

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --**Caso clínico 8A01-I**

Francisco, com 7 anos de idade, foi encaminhado pela escola para acompanhamento psicológico. De acordo com o coordenador pedagógico da escola, a criança apresenta muita dificuldade em acatar comandos e regras, não realiza as atividades solicitadas e atrapalha os colegas e a turma como um todo. No último mês, a situação se agravou. Francisco começou a agredir fisicamente colegas e funcionários da escola, precisando ser contido para que não machucasse a si ou a outra pessoa com maior gravidade. Ao ser indagado, o menino demonstrou dificuldades de falar a respeito: manteve-se em silêncio e quieto. Como de costume nessas situações, solicitou-se a presença do pai e da mãe. Em atendimento com a psicóloga responsável, os genitores relataram preocupação com relação à agressividade da criança no ambiente escolar. Comentaram que Francisco tem roído as unhas e "comido a pele dos dedos". Disseram que, apesar de Francisco ser uma criança irritadiça, não costumam ocorrer explosões de raiva em casa. Verificaram, também, aumento da ingesta alimentar e "escape das fezes" recorrente nas últimas duas semanas.

Questão 21

Levando em consideração o caso clínico 8A01-I, o Manual Diagnóstico e Estatístico dos Transtornos Mentais (DSM-5), a Classificação Internacional das Doenças (CID-10) e as contribuições da psicopatologia, assinale a opção correta.

- ☐ A Cabe ao profissional responsável pelo acompanhamento psicológico o encaminhamento de Francisco para avaliação médica a fim de descartar causas físicas da incontinência fecal.
- ☐ B Francisco apresenta quadro de transtorno de ansiedade generalizada.
- ☐ C Francisco sofre de transtorno de ansiedade social, haja vista a forma como interage com outras crianças.
- ☐ D A criança em questão apresenta traços de inquietação e tensão muscular, característicos do transtorno fóbico social.
- ☐ E O diagnóstico de encoprese apresentado por Francisco pode ser feito a qualquer tempo, mesmo na presença de doença clínica, considerando-se a previsão de que o controle esfinteriano da criança já deveria ter sido adquirido nessa faixa etária.

Questão 22

Levando em consideração o caso clínico 8A01-I, o DSM-5, a CID-10, o papel do psicólogo e as contribuições da psicopatologia, assinale a opção correta.

- ☐ A Francisco apresenta uma alteração psicopatológica na linguagem que o prejudica na interação social.
- ☐ B A criança em questão apresenta critérios diagnósticos para transtorno de personalidade evitativa.
- ☐ C Francisco apresenta transtorno disruptivo da regulação de humor comórbido a transtorno bipolar, haja vista que as manifestações ocorrem de maneiras distintas na escola e em casa.
- ☐ D Na avaliação do psicólogo, devem ser levadas em consideração as manifestações de raiva, assim como intensidade, duração e fatores desencadeadores para fins de diagnóstico diferencial.
- ☐ E A criança apresenta transtorno disruptivo da desregulação do humor, o que ocorre com mais frequência em meninos e não pode ser comórbido a um quadro de fobia específica.

Questão 23

No que se refere às estruturas clínicas do caso clínico 8A01-I, assinale a opção correta.

- ☐ A Enquanto defesa frente à castração, Francisco apresenta o mecanismo da recusa, haja vista suas dificuldades em acatar e respeitar o limite e a lei.
- ☐ B Francisco apresenta um quadro de perversão, tendo em vista a aparente ausência de arrependimento pelo que causa ao outro.
- ☐ C Francisco apresenta um quadro de neurose, que pode ser mais bem caracterizada pelo reconhecimento da castração e do limite, apesar da dificuldade em lidar com os afetos e com a agressividade.
- ☐ D A criança apresenta uma irritabilidade crônica grave condizente com o quadro de neurose traumática.
- ☐ E Francisco apresenta um quadro psicótico caracterizado por alteração de humor e explosões de raiva.

Questão 24

Lúcio, de 40 anos de idade, relata, em avaliação psiquiátrica, características condizentes com quadro de concentração prejudicada, anedonia, retardo psicomotor e ideação suicida há mais de três semanas. Comenta perda de energia, além de alteração no sono. Nega delírios e alucinações.

Levando-se em consideração as contribuições da psicopatologia, é correto afirmar que Lúcio apresenta características do transtorno

- ☐ A de personalidade
- ☐ B esquizoafetivo.
- ☐ C depressivo persistente.
- ☐ D de ansiedade.
- ☐ E depressivo maior.

Questão 25

De acordo com o DSM-5, são critérios diagnósticos para esquizofrenia

- ☐ A comportamento grosseiramente desorganizado e avolia.
- ☐ B nistagmo e comprometimento da atenção.
- ☐ C tremor aumentado nas mãos e alucinações auditivas transitórias.
- ☐ D insônia e perda de peso.
- ☐ E fluxo errático do pensamento e agitação psicomotora.

Questão 26

Levando em consideração o DSM-5, no que se refere ao transtorno bipolar e a transtornos relacionados, julgue os itens a seguir.

- I Para fins diagnósticos de transtorno bipolar tipo I, é necessário ao menos um episódio maníaco ao longo da vida do indivíduo.
- II O episódio hipomaníaco pode apresentar características psicóticas e ser grave a ponto de causar prejuízo no funcionamento social.
- III Ao menos um episódio hipomaníaco é necessário para fins diagnósticos de transtorno bipolar tipo I.
- IV Fuga de ideias é um sintoma possível do episódio maníaco.

Estão certos apenas os itens

- ☐ A I e II.
- ☐ B I e III.
- ☐ C I e IV.
- ☐ D II e III.
- ☐ E II e IV.

Questão 27

No que se refere ao psicodiagnóstico, assinale a opção correta.

- Ⓐ A fim de evitar vieses, o processo psicodiagnóstico visa uma classificação descritiva, não devendo estar fundamentado em qualquer orientação teórica.
- Ⓑ O psicodiagnóstico é um processo de intervenção clínica que utiliza técnicas específicas, não sendo limitado no tempo.
- Ⓒ Uma avaliação psicodiagnóstica apenas poderá ser considerada um procedimento científico se utilizar em seu processo, necessariamente, técnicas e testes psicológicos.
- Ⓓ O psicodiagnóstico só poderá ser utilizado em âmbito individual, não sendo recomendada a investigação em grupos.
- Ⓔ A avaliação psicodiagnóstica parte de um levantamento inicial de hipóteses que serão investigadas a partir de etapas predeterminadas, com objetivos bem marcados e precisos.

Questão 28

Em referência ao psicodiagnóstico, assinale a opção correta.

- Ⓐ No psicodiagnóstico, sugere-se a não vinculação entre o profissional e o avaliando, tendo em vista que o objetivo da avaliação difere muito de um acompanhamento psicológico ou contexto terapêutico.
- Ⓑ Testes gráficos são pouco recomendados em processos de avaliação psicodiagnósticas por trazerem poucas informações quanto à dinâmica do paciente.
- Ⓒ A devolução das informações da avaliação pode ocorrer antes mesmo do final do processo psicodiagnóstico.
- Ⓓ No ato do contrato, deve ser esclarecido que o processo diverge de um tratamento e que, apesar de possuir uma estimativa de duração, não poderá ser explicitado o número de sessões nem o tempo de duração de cada uma, tendo em vista a característica dinâmica e subjetiva do indivíduo.
- Ⓔ O objetivo do psicodiagnóstico é investigar e alcançar um diagnóstico psicológico, não sendo recomendados causas explicativas ou mesmo prognósticos.

Questão 29

No que se refere ao psicodiagnóstico, às técnicas de entrevista e aos instrumentos de avaliação, assinale a opção correta.

- Ⓐ No psicodiagnóstico, a entrevista inicial deve ser livre haja vista a importância de minimizar um possível contexto ansiogênico que poderá comprometer todo o processo avaliativo.
- Ⓑ É possível utilizar a entrevista inicial como um momento de coleta de informações a fim de definir o plano de avaliação.
- Ⓒ Por se tratar de um procedimento estritamente psicológico, é vedada ao profissional que realiza a avaliação a coleta de informações de outras fontes, como escola ou mesmo familiares.
- Ⓓ Por ser um processo objetivo, pontual e com etapas bem definidas, não cabe a avaliação de reações não verbais do avaliando, assim como reações transferenciais ou mesmo contratransferenciais que possam comparecer ao longo do processo avaliativo.
- Ⓔ A anamnese é um tipo de entrevista clínica, exclusiva do psicólogo, utilizada para o levantamento de informações da história do avaliando e seus aspectos da vida.

Questão 30

Com relação aos documentos psicológicos, julgue os itens a seguir.

- I O documento psicológico é um instrumento de comunicação escrita, elaborado mediante solicitação do usuário do serviço de psicologia, não sendo aplicado a grupo ou instituição.
- II A declaração consiste em um documento psicológico que pode apresentar, em sua estrutura, a finalidade do documento assim como condições psicológicas do usuário que o solicita.
- III O indivíduo envolvido no acompanhamento psicológico tem o direito de receber informações não apenas dos resultados, mas também dos objetivos dos serviços prestados.
- IV O atestado psicológico consiste em um documento resultante de avaliação psicológica.

Estão certos apenas os itens

- Ⓐ I e II.
- Ⓑ I e III.
- Ⓒ II e III.
- Ⓓ II e IV.
- Ⓔ III e IV.

Questão 31

Os fatores reconhecidos como facilitadores da adesão ao tratamento incluem

- Ⓐ apoio familiar.
- Ⓑ idade entre 30 e 40 anos.
- Ⓒ atendimento feito por médicos diferentes a cada consulta.
- Ⓓ nível superior de educação.
- Ⓔ gênero feminino.

Questão 32

Após ter sido diagnosticada com diabetes melito, Maria, mulher obesa de 40 anos de idade, recebeu de uma equipe composta por médico, nutricionista, psicólogo e educador físico orientações para uso de determinada medicação, modificação do comportamento alimentar, manejo de situações ansiogênicas e realização de atividades físicas. Maria aderiu imediatamente às orientações recebidas; porém, quatro meses depois, passou a comparecer apenas às consultas médicas e manteve somente o uso da medicação, deixando de seguir todas as outras orientações. Depois disso, seu quadro clínico agravou-se significativamente.

Com relação a essa situação hipotética, é correto concluir que

- Ⓐ Maria pode não ter assimilado todas as orientações recebidas em razão de impacto emocional do diagnóstico.
- Ⓑ o comportamento de Maria é decorrente da não aceitação da doença.
- Ⓒ a resposta de Maria foi inesperada e atípica, pois pacientes diagnosticados com doença crônica, quando começam a seguir as orientações de nutricionistas, psicólogos e educadores físicos logo no início do tratamento, tendem a continuar seguindo as prescrições ao longo de todo o tratamento.
- Ⓓ o fato de Maria ter continuado o uso da medicação caracteriza, por si só, adesão ao tratamento.
- Ⓔ a qualidade de vida de Maria teria sido favorecida se ela tivesse seguido as outras orientações até o fim do tratamento, mas isso não teria minimizado o agravamento da doença.

Questão 33

Uma pessoa recém-diagnosticada com doença cardiovascular leve foi orientada a adotar nova rotina com o objetivo de preservar ao máximo sua saúde. As orientações recebidas incluíam visitas periódicas ao médico e uso adequado da medicação prescrita.

Com referência a essa situação hipotética, é correto afirmar que, em termos de prevenção e promoção da saúde, as orientações recebidas por essa pessoa

- A caracterizam prevenção primária, porque a paciente se encontra no estágio inicial no tratamento.
- B caracterizam prevenção primária, porque esse estágio se refere a doenças que são prioridade, como é o caso das doenças cardiovasculares.
- C não caracterizam nenhum tipo de prevenção, porque o diagnóstico foi confirmado e o tratamento já foi iniciado.
- D caracterizam prevenção secundária, que consiste no tratamento de doença diagnosticada em seu início.
- E caracterizam prevenção terciária, porque o uso de medicação é a terceira etapa do tratamento, após a consulta médica e a realização de exames.

Questão 34

Ana fumava de oito a dez cigarros por dia e se considerava saudável. Em determinado momento, porém, apresentou problemas de saúde e procurou um médico, que concluiu que o cigarro era um dos fatores relevantes causadores do adoecimento. Ana relutou em parar de fumar, mas depois se convenceu de que isso era realmente necessário. Em razão disso, ela entrou em um grupo de cessação do tabagismo, leu bastante a respeito do assunto, decidiu não comprar mais cigarros e parou de fumar por três dias; no entanto, ela voltou a fumar diversas vezes depois disso. Atualmente, Ana está decidida a não retomar o hábito e não fuma há cinco dias.

Com base no modelo transteórico, que descreve os estágios percorridos pela pessoa que busca adotar comportamentos mais saudáveis, é correto afirmar que, nessa situação hipotética, atualmente Ana se encontra no estágio de

- A manutenção.
- B pré-contemplação.
- C contemplação.
- D preparação.
- E ação.

Questão 35

João era casado, tinha dois filhos pequenos e seu emprego era a única fonte de renda da família. Inesperadamente, ele foi despedido, por limitações da empresa em que trabalhava, e ficou muito abalado e estressado com esse fato, inusitado em sua história. Durante o cumprimento do aviso prévio, João começou a fumar e a ingerir bebidas alcoólicas em quantidade maior do que o considerado social e planejou festas e viagens para descansar, nas quais utilizaria sua reserva financeira.

Nessa situação hipotética, as respostas apresentadas por João nesse contexto estressante caracterizam estratégia de enfrentamento

- A focada na emoção.
- B focada no problema.
- C típica de desamparo aprendido.
- D decorrente de um alto nível de resiliência.
- E típica de pessoas com fortes traços de *hardness*.

Questão 36

Em determinada empresa, um novo chefe implementou mudanças no setor em que trabalhava e foi, em razão disso, muito elogiado por grande parte dos funcionários. No entanto, na primeira semana da nova rotina, um dos funcionários desse setor apresentou sintomas de taquicardia, sudorese e insônia. Há suspeita de que essas condições sejam respostas de estresse em decorrência das mudanças no trabalho.

Considerando essa situação hipotética, assinale a opção correta.

- A Os sintomas apresentados pelo referido funcionário provavelmente têm outra etiologia, pois as mudanças foram elogiadas por grande parte dos funcionários do setor.
- B De acordo com o modelo transacional, para avaliar o estresse do funcionário que apresentou os sintomas, será necessário analisar, de forma separada e independente, suas condições pessoais e os detalhes das mudanças implementadas.
- C Se os referidos sintomas forem, realmente, de estresse, eles desaparecerão em breve, porque o estresse é uma condição aguda, de curta duração.
- D É possível que algum outro funcionário, que tenha elogiado as mudanças implementadas pelo chefe, apresente, em determinado momento, respostas de estresse a esse mesmo contexto.
- E Respostas ao estresse podem ser fisiológicas ou psicológicas, conforme a subjetividade de cada pessoa, mas esses dois tipos de resposta não ocorrem simultaneamente.

Questão 37

Em relação ao desenvolvimento de doenças crônicas não transmissíveis pela população geral, assinale a opção correta.

- A Homens são mais propensos ao adoecimento do que mulheres, em função de variáveis genéticas e socioculturais.
- B Em cidades grandes, as doenças crônicas incidem igualmente entre habitantes de diferentes bairros e setores, independentemente de fatores socioculturais.
- C O transtorno depressivo não afeta os sistemas imune e endócrino no caso dessas doenças, o que é explicado pela teoria sistêmica.
- D A demora em buscar assistência médica por medo ou ansiedade em relação a um possível diagnóstico pouco afeta a evolução de doenças crônicas, porque elas não são controláveis.
- E Embora doenças crônicas não tenham cura, os índices oficiais de óbito entre portadores dessas doenças são baixos.

Questão 38

Uma pessoa tropeçou em um degrau de uma escadaria, torceu o pé e referiu dor com intensidade muito forte que a impedia de caminhar. No dia seguinte, ela avaliou a intensidade dessa dor como baixa; no terceiro dia, não referiu dor e já caminhava bem.

Nessa situação hipotética, a dor referida é classificada como

- A recorrente.
- B crônica.
- C fantasma.
- D neuropática.
- E aguda.

Questão 39

Um digitador pediu licença do trabalho por ter referido dor muito intensa nos pulsos e no antebraço, considerada decorrente de lesão por esforços repetitivos (LER).

Nessa situação hipotética, para avaliar a intensidade da dor referida, o procedimento mais adequado é

- Ⓐ avaliar a lesão física causadora da dor, que é o procedimento mais objetivo e fidedigno.
- Ⓑ medir as alterações fisiológicas associadas à queixa, que são as respostas específicas e diferenciadas do organismo frente à percepção algica.
- Ⓒ utilizar estratégias que empreguem meios diferentes do relato da própria pessoa, porque esse tipo de relato é pouco fidedigno, além de ser subjetivo e passível de erros.
- Ⓓ registrar quantas vezes ocorrem comportamentos simultâneos à queixa de dor, como contração facial, verbalizações, queixas e gemidos, bem como postura e movimentos atípicos.
- Ⓔ fazer o digitador realizar atividades que envolvam a área da dor referida, observando os seus movimentos e verificando que tipo de atividade ele consegue realizar.

Questão 40

Com relação a técnicas psicológicas e outras alternativas utilizadas na psicologia da saúde, assinale a opção correta.

- Ⓐ A meditação tem sido eficaz na redução de sintomas de fadiga decorrentes da quimioterapia, mesmo entre pacientes oncológicos com alto nível de ansiedade.
- Ⓑ Técnicas de relaxamento autógeno são inadequadas para pacientes recém-operados e com movimentos musculares limitados.
- Ⓒ Apesar de favorecer o relaxamento em diferentes situações clínicas, a hipnose é ineficaz no manejo da dor.
- Ⓓ O objetivo da visualização guiada é evitar que o paciente olhe para equipamentos temidos utilizados durante procedimentos como coleta de sangue ou ressonância magnética.
- Ⓔ A dessensibilização sistemática só pode ser conduzida por psicólogos, devido aos procedimentos nela utilizados.

Questão 41

Supondo que o líder de uma equipe tenha de negociar com um membro muito exigente e pouco tolerante, para que este utilize, no ambiente fechado do escritório, máscara de proteção contra a covid-19, assinale a opção que apresenta a melhor atitude do líder nessa negociação, segundo o princípio pessoas do método de negociação de Harvard, de William Ury e Roger Fisher.

- Ⓐ Embora não seja a conduta recomendada pelas autoridades sanitárias, o posicionamento pessoal do funcionário deve ser respeitado pelo líder.
- Ⓑ Sabendo do perfil intolerante do funcionário, o líder deve começar essa negociação chamando atenção para os malefícios desse tipo de perfil; antes de resolver o problema, é preciso que o gestor diga o que ele pensa sobre esse comportamento exigente do funcionário.
- Ⓒ O funcionário de perfil intolerante busca apenas o atendimento das próprias necessidades, por isso é inútil o líder argumentar sobre a necessidade de usar máscara naquele ambiente.
- Ⓓ Independentemente do perfil do funcionário, o líder deve-lhe explicar sobre a necessidade de usar máscara, para atendimento da lei e para a garantia da segurança de todos no ambiente.
- Ⓔ Tendo em vista que o funcionário é intolerante, o líder deve, de início, desculpar-se por conversar sobre o assunto e dizer que o uso de máscara segue ordens superiores.

Questão 42

Com relação às inteligências múltiplas, de acordo com Howard Gardner, assinale a opção correta.

- Ⓐ A teoria das inteligências múltiplas rompe com a ideia do quociente intelectual (QI), que atribuía uma herança genética à inteligência dos indivíduos.
- Ⓑ Ao definir os tipos específicos de inteligência, Gardner ressalta a importância de o indivíduo conhecer a inteligência preponderante em si, para que ele possa verticalizar seu desenvolvimento utilizando seu ponto forte em detrimento de outras inteligências.
- Ⓒ A inteligência linguística, segundo Gardner, consiste na capacidade de manipular a gramática de uma língua tanto na modalidade oral quanto na escrita, contudo isso não se aplica às línguas de sinais, que, por serem gestuais, enquadram-se na inteligência corporal-cinestésica.
- Ⓓ A inteligência corporal-cinestésica é a capacidade de visualizar e representar graficamente ideias visuais ou espaciais e de orientar-se apropriadamente em uma matriz espacial.
- Ⓔ A inteligência interpessoal consiste no autoconhecimento e na capacidade de agir, adaptavelmente, com base nesse conhecimento; apresenta-se na consciência dos estados de intenções, motivações, temperamento e desejos.

Questão 43

A inovação nunca é isenta de riscos. Mas, se for baseada na exploração daquilo que já aconteceu na própria empresa, ela será muito menos arriscada do que não inovar pela exploração dessas oportunidades.

Peter Drucker. *Desafios gerenciais para o século XXI*. Traduzido por Nivaldo Montigelli Jr. São Paulo: Cengage Learning, 1999 (com adaptações).

Acerca de uma postura apropriada do líder de mudanças para implantar uma inovação, assinale a opção correta.

- Ⓐ O líder de mudança deve incentivar projetos de inovação, ainda que essa inovação não esteja sintonizada com a realidade estratégica da organização.
- Ⓑ Qualquer projeto que traga algo novo já pode ser considerado uma inovação, pois novidades também são inovações, mesmo que utilizadas somente para diversão.
- Ⓒ Nos projetos de inovação, para gerir a inovação, o movimento precede a ação.
- Ⓓ Fazer testes-piloto no projeto de inovação não gera os efeitos de controle sobre os riscos advindos do novo produto, pois não é possível determinar as consequências mercadológicas de uma inovação.
- Ⓔ Apesar de seu papel protagonista na condução da mudança, o líder pode optar pela continuidade de alguns processos que possam conviver com a inovação.

Questão 44

A cultura organizacional é formada por saberes, fazeres, regras, normas, proibições, estratégias, crenças, valores que permeiam as organizações. É possível associar a cultura organizacional à figura de um *iceberg*: apenas 10% do seu tamanho é exposto, e essa pequena parte visível representa os valores organizacionais tangíveis; por sua vez, os 90% restantes, que se encontram totalmente ocultos, podem ser considerados como os valores organizacionais intangíveis.

Maria Ester Freitas. *Cultura organizacional: evolução e crítica*. São Paulo: Cengage Learning, 2007 (com adaptações).

Considerando o contexto abordado nesse fragmento de texto, assinale a opção que mostra somente valores organizacionais tangíveis.

- A** estrutura organizacional, gestão e liderança, processos, valores
- B** valores, gestão e liderança, atitudes, tecnologia
- C** processos, estrutura organizacional, conflitos, tecnologia
- D** gestão e liderança, processos, uso de recursos, tecnologia
- E** estratégias, autoridade formal, atitudes, tensões

Questão 45

Julgue os itens a seguir, referentes à conduta que o gestor deve adotar ao lidar com os conflitos.

- I Os conflitos na organização devem ser evitados e, por vezes, punidos, pois prejudicam o bom funcionamento dos processos.
- II O gestor deve relativizar os conflitos, cuidando para que a comunicação seja clara e aceita pelas partes.
- III Conhecer os próprios gatilhos emocionais é relevante para o gestor saber lidar com situações estressantes.
- IV Estabelecer um padrão profissional implica o gestor sempre agir no mesmo nível que a outra parte.

Estão certos apenas os itens

- A** I e II.
- B** I e IV.
- C** II e III.
- D** I, III e IV.
- E** II, III e IV.

Questão 46

Uma habilidade fundamental de um líder é reconhecer o tipo de conflito de que está diante, para escolher as melhores alternativas de lidar com ele, visando transformá-lo em uma oportunidade para a organização. Nesse contexto, o conflito construtivo caracteriza-se por

- A** motivação e pressão segura, processo cooperativo e ausência de processos de estagnação.
- B** motivação e pressão segura, estímulo de energia dos envolvidos e geração de hostilidades e ansiedades.
- C** estímulo de energia dos envolvidos, motivação e pressão e redução da comunicação entre indivíduos ou grupos.
- D** redução da comunicação entre indivíduos ou grupos, estímulo de energia dos envolvidos e ausências de processos de estagnação.
- E** redução da comunicação entre indivíduos ou grupos, ausência de processos de estagnação e processo cooperativo.

Questão 47

O conceito de *onlearning* combina *life long learning* e aprendizado em micromomentos. Essa combinação mostra que a aprendizagem deve ser uma construção constante do indivíduo, de seu saber e de suas aptidões. Com advento das redes sociais, a aprendizagem contínua na Web ficou mais frequente e, diferentemente do tradicional *e-learning*, em que o aluno se matricula e conclui um curso ou uma trilha em um momento específico, *onlearning* preconiza um aprendizado *online* permanente, pelas ferramentas disponíveis na Internet. Com relação a esse assunto, assinale a opção correta.

- A** O conceito de *life long learning* foi criado nos anos 2000, com a popularização da Internet e das redes sociais.
- B** O importante na aprendizagem em micromomentos é não fracionar os objetos nem os métodos educacionais, pois esse modelo necessita de capacitações completas, escolhendo-se uma metodologia entre *e-learning* e presencial.
- C** A utilização de capacitações *blended* — ensino presencial, *online* síncrono e *online* assíncrono — está alinhada às premissas de aprendizagem do *onlearning*.
- D** O uso de inteligência artificial auxilia no engajamento para *onlearning*, mediante sugestões de trilhas individuais, contudo essa automatização desconsidera o comportamento humano nas análises de aprendizagem.
- E** O aprendizado com a utilização de redes sociais, apesar de engajador, não tem eficácia para as organizações, pois a melhor forma de capacitação de adultos é delimitar um curso específico a ser realizado por todos, independentemente do interesse de cada um sobre o tema ou de seu estilo de aprendizagem.

Questão 48

As universidades corporativas tornaram-se importantes instrumentos de mudança da cultura organizacional e propulsoras do desempenho de equipes e líderes. Com relação ao papel e à evolução das universidades corporativas, assinale a opção correta.

- A** As antigas áreas de T&D concentravam as iniciativas de capacitação para não haver duplicidade de pedidos para áreas diferentes da empresa.
- B** A educação corporativa permeia vários processos de gestão de pessoas, como seleção, recrutamento, gestão do desempenho, entre outros, contudo a gestão de competência não a utiliza, já que a identificação de competências ocorre em uma fase anterior ao desenvolvimento.
- C** Um dos grandes desafios da educação corporativa é conseguir mensurar a melhoria ou os resultados financeiros decorrentes de evento de capacitação, especialmente pela inexistência de métodos e ferramentas atuais para mensurar resultados de treinamento.
- D** O protagonismo do aprendiz em detrimento do protagonismo da universidade, a autonomia, a flexibilidade e a liberdade são fatores essenciais da nova educação corporativa.
- E** A evolução da educação corporativa passa pelo fortalecimento das bases da universidade e pelo enrijecimento de metodologias de aprendizagem que sejam mais efetivas para a maioria dos colaboradores da organização.

Questão 49

Assinale a opção correta, relativa ao modelo dos quatro Cs (competência, comprometimento, congruência, custo), proposto em um estudo desenvolvido na universidade de Harvard.

- A** O comprometimento se refere aos meios de engajar e tornar o funcionário mais responsável pelo processo; nesse caso, o gestor de pessoas pode utilizar diversos artifícios de engajamento, sendo o principal deles o aumento na remuneração, pois, para elevar o comprometimento, as políticas remuneratórias devem ser privilegiadas em detrimento de pesquisa de clima, absenteísmo etc.
- B** Na perspectiva desse modelo, os objetivos da organização devem estar acima dos objetivos pessoais dos colaboradores, não sendo necessário alinhar esses valores.
- C** Segundo esse modelo, é preciso perguntar se as competências atuais são suficientes para o futuro e para os direcionamentos que a organização deseja seguir.
- D** Como a educação corporativa representa um custo elevado e tem pouca mensuração de resultados, as organizações tendem a não associá-la ao planejamento estratégico.
- E** Nos dias atuais, com as mudanças contínuas e cada vez mais velozes, o planejamento estratégico de pessoas se torna menos usual, em razão da sua rigidez e falta de flexibilidade.

Questão 50

Um plano de desenvolvimento de pessoas (PDP) tem por objetivo promover o desenvolvimento das competências necessárias aos colaboradores das instituições. Considerando as orientações quanto ao que deve constar em um PDP, assinale a opção correta.

- A** As competências são fundamentais para um PDP, pois, embora não se refiram diretamente ao exercício de um cargo ou de uma função, elas representam o conjunto de conhecimentos, habilidades e condutas necessários à organização.
- B** O custo dos projetos não deve constar no PDP, já que as iniciativas somente serão executadas posteriormente, o que inviabiliza a indicação de custos específicos.
- C** Um PDP inicia-se com a montagem das turmas para os cursos listados como prioritários para o período indicado.
- D** Um PDP deve nortear o planejamento das ações de desenvolvimento dos colaboradores de acordo com os princípios da economicidade e da eficiência, com exceção da capacitação de cargos de direção, chefia, coordenação e supervisão, que são transversais e, portanto, não precisam constar em um PDP.
- E** Um PDP, além de capacitação tradicional, deve preparar os colaboradores para substituições decorrentes de afastamentos, impedimentos legais ou regulamentares do titular e da vacância do cargo.

Texto 8A4-I

Servidor público relatou ao departamento de recursos humanos de sua organização que se sentia frustrado e desmotivado com o trabalho. Ao ser indagado sobre esses sentimentos, o servidor descreveu que percebia uma grande diferença entre o que era o trabalho descrito no concurso e o trabalho que ele efetivamente realizava no dia a dia.

Questão 51

Com base na situação hipotética apresentada no texto 8A4-I e considerando que a psicodinâmica do trabalho mostra como esse tipo de experiência pode gerar sofrimento e consequências negativas à saúde mental do trabalhador, é correto afirmar que a situação relatada

- A** mostra uma descoincidência entre o trabalho prescrito e o trabalho real percebida pelo servidor, gerando adoecimento na atividade laboral.
- B** é um exemplo da importância da descrição de cargos e atividades com foco no que deve ser feito, pois contribuem para que o trabalhador se antecipe diante das situações.
- C** é algo comum e natural devido às diferenças entre o que se espera e o que se realiza no trabalho.
- D** é um exemplo de como a dinâmica organizacional do trabalho contribui para o aprendizado e para a adaptação do trabalhador ao trabalho.
- E** mostra como os trabalhadores criam expectativas fantasiosas para o trabalho e se frustram ao se deparar com suas tarefas e atividades.

Questão 52

Ainda considerando a situação hipotética apresentada no texto 8A4-I bem como a atuação de profissionais de recursos humanos para minimizar o sofrimento e os prejuízos à saúde mental dos trabalhadores nas organizações, assinale a opção correta.

- A** Os profissionais de recursos humanos devem orientar os trabalhadores a reconhecer que dificilmente alguém consegue cumprir na íntegra o trabalho que foi prescrito pela organização. Por isso, é aceitável algum nível de frustração no trabalho.
- B** Os profissionais de recursos humanos devem buscar prever no *design* do trabalho não só a atividade a ser desenvolvida, mas também as circunstâncias, os constrangimentos, as dificuldades e os obstáculos que podem acontecer na prática.
- C** Os profissionais de recursos humanos devem orientar os trabalhadores a reconhecer e agir conforme as regras do trabalho oriundas do que deve ser feito na atividade laboral. Assim, evitam-se situações de conflito e sofrimento no trabalho.
- D** Os profissionais de recursos humanos devem orientar os trabalhadores a recriar o trabalho e a encontrar soluções para as dificuldades não previstas pelos gestores e líderes da organização.
- E** Os profissionais de recursos humanos devem buscar reconhecer os trabalhadores que buscam efetuar pequenos desvios no trabalho prescrito, para tornar a gestão mais econômica e otimizada.

Questão 53

Uma psicóloga organizacional foi contratada para realizar um diagnóstico acerca de problemas que estavam acarretando mal-estar entre trabalhadores e colocando em risco a eficiência e eficácia do trabalho em uma organização. Os resultados de sua análise mostraram que o modelo de gestão do trabalho praticado pela organização potencializa prejuízos à saúde mental dos trabalhadores.

Considerando essa situação hipotética e a ergonomia da atividade, julgue os itens a seguir, acerca das dimensões de análise que a psicóloga deve priorizar ao conduzir uma intervenção organizacional para solucionar o problema diagnosticado.

- I A intervenção organizacional conduzida pela psicóloga deve priorizar os meios físico, instrumental e social onde se realizam as atividades de trabalho na organização, pois é o contexto a dimensão prioritária da ergonomia da atividade.
- II A intervenção organizacional conduzida pela psicóloga deve priorizar os aspectos subjetivos do indivíduo como agente do pensar, sentir e agir no trabalho, pois é a pessoa a dimensão prioritária da ergonomia da atividade.
- III A intervenção organizacional conduzida pela psicóloga deve priorizar o trabalho, o contexto de trabalho e o indivíduo, pois são as dimensões prioritárias da ergonomia da atividade.

Assinale a opção correta.

- A** Apenas o item I está certo.
- B** Apenas o item III está certo.
- C** Apenas os itens I e II estão certos.
- D** Apenas os itens II e III estão certos.
- E** Todos os itens estão certos.

Questão 54

A atuação do psicólogo no mundo do trabalho enseja interfaces com múltiplos atores, múltiplos conhecimentos e múltiplas abordagens acerca do trabalho, das organizações e do comportamento humano nas organizações. Nesse sentido, é correto afirmar que as interfaces entre saúde, educação e trabalho na atuação do psicólogo resultam, necessariamente, na intersecção dos temas e campos da psicologia

- A** do trabalho, do comportamento organizacional e da gestão de pessoas.
- B** do trabalho, do comportamento organizacional e da psicologia organizacional.
- C** organizacional e da gestão de pessoas.
- D** do trabalho e da gestão de pessoas.
- E** do trabalho, da psicologia organizacional e da gestão de pessoas.

Questão 55

Equipes de trabalho passam por diferentes fases até atingirem o momento de apresentar o desempenho de forma efetiva. Em uma organização pública, doze servidores foram convidados a formar uma equipe de trabalho para inovar um serviço que se encontrava mal avaliado por seus usuários. Designados dos membros da equipe, iniciou-se a negociação de objetivos, prioridades, métodos de trabalho etc. Após essa fase, a equipe se tornou mais coesa, as relações ficaram mais próximas e a troca de informações tornou-se mais aberta e espontânea.

Considerando essa situação hipotética, no que diz respeito aos grupos e equipes de trabalho, assinale a opção que apresenta a fase do desenvolvimento de equipes de trabalho identificada na organização pública em questão.

- A** formação
- B** desintegração
- C** normatização
- D** desempenho
- E** conflito

Questão 56

Conflitos interpessoais no trabalho são consequências naturais nos grupos e nas organizações. Há correntes que percebem os conflitos como danosos e outras que acreditam que os conflitos são inevitáveis e podem contribuir para o desempenho eficaz de um grupo. Considerando os tipos de conflitos no trabalho, assinale a opção correta.

- A** O conflito de tarefa está relacionado ao conteúdo e aos objetivos do trabalho.
- B** O conflito de processo apoia os objetivos do grupo e melhora seu desempenho.
- C** O conflito funcional está relacionado à forma como o trabalho é realizado.
- D** O conflito de relacionamento é aquele que atrapalha o desempenho do grupo.
- E** O conflito disfuncional é baseado nas relações interpessoais.

Questão 57

Um profissional de recursos humanos foi encarregado de mediar e solucionar problemas de relacionamento interpessoal no trabalho. Ao diagnosticar o problema, o profissional percebeu que para solucionar a situação de conflito seria necessário que uma das partes se dispusesse a sacrificar seu objetivo ou interesse para que a outra parte pudesse atingir o seu. Ou seja, uma parte teria de apoiar a opinião da outra sem concordar totalmente com ela.

Nessa situação hipotética, a solução de conflito sugerida pelo profissional de recursos humanos foi do tipo

- A** colaboração.
- B** competição.
- C** acomodação.
- D** evitação.
- E** concessão.

Questão 58

Um gestor de equipe utiliza-se frequentemente de fatos e dados para elaborar uma apresentação lógica de seus argumentos, com vistas a persuadir seus pares e subordinados na tomada de decisão.

Considerando essa situação hipotética e que uma das formas de exercer a influência interpessoal no trabalho é reconhecer e traduzir as bases de poder em ações específicas (táticas de poder), assinale a opção que apresenta a tática de poder utilizada pelo referido gestor.

- A** afirmação
- B** amabilidade
- C** coalizão
- D** razão
- E** barganha

Questão 59

Nos últimos anos, a adoção da gestão por competências como abordagem de gestão de pessoas no setor público tem contribuído para o avanço e para a melhoria dos serviços públicos. A implementação da gestão por competências é um desafio complexo a ser enfrentado pelas organizações públicas no Brasil. A esse respeito, assinale a opção correta.

- A** A estrutura de carreira baseada em cargos e salários facilita a implantação da gestão por competências no setor público.
- B** Seleção por meio de concurso público com ênfase em conhecimentos facilita a implantação da gestão por competências no setor público.
- C** As especificidades de cargos e funções são variáveis facilitadoras da implantação da gestão por competências no setor público.
- D** Quanto maior for a organização maior será a oferta de condições favoráveis de implantação da gestão por competências no setor público.
- E** Aspectos normativos e legais bem como a cultura organizacional burocrática e rígida são dificultadores da implantação da gestão por competências no setor público.

Questão 60

Considerando os impactos da transformação digital e da pandemia de covid-19 na gestão de pessoas no setor público, é correto afirmar que se verifica como tendência

- A** a adoção do trabalho remoto e do trabalho híbrido.
- B** a terceirização das atividades de gestão de pessoas.
- C** a substituição de concursos públicos por seleções simplificadas.
- D** a automação de atividades complexas e criativas.
- E** a manutenção da estrutura de cargos e funções.

Questão 61

Com relação aos métodos de avaliação de desempenho é correto afirmar que

- A** a racionalidade limitada da escolha dos indicadores é um princípio que aumenta a validade interna das informações coletas e reforça a unidimensionalidade necessária na apuração do desempenho a ser avaliado.
- B** produtividade é um dos indicadores subjetivos mais recomendados na delimitação da avaliação de desempenho, pois sua definição operacional é bastante estável e bem compreendida.
- C** os métodos subjetivos são mais parcimoniosos porque reconhecem elementos comuns a todas as realidades de pessoas, sendo mais confiáveis por serem orientados por elementos do sujeito explicitados no ciclo avaliativo, exemplo: dias afastados, acidentes, adoecimentos, afastamentos, dentre outros dessa natureza.
- D** dados sobre produtividade devem ser coletados quando existe um sistema de incentivo que recompense os funcionários pelo produzido, como comissão ou avaliação por peça.
- E** as escalas de classificação ancoradas em comportamentos se originam da captura dos incidentes críticos, sendo solicitada a indicação, por parte dos avaliadores, acerca de quanto tempo o funcionário manteve o comportamento.

Questão 62

Com relação a gestão e avaliação do desempenho por competências, assinale a opção correta.

- A** Na avaliação de desempenho, os pressupostos da gestão por competências estão ausentes.
- B** A gestão por competências, ao avaliar desempenho, objetiva o controle e o correto direcionamento de recursos humanos que estão sob relação de emprego ou relação estatutária, operam em uma organização e, se beneficiam do controle exercido.
- C** O elemento central da gestão de desempenho por competências é reconhecer o cumprimento de rotinas e desenvolvimento de todos os processos administrativos envolvidos.
- D** Gerir o desempenho por meio da gestão social pressupõe rastrear os modos de produção que reproduzem os elementos de exclusão e desigualdade centrada no cálculo e na operacionalidade do mercado.
- E** Os sistemas de mensuração associados à gestão de desempenho por competências permitem que uma organização avalie sua adesão aos objetivos sociais, por meio de métricas financeiras e sociais alinhadas à sua estratégia.

Questão 63

Acerca da gestão do conhecimento, assinale a opção correta.

- A** A aprendizagem em circuito simples dá-se quando, através do registro (e de sua comunicação) dos erros e dos sucessos experimentados, compreende-se como se dá a relação causa/efeito entre as ações tomadas e os resultados alcançados.
- B** A aprendizagem em circuito simples dá-se quando as mudanças não se limitam às ações corretivas ou inovadoras, mais do que isso, a aprendizagem em circuito duplo provoca uma alteração dos valores fundamentais (da organização) que orientam suas ações.
- C** A espiral do conhecimento é a estratégia de disseminação mais usada e eficaz para captar colabores investidos no processo de criação de repositórios e bancos de dados.
- D** O conhecimento tácito se apresenta por meio da socialização de registros estáveis e da implantação de base de dados.
- E** A socialização ocorre por meio de registros estáveis; a externalização, via base de dados, pela combinação de dupla aprendizagem e internalização da equipe.

Questão 64

Existem inúmeros tipos de vieses inconscientes que podem afetar o recrutamento e seleção, no que diz respeito ao processo decisório, reconhecimento das fontes e meios de recrutamento. Com relação a esse assunto, assinale a opção correta.

- A** O viés de confirmação pode ser facilmente observado na propensão a avaliar algo de forma positiva (ou negativa) quando recebemos uma informação agradável (desagradável) antes de o conhecermos propriamente.
- B** A utilização de vieses inconscientes de julgamento é compreensível e tolerável, por ser uma ação inconsciente, mesmo que levem a ações misóginas, a diferenciação por raça/cor e ao capacitismo.
- C** O efeito halo acontece quando as pessoas acreditam e legitimam um estereótipo sem base concreta em fatos, mas há uma “crença pela crença”. É um estímulo pra acreditar em algo que já está propagado no imaginário social, sem aprofundar o conhecimento em relação a esses fatos.
- D** Uma das ameaças ao processo decisório é o viés de afinidade, que pode ser observado quando grande parte dos cargos de liderança é ocupada por homens brancos, heterossexuais e sem deficiência que tendem a contratar pessoas que também atendem a esse perfil.
- E** Cultura e clima organizacional são os processos geradores dos vieses de interferência no processo decisório; por isso, a contratação de consultorias é indicada.

Questão 65

A gestão estratégica de pessoas é amplamente compreendida como uma forma de orientar pessoas no alcance dos seus objetivos. Nesse contexto, é correto afirmar que recrutamento e seleção

- A** realizados à distância perdem o valor preditivo e induzem ao erro de julgamento, pois privam os avaliadores e participantes de interações genuínas e autênticas.
- B** viabilizam o alcance de objetivos organizacionais, mas não de objetivos pessoais.
- C** são fundamentais tanto na renovação quanto na confirmação da estratégia a ser usada pela organização.
- D** apoiam os processos de captação e contratação de pessoas, mas, pouco oferecem contribuição estratégica para transferência, promoção e demissão.
- E** dispensam o uso de testes psicológicos e análise no SATEPSI, se a análise de perfil profissiográfico estiver alinhada com as entrevistas.

Questão 66

No que diz respeito a rotatividade, absenteísmo e presenteísmo, assinale a opção correta.

- A** Níveis de absenteísmo acima do normal no serviço público são esperados e sem grandes riscos, uma vez que servidores e colaboradores com atuação na administração pública fazem pactos de compensação de ausência mútua.
- B** O presenteísmo é um fenômeno positivo de alinhamento configurado pelo aumento do comprometimento pessoal, uma vez que esse trabalhador é assíduo e comprometido com desempenho.
- C** A intenção de rotatividade indica a probabilidade de um indivíduo abandonar seu emprego em um determinado período de tempo.
- D** As taxas de absenteísmo no setor público são baixas e estáveis, o que revela o quanto a organização do trabalho está aliada à qualidade de vida nesse segmento.
- E** O presenteísmo tem como variáveis explicativas a ausência de moradia adequada, a segurança pessoal e a estabilidade.

Questão 67

Considerando os métodos de avaliação de cargos e salários, é correto afirmar que

- A** o escalonamento compara os cargos por meio de fatores de avaliação, tais como os requisitos mentais, habilidades requeridas, requisitos físicos, responsabilidades e condições de trabalho.
- B** todos esses métodos indicam a natureza dos cargos, a diferença entre eles e seus fatores qualitativos e quantitativos; o que os diferencia é a ordem de classes progressivas que adotam.
- C** o método das categorias predeterminadas, também conhecido por *job classification*, compara os cargos quantitativamente e os pontos atribuídos para cada um dos elementos.
- D** o método de avaliação de pontos realiza comparação quantitativa dos cargos por meio de fatores de avaliação. Nesse método os pontos são atribuídos a cada elemento do cargo e depois, contados.
- E** o método de comparação de fatores considera promoção e progressão os dois elementos preponderantes de determinação dos fatores.

Questão 68

Acerca da atuação ética em contexto de organizações e trabalho, é correto afirmar que

- A** os valores organizacionais influenciam o julgamento das pessoas sobre a organização, sendo os profissionais de psicologia responsáveis por zelar e alinhar pessoas a esses valores.
- B** os modelos de gestão precisam ser acatados numa organização pois regulam o modo como se abordam questões relacionadas ao comportamento das pessoas e às interações sociais.
- C** cabe aos profissionais de psicologia acolher, acatar e estar de acordo com decisões organizacionais que explicitam o fato que algumas áreas da empresa são mais suscetíveis a comportamentos antiéticos, pois a probabilidade de ocorrerem dilemas ou situações complexas nessas áreas é maior.
- D** a atuação dos profissionais de psicologia, por questão de sobrevivência, deve ater-se ao conjunto de valores que predominam na alta direção, pois, na prática, são esses que regulam as práticas organizacionais da gestão de pessoas.
- E** a atuação ética se dá seja na relação entre empresas, parceiras e(ou) concorrentes, seja na relação com os fornecedores, colaboradores, consumidores, comunidades e com os governos.

Texto 8A5-I

Tício e Mara estão em uma organização há mais de uma década. Ambos concursados e com formações equiparadas, no entanto se observou que Tício recebeu 6 vezes mais convites de investidura em cargos e comissão e oportunidades eventuais de percepção de gratificações eventuais que Mara, ainda que esta tenha participado de mais comissões, reuniões e elaborado mais documentos estratégicos. Essa situação foi percebida pela equipe de gestão de pessoas que começou a tentar entender o porquê dessa situação e a se questionar sobre práticas de valorização de pessoas.

**Questão 69**

Considerando a situação hipotética apresentada no texto 8A5-I, assinale a opção correta, acerca da ética no desenvolvimento de carreiras e oportunidades.

- Ⓐ Essa situação ocorre em função do acaso e do perfil de cada servidor, sendo descartável qualquer outra suposição.
- Ⓑ Diante de um indicador desses, é ético e lúcido que os profissionais envolvidos revejam os processos e oportunidades que estão mantendo as situações discriminatórias por gênero, raça e, até mesmo, orientação sexual, de forma a minimizar essa situação ao longo do tempo.
- Ⓒ Essa situação retrata os efeitos da meritocracia, sendo justo e lícito aceitar, sem questionamento, que Tício teve mais oportunidades porque é melhor que Mara.
- Ⓓ Essa questão não é uma situação para a gestão de pessoas e revela convicções ideológicas. Sendo Tício um homem, essa situação é convencional, dados os elementos sociais e culturais de maior capacidade dos homens que das mulheres, quando se trata de vida profissional.
- Ⓔ No serviço público, essa situação é incomum, uma vez que o ingresso por concurso público é universal e equitativo, não havendo diferença de oportunidades entre homens e mulheres.

**Questão 70**

Ainda com relação à situação hipotética apresentada no texto 8A5-I, no que diz respeito ao dilema ético, assinale a opção correta.

- Ⓐ Um dilema ético é uma situação em que um indivíduo pode ver dois lados de um problema, sem que exista uma opção moral claramente certa ou errada que justifique uma decisão óbvia. Daí a importância de que os profissionais sigam os preceitos éticos de cada profissão.
- Ⓑ Um dilema ético é uma situação em que um indivíduo pode se expressar conforme seus costumes, valores e interesses.
- Ⓒ Considerando-se que os códigos de ética profissionais são rapidamente depreciáveis, um dilema ético é uma situação em que um indivíduo precisa agir por si mesmo, pois seu caso concreto não foi debatido e respaldado pela profissão.
- Ⓓ Um dilema ético é uma situação em que um indivíduo sabe como agir, mas teme que suas convicções ideológicas gerem repercussões prejudiciais para sua imagem e carreira.
- Ⓔ Assédios, preconceitos, discriminação, *bullying* e relações abusivas de poder não têm relação com dilema ético, mas com falta de caráter, e extrapolam a atuação de uma gestão de pessoas.

Espaço livre