

- Cada um dos itens das provas objetivas está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, na **Folha de Respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **Folha de Respostas**, único documento válido para a correção das suas provas objetivas.
- Em seu caderno de provas, caso haja itens que avaliem **conhecimentos de informática** e(ou) **tecnologia da informação**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão e que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.
- Eventuais espaços livres — identificados ou não pela expressão “**Espaço livre**” — que constarem deste caderno de provas poderão ser utilizados para rascunho.

-- PROVAS OBJETIVAS --

-- CONHECIMENTOS BÁSICOS --

Texto CB1A1-I

O aforismo “o cliente sempre tem razão” é bastante conhecido e muito citado como argumento econômico. Justifica-se para manter a fidelidade dos consumidores a marcas e a lojas a fim de evitar que a insatisfação individual se torne uma indesejada propaganda negativa.

Será que, sob a ótica jurídica, a afirmativa corresponde à realidade? Não! O cliente (consumidor) só tem razão quando o direito, a lei, lhe dá amparo.

Invariavelmente, baseando-se em critério pessoal do que seria justo como solução para problema de consumo, o consumidor realmente acredita que possui o direito que alega e, dentro da sua lógica, passa a exigir determinado comportamento do fornecedor.

A expressão direito do consumidor tem sentido de conjunto de normas que regulam as relações entre consumidores e fornecedores; não significa necessariamente que o consumidor tem sempre direito de exigir a satisfação dos seus interesses.

Para ilustrar, cite-se o exemplo, recorrente, de uma pessoa que acredita poder, em qualquer circunstância, trocar um produto que acabou de adquirir simplesmente porque, chegando em casa, percebeu que não era exatamente aquilo que queria, preferia de outra cor ou até haver gastado o dinheiro com algo mais interessante. Para a lei, a troca ou devolução do dinheiro pago só é possível em situações bem concretas: promessa do vendedor de trocar ou devolver o dinheiro (art. 30 do Código de Defesa do Consumidor); vício do produto (art. 18); compra fora do estabelecimento físico (art. 49).

Daí a importância de que toda pessoa tenha uma noção básica de quais são os seus direitos e de como exigir a sua observância. Como é possível exigir respeito a sua condição de consumidor se não houver uma consciência mínima dos direitos?

Leonardo Bessa. *O cliente – nem sempre – tem razão!* In: *Metrópoles*. 20/06/2024.
Internet: <www.metropoles.com> (com adaptações).

A respeito das ideias veiculadas no texto CB1A1-I, julgue os itens subsequentes.

- 1 O autor do texto defende a ideia de que, na perspectiva jurídica, nem sempre o consumidor tem direito de exigir que seus interesses sejam satisfeitos.
- 2 O direito do consumidor é um conjunto de normas que regulamenta, entre outras ações, o comportamento do fornecedor conforme os anseios e desejos dos consumidores.
- 3 Segundo o texto, a expressão corrente ‘o cliente sempre tem razão’, apesar de comercialmente motivada, não condiz com a realidade determinada pelo arcabouço legal.

- 4 De acordo com o texto, ao reclamar seus direitos, os consumidores brasileiros usam um critério pessoal de justiça derivado de sua falta de conhecimento acerca das leis, dos seus direitos e de como eles devem ser observados.
- 5 De acordo com o autor do texto, a lei prevê situações específicas em que o consumidor pode solicitar ao fornecedor a troca de um produto ou a devolução do dinheiro gasto na compra de determinado produto.

Considerando os aspectos linguísticos do texto CB1A1-I, julgue os itens a seguir.

- 6 Seria mantida a correção gramatical e a coesão do último período do texto, caso a forma verbal “houver” fosse substituída por **houvesse**.
- 7 Nas orações em que ocorrem, as expressões ‘o cliente sempre tem razão’ (primeiro período do primeiro parágrafo) e “direito do consumidor” (primeiro período do quarto parágrafo) desempenham a mesma função sintática.
- 8 Prejudicaria a correção gramatical do texto a substituição do trecho “a marcas e a lojas” (segundo período do primeiro parágrafo) por **à marcas e à lojas**.
- 9 Caso o pronome “se”, em “baseando-se em critério pessoal do que seria justo” (terceiro parágrafo) fosse deslocado para imediatamente antes da forma verbal “baseando” — escrevendo-se **se baseando** —, seria mantida a correção gramatical da frase e lhe seria conferido maior grau de formalidade.
- 10 No terceiro parágrafo do texto, o vocábulo “que”, presente na oração “que alega”, é utilizado como elemento de coesão referencial e tem como referente o termo “o consumidor”.
- 11 As formas verbais “acabou”, “queria” e “preferia” (primeiro período do quinto parágrafo) são núcleos de orações cujos sujeitos são elípticos e referem-se ao termo “uma pessoa”.
- 12 No início do quinto parágrafo, a vírgula empregada após o verbo “ilustrar” é facultativa e sua supressão preservaria a correção gramatical do texto.

Texto CB1A1-II

A palavra ficção nos remete a histórias inventadas (total ou parcialmente). Pode ser uma fantasia, que envolva monstros, heróis ou fantasmas, pode ser uma ficção científica, que envolva tecnologias que vão muito além daquelas que existem hoje, e também pode ser um romance comum, totalmente realista, mas com enredo, personagens ou ambientes inventados.

Dessa forma, uma matéria jornalística jamais poderia ser considerada ficcional, já que um dos pilares do jornalismo é a busca pela verdade e a publicização das informações com precisão e veracidade. Um jornal que noticiasse ficções estaria ferindo um de seus princípios mais fundamentais.

Apesar de essa definição de ficção ser bem popular, os críticos e teóricos de cinema franceses Jacques Aumont e Michel Marie afirmam que a ficção é uma forma de discurso que faz referência a personagens ou a ações que só existem na imaginação daquele que a escreve ou lê. Segundo eles, a ficção não é uma mentira, mas um simulacro da realidade, uma das possíveis maneiras de se representar o real.

Assim, podemos dizer que todo relato é uma tentativa de representar a realidade por meio de palavras. Um relato de um acontecimento não é o próprio acontecimento em si. Os fatos ficam no passado, depois que acontecem. Qualquer tentativa de retomá-los no presente, por meio de uma história, será uma representação, será uma construção da mente de uma pessoa. Logo, será uma ficção.

Lucia Mascarenhas de Miranda. **A fronteira entre fato e ficção.**
In: **Ciência Hoje**, outubro de 2024.
Internet: <cienciahoje.org.br> (com adaptações).

Julgue os itens a seguir com base nas ideias apresentadas no texto CB1A1-II.

- 13 Os críticos e teóricos de cinema Jacques Aumont e Michel Marie caracterizam a ficção como um simulacro da realidade, em uma oposição explícita à visão comum nos meios acadêmicos segundo a qual a ficção é uma mentira.
- 14 No último parágrafo do texto, o autor conclui que, sendo a ficção uma representação da realidade, o relato de uma situação passada caracteriza-se como ficção.
- 15 A ficção é um tipo de discurso por meio do qual se apreende o real, atualizando-o por meio de palavras.
- 16 Os textos caracterizados como obras de ficção são bem delimitados e apresentam alcance reduzido.
- 17 De acordo com o texto, dada a natureza do jornalismo, matérias jornalísticas de natureza ficcional são inconcebíveis considerando-se a definição popular de ficção.

A respeito dos aspectos linguísticos do texto CB1A1-II, julgue os itens que se seguem.

- 18 A forma pronominal “a” empregada no trecho “que a escreve ou lê” (primeiro período do terceiro parágrafo) se refere ao termo “a ficção”, no mesmo período.
- 19 No primeiro parágrafo, as três ocorrências da forma verbal “pode” expressam sentido de possibilidade.
- 20 Na organização das ideias do primeiro parágrafo do texto, o conteúdo do segmento “mas com enredo, personagens ou ambientes inventados” se opõe à informação anterior segundo a qual a ficção pode ser representada por uma fantasia, uma ficção científica, ou um romance comum.
- 21 No primeiro período do terceiro parágrafo, a substituição do vocábulo “franceses” por **francês** preservaria a correção gramatical do texto, embora alterasse o seu sentido e as relações sintáticas do período.
- 22 A locução “já que” (primeiro período do segundo parágrafo) introduz, na oração em que se insere, valor de causa, podendo ser corretamente substituída por **uma vez que**.

- 23 Mantendo-se o sentido original e a correção gramatical do texto, o primeiro período do quarto parágrafo poderia ser reescrito da seguinte maneira: **Pode-se afirmar que, dessa forma, todo o relato trata-se de uma tentativa de representar a realidade por meio do uso de palavras.**

- 24 Dada sua função na oração, o termo “da mente” (quarto período do quarto parágrafo) pode ser substituído pelo adjetivo **mental**, sem prejuízo da correção gramatical e do sentido original do trecho.

Texto CB1A1-III

Aprendemos desde cedo que a linguagem verbal serve para comunicar e frequentemente dizemos que o importante é a comunicação. Quando se fala em comunicação, muitas vezes, pensamos que se está falando na transmissão de informações. Comunicar não se limita, entretanto, a transmitir informações. Realmente, há momentos em que desejamos apenas fornecer uma informação, mas, muito frequentemente, temos outros objetivos, como: dar uma ordem, expressar um sentimento, fazer um pedido, exercer algum tipo de influência, fazer o outro mudar de opinião...

O ser humano vive em sociedade, isto é, fazemos parte de grupos sociais e agimos em conjunto com nossos semelhantes; interagimos. Na verdade, é para interagir que nos comunicamos, falamos e escrevemos. Por isso, não podemos nos esquecer de que a comunicação, ou a interação, envolve mais do que simplesmente informação; envolve, sobretudo, alguma forma de ação sobre o outro.

Ana Lúcia Tinoco Cabral. **A força das palavras.**
São Paulo: Editora Contexto, 2010, p. 10-11 (com adaptações).

Considerando os aspectos textuais e linguísticos do texto CB1A1-III, bem como as ideias nele veiculadas, julgue os itens seguintes.

- 25 Seria mantida a correção gramatical do texto se o trecho “nos esquecer” (último período) fosse reescrito como **esquecer**.
- 26 No texto, rejeita-se a ideia comum de que o ato de comunicar, interagir, corresponde unicamente à transmissão pura e simples de informações.
- 27 Para atingir o seu propósito comunicativo, a autora constrói seu texto combinando as tipologias expositiva e narrativa.
- 28 No segundo período do primeiro parágrafo, as duas ocorrências do pronome “se” têm o papel de indeterminar os agentes responsáveis pela ação de falar.
- 29 Sem prejuízo da correção gramatical do texto, as palavras “é” e “que”, presentes no segundo período do segundo parágrafo, poderiam ser suprimidas.
- 30 No trecho “dar uma ordem, expressar um sentimento, fazer um pedido, exercer algum tipo de influência, fazer o outro mudar de opinião...” (quarto período do primeiro parágrafo), as vírgulas foram empregadas para separar expressões de caráter explicativo.

No que concerne ao processo licitatório, julgue os itens a seguir, de acordo com a Lei n.º 14.133/2021.

- 31 Pregão é a modalidade de licitação obrigatória para a aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.
- 32 Não se admite aposição de sigilo em relação aos atos praticados em processo licitatório, podendo haver apenas o diferimento da publicidade quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura.
- 33 A referida lei faculta à administração pública exigir, no edital de licitação, conforme disposto em regulamento, que um percentual mínimo da mão de obra responsável pela execução do objeto da contratação seja constituído por oriundos ou egressos do sistema prisional.
- 34 Nas licitações, o princípio da vinculação ao edital aplica-se à administração pública e aos licitantes.
- 35 A licitação será dispensável para a aquisição de materiais ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, já que é inviável a competição.

A respeito de agentes públicos e poderes administrativos da administração pública, julgue os próximos itens, considerando as disposições legais e o entendimento jurisprudencial do Supremo Tribunal Federal (STF).

- 36 O abuso de poder pode decorrer tanto de condutas comissivas quanto de condutas omissivas da administração e, em ambos os casos, a ilicitude atinge o ato administrativo.
- 37 O auxílio-natalidade somente será pago à servidora por motivo de nascimento de filho, não podendo o cônjuge ou companheiro servidor público, quando a parturiente não for servidora, auferir tal benefício.
- 38 É constitucional que a administração pública delegue poder de polícia a uma sociedade de economia mista de capital social majoritariamente público para fins de aplicação de multas de trânsito.
- 39 A investidura em uma função pública de livre nomeação e exoneração prescinde de prévia aprovação em concurso público.
- 40 Em qualquer caso, a administração pública deve proceder ao desconto dos dias de paralisação decorrentes do exercício do direito de greve pelos servidores públicos, em virtude da suspensão do vínculo funcional que da greve decorre, permitida a compensação em caso de acordo.
- 41 No exercício do poder regulamentar, pode o chefe do Poder Executivo tanto baixar um decreto para fiel execução da lei, quanto dispor, também por meio de decreto, sobre organização e funcionamento da administração federal, mesmo que isso implique aumento de despesa, criação ou extinção de órgãos públicos.

No que se refere ao ato administrativo, julgue os itens seguintes.

- 42 As presunções de veracidade e legitimidade do ato administrativo são absolutas, não se admitindo prova em contrário.
- 43 Resolução é uma espécie de ato administrativo por meio do qual os órgãos consultivos da administração pública emitem opinião sobre assuntos técnicos ou jurídicos de sua competência.
- 44 Segundo o STF, o ato que concede aposentadoria a servidor público é um ato administrativo complexo, pois depende da atuação do ente a que o agente é subordinado e da aprovação do Tribunal de Contas.
- 45 A competência para praticar um ato administrativo somente pode ser objeto de delegação ou avocação caso não seja uma competência exclusiva conferida a determinado órgão ou agente pela lei.

Acerca da responsabilidade civil do Estado, julgue os itens que se seguem.

- 46 A força maior é considerada causa excludente da responsabilidade civil estatal.
- 47 A responsabilidade civil por danos nucleares, tenham eles sido causados por ato comissivo ou omissivo, independe da existência de culpa.
- 48 Nos casos em que o réu tenha sido condenado criminalmente por erro judiciário, o trânsito em julgado da sentença condenatória impede que o Estado seja responsabilizado civilmente pelo referido ato judicial.
- 49 O direito de regresso do Estado contra o agente causador do dano depende da demonstração da conduta, do prejuízo causado ao terceiro e do nexo de causalidade entre o referido prejuízo e a conduta, sendo prescindível a comprovação de dolo ou culpa.
- 50 Para a caracterização da responsabilidade por omissão estatal, é necessária a violação de um dever jurídico específico de agir do Estado.

Espaço livre

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Com base nos critérios diagnósticos contidos no **Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais**, 5.^a edição revisada (DSM-V-TR), julgue os itens seguintes.

- 51** Uma das diferenças entre o transtorno de ansiedade generalizada (TAG) e o transtorno obsessivo compulsivo (TOC) é que o TAG envolve uma ansiedade ampla e persistente sobre diferentes aspectos da vida, enquanto o TOC é caracterizado por obsessões (pensamentos intrusivos) e compulsões (comportamentos repetitivos para aliviar essas obsessões).
- 52** O transtorno depressivo persistente pode ser diagnosticado quando os sintomas depressivos estão presentes de forma contínua por um período de seis meses, sem remissões de duração superior a dois meses.
- 53** O transtorno bipolar tipo II não é uma forma mais leve do transtorno bipolar tipo I.
- 54** Pode haver subdiagnóstico do transtorno depressivo maior quando a gravidade for leve, pois o funcionamento da pessoa, apesar de exigir um esforço acentuadamente aumentado, pode parecer normal, além de as queixas apresentadas nesse caso geralmente serem relacionadas a insônia ou fadiga em vez de humor deprimido ou perda de interesse.
- 55** No luto, há manifestação de humor deprimido persistente e incapacidade de antecipar felicidade ou prazer, enquanto no episódio depressivo maior, o afeto predominante inclui sentimentos de vazio e perda.

Em relação ao psicodiagnóstico, às técnicas de entrevista e aos testes psicológicos, julgue os itens a seguir.

- 56** No processo de psicodiagnóstico, o uso de testes psicológicos, que visam fornecer dados quantitativos e qualitativos sobre aspectos cognitivos, emocionais e comportamentais, é facultativo.
- 57** A entrevista lúdica diagnóstica, realizada com crianças, segue uma padronização rígida com a finalidade de conceituar o principal conflito atual do paciente, evidenciar as principais defesas e tornar manifestas as fantasias da criança quanto à doença, à cura e ao tratamento.
- 58** O genograma familiar, ferramenta gráfica construída em conjunto com o paciente e utilizada no processo de psicodiagnóstico, permite identificar padrões emocionais e comportamentais transmitidos através de gerações, auxiliando na compreensão das dinâmicas familiares.

Acerca do transtorno do espectro autista (TEA), julgue os próximos itens.

- 59** O *masking* e o treinamento de habilidades sociais no âmbito clínico reduzem comportamentos comuns ao autismo; todavia, enquanto o treinamento de habilidades sociais promove e estimula habilidades sociais de forma terapêutica, funcional e respeitosa, o *masking* é uma prática que aumenta a ansiedade e gera graves prejuízos emocionais para o indivíduo com TEA.
- 60** O diagnóstico de TEA deve ser desconsiderado quando realizado na vida adulta, uma vez que, por ser um transtorno do neurodesenvolvimento, ele deve ser diagnosticado obrigatoriamente durante a infância.

A personalidade pode ser considerada como um conjunto de características psicológicas com relativa estabilidade ao longo da vida do indivíduo, de modo a refletir um padrão de pensamentos, sentimentos e comportamentos relacionados às diferenças individuais. A esse respeito, julgue os itens subsequentes.

- 61** A característica essencial do transtorno de personalidade *borderline* é um padrão difuso de grandiosidade, necessidade de admiração e falta de empatia, que surge no início da vida adulta e está presente em vários contextos.
- 62** A bateria fatorial de personalidade (BFP), baseada no uso de técnicas projetivas, é o principal instrumento para a avaliação de personalidade na prática clínica de psicologia.
- 63** No modelo dos cinco grandes fatores (CGF) de personalidade, o fator socialização descreve o nível típico de interações sociais, considerando os seguintes aspectos: em que as pessoas se engajam; quanto buscam estabelecer contato umas com as outras; quanto se sentem à vontade para falar sobre si mesmas; se preferem fazer tarefas de forma coletiva ou solitária; e quanto elas conseguem se dirigir a outras pessoas para manifestar seus interesses e lutar pelos seus direitos.

A respeito da entrevista de devolução das informações do psicodiagnóstico, julgue os itens que se seguem.

- 64** No caso de criança, adolescente ou adulto dependente, a devolução de informações relativas ao psicodiagnóstico não deve ser direcionada exclusivamente aos seus pais ou responsáveis, pois os próprios avaliados também têm direito a esse momento de processamento.
- 65** A devolução das informações do psicodiagnóstico deve ficar circunscrita a uma única entrevista, não devendo ser ampliada.

Lucas, com 6 anos de idade, chegou para avaliação médica com fortes dores nas pernas, febre e cansaço extremo. Após exames e investigação exaustiva, a criança recebeu o diagnóstico de leucemia e precisou ser hospitalizada para início imediato do tratamento. A família teve de se organizar para acompanhar a criança e rever a rotina global, uma vez que Lucas não tinha alta prevista para os próximos dias.

Considerando o caso clínico precedente e o papel do psicólogo no contexto hospitalar, julgue os itens seguintes.

- 66** No caso de Lucas, é adequado que o psicólogo responsável aplique o instrumento de avaliação neuropsicológica breve (NEUPSILIN) para avaliação e rastreamento de transtorno psicológico.
- 67** O papel do psicólogo da saúde no contexto hospitalar em questão consiste, entre outros aspectos, na avaliação e no tratamento de transtornos comportamentais associados ao adoecimento, com ênfase na promoção da saúde e prevenção de agravos.
- 68** No modelo biopsicossocial de atendimento, o acometimento de Lucas seria compreendido a partir de um viés multicausal e multideterminado.
- 69** Fundamentado no modelo médico, o papel do psicólogo, no caso de Lucas, é identificar e tratar qualquer transtorno psicológico que a criança possa vir a desenvolver em decorrência do adoecimento, excluindo-se fatores emocionais adjacentes.
- 70** Diferentemente do que ocorre na esfera clínica, o enfoque da atuação do psicólogo no campo hospitalar deve se restringir ao estado atual de Lucas e às especificidades da doença diagnosticada.

No que se refere à psicopatologia, ao abuso de substâncias e ao papel do psicólogo, julgue os itens a seguir.

- 71** De acordo com a teoria cognitivo-comportamental, a autoeficácia é um fator importante no tratamento da dependência química.
- 72** O diagnóstico de transtorno por uso de álcool prevê um padrão comprometido de consumo dessa substância, com a incidência de alguns critérios — a exemplo do desejo persistente e dos esforços malsucedidos para reduzir ou controlar o uso de álcool —, que devem se manifestar durante um período referente a, no mínimo, seis meses.
- 73** Apesar de o transtorno por uso de álcool apresentar um curso variável, ele é uma condição tratável marcada pela ingestão diária de bebidas alcóolicas, mesmo que em pequenas doses.
- 74** Na dependência química, o terapeuta cognitivo-comportamental tem o objetivo central de modificar as crenças disfuncionais, minimizando o *craving* e interrompendo o uso, ou prevenindo as situações de recaída.
- 75** Para o modelo cognitivo-comportamental, os fatores sociais e biológicos estão associados ao uso experimental de substâncias e à manutenção desse consumo.

Sérgio, com 19 anos de idade, sempre foi um rapaz calmo e tranquilo. Apesar de tímido, tinha muitas amizades. Participava de um grupo religioso onde conheceu sua primeira namorada. Após um desentendimento com ela, resolveu sair com um colega recém-chegado ao grupo da igreja. Pouco tempo depois, chegou em casa muito agitado, falante, confuso e transpirando muito. De acordo com o relato materno, “estava com uma feição que nunca tinha visto. Tinha olhos arregalados, não falava coisa com coisa. Parecia fraco. Chegou a vomitar”. A família, estranhando o quadro, ligou para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Sérgio, então, foi atendido por uma equipe multidisciplinar e encaminhado para o serviço especializado.

Considerando a situação hipotética precedente, julgue os itens subsequentes.

- 76** É correto concluir que Sérgio apresenta quadro de transtorno mental induzido por estimulante, para o qual são indicadas técnicas de aconselhamento psicológico.
- 77** Sérgio apresenta critérios suficientes para o diagnóstico de transtorno de ansiedade generalizada (TAG).
- 78** No caso de Sérgio, a análise clínica é condição necessária e suficiente para a compreensão da gravidade e para a avaliação do grau de urgência da intervenção.
- 79** Os olhos arregalados, a transpiração e a agitação apresentados por Sérgio são condizentes com o diagnóstico de transtorno do pânico.
- 80** A fim de que se possa compreender a complexidade da crise de Sérgio, é fundamental que a equipe avalie a dimensão clínica, a rede de suporte e enfrentamento e sua posição subjetiva.

Determinada organização conta com diversos cargos em sua estrutura, distribuídos tanto nas filiais quanto na matriz. Em cada filial, há funções que envolvem a realização dos serviços prestados pela empresa; na matriz estão as funções que correspondem às áreas responsáveis pelo funcionamento do negócio. Todas as vagas são primeiramente divulgadas por meio de um aplicativo denominado *Conectize*, que pode ser acessado por todos os empregados. Em relação à seleção e ao desenvolvimento de lideranças, a organização busca indivíduos que possuam um bom relacionamento em equipe e interpessoal, boa comunicação e facilidade para negociação. Podem ser selecionados profissionais que já trabalham na organização ou que não fazem parte do quadro de funcionários. Com o intuito de acompanhar o desempenho dos funcionários, a organização adota um processo periódico de avaliação de desempenho: são avaliados, quadrimestralmente (e, de maneira mais informal, diariamente), quesitos como comprometimento, satisfação, respeito às normas e aos procedimentos organizacionais, assiduidade, relacionamento interpessoal, proatividade e produtividade. Os funcionários reclamam de conflitos entre as áreas e de supervisores que não dão a devida atenção para agressões verbais entre colegas de áreas diferentes. Além disso, há rivalidade entre equipes de vendas quanto ao alcance das metas estipuladas pela empresa. Os funcionários avaliam que a organização parece incentivar esses atritos, afirmando que a competição é benéfica para as vendas.

A partir da situação hipotética apresentada, julgue os itens a seguir.

- 81** Na situação hipotética em tela, a promoção de um clima de segurança psicológica poderia melhorar o desempenho das equipes.
- 82** Conforme as informações apresentadas, a organização adota uma atuação estratégica de pessoas.
- 83** A referida organização realiza recrutamento interno para processos seletivos.
- 84** Os conflitos mencionados na situação hipotética configuram-se como conflitos de tarefas.
- 85** A avaliação de desempenho na organização em questão é baseada em resultados.

A respeito dos processos educativos e de aprendizagem nas organizações, bem como das múltiplas competências, julgue os itens que se seguem.

- 86** As competências humanas são desenvolvidas por eventos de aprendizagem formal e informal.
- 87** Equipes autogerenciadas apresentam a metacompetência de suprir os conflitos identificados entre seus membros nas organizações de trabalho.
- 88** Na avaliação baseada em competências, uma competência relevante para um trabalho específico deve ser utilizada para determinar a eficácia de um indivíduo.
- 89** Manejo de sistemas de informação e autogestão são exemplos de competências comportamentais.
- 90** A aprendizagem continuada requer que os profissionais de gestão de pessoas avaliem correntemente as competências individuais dos funcionários.
- 91** O mapeamento de competências consiste no entendimento e na sistematização do leque de habilidades esperadas e desenvolvidas nos profissionais de uma empresa.

A atuação do psicólogo em organizações envolve o estudo das relações entre o trabalho e a saúde mental dos trabalhadores, alinhando-se prevenção e identificação de fatores de risco a aspectos psicossociais do trabalho. A respeito desse assunto, julgue os itens seguintes.

- 92** No âmbito do trabalho, sentimentos de simpatia e atração provocam aumento de interação, o que repercute negativamente na saúde ocupacional.
- 93** Compreender o processo de regulação ou estruturação das ações dos membros do grupo é prescindível para a realização de intervenções em grupos de trabalho.
- 94** Os jogos de reconhecimento são capazes de transformar o sofrimento em prazer nas atividades de trabalho.
- 95** A psicodinâmica do trabalho busca compreender como os indivíduos constroem significados e sentidos em relação ao trabalho e como esses significados afetam sua subjetividade e sua saúde.

Determinada empresa multinacional que atua no ramo de telecomunicações possui filiais em vários países, cada uma com seus próprios clima e cultura organizacionais. A matriz da empresa se localiza na Alemanha, onde a cultura é mais voltada para resultados, além de haver maior nível de planejamento, controle, obediência a normas, competitividade e individualismo. A filial do Brasil tem uma cultura mais voltada para relacionamentos, cooperação e coletivismo.

Tendo a situação precedente como referência e considerando o processo de diagnóstico, intervenção e desenvolvimento organizacionais, julgue os itens subsequentes.

- 96** Uma intervenção direcionada para resultados, caso fosse implantada por um diretor oriundo da matriz, traria conflitos e teria impacto negativo sobre o clima organizacional das filiais, independentemente da forma como o processo fosse efetuado.
- 97** A cultura organizacional da referida multinacional pode ser compreendida por meio de normas formais registradas nos seus documentos organizacionais.
- 98** A implementação, na referida empresa, de uma política de imersão no trabalho seria uma estratégia produtiva para o desenvolvimento de um clima organizacional positivo.
- 99** Quando da integração de novos membros à referida organização, a sua socialização implicará a orientação em relação à cultura organizacional da empresa.
- 100** Fatores de caráter étnico fornecem material para o sistema psicológico no qual a cultura organizacional da referida empresa está situada.

A respeito de avaliação e gestão de desempenho, julgue os próximos itens.

- 101** O BSC (*balanced scorecard*) foi a estratégia adotada na gestão pública para que se pudesse ampliar a política de gestão organizacional de desempenho, aproximar a avaliação 360° das medidas financeiras tradicionais e, assim, unir as perspectivas de desempenho individual aos resultados organizacionais.
- 102** As políticas de avaliação de desempenho das organizações não devem contemplar as ações descrever cargos e promover desligamentos.
- 103** No âmbito institucional, a gestão de desempenho objetiva desenvolver servidores e gestores e dar sentido de continuidade, melhoria e sustentabilidade às práticas de gestão; no âmbito individual, espera-se que o desempenho no contexto de trabalho manifeste-se por meio de comportamentos, realizações e resultados.
- 104** Acordo de desempenho, acompanhamento de desempenho, avaliação de desempenho e planos de desenvolvimento individual são práticas de gestão de desempenho adotadas apenas para servidores que estejam em estágio probatório e servidores de carreira.
- 105** Cabe aos setores de gestão de pessoas de cada órgão da administração pública a normatização da forma como se dará a avaliação de desempenho nos casos atípicos, deliberando sobre situações que envolvam servidores no topo da classe e do padrão de suas carreiras, servidores cedidos, servidores requisitados e servidores sem vínculo com o órgão de lotação.
- 106** A gestão de desempenho é um processo ancorado, por um lado, na gestão estratégica organizacional, e, por outro, na gestão por competências.
- 107** Representam novas tendências da gestão de desempenho para melhoria da avaliação de desempenho dos servidores públicos as práticas de autoavaliação e de heteroavaliação.
- 108** O funcionamento eficiente da avaliação de desempenho por competências independe da garantia de condições tecnológicas e informatizadas, uma vez que o processo não deve se limitar à realização de avaliações *online*, sendo mais prioritário o estabelecimento de metas claras, com indicadores objetivos, para cada equipe e área da instituição.

Em relação à gestão de pessoas no setor público e suas tendências e gestões atuais, julgue os itens subsequentes.

- 109** A gestão de pessoas no setor público deve aderir às práticas de *compliance* para garantir a aplicação dos princípios da impessoalidade e da publicidade, os quais se relacionam ao compromisso público de que todos os atos estejam amparados no ordenamento jurídico.
- 110** A escolha das lideranças é uma ação fundamental para a gestão estratégica de pessoas, uma vez que são as lideranças das organizações que estarão envolvidas nos processos de tomada de decisões.
- 111** As novas tendências de gestão organizacional, ao fomentarem a renovação das estratégias de gestão de pessoas, devem visar ao lucro como uma dimensão a ser atendida nas práticas e políticas públicas.
- 112** Na gestão pública, as lideranças são, muitas vezes, selecionadas pelos governos eleitos para implementarem o plano escolhido pela sociedade na eleição, sendo as posições ou os postos de trabalho de média e baixa liderança comumente reservados para servidores de carreira.

Julgue os próximos itens, relativos ao recrutamento e à seleção no serviço público.

- 113** A vinculação de profissionais por meio da terceirização é uma realidade duradoura e permanente na administração pública.
- 114** A composição da força de trabalho no setor público é o exemplo maior de inovação em gestão de pessoas, pois as organizações públicas, por poderem escolher quem irá compor sua força de trabalho e conduzirem processos de seleção personalizada, potencializam os princípios da gestão por competências.
- 115** A divulgação de oportunidades e vagas e o fortalecimento do recrutamento interno no serviço público por meio da gestão de currículos e da captação interna de profissionais ampliaram a mobilidade da força de trabalho.
- 116** A adoção de políticas de cotas afirmativas em concursos públicos revelou que a realização de processos seletivos públicos é uma estratégia fundamental de promoção de igualdade e consciência democrática.
-

No que concerne à rotação de pessoal e ao absenteísmo, julgue os itens subsecutivos.

- 117** Com o aumento da realização de concursos unificados no Brasil, que têm elevado o número de inscritos, a projeção de rotatividade para o setor público se eleva, exigindo-se investimentos em estratégias de desenvolvimento de pessoas.
- 118** Entre as causas de absenteísmo estão os problemas familiares e financeiros, as condições do ambiente de trabalho e as questões relativas à mobilidade urbana.
- 119** O absenteísmo-doença é definido como a ausência ao trabalho decorrente de uma incapacidade do indivíduo — excetuando-se os casos de gestação e prisão —, que pode ser atribuída a uma doença ou a uma lesão acidental.
- 120** Elevadas taxas de absenteísmo podem ser indicativas de ambientes de trabalho que oferecem riscos psicossociais aos trabalhadores.
-

Espaço livre
