas.
- D) I, IV e V, apenas.
- E) todas.

20

Tendo como base os conceitos acerca do trabalho produzidos por Karl Marx, é correto afirmar que:

- I. Todo trabalhador produtivo é assalariado e nem todo trabalhador assalariado é produtivo.
- II. Trabalhadores improdutivos são aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviço.
- III. Trabalho produtivo é aquele trabalho que cria valor-de-uso, enquanto que o trabalho improdutivo é aquele em que o trabalho é consumido como valor-de-troca.

Está correto o que se afirma em:

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

21

A análise ergonômica do trabalho objetiva transformar as situações de trabalho para que elas correspondam às possibilidades e às capacidades dos trabalhadores e propicia:

- A) máximo conforto, segurança, eficácia e o reconhecimento das habilidades e satisfação com o trabalho e a vida.
- B) a identificação dos fatores que contribuem para uma sub ou sobrecarga de trabalho, sendo que esta análise implica necessariamente na avaliação da percepção dos trabalhadores.
- C) o reconhecimento das atividades prescritas e das atividades reais desenvolvidas pelos trabalhadores, sendo estas as tarefas do dia-a-dia de trabalho.
- D) o diálogo com os trabalhadores, nos intervalos da jornada de trabalho, e com os gestores para reconhecimento da distribuição das tarefas, necessidades e riscos do trabalho.
- E) a compreensão dos fatores de estresse no trabalho e uma avaliação em profundidade do trabalho, porém não oferece subsídios para possíveis modificações necessárias na situação de trabalho.

22

A observação das situações de trabalho tem o objetivo de identificar os estressores existentes definindo-se as características do trabalho e as cargas existentes. Após a realização de um diagnóstico, um segundo passo para a prevenção é estruturar uma intervenção. É correto afirmar que:

- A) o Departamento de Recursos Humanos deve coordenar a intervenção, pois tem o poder de decisão necessário para promover as mudanças.
- B) os programas de prevenção de estresse das empresas buscam o controle do estresse com ações baseadas nos indivíduos, o que resulta em alta eficiência destes programas.
- C) as modificações das condições de trabalho podem sofrer resistência na implantação das ações. No entanto uma definição clara dos papéis e responsabilidades garante o envolvimento de todos.
- D) a apresentação do diagnóstico a todas as pessoas envolvidas na solução dos aspectos levantados e discussão sobre as formas de intervenção tem se mostrado uma estratégia eficaz.
- E) as condições de trabalho são alteradas rapidamente a exemplo das intervenções de combate ao tabagismo e a promoção de exercícios físicos implementados nas organizações de trabalho.

23

As afirmativas abaixo apresentam diversos enfoques para a compreensão da ocorrência dos acidentes de trabalho na área da Saúde e Segurança. Assinale a alternativa que expressa a noção de ato inseguro.

- A) O surgimento da multicausalidade representou rompimento com a visão reducionista acerca de acidentes.
- B) A gestão da segurança e da saúde passa a recomendar medidas pró-ativas e a busca de reformas contínuas do sistema, como por exemplo, as estratégias de qualidade.

- C) O enfoque da confiabilidade humana centra-se no estudo da evolução tecnológica e organizacional, explorando aspectos como os da mediação simbólica e da complexidade.
- D) A explicação da uni causalidade enfatiza o fato do acidente apresentar origens latentes, associadas às escolhas estratégicas adotadas desde sua concepção e às políticas de gestão assumidas.
- E) As medidas cabíveis para se evitar novas ocorrências devem ser centradas na mudança do comportamento dos trabalhadores, para que estes prestem mais atenção e tomem cuidado.

24

Para a investigação da relação dos transtornos mentais e do comportamento com o trabalho deve-se considerar, exceto:

- A) os danos neurotóxicos afetam frequentemente os aspectos motores, cognitivos e emocionais.
- B) o uso de diferentes técnicas combinadas, pode-se usar entrevistas e/ou testes psicológicos.
- C) ritmos de trabalho acelerados, sem pausas ou com pausas sem as devidas condições para repousar, as jornadas prolongadas e a jornada em turnos alternados são fatores de risco para fadiga ocupacional.
- D) a situação de desemprego não tem relação com os transtornos mentais relacionado ao trabalho, pois se trata de um problema social.
- E) a organização de trabalho desempenha papel determinante no desenvolvimento de agravos e doenças relacionadas ao trabalho.

25

Sobre a Síndrome de Esgotamento Profissional (Burnout) podemos afirmar que:

- A) não existem estudos suficientes para o reconhecimento dos estressores emocionais crônicos no trabalho.
- B) a Síndrome afeta principalmente profissionais que lidam com perdas, uso de álcool de outras drogas.
- C) é composta por três elementos centrais: exaustão emocional, despersonalização e diminuição do envolvimento pessoal no trabalho.
- D) os principais fatores predisponentes no trabalho são: conflitos, controle e ausência de suporte social.
- E) não há associação com estresse no trabalho ou síndrome depressiva.

26

Estudos diversos associam a ausência e a insuficiência de controle do trabalhador sobre o seu contexto de trabalho ao risco para:

- A) problemas osteoarticulares, distúrbios gastrintestinais, alterações cardiovasculares, distúrbios de saúde mental e a ocorrência de acidentes de trabalho.
- B) os trabalhadores criarem estratégias de resistência tanto individuais como coletivas visando evitar as pressões das formas de controle.

- C) o insucesso dos programas de qualidade, cujo objetivo é proteger interesses pessoais e do grupo de trabalhadores.
- D) o aumento do desemprego em função das exigências e o modo mais intenso de trabalho.
- E) adoção de mecanismos de disciplinamento pelas empresas e que o controle seja desempenhado por outros colegas de trabalho.

27

A qualidade começou a ser incorporada à produção industrial nas primeiras décadas do século XX. Dos conceitos baseados na inspeção de produtos ao gerenciamento da qualidade total, nos dias atuais, constatamos que:

- A) os círculos de controle da qualidade – CCQ's são constituídos por grupos de operários que realizam análises de problemas e dos produtos.
- B) o conceito de qualidade está diretamente relacionado à participação do trabalhador e controle do produto como diminuição dos níveis hierárquicos no local de trabalho.
- C) a qualidade de vida no trabalho (QVT) se encontra limitada à dimensão da reposição das forças objetivas e subjetivas de quem trabalha em detrimento do aspecto preventivo, portanto de natureza paliativa.
- D) é a QVT assistencial-preventiva, que prepara o trabalhador para o cumprimento de um novo ciclo de trabalho, no qual ele irá defrontar-se com as mesmas condições que produziram a busca de compensação.
- E) a implantação dos programas de QVT vem destacando o papel social das organizações e a importância de conjugar produtividade com os PQVTs.

28

O processo de globalização em curso tem definido intensas transformações no mundo do trabalho. Inovações tecnológicas, enfraquecimento da atividade econômica, mudanças na organização do trabalho, intensificação do ritmo do trabalho, sobrecarga e exigência de polivalência provocam impactos na vida dos sujeitos, dentre os quais:

- A) aumento do emprego e as mulheres passaram a ocupar o lugar de provedoras das famílias, atingindo as relações de gênero.
- B) agravamento do quadro de doenças e de riscos de acidentes, sendo os distúrbios osteomusculares e os transtornos psíquicos as principais causas de absenteísmo de modo que as empresas não conseguem arcar com o custo disso.
- C) o deslocamento dos processos produtivos para países onde o custo do trabalho é menor e as conquistas dos trabalhadores maiores.
- D) acentuaram as desigualdades e a injustiça social e trouxeram formas de sofrimento qualitativamente mais complexas e sutis, sobretudo do ponto de vista psíquico.
- E) com a flexibilização aumentou o trabalho informal, autônomo, temporário e terceirizado facilitando a inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho.

29

Os estudos de Dejours, no campo da saúde mental e trabalho, se estruturam em torno do campo da psicodinâmica do trabalho, segundo o qual é possível afirmar que:

- A) focaliza sua análise não nas doenças mentais, mas no sofrimento e nas defesas contra o sofrimento, propondo como objeto de estudo a normalidade.
- B) aborda apenas o sofrimento e não o prazer no trabalho.
- C) o reconhecimento do perigo é a finalidade da estratégia coletiva de defesa.
- D) o trabalho desempenha um papel de destaque na construção da personalidade.
- E) na constituição da vida psíquica, o trabalho privilegia a análise do mundo externo.

30

A subjetividade no trabalho é utilizada pelas empresas para:

- A) obter a qualidade desejada, ou seja, a satisfação dos clientes, fornecedores, trabalhadores.
- B) realizar as mudanças no trabalho, com adesão voluntária dos trabalhadores e rápida adaptação.
- C) harmonizar um maior grau de autonomia dos trabalhadores.
- D) promover a realização profissional e humana dos funcionários.
- E) o controle e a adesão aos objetivos empresariais.

31

A globalização apresenta desafios à Psicologia Organizacional, uma vez que a gestão das empresas e as tarefas estão sendo afetadas de modo radical por este fenômeno e pela tecnologia. Dos cenários abaixo qual não corresponde à afirmação anterior?

- A) Há uma condição de risco permanente para sobrevivência das empresas e dos indivíduos.
- B) Surgem a empresa virtual, o trabalho à distância, a homogeneização das tarefas de profissões distintas, a diminuição do trabalho manual e as relações de trabalho ganham mais autonomia.
- C) A prática de gestão de recursos humanos muda da função reguladora para uma facilitadora.
- D) O trabalhador passa a ser o responsável por administrar sua própria adaptação e integração.
- E) Há mais trabalho, pois o desaparecimento dos empregos nas grandes empresas estaria compensado pelos pequenos negócios.

32

A Psicologia Organizacional atual estuda a cultura organizacional por considerar que ela é determinante do desempenho individual, da satisfação no trabalho e da produtividade da empresa. Nesta perspectiva, é correto afirmar que:

- A) os principais componentes de uma organização são os papéis, as normas e os valores.
- B) as organizações possuem padrões distintos de sentimentos e crenças coletivos que pouco interferem nos membros do grupo.
- C) é necessária cautela ao analisar os valores percebidos pelos empregados como sendo característicos da empresa, pois estes pouco auxiliam na compreensão de como os objetivos gerais da mesma são captados pelos seus membros.
- D) para evitar conflitos é necessário conciliar as metas e os interesses do indivíduo e do grupo que a constitui.
- E) os valores são representações cognitivas de necessidades e motivos individuais.

33

Em relação à identificação de fatores que afetam a eficácia de treinamentos em ambientes organizacionais é correto afirmar que:

- A) as empresas, muitas vezes, realizam treinamentos comprados como pacotes e aplicados sem estudo sistemático de necessidades reais de treinamento com resultados satisfatórios.
- B) o treinamento afeta desempenho no trabalho e as condições organizacionais relacionadas ao desempenho.
- C) tais pacotes evidenciam modismos que prometem revolucionar a produtividade nas áreas e a motivação dos funcionários, mas não demonstram confirmação empírica da efetividade de suas ações.
- D) as características individuais dos treinandos não são variáveis determinantes dos resultados de treinamentos, pois o treinamento é coletivo.
- E) o relacionamento entre fatores ambientais e eficácia de programas de treinamento pode ser influenciada por variáveis como suporte e clima organizacionais e menos por aspectos motivacionais.

34

Os principais indicadores críticos (suporte organizacional, gestão do trabalho, relações sociais) de um serviço de atendimento e as queixas dos trabalhadores possibilitam analisar os problemas da organização. Das alternativas abaixo, uma não corresponde à afirmação anterior. Qual é?

- A) Favores à verificação das condições ocupacionais que potencializam a produção das vivências de sofrimento no trabalho.
- B) Privilegiar o foco no negócio é um reducionismo, pois secundariza o papel dos próprios funcionários no processo e a interação de variáveis que caracterizam as situações de trabalho.

- C) As premissas da valorização e do reconhecimento no trabalho são requisitos incontornáveis para proporcionar vivências de prazer no trabalho.
- D) Abordagens disciplinares focalizadas na satisfação do consumidor, atitudes do trabalhador, marketing comercial, settings de atendimento favorecem a qualidade, produtividade e rentabilidade.
- E) Em geral, os problemas diversos dos serviços (retrabalho, perda de materiais, panes, queixas dos usuários, doenças, absenteísmo crônico...) são tratados pelas organizações de modo tópico, em detrimento de uma visão global das situações e o papel das variáveis em contextos concretos.

35

O desemprego, desde o início da década de 90, ampliou-se e tornou-se ainda mais complexo. Considerando os diversos discursos e explicações que circulam socialmente sobre o desemprego, podemos afirmar que:

- A) os trabalhadores precisam manter-se informados, aprender a manipular e criar novas tecnologias, perceber as mudanças possíveis, buscando antecipar problemas e tomando decisões criativas, inovadoras para superar o desemprego.
- B) as explicações que atrelam o desemprego a uma falta ou culpa individual tem caráter reducionista e pouco comum na sociedade.
- C) frente à ameaça do desemprego, é possível suportar trabalhar em empregos e em atividades nos quais é difícil identificar qualquer traço de dignidade, de humanidade.
- D) as exigências de qualificação têm se tornado, em grande parte, um artifício utilizado pelas empresas para selecionar trabalhadores com excelentes resultados.
- E) desenha-se, mais uma vez, técnicas, normas e procedimentos como saída para o desemprego, calcadas em soluções individuais para superar as deficiências.

36

O foco dos pesquisadores no campo do Treinamento e Desenvolvimento (T&D) tem sido a mudança de comportamento no trabalho. Considerando os estudos atuais sobre o tema, é correto afirmar que:

- A) tradicionalmente, a pesquisa em psicologia aplicada à avaliação de treinamento estuda os níveis de reação, aprendizagem e comportamento no cargo.
- B) uma abordagem multinível nos estudos de Psicologia Organizacional começa a influenciar as pesquisas visando ao envolvimento de outros níveis de avaliação.
- C) são níveis para a mensuração de resultados do treinamento: reação, mudança na organização e valor final.
- D) a abordagem sistêmica compreende o estudo do treinamento nas organizações, a partir da investigação de variáveis que podem influenciar o resultado do treinamento no trabalho dos treinandos.
- E) a transferência de aprendizagem, que ocorre entre a situação de treinamento e a situação de trabalho, corresponde ao conceito de impacto e sinônimo de impacto em profundidade.

37

De acordo com o Código de Ética Profissional, o psicólogo deve:

- A) trabalhar visando promover a saúde dos trabalhadores e os objetivos organizacionais.
- B) considerar as relações de poder nos contextos em que atua e os impactos dessas relações sobre as suas atividades profissionais, sem se posicionar.
- C) utilizar os testes psicológicos, de acordo com a Resolução do CRP, observar a fidedignidade de instrumentos e técnicas psicológicas.
- D) prestar serviços profissionais a organizações concorrentes para favorecer as partes envolvidas.
- E) informar, a quem de direito, os resultados decorrentes da prestação de serviços psicológicos, transmitindo somente o que for necessário para a tomada de decisões que afetem o usuário ou beneficiário.

38

Para a implementação de programas de saúde nas organizações, o psicólogo considerará os seguintes aspectos:

- A) perfil epidemiológico dos trabalhadores que passaram no Serviço Médico Ocupacional.
- B) as condições e a organização de trabalho.
- C) o perfil profissiográfico dos cargos.
- D) problemas de saúde referidos no exame médico admissional.
- E) o uso de equipamentos de proteção individual.

39

A Saúde do Trabalhador propõe uma nova forma de compreensão das relações entre trabalho e saúde e novas práticas de atenção à saúde dos trabalhadores e intervenção nos ambientes de trabalho baseada:

- A) na compreensão dos problemas de saúde à luz das condições e dos contextos de trabalho, tendo em vista que medidas de promoção, prevenção e proteção à saúde.
- B) no aconselhamento de trabalhadores “estressados”, psicoterapia individual, relaxamento.
- C) na metodologia de levantamento dos fatores de riscos e nos dados médicos sobre o adoecimento.
- D) na atuação no contexto das organizações empresariais.
- E) nos índices de absenteísmo e nas relações de trabalho.

40

Referente ao acompanhamento psicossocial é incorreto afirmar que:

- A) o trabalho desenvolvido deve ultrapassar a esfera individual e adquirir uma perspectiva de apreensão da realidade em sua dimensão histórica.
- B) a tarefa do psicólogo consiste em compreender como os indivíduos se constituem a partir das formas de interação social e das formas de produção e reprodução da existência.
- C) o enfoque nos processos de individuação levando em conta seu caráter processual.
- D) propicia a manifestação do sofrimento e a resignificação das vivências.
- E) carece de condições adequadas para seu desenvolvimento nas organizações.

PROVA DISCURSIVA

1. Ao receber as Folhas de Texto Definitivo para as respostas das questões discursivas, verifique imediatamente se o **número de seqüência** (canto superior direito) confere com o número impresso no seu CARTÃO-RESPOSTA.
2. A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta ou azul**; não serão permitidas interferências e/ou participação de outras pessoas.
3. As Folhas de Texto Definitivo da prova discursiva não poderão ser assinadas, rubricadas ou conter, em outro local, que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que possibilite a identificação do(a) candidato(a). Portanto, a detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição do texto definitivo, acarretará a anulação da prova.
4. As Folhas de Texto Definitivo serão os únicos documentos válidos para avaliação da prova. As folhas para rascunho no caderno de prova é de preenchimento facultativo e não valerá para tal finalidade.
5. A resposta de cada questão deverá ter extensão máxima de 30 linhas.

QUESTÕES

1

A lógica das competências tem imperado na maior parte dos contextos organizacionais, entretanto, muitas vezes, mais como um discurso do que como uma prática efetiva. De que maneira as políticas e práticas de gestão de pessoas, realizadas pelos psicólogos(as), podem incorporar a lógica das competências no seu fazer profissional cotidiano e gerar bem-estar, satisfação e poder aos trabalhadores?

2

Como psicólogo organizacional e do trabalho, lhe foi solicitado que desenvolvesse e implementasse ações de gestão da diversidade numa empresa. O que deve ser considerado importante para estas ações e quais estratégias você utilizaria?

3

Considere a seguinte situação: você, como psicólogo de uma organização, é procurado por um trabalhador que relata situações de desrespeito no trabalho, uso de palavras inadequadas para o ambiente por parte da chefia, chacotas, falta de informações para realização das atividades e constrangimentos. O trabalhador manifesta um quadro de sofrimento e solicita orientações. Descreva sua intervenção.

4

Visando implementar atividades voltadas à preservação da saúde dos trabalhadores e de prevenção aos acidentes e doenças do trabalho, elabore um programa de saúde.

FOLHA RASCUNHO – Q 1

10

20

30

FOLHA RASCUNHO – Q 2

10

20

30

FOLHA RASCUNHO – Q 3

10

20

30

