

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva os textos para o **CADERNO DE TEXTOS DEFINITIVOS DA PROVA DISCURSIVA**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- No **Caderno de Textos Definitivos**, a presença de qualquer marca identificadora nos espaços destinados à transcrição dos textos definitivos acarretará a anulação da sua prova discursiva.
- Em cada questão, ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **10,00 pontos**, dos quais até **0,50 ponto** será atribuído ao quesito apresentação (legibilidade, respeito às margens e indicação de parágrafos) e estrutura textual (organização das ideias em texto estruturado).

-- PROVA DISCURSIVA --

QUESTÃO 1

Pela quarta vez, um servidor, de 41 anos de idade, foi encaminhado ao setor de psicologia por seu chefe por apresentar, durante o horário de serviço, falas desconexas, falta de equilíbrio, impulsividade e um tom agressivo e alto em sua comunicação. O chefe relatou que, tanto nesta quanto nas três outras vezes, percebera um forte odor de álcool ao se aproximar do servidor. Após o atenderem, a profissional psicóloga e seu colega médico compreenderam que não havia condições de o servidor permanecer no ambiente de trabalho, por isso ele foi dispensado, tendo sido acordado que, no dia seguinte, retornaria ao setor médico-psicológico para nova avaliação.

Com base na situação hipotética apresentada, redija um texto dissertativo, atendendo ao que se pede a seguir.

- 1 Identifique o quadro psicológico que o servidor apresenta. [valor: 1,50 ponto]
- 2 Descreva as etapas e estratégias essenciais do processo de intervenção breve para a abordagem do quadro em questão. [valor: 8,00 pontos]

QUESTÃO 1 – RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 2

Antônio é gestor de uma equipe de atendimento ao cidadão em uma unidade descentralizada do seu órgão público. O objetivo de Antônio, com seu trabalho, é ser um líder e um modelo a seguir quanto, por exemplo, ao atendimento ao cidadão e ao envolvimento da comunidade. As funções essenciais de Antônio incluem:

- estabelecer metas para a equipe, recrutar e contratar membros da equipe e supervisores de turno;
- gerar relatórios, treinar os padrões de segurança e saúde dos membros da equipe;
- implementar políticas de envolvimento de pessoas, liderar a equipe pelo exemplo, comunicar e reconhecer quaisquer problemas;
- agir rapidamente para a solução, obter envolvimento da comunidade, delegar tarefas;
- realizar reuniões de grupo, estabelecer horários de trabalho dos funcionários;
- definir metas para o grupo de trabalho e reforçar o comportamento dos membros para mostrar como se trabalha em equipe;
- monitorar e gerenciar os níveis de pessoal da unidade de atendimento ao público para garantir o desenvolvimento de talentos, para atingir e manter os requisitos operacionais das unidades de atendimento ao público;
- utilizar as ferramentas existentes para identificar e priorizar as comunicações e regularmente usar discricção para filtrar as comunicações para a equipe das unidades de atendimento ao público;
- solicitar *feedback* dos usuários para entender às suas necessidades e às da comunidade local;
- utilizar todas as ferramentas racionais para planejar e alcançar a excelência operacional das unidades de atendimento ao público — as quais incluem agendamento automatizado de mão de obra, relatório mensal de *status* do trabalho, análise trimestral de atividades e gerenciamento dos materiais de uso;
- utilizar ferramentas de informações gerenciais e analisar relatórios financeiros para identificar e abordar tendências e problemas em desempenho da sua unidade de atendimento ao público;
- solicitar suprimentos, fazer inventário de patrimônio, fazer relatórios financeiros e de uso de materiais;
- motivar funcionários, auxiliar usuários, fazer pesquisas de mercado, fazer depósitos e manter a comunicação dos funcionários dentro das unidades de atendimento ao público e com a unidade central.

O trabalho do Antônio pode ser analisado em termos do seu conteúdo motivacional, que pode ser utilizado para criar uma estratégia que estimule os servidores públicos a assumirem cargos de gestão e liderança.

Considerando a descrição das atividades de Antônio no caso hipotético acima, redija um texto dissertativo, atendendo ao que se pede a seguir.

- 1 Descreva as dimensões motivacionais do trabalho (autonomia, variedade da tarefa, significado da tarefa, identidade da tarefa e *feedback*). [valor: 3,00 pontos]
 - 2 Identifique aspectos do caso que estejam relacionados às dimensões motivacionais do trabalho. [valor: 4,00 pontos]
 - 3 Dê exemplos do que poderia ser mudado no conteúdo do trabalho para incrementar a presença das dimensões motivacionais no trabalho descrito. [valor: 2,50 pontos]
-

QUESTÃO 2 – RASCUNHO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	