

# TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

## ESPECIALIDADE 2: AUDITOR DE CONTROLE EXTERNO ÁREA ESPECIALIZADA – ESPECIALIDADE PSICOLOGIA

Prova Discursiva – Questão 1

Aplicação: 17/11/2024

### PADRÃO DE RESPOSTA

O manejo dos estressores é hoje uma preocupação mundial e diversas intervenções têm sido construídas e testadas com bons resultados. Uma delas tem foco no desenvolvimento de estratégias de enfrentamento para lidar com os estressores. Essas são definidas como um conjunto dinâmico de respostas ou reações das pessoas a eventos estressores percebidos como uma ameaça ao seu bem-estar psicológico e físico. Trata-se, pois, de esforços para prevenir ou diminuir uma ameaça, um dano ou uma perda, ou para reduzir o sofrimento associado ao estresse. O tipo de estratégia utilizada pode aumentar ou reduzir os níveis de estresse e aumentar as condições de saúde e bem-estar do indivíduo.

No caso em apreço, Maria, inicialmente, ao ter recebido o diagnóstico de câncer de mama, decidiu não revelá-lo para o marido e os filhos. Com esse comportamento, ela utilizou-se da estratégia de *coping* com foco na evitação. A decisão de Maria de procurar e inscrever-se em um grupo de apoio indicado por seu médico está associada a uma estratégia de manejo do estresse com foco no problema. Por fim, a busca de apoio social, a fim de partilhar sentimentos e vivências, representa uma estratégia com foco na emoção.

#### QUESITOS AVALIADOS

##### **QUESITO 2.1 – Explicação do conceito de estratégias de enfrentamento do estresse psicológico**

Conceito 0 – Não explicou o conceito solicitado ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Apenas mencionou o conceito de forma superficial, sem explicá-lo.

Conceito 2 – Explicou o conceito de forma parcialmente correta.

Conceito 3 – Explicou o conceito de forma totalmente correta.

##### **QUESITO 2.2 – Estratégias de manejo do estresse psicológico adotadas por Maria, relacionadas a cada um de seus três comportamentos**

Conceito 0 – Não mencionou os comportamentos de Maria nem identificou nenhuma estratégia de manejo do estresse no caso.

Conceito 1 – Mencionou apenas os comportamentos de Maria no caso, sem relacioná-los a nenhuma estratégia de manejo do estresse, ou os relacionou incorretamente a estratégias de manejo do estresse.

Conceito 2 – Identificou apenas uma estratégia adotada por Maria e a relacionou, corretamente, ao comportamento correspondente.

Conceito 3 – Identificou apenas duas estratégias adotadas por Maria e as relacionou, corretamente, aos comportamentos correspondentes.

Conceito 4 – Identificou as três estratégias adotadas por Maria e as relacionou, corretamente, aos comportamentos correspondentes.

# TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

## ESPECIALIDADE 2: AUDITOR DE CONTROLE EXTERNO ÁREA ESPECIALIZADA – ESPECIALIDADE PSICOLOGIA

Prova Discursiva – Questão 2

Aplicação: 17/11/2024

### PADRÃO DE RESPOSTA

O(A) candidato(a) deve pontuar como objetivo do diagnóstico descrever *(i)* os fatores associados à rotatividade dos servidores do órgão X, *(ii)* a percepção dos servidores sobre o modo de gestão do trabalho nos setores, *(iii)* os tipos de conflitos presentes nas unidades organizacionais e *(iv)* os fatores associados à presença deles.

Ao abordar as possibilidades de intervenção, o(a) candidato(a) deverá considerar que existem intervenções organizacionais para reduzir a rotatividade dos servidores e favorecer a permanência deles no órgão. Outras intervenções podem considerar a possibilidade de existência de conflitos entre os servidores e suas equipes em virtude de dificuldades associadas a condições de trabalho. Outras intervenções podem abordar padrões culturais associados à forma predominante de relacionamento interpessoal entre colegas de trabalho e entre gestores e servidores. Podem existir padrões de conflito presentes e enraizados na cultura e modo de funcionamento dos grupos e equipes. Há ainda intervenções relacionadas ao grupo de trabalho e ao funcionamento da equipe, além de atuação de profissionais em ações de prevenção junto a essas equipes. Por último, devem-se considerar as possibilidades de intervenção sobre a saúde mental de trabalhadores individuais.

#### QUESITOS AVALIADOS

##### **QUESITO 2.1 – Objetivo do diagnóstico dos problemas da unidade de processos disciplinares e da organização X**

Conceito 0 – Não atendeu ao solicitado ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Descreveu corretamente o objetivo relacionado a apenas um dos seguintes aspectos: *(i)* os fatores associados à rotatividade dos servidores do órgão X, *(ii)* a percepção dos servidores sobre o modo de gestão do trabalho nos setores, *(iii)* os tipos de conflitos presentes nas unidades organizacionais e *(iv)* os fatores associados à presença deles.

Conceito 2 – Descreveu corretamente o objetivo relacionado a apenas dois dos aspectos enumerados.

Conceito 3 – Descreveu corretamente o objetivo relacionado a apenas três dos aspectos enumerados.

Conceito 4 – Descreveu corretamente o objetivo relacionado aos quatro aspectos enumerados.

##### **QUESITO 2.2 – Três diferentes níveis de intervenção ante os fenômenos organizacionais e do trabalho identificados na situação**

Conceito 0 – Não atendeu ao solicitado ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Identificou corretamente apenas um nível de intervenção, mas não discorreu sobre ele ou o fez de forma incorreta.

Conceito 2 – Identificou corretamente apenas um nível de intervenção e discorreu corretamente sobre ele; OU identificou corretamente apenas dois níveis de intervenção, sem discorrer sobre eles.

Conceito 3 – Identificou corretamente apenas dois níveis de intervenção e discorreu corretamente sobre apenas um deles; OU identificou corretamente três níveis de intervenção, sem discorrer sobre eles.

Conceito 4 – Identificou corretamente três níveis de intervenção, mas discorreu sobre eles de forma parcialmente correta ou de forma insuficiente.

Conceito 5 – Identificou corretamente três níveis de intervenção e discorreu sobre eles de forma correta e suficiente.

# TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

## ESPECIALIDADE 2: AUDITOR DE CONTROLE EXTERNO ÁREA ESPECIALIZADA – ESPECIALIDADE PSICOLOGIA

Prova Discursiva – Parecer de peça de natureza técnica

Aplicação: 17/11/2024

### PADRÃO DE RESPOSTA

PARECER N.º ..... / ..... – DPS – SGA

**Processo n.º** XXXXX/2024

**Assunto:** Parecer psicológico do servidor João Carlos Ferreira, lotado no Serviço de Manutenção da Secretaria-Geral de Administração

**Ementa:** Investigação de possíveis causas emocionais e comportamentais que possam estar interferindo no desempenho funcional, no comportamento social e na saúde mental do servidor

O Serviço de Manutenção da Secretaria-Geral de Administração solicitou, por meio do Processo n.º XXXXX/2024, parecer psicológico do servidor João Carlos Ferreira acerca de possíveis causas emocionais e comportamentais que possam estar interferindo no desempenho funcional, no comportamento social e na saúde mental do servidor.

2 Conforme a descrição da demanda, João Carlos Ferreira, um servidor com histórico de competência e dedicação, passou a apresentar queda significativa de produtividade, aumento nas faltas e dificuldades de interação com colegas e superiores nos últimos meses. A chefia imediata relatou que ele tem se isolado socialmente e demonstrado irritabilidade, além de ter protagonizado um episódio de conflito com um superior. As faltas frequentes e o não cumprimento de prazos passaram a afetar suas responsabilidades no trabalho. No âmbito familiar, há relatos de sintomas de insônia e crises de ansiedade recorrentes, especialmente no fim de semana, antes do início da semana de trabalho. O servidor relatou sentimentos de sobrecarga e desvalorização, além de resistência em procurar ajuda psicológica por receio de prejudicar sua imagem profissional.

3 No que diz respeito à análise do quadro apresentado, com base nas informações coletadas por meio de entrevistas com o servidor, sua esposa e chefia, além das observações no ambiente ocupacional, João apresenta um quadro consistente com sintomas de transtorno de ansiedade generalizada e síndrome de *burnout*. Os sintomas relatados e observados incluem: (i) ansiedade generalizada — João expressou uma preocupação constante e excessiva com seu desempenho no trabalho, dificuldade para relaxar fora do ambiente laboral, além de insônia e crises de ansiedade antecipatória, que se intensificam antes do início da semana de trabalho; (ii) síndrome de *burnout*: foi observada uma exaustão emocional significativa, acompanhada de desmotivação e percepção de sobrecarga no ambiente de trabalho; os sintomas de *burnout* incluem isolamento social, dificuldades de concentração e sensação de ineficácia, conforme observado no contexto laboral. A queda de produtividade, combinada com o relato de exaustão emocional e dificuldade de adaptação às demandas do ambiente de trabalho, bem como a resistência do funcionário em procurar ajuda, associada ao perfeccionismo e à percepção de desvalorização, podem estar intensificando o quadro.

4 Conclui-se da análise que João Carlos Ferreira apresenta um quadro sugestivo de transtorno de ansiedade generalizada associado à síndrome de *burnout*. Os sintomas relatados e observados estão interferindo significativamente em seu desempenho funcional, em sua interação com colegas de trabalho e em sua qualidade de vida, tanto no ambiente profissional quanto no familiar.

5 O parecer desta Divisão de Programas da Saúde da Secretaria-Geral de Administração, portanto, é pelo encaminhamento do funcionário para acompanhamento psicológico especializado, com o objetivo de intervir sobre o quadro de estresse ocupacional e prevenir o agravamento de sua condição, e para avaliação psiquiátrica, com o objetivo de investigar a necessidade de tratamento medicamentoso que possa auxiliar no controle dos sintomas apresentados. Recomenda-se, ainda, que o setor de saúde ocupacional do TCDF avalie possibilidades de apoio no ambiente de trabalho, visando ao bem-estar do servidor e à manutenção de sua saúde psicológica.

#### REFERÊNCIAS

American Psychiatric Association. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais (DSM-5-TR)**. Artmed, 2022.

Organização Mundial da Saúde. (2019). Classificação internacional de doenças para estatísticas de mortalidade e morbidade. 11.ª ed. Organização Mundial da Saúde.

**Observação:** de acordo com a Resolução n.º 6/2019 do Conselho Federal de Psicologia, na elaboração do parecer psicológico, é **obrigatória** a informação das fontes científicas/referências bibliográficas utilizadas, portanto o(a) candidato(a) necessariamente deverá mencionar o tópico de referência, mesmo que não a faça de forma completa, na elaboração do seu documento na presente questão.

À elevada consideração de Vossa Excelência.

Brasília (DF), 17 de novembro de 2024.

NOME DO TITULAR

Cargo

## QUESITOS AVALIADOS

### **QUESITO 2.1 – Estruturação do parecer conforme o Manual de Redação do TCDF e segundo as diretrizes da Resolução n.º 6/2019 do CFP**

Conceito 0 – Não estruturou a peça ou o fez de forma totalmente diferente do previsto no referido manual.

Conceito 1 – Estruturou a peça de forma precária, tendo apresentado corretamente apenas **um ou dois** dos seguintes **oito** elementos: (i) cabeçalho; (ii) denominação do ato; (iii) identificação do processo; (iv) assunto; (v) ementa; (vi) divisão do texto em parágrafos com a devida numeração (vii) fecho e signatário; (viii) referências.

Conceito 2 – Estruturou a peça de forma parcialmente correta, tendo apresentado corretamente apenas **entre três e cinco** dos **oito** elementos anteriormente enumerados.

Conceito 3 – Estruturou a peça de forma parcialmente correta, tendo apresentado corretamente apenas **seis ou sete** dos **oito** elementos anteriormente enumerados.

Conceito 4 – Estruturou a peça de forma correta, tendo apresentado corretamente os **oito** elementos anteriormente enumerados.

### **QUESITO 2.2 – Identificação do servidor**

Conceito 0 – Não apresentou nenhum dos dados de identificação obrigatórios do parecer.

Conceito 1 – Apresentou corretamente apenas um dos seguintes dados de identificação obrigatórios do parecer: (i) nome da pessoa objeto do parecer psicológico; (ii) nome do solicitante; (iii) descrição da razão ou motivo do pedido.

Conceito 2 – Apresentou corretamente apenas dois dos dados anteriormente enumerados.

Conceito 3 – Apresentou corretamente os três dados de identificação obrigatórios do parecer.

### **QUESITO 2.4 – Descrição da demanda**

Conceito 0 – Não descreveu a demanda ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Descreveu a demanda de forma precária ou superficial.

Conceito 2 – Descreveu a demanda de forma parcialmente correta ou de forma insuficiente.

Conceito 3 – Descreveu a demanda de forma correta e completa.

### **QUESITO 2.5 – Análise psicológica**

Conceito 0 – Não indicou nenhuma hipótese do estado emocional do avaliado ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Indicou corretamente apenas uma hipótese do estado emocional do avaliado, sem justificá-la.

Conceito 2 – Indicou corretamente apenas uma hipótese do estado emocional do avaliado e a justificou corretamente OU Indicou corretamente duas hipóteses do estado emocional do avaliado sem justificá-las.

Conceito 3 – Indicou corretamente duas hipóteses do estado emocional do avaliado, mas justificou corretamente apenas uma delas.

Conceito 4 – Indicou corretamente duas hipóteses do estado emocional do avaliado e as justificou corretamente.

### **QUESITO 2.6 – Conclusão**

Conceito 0 – Não apresentou parágrafo de conclusão nem forneceu recomendações sobre possíveis intervenções terapêuticas e adequações no ambiente de trabalho ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Apresentou parágrafo de conclusão, tendo fornecido apenas uma possível intervenção terapêutica e(ou) adequação a serem realizadas no ambiente de trabalho.

Conceito 2 – Apresentou parágrafo de conclusão, tendo fornecido duas ou mais possíveis intervenções terapêuticas e(ou) adequações a serem realizadas no ambiente de trabalho.