

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE - FARN
ESPECIALIZAÇÃO EM AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

ALINE MARIA DE MOURA LAURINDO XAVIER

**AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA NO CONTEXTO PROFISSIONAL NO
SERVIÇO PÚBLICO**

NATAL / RN
2011

ALINE MARIA DE MOURA LAURINDO XAVIER

**AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA NO CONTEXTO PROFISSIONAL NO
SERVIÇO PÚBLICO**

Monografia apresentada como requisito
Parcial para obtenção do título Especialista em
Avaliação Psicológica da Faculdade Natalense
Para o Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte - FARN

Orientador: Georgia Martins Baeta Neves

NATAL / RN
2011

ALINE MARIA DE MOURA LAURINDO XAVIER

**AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA NO CONTEXTO PROFISSIONAL NO
SERVIÇO PÚBLICO**

Monografia apresentada à Faculdade Natalense Para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito para a conclusão da Especialização em Avaliação Psicológica

Natal, _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Prof(a) Georgia Martins Baeta Neves

Ao meu esposo,
Meu maior incentivador.

AGRADECIMENTOS

Aos professores pela colaboração.

Aos funcionários da Biblioteca da FARN, pela atenção.

Aos meus amigos de curso, pela amizade e disposição.

A única coisa de que precisamos para nos tornar bons filósofos é a capacidade de nos admirarmos com as coisas.

Jostein Gaarder

RESUMO

Aborda-se a avaliação psicológica no contexto profissiográfico no serviço público. Verifica-se a contextualização do trabalho no mundo contemporâneo, e seu sentido para os indivíduos. Questiona-se o atual modelo de seleção de pessoal que ocorre nos concursos públicos que não dispõem desta avaliação em todos os processos seletivos. Como metodologia de pesquisa adotou-se a revisão bibliográfica. Ressalta-se a avaliação psicológica, o estresse no trabalho e a importância sobre perfil profissional. Aponta os desafios enfrentados pelos psicólogos diante desta prática e a legislação específica sobre o assunto.

Palavras-Chave: Avaliação psicológica. Serviço público. Processo seletivo. Perfil profissiográfico.

ABSTRACT

Deals with the psychological evaluation, in the context professional profile in public service. There is a contextualization of the work in the contemporary world and its meaning to individuals. Objections to the current model of personnel selection, that occurs in public procurement that do not have this evaluation in all selection processes. As a research methodology adopted is the literature review. We stress the psychological evaluation, job stress and importance on professional profile. It sets out the challenges faced by psychologists before this practice and specific legislation on the subject.

Keywords: Psychological evaluation. Public service. The selection process. Profile professional.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
2 O TRABALHO E A SOCIEDADE.....	13
3 OS SENTIDOS DO TRABALHO.....	18
4 O ESTRESSE NO TRABALHO.....	21
5 AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA.....	25
6 AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA E SELEÇÃO DE PESSOAL.....	29
7 O PERFIL PROFISSIONAL E O SERVIÇO PÚBLICO	34
8 A IMPORTÂNCIA DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA NOS CONCURSOS PÚBLICOS.....	38
9 OS DESAFIOS PROFISSIONAIS DO PSICÓLOGO FRENTE A SELEÇÃO PARA CONCURSOS PÚBLICOS	41
10 CONCLUSÃO.....	45
REFERÊNCIAS.....	49

1 INTRODUÇÃO

A avaliação psicológica é um processo de coleta de dados, na qual, inclui métodos e técnicas de investigação, dentre eles os testes psicológicos, que são instrumentos de uso exclusivo dos psicólogos. Esses instrumentos são de grande utilidade para os profissionais da área fornecendo informações importantes sobre os indivíduos que se submetem a esse processo.

Uma avaliação se faz necessária para o contexto organizacional ou mesmo da clínica, porém há que se ter cuidado com o uso do instrumento para não rotular os indivíduos, prejudicando assim aqueles que se submetem a avaliação. Os testes psicológicos são grandes aliados dos profissionais da psicologia, estes instrumentos são capazes de fornecer informações específicas acerca daquilo que se deseja investigar.

Os desafios do mundo contemporâneo trazem reflexão e discussão sobre os rumos do universo profissional, seja enquanto psicólogo que atua diretamente com a psicologia, seja como um sujeito que também constrói parte da história de um saber científico.

Nas atuais organizações os padrões de comportamento, de exercício profissional e de produção, são cada vez mais rápidos e exigem mais e mais dos trabalhadores. É visível a mudança de comportamento dos indivíduos em seus locais de trabalho, bem como as mudanças de padrões de relações profissionais, e do contexto organizacional como um todo. A automação e a economia mundial ditam as regras da produção e do comportamento humano. Há uma mudança constante e contínua do espaço profissional.

E é neste contexto que a psicologia está inserida na empresa, selecionando, avaliando, contribuindo para as transformações profundas no setor de recursos humanos, que desenvolve inúmeras atividades em busca de uma atuação sempre atualizada perante a mutação intensa do mundo globalizado.

Neste estudo pretende-se refletir sobre a importância da avaliação psicológica para o processo seletivo em concursos públicos, com ênfase no perfil profissiográfico, que o candidato possui, assim como o perfil da vaga ofertada.

O mercado cada vez mais competitivo exige competências técnica e interpessoal de maneira que tanto as condições pessoais, quanto as habilidades técnicas, irão contribuir significativamente com a determinação do espaço de trabalho profissional.

A transformação radical do trabalho trouxe consigo muitas mudanças sociais e que por vezes comprometem a saúde mental de alguns trabalhadores, visto que há atualmente certo

mal estar profissional que a globalização está criando em milhões de trabalhadores, como por exemplo, o estresse.

A psicologia tem um papel fundamental no universo das organizações, com a responsabilidade de uma ciência crítica e comprometida eticamente, colocando-se a serviço não apenas das empresas, mas também dos trabalhadores.

O estresse no trabalho pode ser fruto de diversas situações, entre as quais se destacam: o desemprego, a fragmentação do trabalho, a precariedade do emprego, as más condições de trabalho, a insatisfação laboral e o assédio psicológico no trabalho. Estas causas podem ser potencializadas pela globalização e pela desregulação do trabalho.

O emprego hoje apresenta algumas características de intensa cobrança e necessidade de uma formação acadêmica e de experiência cada vez maior. As condições de trabalho estão se modificando, e dia a dia, representam novas formas de apresentação, e de uma maneira muito intensa e muito rápida.

Talvez haja uma fragmentação da instituição do trabalho e seu contexto esteja se modificando para atender as necessidades do mundo contemporâneo.

Provavelmente por alguns destes fatores hoje a procura pelo serviço público no Brasil seja tão intensa, os profissionais buscam estabilidade no mercado de trabalho, bem como a garantia dos seus direitos trabalhistas que por vezes são negligenciados em algumas organizações. Há inclusive um mito do sonho da carreira pública e os cursos preparatórios para este fim demonstram com um número crescente de alunos, o quanto esta situação é uma realidade no país hoje.

O exercício profissional a partir de uma seleção pública por vezes pode produzir estresse e descontentamento no servidor, ao ponto de o mesmo não se sentir confortável e útil no seu dia a dia de trabalho.

Certamente quando é realizada a avaliação psicológica antes da investidura no cargo, é possível que o candidato demonstre seu perfil e conseqüentemente este, possa ser direcionado para o serviço que lhe é mais adequado. Este estudo, portanto pretende abordar estas questões, levando em consideração o contexto do trabalho, seus sentidos, o estresse no trabalho, e a avaliação psicológica como um instrumento científico que contribui significativamente com a seleção de pessoal.

Várias são as áreas de interesse profissional que atraem os possíveis candidatos para o serviço público, educação, saúde, justiça, trânsito, contabilidade, engenharia, assistência social, entre outras. Os candidatos passam por um longo período de investimento emocional, com horas de estudo, recrutamento e uma seleção exigente com várias etapas, inclusive em

alguns, com avaliação psicológica durante o processo, e enfim a vaga tão esperada é conquistada.

Porém o serviço público nem sempre é a realização pessoal do profissional que tanto se preparou e investiu em uma carreira definitiva. Alguns processos seletivos não dispõem do recurso da avaliação psicológica, o que certamente comprometerá a seleção, podendo gerar insatisfação no servidor ou descontentamento do gestor, que contava com o suporte do profissional amplamente preparado para enfrentar uma concorrência tão acirrada.

Nesses casos os profissionais podem passar por momentos de insatisfação e seguirem executando uma tarefa que não esperavam ou que os levam a uma sensação de desmotivação. O que chama atenção nesta situação é que, o indivíduo almeja a realização profissional e pessoal, bem como estabilidade e uma remuneração coerente com seu exercício de trabalho, mas o fato de não ter sido submetido a avaliação psicológica compromete sua rotina de profissional.

Estes aspectos serão discutidos ao longo do estudo, com o propósito de apontar a importância fundamental da avaliação psicológica durante a seleção de pessoal, visto que este procedimento é legalmente amparado por Decreto Federal e normatizado pelo Conselho Federal de Psicologia.

Há também um fato significativo neste processo, alguns funcionários públicos apesar de terem se dedicado imensamente para a conquista da vaga no processo seletivo, demonstram um excelente currículo, mas não possuem perfil psicológico para a investidura no cargo, mas são mantidos nele assim mesmo, já que a estabilidade lhes confere este direito.

Ao justificar este estudo é possível perceber que o tema seleção de pessoal, com avaliação psicológica para os concursos públicos, é amplo, traz em seu contexto implicações éticas, e um vasto mercado de trabalho e possibilidades para o Psicólogo.

Estudar as questões que estão envolvidas na avaliação psicológica para uma seleção de pessoal coerente, faz-se necessária por que questiona um sistema que se perpetua e que de fato não possibilita aos candidatos uma avaliação de qualidade, visto que nem todos os cargos públicos exigem esta avaliação como parte do processo seletivo.

O problema desse estudo consistiu em questionar estes processos seletivos que não abrangem a avaliação psicológica como parte integrante deste evento. Ao compor esta investigação objetivou-se compreender como é possível ser contratado e efetivado em um cargo no serviço público sem passar por uma avaliação psicológica de qualidade, conferindo sérios prejuízos aos futuros trabalhadores e ao sistema.

Para o alcance desse objetivo percorreram-se os objetivos específicos: conhecer os sentidos do trabalho e a importância psicológica para o indivíduo; investigar a avaliação psicológica como um procedimento técnico científico e discutir a importância e a necessidade de avaliação psicológica como parte do processo seletivo em concursos públicos.

O trabalho inicialmente referiu-se ao escopo da temática em questão, buscando revelar os referenciais teóricos estudados na composição do tema e o que se pretendeu investigar, recorrendo a autores que discorrem sobre: o trabalho e a sociedade, a avaliação psicológica, o estresse no trabalho, os processos seletivos, a Psicologia como ciência que se aplica ao contexto das organizações e referenciais do Conselho Federal de Psicologia.

Por fim, teve-se as considerações finais sobre o tema investigado, as devidas análises e sugestões, imprescindível para profissionais da área, que buscam um trabalho efetivo e de qualidade, que seja reflexo de uma formação que se solidifica diariamente e que está preparada para os desafios da avaliação psicológica.

2 O TRABALHO E A SOCIEDADE

A história dos esforços humanos para subjugar a natureza é também a história da subjugação do homem pelo homem.

Max Horkheimer

O conceito de trabalho tem sido transformado ao longo do tempo, trazendo consigo as mais variáveis traduções. É um tema amplo e de interesse de várias ciências, e é considerado algo ligado a existência do próprio ser humano. A atividade realizada pelo homem a fim de buscar o seu sustento é em si uma tarefa contínua e que ao longo do tempo foi sendo aperfeiçoada, chegando ao conceito de trabalho globalizado no mundo contemporâneo.

O exercício do trabalho não constitui apenas o sustento do homem e de sua família, existe toda uma complexidade que o envolve e que traz para a humanidade certa dificuldade para defini-lo. O trabalho engloba uma ação ou ocupação do indivíduo, na qual, esteja envolvida uma atividade física ou intelectual, com um caráter remunerado e que produza algo economicamente útil para a sociedade (LEME, 2007).

Em sociedades primitivas e sem a presença do Estado, havia uma característica básica que as definiam, não havia a necessidade de acumular riquezas, a natureza era provedora de todos os bens necessários. O comportamento desta sociedade era voltado para a caça, pesca e colheita de alimentos, o que resultou em uma atividade que quase não exigia esforço, ou seja, o trabalho era essencialmente de subsistência (FIORELLI, 2007).

Na Grécia antiga a sociedade também não estava estruturada ou voltada para o trabalho, havia a escravidão, que era a força geradora de alimentos e tarefas domésticas. Em Roma também havia mão de obra escrava e não se buscava o trabalho como um meio de vida. Com o advento do Cristianismo o trabalho começa a adquirir importância e prestígio, com a censura ao ócio (RODRIGUES, 2009, p. 61).

O Capitalismo surge trazendo um novo conceito de trabalho, com mudanças significativas, que ocorreram de maneira paulatina, levando a humanidade à Revolução Industrial, este processo foi longo e realmente transformou a sociedade. Surge assim o acúmulo de riquezas, o desenvolvimento econômico e social, a produção e o lucro. A partir de então o trabalho passa a ser visto como algo capaz de gerar e acrescentar bens, sem deixar de

observar que as classes sociais passam a ser definidas pelo cunho financeiro. Há de fato uma grande mudança que vem culminar em nossos dias, apontando para um novo horizonte, globalizado, moderno e com indefinições variadas sobre o rumo do homem e do trabalho (SANT`ANNA ; KILIMNIK, 2011).

O trabalho aos poucos vai sendo percebido além de sua conotação financeira e ocupacional, como algo que insere o homem em um contexto social de pertencimento ou de exclusão, passa a ser parte integrante da vida do ser humano, como sendo um dos componentes da sua subjetividade. É concebido na sociedade moderna como uma necessidade de importância essencial, fazendo com que o indivíduo se realize, além de ser fonte de renda e de vínculo com o meio (RABAGLIO, 2005).

Para Bernal (2010), na sociedade atual o trabalho cumpre uma série de funções:

Integrativa: Dando sentido à vida, e realização pessoal, formando assim a identidade e autoestima.

Prestígio Social: Este atualmente depende da função exercida no trabalho.

Identidade Pessoal: Autoimagem e o olhar do outro a partir da profissão exercida.

Econômica: Obtenção dos ganhos financeiros e o sustento, além da capacidade de gastar e comprar bens.

Contato Social: A principal fonte de oportunidades para as relações sociais.

Estruturar o Tempo: Funciona como marcador do calendário, feriados, dias semanas, meses, e inclusive horário.

Manter o indivíduo sob uma atividade mais ou menos obrigatória: O trabalho regula a vida das pessoas, ao ponto que se estiverem desempregadas ou aposentadas, não sabem como agir e podem desenvolver episódios depressivos.

Fonte e oportunidade para desenvolver habilidades e destrezas: Sem trabalho não há como colocar em prática os conhecimentos adquiridos.

Transmissão de normas, crenças e expectativas sociais: Desempenha uma função social, emitindo valores, normas e cultura.

Proporciona poder e controle: O exercício do poder é amplamente disputado no ambiente de trabalho, o controle e a defesa de interesses pessoais (BERNAL, 2010, p. 28 e 29).

O conceito de trabalho perpassa por diversos momentos históricos e sociais da humanidade, e depende muito de como a sociedade está organizada e buscando satisfazer suas necessidades, embora o trabalho seja hoje considerado fator primordial na vida das pessoas, não se pode esquecer de que o capitalismo tem papel fundamental neste contexto e nas diversas formas de se pensar em trabalho. A existência humana e a sua subjetividade não podem ser reduzidas apenas a atividade laboral, há outros fatores ali envolvidos e que podem levar o ser humano a um grande sofrimento psíquico (CANSIAN, 2011).

É possível considerar que o trabalho assumiu diversos conceitos ao longo do tempo e que foi gradativamente se adaptando às necessidades do capitalismo, e assim se transformando dia após dia. No mundo dito globalizado as tecnologias são responsáveis pelas mudanças atuais, produzindo com isso mais e mais transformações, o trabalho pode ser considerado em nossos dias mais flexível que a vinte anos atrás, a mão de obra está mais fragmentada e há indiscutivelmente uma maior individualização das condições do trabalho. Essas alterações certamente levam a uma mudança social, que pode gerar desemprego, ou a precariedade na atuação profissional, e ainda ao adoecimento do trabalhador (FIORELLI, 2007).

Com a transformação do trabalho chegamos ao mundo globalizado, exigente, técnico e com profissionais bem preparados para enfrentar o mercado de trabalho, o nível de conhecimento exigido hoje na sociedade para a atividade profissional é prova das diversas mudanças ocorridas ao longo do tempo para conseguir um emprego. A globalização trouxe conseqüências para a sociedade atual, sejam profissionais, como o desemprego; sociais, como a desigualdade e psicológicos como o estresse do trabalho ou a incerteza (RODRIGUES, 2009).

Esta forma moderna do mercado mundial, que emprega muitos profissionais e que também os limita e controla. Lugar por onde circula um intenso fluxo monetário, com movimento de diversas mercadorias, incrementando a produção de bens, com o objetivo de elevar o nível de vida coletiva, multiplicando os lucros e produzindo cada vez mais, é o que Bernal (2010), define como globalização.

Bernal (2010) considera ainda que, esta globalização é fonte real de vários problemas que afetam a sociedade moderna, para ele, a economia substitui a política, a moral e a ética, e tudo pode ser mensurado pelo lucro, que institui a sociedade do consumo, criando necessidades que levem o trabalhador a sempre produzir e trabalhar mais, para continuar perpetuando o ciclo capitalista.

O trabalho está circundado de relações, sejam profissionais ou não, as pessoas que trabalham necessitam, pelo caráter de sua tarefa, relacionar-se com os demais. Na execução da atividade profissional, o indivíduo desempenha papéis variados, dependendo da função que executam ou do meio em que estão inseridos. Há relacionamentos entre iguais, superiores e subalternos, estas relações constituem eventos diários e contínuos na vida do trabalhador (SANT`ANNA ; KILIMNIK, 2011).

Para França (2010), as relações de trabalho constituem a particular forma de relacionamentos que se verifica entre os agentes sociais que ocupam papéis opostos e

complementares no processo de produção econômica: os trabalhadores, que detêm a força de trabalho capaz de transformar matérias-primas em objetos socialmente úteis, adicionando-lhes valor de uso; e os empregadores, que detêm os meios para realizar esse processo. Esta definição deixa de ser tão simples quando se verificam através do desenvolvimento histórico das relações de produção na sociedade capitalista as inúmeras e diversas possibilidades de concretização que assumem as categorias sociais ocupadas por ambos os agentes. Ela se presta, entretanto, para ressaltar que, independentemente da complexidade de aspectos assumidos em cada situação peculiar, as relações do trabalho são determinadas pelas características das relações sociais, econômicas e políticas da sociedade abrangente.

As atividades de trabalho são fundamentais nas relações humanas. Isso permite afirmar que as transformações do mundo do trabalho, ao longo do tempo, acarretaram diferentes formas de subjetivação, ou seja, o desenvolvimento emocional e cognitivo das pessoas, e de constituição dos agrupamentos humanos e da sociedade como um todo (ZANELLI, 2002).

No plano psicológico, além da esfera profissional, as pessoas são diretamente afetadas em seus valores e em projetos de vida. As mudanças no universo do trabalho produziram novas demandas nas relações deste mesmo exercício que é trabalhar (ZANELLI, 2002).

As relações de trabalho em nosso mercado contemporâneo têm apresentado um caráter evolutivo, ou seja, já existem organizações que buscam maior responsabilidade a esse respeito, apontando para uma discussão filosófica em prol de um equilíbrio entre a necessidade da força de trabalho e do capital (LEME, 2007).

A Psicologia enquanto ciência trouxe muitas contribuições para a produção teórica do trabalho e do universo das organizações. Os profissionais da área têm buscado várias alternativas de atuação, que possam favorecer o ambiente da organização. Esta ciência está inserida no campo do trabalho e tem demonstrado o quanto é capaz de produzir conhecimento e desenvolver técnicas que possam ser utilizadas em benefício do trabalhador, da empresa e da comunidade. Porém esta tarefa não é simples, exige dedicação, empenho e uma visão crítica do fazer psicologia em ambientes organizacionais (FIORELLI, 2007).

O profissional de Recursos Humanos que em geral e tradicionalmente estava centralizado no departamento de pessoal, para a prestação de serviços burocráticos, está passando por uma mudança significativa, priorizando o indivíduo com toda a sua complexidade e subjetividade, baseando assim a sua prática em uma proposta de relações humanas com melhor padrão de convivência. Há uma maior participação do profissional no

que se refere à qualidade de vida no trabalho e compromisso entre as pessoas, o trabalho e o projeto de vida (RODRIGUES, 2009).

A sociedade como um todo vivencia as mudanças do mundo contemporâneo no trabalho, e estas modificações se refletem na transformação de um novo espaço do saber e do fazer. A Psicologia enquanto ciência tem colaborado e muito para a construção de novas abordagens no ambiente das Organizações (IDEM).

É provável que estas mudanças continuem acontecendo e que a Psicologia se fortaleça cada vez mais, com o objetivo de contribuir com a sociedade, principalmente no que diz respeito às relações humanas e ao trabalho. A relevante colaboração deste saber favorece a inserção do indivíduo no universo profissional, assim como a sua permanência nele. Por mais que o trabalho se modifique ou o mundo globalizado traga consigo as mais diversas transformações, a Psicologia estará sempre a favor do bem estar das pessoas (FRANÇA, 2010).

3 OS SENTIDOS DO TRABALHO

Insight e serenidade, acima de tudo
serenidade.

Raul Fernandes

O trabalho pode ter para o indivíduo vários sentidos, pode representar a maneira com o sujeito está inserido no meio social, pode dar sentido real a sua existência e ao seu dia a dia. O trabalho possui um valor para o ser humano na nossa cultura que faz com que este se sinta pertencente a um grupo, ou que o defina como pessoa (FRANÇA, 2010).

Ainda segundo a autora, este sentido é influenciado por sua percepção em relação ao ambiente em que se vivencia o trabalho. Ou seja, ele faz sentido para as pessoas quando estas percebem correspondência entre sua auto identidade, seu trabalho e o contexto em que realiza.

O trabalho é uma atividade pela qual o indivíduo se insere no mundo, exerce diversos de seus talentos, se define, realiza muito de seu potencial e cria valor, propiciando-lhe, como retorno, sentidos de desempenho e eficácia pessoal. Como permite ao sujeito produzir resultados e senso de utilidade, possibilita que ele prove sua existência, se reconheça e seja reconhecido (ZANELLI, 2004).

O trabalho constitui o centro da sociedade e o vínculo social principal significa defender uma concepção muito pobre desse vínculo, e supõe negar que a ordem política tenha alguma especificidade que a diferencia da ordem econômica e da regulação social; supõe, assim, esquecer que a sociedade tem outros fins além da produção de riquezas e que o homem dispõe de outros meios de expressão além da produção e do consumo (BERNAL, 2010, p. 27).

O sofrimento no trabalho está diretamente ligado a carga e ritmo de trabalho; horários; futuro do emprego; reconhecimento; autonomia e exercício de competências. Quando inadequados estes fatores podem gerar problemas de saúde, afetando a capacidade das pessoas trabalharem. Eles constituem assim, o alvo da prevenção de doenças e de sofrimento psicológico no ambiente de trabalho (CANSIAN, 2011).

Os fatores de prazer no trabalho são, todavia, menos conhecidos e reconhecidos entre alguns estudiosos (BERNAL, 2010).

Sant'Anna e Kilimnik (2011) apontam cinco conjuntos de fatores de estresse: as exigências da função, as exigências das relações, as exigências psíquicas, as exigências políticas organizacionais e as condições de trabalho.

Como o fenômeno do estresse é complexo, esses fatores podem gerar ao mesmo tempo, o estresse positivo e o estresse negativo. As consequências para o indivíduo são moderadas por diferenças individuais, como o caráter otimista da pessoa, seu sentimento de eficácia pessoal, seu estilo de atribuições, a confiança em si mesmo e seu sentimento de coerência. O estado psicológico resultante tem efeitos sobre a saúde, o desempenho e a vida privada, com melhores resultados, caso haja a possibilidade do indivíduo sentir prazer com o seu trabalho. No caso de sofrimento, as pessoas mobilizam seus sistemas de defesa para compensar a aflição, a fim de manter, apesar de tudo, a saúde, o desempenho no trabalho e a qualidade de vida (RODRIGUES, 2009, p. 88).

Para Pereira e Bandeira (2009), a organização do trabalho é determinante para a saúde dos trabalhadores, de suas atitudes e desempenho. O impacto da organização do trabalho varia, todavia, segundo os sentidos que os trabalhadores lhe atribuem. Se o indivíduo percebe positivamente seu trabalho, as condições nas quais ele o executa e as relações de trabalho, poderá encontrar sentido no trabalho e, em consequência, sentir-se bem física e mentalmente. Ele tenderá a chegar pontualmente para trabalhar, a engajar-se em atividades, mostrar-se vigilante no exercício de suas funções, cooperar com os outros para atingir os objetivos fixados e ter o rendimento esperado. Ao contrário, se percebe negativamente seu trabalho, tenderá a percebê-lo sem sentido e apresentar sintomas de estresse e de sofrimento psíquico. Para manter sua presença, seu engajamento e um nível de desempenho aceitável, ele deverá mobilizar estratégias defensivas. Logo que essas estratégias se esgotarem, os resultados podem se deteriorar, resultando em absenteísmo, alienação, falta de atenção, conflito e isolamento (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

O sentido que os indivíduos dão ao trabalho e às relações que estabelecem com ele dependem também de fatores ou diferenças individuais, tais como: sexo, tipo de personalidade, traços afetivos e estilo de atribuições, como anteriormente mencionado. Em consequência, é preciso também controlar esses fatores para melhor compreender as relações entre trabalho, saúde e indicadores de desempenho individual e organizacional (FRANÇA, 2010, p. 55)

Sabe-se que o desempenho financeiro de uma organização resulta de uma série de variáveis, dentre elas a qualidade de seu conselho de administração, as decisões tomadas pelos gestores, o contexto econômico e político, a competência das pessoas, a tecnologia, etc. No

entanto, é possível levantar a hipótese de que as pessoas que trabalham em ambiente de qualidade apresentam menos problemas de saúde mental ou física, são geralmente assíduos no trabalho e engajados no que fazem. São também encorajados a assumir responsabilidades no exercício de sua função, a se aperfeiçoar por conta própria para melhor executar seu trabalho e a demonstrar criatividade quando enfrentam situações inusitadas, criando valor no que fazem (RODRIGUES, 2009).

As práticas gerenciais podem reduzir os efeitos negativos do estresse, aumentar a capacidade de adaptação dos trabalhadores e seu engajamento no trabalho. Para que isso aconteça, aumentando o bem estar psicológico e o desempenho das pessoas, os gestores deveriam, também, assegurar-se de que cada um tenha prazer em executar seu trabalho; propiciar à equipe uma margem de manobra suficiente para que organize o trabalho de maneira que julgar mais eficaz; permitirão ao seu pessoal exercer julgamento e influência no ambiente; facilitar o desenvolvimento de relações profissionais positivas e significativas; e confiar responsabilidades a seu pessoal, facilitando-lhe o desenvolvimento profissional (RABAGLIO, 2005).

Alguns efeitos relativos ao estresse podem ser evitados também, com uma prática de seleção de pessoal que possa ser significativa e que traga consigo um diferencial na escolha dos profissionais para fazerem parte da equipe de trabalho (CANSIAN 2011).

As relações de trabalho em nosso mundo contemporâneo, tem demonstrado o quanto o indivíduo necessita ser flexível e estar tecnicamente preparado para conquistar seu espaço no mercado de trabalho. Este universo competitivo também poderá conduzir o trabalhador a um estresse contínuo, tanto na busca pelo emprego almejado, quanto na sua permanência nele (NORONHA, 2001).

Segundo Leme (2007), o século XXI oferece oportunidades únicas para a promoção da saúde no trabalho, ao apontar para novos paradigmas que têm como eixo central o elemento humano e a emergência de novos valores sociais, econômicos, políticos e culturais, com conseqüências positivas nos modos de organização do trabalho. Espera-se que levem a uma nova consciência coletiva, reposicionando a importância da dignidade humana e da democracia na sociedade contemporânea.

4 O ESTRESSE NO TRABALHO

E, quaisquer que sejam suas lutas no ruidoso tumulto da vida, mantenha a sensação de harmonia.

Virginia Leite

No mundo contemporâneo, o estresse pode ser considerado como uma doença endêmica. O ritmo exponencial das mudanças e as constantes novidades do mundo moderno, aliados à ausência de perspectivas quanto a uma situação de equilíbrio, têm obrigado os indivíduos a um processo contínuo de adaptação, causador de sentimentos de apreensão e ansiedade crônicos (FRANÇA, 2010).

Isto se deve ao fato de grandes processos de mudanças vivenciadas no século XX: a passagem da vida rural para a vida moderna; a passagem do estacionário para o móvel; a passagem da auto-suficiência para o consumo; a passagem do isolamento para a interligação; a passagem da atividade física para a vida sedentária. O ritmo em que se processam tais mudanças tem-se refletido em altos custos em termos de bem-estar físico e mental (ALCHIERI ; CRUZ, 2004).

Os excessos de mudanças característicos de nossa era têm levado à perda do sentido de continuidade e previsibilidade, elementos fundamentais à manutenção da saúde humana.

Há limites susceptíveis de descobrimento para a quantidade de mudanças que o organismo pode suportar (...) Ao acelerar infinitamente a mudança sem primeiro determinar esses limites, talvez submetamos massas humanas a exigências que simplesmente não podem tolerar (SANT `ANNA ; KILIMNINK, 2011, p. 97)

O efeito da aceleração da mudança é obrigar as pessoas que por elas passam a atingir um nível de estresse fisiológico, uma forma de alerta biológico tangível que as torna mais vulneráveis a outras pressões e acontecimentos de suas vidas (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

Algumas doenças ocupacionais são capazes de provocar custos e prejuízos para os trabalhadores e as organizações, quando não se desenvolve um ambiente de trabalho adequado, que propicie bem-estar (ZANELLI, 2004).

O estresse ocupacional pode ser considerado como algo desagradável que é decorrente de aspectos do trabalho, que representa para o indivíduo ameaça ao seu bem-estar e autoestima. Pode ser representado como um estado de exaustão ou de desgaste, que compromete a rotina de vida do sujeito. (ALCHIERI ; CRUZ, 2004, p. 33).

O número significativo de casos de estresse no trabalho na nossa vida moderna pode ser interpretado como uma adaptação contínua ao meio no qual o indivíduo está inserido (CANSIAN, 2011).

Diante de uma situação de estresse, nosso organismo está geneticamente condicionado para ativar uma série de respostas neurobiológicas de “autoproteção”, mediadas por hormônios como a adrenalina ou o cortisol, que se manifestam na forma de taquicardia, respiração acelerada, hipertensão, hiperalerta, etc. De algum modo, todos esses fenômenos desagradáveis preparam o indivíduo para lutar contra a ameaça do estresse agudo, mas quando este se resolve, o organismo volta a recuperar seu estado de equilíbrio. No entanto, se esta resolução não se produz e a ação de circunstância persiste é muito intensa, o sistema tende a voltar-se contra o ser humano e surgem as complicações médicas do estresse crônico que afetam quase todos os organismos e sistemas (BERNAL, 2010).

Os efeitos nocivos aparecem apenas quando a pessoa mantém de maneira frequente, intensa e duradoura, um ritmo constante de atividade para poder responder às demandas do seu meio (LEME, 2007).

E desses efeitos nocivos ou sintomas do estresse, podem ser citados, por exemplo: estado de cansaço físico, até mesmo exaustão, sintomas de tensão física, enxaquecas frequentes, náusea, insônia, mudanças de hábitos alimentares, desgaste emocional, sentimentos de depressão, de desamparo e de insegurança, baixa autoestima, desvalorização de si mesmo, irritação, que leva à constantes disputas e discussões sem sentido com os mais próximos, sobretudo dentro do ambiente de trabalho e do ambiente familiar. Estas últimas consequências criam mais problemas e reduzem as possibilidades de apoio social (RABAGLIO, 2005).

Em geral, a sintomatologia do estresse caracteriza-se principalmente, por um esgotamento generalizado, tanto físico como mental e emocional, que acarretam uma baixa autoestima e relações interpessoais cada vez mais deficientes e problemáticas (ALCHIERI ; CRUZ, 2004, p. 42).

O estresse é um fenômeno de intensa complexidade que, portanto, não é fácil de definir. Há eventos que se relacionam a partir da vivência do indivíduo e outros que podem surgir diante da percepção de cada um, ou seja, como ele interpreta o caráter estressante ou não

de uma determinada situação, de forma que o determinante principal do estresse não seria tanto os estímulos, mas sim a interpretação dos mesmos por parte do trabalhador (FIORELLI, 2007).

Algumas causas podem ser consideradas mais comuns e que podem levar ao estresse, como por exemplo: as exigências ocupacionais intrínsecas ao posto de trabalho, cargos em que há conflito de funções, ambigüidade de funções, trabalho excessivo ou insuficiente no cargo exercido, responsabilidade com o próximo, falta de apoio social, falta de participação nas decisões que afetam os trabalhadores, avaliação de desempenho deficiente, más condições objetivas de trabalho, mudanças organizacionais, frustração no desenvolvimento profissional e superposição entre a casa e o trabalho (BERNAL, 2010).

Ainda segundo o autor, o trabalhador pode experimentar a sensação de estresse a partir do momento em que é inserido na organização, após um processo seletivo mal planejado ou insuficiente para atender a todas as demandas de tal evento. O profissional que não se sente adequado ao perfil do cargo, mesmo após ter sido submetido a um rigoroso processo de seleção pode desenvolver alguma doença ocupacional.

Segundo Sant'anna e Kilimnink (2011), o estresse começa com a presença, no campo do trabalho, de uma série de demandas objetivas do ambiente e com a existência de uma escassez de capacidades e de recursos objetivos por parte do trabalhador, para poder suprir essas demandas. A segunda fase inclui a percepção que o empregado tem das demandas do ambiente. Relacionada com a fase anterior, esta terceira consiste na percepção que o indivíduo tem de seus próprios recursos e de suas capacidades. Assim, se a pessoa se considera capaz de enfrentar a situação, a resposta de estresse e as emoções negativas associadas serão muito menores do que se ela se considerar incapaz de fazer algo para controlá-las.

Para Sant'anna e Kilimnink (2011), o trabalhador deverá escolher a resposta ou o comportamento que levará a cabo das demandas percebidas. Obviamente, o tipo de conduta utilizada vai determinar a forma de ativação do organismo e, portanto, os possíveis transtornos psicofisiológicos que podem ocorrer. O processo centra-se nas consequências que as condutas realizadas pelo trabalhador têm na gestão da situação estressante. Quando a conduta de enfrentamento consegue eliminar ou solucionar a situação estressante, uma diminuição da ativação fisiológica é produzida, mas quando o processo se vê interrompido em qualquer uma das fases mencionadas, uma manutenção constante dessa ativação é produzida, o que causa transtornos.

A chave para entender a natureza desse impacto biológico global consiste no fato de que alguma reação estressante, por mais breve que seja, resultará de

qualquer estímulo. O estresse é a resposta inespecífica do corpo a qualquer exigência feita e ele (BERNAL, 2010, p.180).

Os impactos e o controle do estresse na dinâmica organizacional encontram-se presentes em praticamente todos os contextos de trabalho e nos mais diversos níveis de estrutura organizacional (ZANELLI, 2002).

Para França (2010), os estímulos presentes no contexto do trabalho como os mais predisponentes à fadiga física, mental, e crônica dos trabalhadores devem ser considerados como importantes causadores do estresse. Aspectos como períodos de pausa insuficientes para descanso, posição estática do trabalhador em seu posto de trabalho e cumprimento de suas tarefas em ambientes insalubres e inadequados, no que se refere aos níveis de iluminação, calor, ruído, ventilação e umidade, aparecem como os principais elementos propulsores da fadiga e, por extensão, do estresse ocupacional. A potencialidade de elementos específicos como o calor, o barulho e uma série de condições físicas e psicossociais intoleráveis de funcionarem como estímulos ao estresse, gerando insatisfação e efeitos adversos na performance e produtividade da força de trabalho.

Sannt`Anna e Kilimnink (2011) apontam que todas as ocupações profissionais apresentam agentes estressores, ao quais podem ser enquadrados em seis grandes categorias: os fatores intrínsecos ao trabalho; o papel do indivíduo na organização; o relacionamento interpessoal; a carreira e a realização; a estrutura e do clima organizacional; além da interface casa/trabalho.

As fontes de estresse podem ser diferentes entre cargos e profissões, porém os efeitos de estresse são bem semelhantes, envolvendo a perda do entusiasmo, o aumento das sensações de impotência, o desânimo, a indiferença, o desenvolvimento de uma autoimagem negativa e a exaustão física e mental (ZANELLI, 2004).

5 AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA

Muitos lutam por ideais nobres e por toda
a parte a vida está repleta de lutas e
vitórias.

Regina da Veiga

A avaliação é a atribuição de qualidade aos valores numéricos obtidos através de uma medida. Envolve sempre um julgamento de valor. A avaliação de indivíduos sem a utilização de técnicas e instrumentos adequados é praticamente impossível quando se pretende avaliar seu comportamento em sua globalidade, ou seja, em seus domínios cognitivo, afetivo e psicomotor. Por técnicas de avaliação, entende-se o método de se obterem as informações desejadas. O instrumento de avaliação é o recurso usado para esse fim (ANASTASI ; URBINA, 2000).

Para Erthal (2009), existem três tipos de informações importantes no processo avaliativo, que são: observação, inquirição e testagem. A observação consiste em uma técnica que tem por objetivo colher o maior número de informações nas áreas cognitiva, afetiva e psicomotora. Os instrumentos mais conhecidos são os registros de comportamento e as escalas de classificação.

Pode-se utilizar um registro escrito de um ou mais acontecimentos significativos em relação a determinada hipótese de trabalho. A escala de avaliação é um dispositivo através do qual se ordenam, numa mesma escala, aspectos qualitativos do indivíduo de modo a que esses aspectos possam ter um correspondente numérico. Seu objetivo é manter, com maior exatidão, um intervalo relativamente fixo, na graduação das categorias. A escala de avaliação é um instrumento simples e muito utilizado na mensuração psicológica (SISTO, 2000).

A inquirição engloba o questionário e a entrevista, e a testagem envolve os testes não padronizados e os testes padronizados (SISTO, 2000).

Este processo de coleta de dados, cuja realização inclui os métodos e as técnicas de investigação são denominadas avaliação psicológica (PASQUALI, 2001).

A atividade de avaliar pressupõe a construção de um conhecimento técnico e científico, que será, sobre fenômenos psicológicos delimitados pelas condições teóricas, metodológicas e instrumentais do trabalho do psicólogo. (ALCHIERI ; CRUZ, 2010, p. 29)

Para os autores, as definições de avaliação psicológica mais utilizadas são : exame psicológico, psicotécnico e psicodiagnóstico. Essas definições mostram-se muito difundidas no senso comum, na caracterização das atividades do trabalho psicológico por leigos e por profissionais e que merecem ser esclarecidas em suas distinções e naquilo que convergem para conceito de avaliação psicológica de um modo geral.

O termo exame psicológico é comumente associado a procedimentos utilizados para fins de seleção de profissionais nas empresas, concursos públicos e obtenção da carteira de motorista. O psicodiagnóstico por sua vez, é um termo intimamente associado ao trabalho de avaliação psicológica realizada em situações de atendimento clínico, notadamente de natureza clínica, configurando, na maioria dos casos, como uma atividade com início e fim previstos a curto e médio prazo, e que tem por finalidade realizar diagnósticos e encaminhamentos específicos para o processo terapêutico (ANASTASI ; URBINA, 2000).

De uma maneira geral a avaliação psicológica se refere ao modo de conhecer fenômenos e processos psicológicos por meio de procedimentos de diagnóstico e prognóstico e, simultaneamente, aos procedimentos de exame propriamente ditos para criar as condições de aferição ou dimensionamento dos fenômenos e processos psicológicos conhecidos (FRANÇA, 2010, p. 134).

O instrumento psicométrico mais típico é o teste. Porém, não é o único. Trata-se de uma situação estimuladora padronizada à qual um indivíduo responde. Os escores assim obtidos refletem a posição do indivíduo em relação a uma ou mais características psicológicas (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

Para Erthal, 2009, um teste psicológico é uma medida objetiva e padronizada de uma amostra de comportamento. Raramente, no entanto, o objetivo do teste psicológico é a mensuração da amostra do comportamento diretamente abrangida por ele. Os itens do teste apenas fornecem uma correspondência empírica com o comportamento a ser previsto. O valor da predição ou diagnóstico de um teste, objetivos fundamentais do mesmo, depende de sua boa representatividade como indicador de uma área de comportamento que se deseja estudar (ERTHAL, 2009).

Na avaliação psicológica, os testes visam avaliar e quantificar comportamentos observáveis, através de técnicas e metodologias específicas, embasadas cientificamente em construtos teóricos que norteiam a análise de seus resultados (ALCHIERI ; CRUZ, 2010, p. 54).

Para que um teste psicológico atinja o seu objetivo como um instrumento de medida cientificamente válido, é necessário que seja utilizado de maneira adequada. É fundamental o controle em relação à sua utilização, limitando-lhe a venda e o uso a pessoas habilitadas para tal, e também evitando a divulgação de seu conteúdo (ANASTASI ; URBINA, 2000).

A avaliação psicológica necessita de alguns critérios interdependentes, a medida, o instrumento e o processo avaliativo em si. A medida descreve as características e vicissitudes frente a qualquer aspecto do conhecimento científico. A medida pode auxiliar a desdobrar o universo dos fenômenos, desde que suas características principais estejam representadas, atendendo a possibilidade de compreensão do mundo, mas principalmente se houver a necessidade de conseguir obter novos fatos e observações (PASQUALI, 2001).

O instrumento pode ser considerado como qualquer forma de estender a ação ao meio, e dessa forma, pode minimizar as limitações em uma ação investigativa da observação, maximizando a eficácia da obtenção de dados e de seus resultados (OCAMPO, 2007, p. 71).

Para planejar um trabalho efetivo de avaliação psicológica é necessário que sejam realizados procedimentos que captem o maior número possível de condutas, de maneira a possibilitar a comparação de um mesmo tipo de conduta, provocada por diferentes estímulos ou instrumentos e diferentes tipos de conduta entre si. É muito importante discriminar a sequência em que serão aplicados os testes escolhidos (PASQUALI, 2001).

O objetivo do estudo ou a relevância do teste para o problema em questão é o primeiro fator a ser considerado. Se o objetivo é realizar uma seleção profissional, por exemplo, através da descrição do cargo chega-se à escolha dos testes que irão compor a bateria. A atenção com a idade, sexo, escolaridade entre outros aspectos, também são de grande relevância, pois determinam o tipo de teste a ser utilizado (FRANÇA 2010).

Há requisitos básicos em relação ao próprio teste que são extremamente importantes: a validade, a fidedignidade e a padronização do instrumento. São qualidades primárias, pois delas dependem a confiança que se deposita na escolha do teste. O teste é válido quando mede realmente o que se pretende medir, é fidedigno quando demonstra a capacidade do teste de repetir os resultados em ocasiões diferentes. Padronização é o processo de fixação das normas do teste, para que este possa ser utilizado de forma uniforme e inequívoca (ALCHIERI ; CRUZ, 2010).

O conhecimento obtido pela avaliação psicológica é um processo orientado por teorias psicológicas que representam sistemas conceituais e que podem auxiliar a encontrar a

inteligibilidade dos fenômenos presentes no diagnóstico psicológico, entendendo e interpretando, articulando e organizando, sintetizando e universalizando a experiência do profissional em psicologia (ANASTASI ; URBINA, 2000).

Este é um dos pontos cruciais do trabalho na avaliação psicológica: representar a expressão de resultados, indicadores, sintomas e idéias quanto ao entendimento destes dentro de um plano teórico. O profissional necessita não somente ter conhecimento dos instrumentos e sua utilização, mas especialmente estar atualizado sobre as mais recentes teorias, dos mais diversos campos de conhecimento (SISTO, 2000, p. 44).

Para Erthal 2009, os testes psicológicos não são infalíveis e não devem ser considerados como únicos instrumentos para o fim a que se destinam. Seu uso é necessário, mas não dispensa a observação e a entrevista, que completam a interpretação. Por ser uma amostra do comportamento, o teste é relativamente econômico quanto ao tempo, sendo útil e prático quando se trata de avaliar grande número de pessoas simultaneamente. Seu emprego é útil para formular prognósticos e também como técnica de investigação.

A autora acredita que os testes apresentam algumas desvantagens, para ela, não se pode abranger a totalidade do comportamento medido por um teste, e a sua interpretação pode ser falha, pois, não se pode avaliar a situação em que o indivíduo se encontra no momento. É necessário que o profissional tenha experiência e maturidade para não comprometer o resultado de uma avaliação psicológica, podendo assim prejudicar o sujeito, seja em um processo seletivo ou em uma avaliação psicodiagnóstica (ERTHAL, 2009).

6 AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA E SELEÇÃO DE PESSOAL

Mantenha o interesse pela sua profissão.
Ela é um bem verdadeiro na sorte
inconstante dos tempos.

Max Ehrmann

O recrutamento e a seleção são processos que fazem parte da rotina de preenchimento de uma vaga em aberto, nos procedimentos de admissão de pessoal. Vários são os instrumentos científicos que podem ser utilizados para a realização desse processo.

O recrutamento e a seleção devem estar integrados a estratégias de negócios da organização, seja este processo interno ou externo. A competição e a sustentabilidade atualmente são fatores presentes nas organizações, e isso se reflete também na concorrência por profissionais que agregam características e valores que determinam um diferencial de qualidade para as empresas (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

O recrutamento é a fase inicial para o preenchimento de uma vaga que está em aberto. Essa procura se faz com base nas requisições de pessoal emitidas pelos supervisores e no mercado de trabalho, onde, de um lado, competem os empregadores, e de outro, os próprios profissionais. Os empregadores competem em termos de salários, condições de trabalho e benefícios oferecidos. Os candidatos competem em termos de qualificação profissional, o que inclui habilidade, conhecimento, experiência e personalidade. O recrutamento é diretamente influenciado pelo mercado de trabalho (LEME, 2007).

O recrutamento dá subsídios para o processo de seleção. Se não houver candidatos com potencial para o preenchimento de uma vaga, não há como efetuar a seleção. O processo de recrutamento necessita de criatividade para atrair o máximo de pessoas com o perfil desejado a participar do processo seletivo. Para tal, deve-se fazer a descrição detalhada do cargo, com pré-requisitos e competências necessárias (MACHADO ; MORONA, 2007, p. 96).

Para França, 2010, há alguns fatores críticos de sucesso do processo seletivo: alinhamento com estratégias corporativas e políticas de Recursos Humanos; informações sobre as atividades e habilidades da posição; contato com a área requisitante durante todo o processo; ética na divulgação de detalhes da posição e na comunicação dos resultados.

O recrutamento pode ser interno: atraindo profissionais já contratados pela empresa, para preenchimento de novas vagas em aberto, e pode ser também externo: buscando candidatos que não possuem vínculo direto com a empresa no mercado de trabalho (SISTO, 2000).

A seleção de pessoal escolhe o candidato mais adequado para a organização, dentre os candidatos recrutados por meio de vários instrumentos de análise, avaliação e comparação dos dados. Nem sempre significa escolher os candidatos que revelam aptidões ou capacidade nos seus índices mais elevados. É em princípio, a escolha dos candidatos com maior afinidade das suas expectativas e potencialidades com as expectativas e necessidades previstas para o cargo ou posição em processo de preenchimento, para os quais mais convém determinado plano de ação (RABAGLIO, 2005).

Há ainda os aspectos do perfil psicológico desejado para o candidato, incluindo pré-requisitos, habilidades gerais e especificidades e potencial de desempenho. Antes do processo seletivo começar é necessário que seja possível obter informações sobre as atividades a serem desenvolvidas e as habilidades necessárias para a sua execução. Em muitas empresas, já existem as descrições e a análise das competências necessárias. Mesmo assim, é indispensável a realização de uma entrevista com o requisitante da vaga, para conhecer as suas necessidades e expectativas e confirmar o perfil psicológico e a bagagem de conhecimentos necessários ao candidato (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

A seleção de pessoal é composta por várias etapas ou fases sequenciais pelas quais os candidatos passam. Na medida em que vão sendo bem sucedidos, eles passam para as fases seguintes do processo. Nas fases iniciais geralmente são realizadas as técnicas mais simples, mais econômicas e mais fáceis, ficando as técnicas mais caras e mais complexas para o final (ZANELLI, 2004).

Cada técnica de seleção proporciona certas informações sobre o candidato. Quanto maior o número de procedimentos utilizados, maior a coleta de dados acerca do candidato (ZANELLI, 2004).

A seleção de pessoal não pode ser feita apenas avaliando-se a experiência e o conhecimento do trabalhador. Conhecer aspectos relacionados com a personalidade do candidato é fundamental para verificar se a contratação será positiva para ambos, empresa e empregado. Todos os métodos psicométricos prevêem uma margem de erro e acerto, por isso não são expressão do futuro, mas a predição. A utilização de diversas técnicas que se complementam pode diminuir a possibilidade de erro na escolha do candidato (NORONHA, 2011).

A entrevista é um instrumento importante para o processo de seleção. Exatamente por essa razão, ele deve ser conduzido por um profissional experiente e capaz de identificar quantos fatores de ordem pessoal pode estar interferindo no processo. É recomendável que vários entrevistadores avaliem o mesmo candidato para minimizar esse problema. O entrevistador deve ter sempre presente às expectativas da área (ANASTASI ; URBINA, 2000, p. 134).

A entrevista geralmente segue uma sequência para facilitar o processo, a abertura é um momento de aquecimento, no qual o entrevistador se apresenta e expõe a proposta da entrevista e como será conduzida; durante a segunda etapa da pesquisa visa-se obter do candidato as informações necessárias para a avaliação do seu perfil pessoal e profissional; a partir daí o momento é de troca, deixando o candidato fazer as perguntas que revelam seus interesses, valores, atitudes e preocupações. Normalmente, são perguntas relacionadas ao cargo, às condições de trabalho e à empresa. Finalmente deve haver um fechamento da entrevista, o entrevistador deve dar um feedback da entrevista e informar as etapas futuras do processo seletivo (MACHADO ; MORONA, 2007).

A entrevista por competência tem sido muito utilizada nas organizações. Não deixa de ser uma entrevista comportamental também, é um momento em que o entrevistador busca investigar as experiências vividas pelo candidato, com o objetivo de observar os comportamentos específicos imprescindíveis para o sucesso no cargo. Cada perfil de competência gera uma entrevista específica e uma das técnicas mais utilizadas para inquirir e obter informações sobre os candidatos nos processos seletivos, no acompanhamento de funcionários e nas avaliações (ANASTASI ; URBINA, 2000, p. 171).

A continuidade no processo seletivo pode levar o candidato a avaliações de conhecimento específicos relativos a vaga divulgada desde o recrutamento (LEME, 2007).

A avaliação psicológica é parte importante no processo de seleção de pessoal. Os testes psicológicos são instrumentos padronizados que servem de estímulo a um comportamento por parte do examinando. Visam prever o comportamento humano, na base do que foi revelado na situação do teste (FRANÇA, 2010).

Os testes psicológicos são definidos por vezes como provas ou verificações sistematizadas, no sentido de medir ou avaliar um atributo qualquer, seja este uma aptidão, como a inteligência, por exemplo, seja ele uma atitude, o campo de interesses, a estabilidade emocional, seja, finalmente, um traço de personalidade a dominância, a agressividade, a intro-aversão, entre outros (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

O uso de testes e provas psicológicas, conjugados com outros recursos, é o procedimento de maior segurança de que se dispõe. O emprego de técnicas psicológicas de seleção supera os resultados alcançados pelos processos de recrutamento e seleção ocasional (SISTO, 2000).

A escolha dos testes deve ter alguns critérios como, por exemplo: se eles oferecem condições de sustentabilidade, ou seja, se são adequados à idade, à escolaridade e ao grupo social, econômico ou profissional daqueles que serão examinados; se apresentam condições satisfatórias de validade, apresentando suficiente evidência científica de que medem aquilo que se propõem a fazer e se são precisos, ou seja, coerentes entre si e constantes na medida (ANASTASI ; URBINA, 2000).

Os testes psicométricos são os que medem as aptidões individuais, determinando um índice, que é comparado com escores ponderados, e validados anteriormente (ERTHAL, 2009).

Os testes de personalidade identificam traços de personalidade, aspectos motivacionais, interesses e distúrbios. Embora esses testes não permitam interferências precisas sobre o possível sucesso profissional, indicam estados temperamentais, necessidades, pressões ou conflitos emocionais que, afetando a vida do indivíduo, pode refletir-se em sua vida profissional. Nessa categoria existem os testes projetivos, em que o candidato associa conteúdos internos com estímulos apresentados, como o Teste de Apercepção Temática – TAT e os projetivos, em que se utilizam lápis e papel, como o Psicodiagnóstico Miocinético – PMK (MIRA, 2009).

As técnicas vivenciais criam situações para os candidatos interagirem e participarem ativamente, de forma a ser avaliado seu comportamento social em situações pré-selecionadas. As expressões observadas são projetadas para comportamentos em cargos futuros. Por se tratar de atividades que envolvem atuação e muitas vezes simulações de uma situação profissional, o controle da situação por parte do candidato fica diminuído e os resultados podem se mais visíveis e espontâneos. Essas técnicas exigem uma estruturação anterior e devem ser aplicados por profissionais qualificados, capazes de controlar a situação e evitar conflitos ou controle emocional por parte de algum candidato (FRANÇA, 2010).

Existem as provas situacionais e as dinâmicas de grupo. As primeiras estão relacionadas às tarefas do cargo, e as segundas envolvem jogos de grupos, com situações estruturadas, relativas ou não ao cargo, em que os integrantes interagem. É uma técnica muito utilizada, pois permite observar problemas de relacionamento, integração social, liderança, entre outros. A prática apresenta diversos usos organizacionais, como levantamento de problemas,

discussão e solução de questões polêmicas, seleção e treinamento (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

Em seleção, a dinâmica de grupo é uma das atividades mais valorizadas, sendo facilmente encontrada em muitos processos de avaliação de candidatos. Sua importância se deve ao papel fundamental dos grupos em trabalhos organizacionais. A dinâmica de grupo pode prever comportamentos em grupos, o que favorece na escolha entre os candidatos na hora de contratar. Aparecem muitas vezes como estudos de caso ou “situações problema” referentes ao trabalho em questão (FORELLI, 2007).

Outra vantagem da técnica é que muitas características dos candidatos afloram durante as discussões de maneira espontânea como relatado anteriormente, além de poderem demonstrar capacidade de expressão verbal, conhecimento técnico e objetividade (BERKENBROCK, 2005).

Sua aplicação deve ser feita por profissionais especializados, capazes de “criar” a situação de discussão e deixar que os candidatos expressem suas opiniões dentro de tema, propiciando certa liberdade sem perder o controle da situação (BERKENBROCK, 2005).

As dinâmicas de grupo podem apresentar objetivos variados: didáticos, que visam aperfeiçoar a maneira de comunicação entre as pessoas; recreativo: utilizados para descontrair, diminuindo o nervosismo ou fadiga; reforçadores, que buscam fortalecer o relacionamento entre as pessoas de um grupo e objetivos socioterapêuticos, destinados a identificar e solucionar problemas da vida em pequenos grupos (ANASTASI ; URBINA, 2000).

Os resultados da seleção de pessoal também fazem parte do processo seletivo. A aprovação de um candidato em uma empresa depende dos mais diversos fatores, entre eles o número de candidatos que concorrem à vaga, os requisitos e a experiência desejáveis, rotinas da administração de pessoal, verba disponível, empatia entre o candidato e a futura chefia ou comportamento do indivíduo durante a entrevista (RABAGLIO, 2005, p. 92).

Os resultados de uma seleção, quando estabelecidos com clareza nos critérios e retorno dos resultados ao candidato, permitem que ele analise com objetividade suas possibilidades de concorrência, levantamento, inclusive, a hipótese de não ser escolhido, e também evitam sentimentos de inferioridade e incapacidade pessoal, que muitas vezes não foram cogitados nem foram causa de sua não-contratação (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009).

7 O PERFIL PROFISSIONAL E O SERVIÇO PÚBLICO

Muitas pessoas são proficientes tecnicamente, mas não possuem habilidades naquilo que realmente precisam, nas relações e nas habilidades conceituais.

Walter Rorger

O objetivo de uma seleção eficaz é combinar as características individuais (capacidade, experiência entre outros aspectos) com requisitos do cargo. Quando um processo seletivo deixa de cumprir com estes requisitos, tanto o desempenho quanto a satisfação do trabalhador ficam comprometidas. A fim de alcançar o ajuste certo entre indivíduo e cargo, é necessário que se faça uma avaliação acerca das exigências e requisitos do cargo (ROBBINS, 2007).

O processo de avaliar as atividades dentro de um cargo é chamado de análise de cargo. Esta análise implica em desenvolver detalhadamente uma descrição das tarefas envolvidas em um cargo, o que determina a relação de um dado cargo com outros, as habilidades e a capacidade que se fazem necessárias para um empregado se desempenhar com sucesso no seu trabalho (SISTO, 2000).

Quando uma organização consegue definir bem a análise do cargo, certamente conseguirá alcançar o objetivo de um recrutamento e seleção adequados. A partir de então institui a descrição do cargo, declarando por escrito o que o ocupante do cargo faz, como é feito e por qual motivo é feito. Desta forma esta descrição retrata precisamente o conteúdo do cargo, o ambiente e as condições do mesmo (FRANÇA, 2010).

Ainda para a autora, a especificação do cargo declara as qualificações mínimas aceitáveis que o trabalhador deve possuir para executar um dado cargo com qualidade e produtividade. Identifica o conhecimento, as habilidades e capacidades necessárias para realizar o trabalho de maneira eficaz (FRANÇA).

A descrição e a especificação do cargo são fundamentais para guiar o processo seletivo. A descrição do cargo pode ser usada para descrever o cargo para candidatos em potencial. A especificação do cargo mantém a atenção daqueles que estão fazendo a seleção na lista de qualificações necessárias para um ocupante desempenhar um cargo e ajuda a determinar se

os candidatos são qualificados ou não (PEREIRA ; BANDEIRA, 2009, p. 155).

No caso de serviço público a descrição e a especificação do cargo são dispostas no edital de convocação, que é divulgado em Diário Oficial com todas as especificidades sobre o certame: inscrição, valor da inscrição, cronograma, entre outros.

Antes de iniciar o processo seletivo, há a necessidade de obter informações sobre as atividades necessárias para a sua execução. A descrição e a análise das competências necessárias para a investidura no cargo. Para o profissional que vai realizar uma das etapas do processo seletivo, como é o caso do Psicólogo, é necessário que este saiba quais são as necessidades expectativas para confirmar o perfil psicológico fundamental do candidato (FRANÇA, 2010).

Em certames não poderia ser diferente, como de fato já ocorre, a seleção para alguns cargos públicos já dispõe da avaliação psicológica como uma das etapas do processo e os profissionais que já atuam na área realizam esta atividade naturalmente (SISTO, 2000).

O servidor público certamente foi submetido a um rigoroso processo seletivo, antes de tomar posse do cargo, e este processo visa integrar a descrição e a especificidade do cargo, com a finalidade de alcançar um bom desempenho profissional e um atendimento de qualidade para os usuários do referido serviço (LEME, 2007).

Para o servidor público, são necessárias as aptidões comuns a todos os candidatos que se submetem a um processo seletivo, conhecer estes aspectos é parte fundamental da atividade, visto que para a conclusão da seleção vai oferecer a instituição o futuro profissional que mais se identificar com a vaga ofertada (IDEM).

Trabalhar em qualquer que seja a natureza da organização implica em possuir um perfil adequado para a instituição e partilhar da cultura como um dos membros que mantém e perpetua os sentimentos que caracterizam esta organização (ROBBINS, 2007).

Ao passar por uma seleção, seja ela para o serviço privado ou não, o candidato também é avaliado em outro aspecto importante, as características compatíveis com a cultura organizacional. A seleção de pessoal também busca futuros profissionais que possuam o perfil que se assemelhem com a cultura da organização (RABAGLIO, 2005, p. 88).

A cultura da organização exerce influência na seleção de pessoal muitas vezes de maneira discreta e pontual; já que a cultura é em si um sistema de significados partilhados, ou seja, um conjunto de características chaves que a organização valoriza. A cultura então se

torna a base para sentimentos de entendimento partilhado que os membros têm sobre a organização, como as coisas são feitas nela e a maneira que se espera que os membros se comportem (SANT'ANNA ; KILIMNIK, 2011).

Portanto a seleção de pessoal para o serviço público também implica no contexto da cultura da instituição almejada pelo futuro servidor. Certamente um concurso público para uma instituição de cultura e de caráter conservador, como por exemplo, o Judiciário ou as Forças Armadas, dificilmente aprovará após o processo seletivo, candidatos que não possuam afinidades com a cultura destas instituições (LEME, 2007).

Independente da atividade profissional desempenhada pelo trabalhador, a cultura faz parte do contexto organizacional e quando há incongruência entre o servidor e o conjunto de significados que identificam uma instituição, é provável que o trabalhador entre em desconforto no exercício profissional, e que o prejuízo aconteça para a instituição e para o funcionário (BERNAL, 2010, p. 216).

A Avaliação Psicológica neste contexto tem um caráter fundamental, ou seja, avaliar um candidato em um processo seletivo com enfoque na descrição e especificação do cargo, bem como na cultura da organização, assim como avaliar candidato a candidato, seria um diferencial bastante significativo para todos os cargos em concursos públicos. Provavelmente um candidato com perfil comunicativo dificilmente seria confinado por aproximadamente trinta anos de serviço dentro de um setor fechado como, por exemplo, o almoxarifado, e assim por diante (PASQUALI, 2001).

Uma das diferenças entre as organizações empresariais e o serviço público reside na finalidade, onde o primeiro tem fins lucrativos e o segundo exerce as atividades fundamentais para uma sociedade, sem o mesmo fim. Porém para o sucesso da empresa ou da instituição, é necessário que o trabalhador possa desempenhar bem suas atividades laborais, com segurança, perícia, padrão técnico e com características congruentes com o cargo e com a cultura da organização (FRANÇA, 2010).

O perfil profissiográfico na seleção de pessoal para o serviço público não implica apenas em mais uma das fases do processo seletivo, não se trata simplesmente da reprodução de um modelo de seleção como acontece nas empresas privadas. Aqui podem ser considerados os aspectos gerais do candidato, a compreensão integral do indivíduo e inclusive pode ser criado a partir da demanda e da existência desta prática um novo modelo de seleção, ou um modelo mais direcionado ao serviço público (NORONHA, 2011).

Utilizando-se das diretrizes que já existem e de uma construção profissional que se faz diariamente por psicólogos em seleções como estas, podem ser consideradas importantes as questões de efetividade no cargo público. O futuro servidor deverá possuir características específicas para o desempenho de suas funções como é esperado em todo o processo de seleção, porém este parece ser um serviço diferenciado, visto que toda a sociedade se utiliza de algum serviço público e se faz necessário que a psicologia possa de alguma maneira contribuir com a comunidade, a partir do seu exercício profissional (CANSIAN, 2011).

Certamente a prestação de um serviço público de qualidade tem outras implicações, como planos de cargos e salários, desenvolvimento no cargo, entre outros. Porém quando um servidor está inserido no contexto adequado para o seu perfil, o desempenho de suas funções pode acontecer de maneira mais agradável e com isto, o funcionário possa produzir mais, possa se sentir mais seguro das suas atribuições e competências, bem como, das suas potencialidades (FIORELLI, 2007).

O sistema público como prestador de serviço é bastante complexo, porém é constituído como toda organização, de recursos humanos, e é com este foco que a seleção de pessoal pode e deve estar atenta. Os indivíduos que se submetem a este processo buscam desenvolver suas habilidades em uma instituição que lhe traga a tranquilidade de uma vida estável, mas a rotina de atividades que não são compatíveis com o perfil de qualquer que seja o profissional, durante anos pode comprometer seriamente a saúde psíquica deste, e contribuir para a degradação cada vez mais intensa do serviço público e da sociedade (RODRIGUES, 2009).

8 A IMPORTÂNCIA DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA NOS CONCURSOS PÚBLICOS

Existem algumas consistências fundamentais que sustentam o comportamento de todos os indivíduos, que podem ser identificados e, então, modificados para refletir as diferenças individuais.

Sérgio Soares

A seleção de pessoal não tem a pretensão de encontrar o melhor profissional ou o melhor talento, ela se presta a encontrar o melhor profissional coerente com o perfil da vaga, pois de nada adianta ter um profissional excelente e que esteja acima do perfil necessário, por exemplo (LEME, 2007).

O papel da seleção vai além de identificar o candidato ideal para uma vaga que foi aberta. Ele tem o propósito que é perceber se os valores do futuro servidor são compatíveis com os valores da cultura organizacional. O grande desafio deste processo, portanto, é alinhar uma cultura cada vez mais diversificada, heterogênea e globalizada com os objetivos organizacionais (ROBBINS, 2007).

A necessidade da avaliação psicológica em processo seletivos para o serviço público, também passa por questões de perfil, cultura organizacional e por um conjunto de competências e habilidades de acordo com o recrutamento e a vaga que está sendo ofertada (NORONHA, 2011).

Selecionar um profissional de forma errada custa muito caro para a administração pública, principalmente quando a vaga é definitiva e implica em estabilidade. A despesa é também um desperdício dos recursos públicos, pois quando um servidor é admitido estão envolvidas as questões referentes a alto investimento em capacitação, se estiver aquém das competências técnicas e o prejuízo é sem dúvida maior se a deficiência estiver ligada a competências comportamentais, além do desgaste e impacto no clima organizacional, entre outras perdas e problemas (CANSIAN, 2011).

A avaliação psicológica é de fundamental importância nos processos seletivos em concursos públicos, pois, além de buscar adequar o candidato no cargo ao qual possui o perfil mais adequado, evita o que um candidato com comprometimento comportamental ou de

personalidade venha a assumir uma vaga efetiva quando de fato não possui habilidades específicas (FIORELLI, 2007).

O foco na função que será desempenhada pelo servidor pode ser observado durante uma avaliação psicológica. Por exemplo, em casos em que o profissional necessite ter atenção concentrada para o desempenho de sua atividade laboral ou que a sua produtividade seja o objetivo, é possível que o Psicólogo procure adequar sua análise a partir de instrumentos que possam fornecer este tipo de informação (RABAGLIO, 2005).

Manter o foco no perfil que de fato é necessário para a função é fundamental para o sucesso do processo seletivo, é estratégico e, contribui para a atividade como um todo. A busca por um profissional competente também pode ser alcançada levando-se em consideração as suas habilidades pessoais, e a avaliação psicológica se faz necessária como parte integrante e significativa na construção de uma seleção eficaz (LEME, 2007, p. 16).

A avaliação psicológica pode sim contribuir com a escolha de um candidato a uma vaga no serviço público e a utilização dos instrumentos específicos favorecem o processo, pois, fornecem ao avaliador informações importantes acerca da demanda e dos objetivos propostos para o trabalho (FRANÇA, 2010).

O Conselho Federal de Psicologia, por meio da Resolução CFP 25/2001, regulamentou a elaboração, comercialização e uso dos testes psicológicos, estabelecendo que estes constituam um método de avaliação privativo do Psicólogo. Isso implica na obrigatoriedade de um profissional da área para conduzir a aplicação e avaliação destes instrumentos (ROBBINS, 2007).

A avaliação psicológica em concursos públicos está condicionada atualmente à existência de previsão legal específica e deverá estar prevista no edital, além de ser realizada após a aplicação das provas escritas, orais e de aptidão física, quando houver (ROMARO, 2006).

Os testes, porém, não devem ser utilizados como fator determinante e exclusivo de avaliação. Eles devem entrar como parte do processo para colaborar com o enriquecimento de informações que possam ser extraídos do candidato, inclusive no que diz respeito ao perfil profissiográfico (CANSIAN, 2011).

A vantagem da utilização dos testes psicológicos em seleção de pessoal é o ganho de tempo em processos de massa, pois a aplicação e a avaliação são padronizadas, mesmo a avaliação dos testes psicológicos, no sentido de encontrar ou não a característica considerada adequada para o candidato em relação ao perfil desejado (LEME, 2007, p. 64).

Os concursos públicos de uma maneira geral podem e devem ter seleções rigorosas com o objetivo de selecionar profissionais competentes, porém é necessário que o processo seletivo possa ser o mais abrangente possível. A partir de um planejamento e um mapeamento das competências técnicas e comportamentais, e que o perfil do profissional possa ser adequado ao perfil da vaga, favorecendo assim o processo seletivo (SISTO, 2000).

Está previsto em decreto a normatização que rege a avaliação psicológica em concursos públicos, tal normatização foi regulamentada pela Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos Decreto nº 7.308 de 2010:

Art 14. &1 Para fins deste Decreto, considera-se avaliação psicológica o emprego de procedimentos científicos destinados a aferir a compatibilidade das características psicológicas do candidato com as atribuições do cargo.

& 3 Os requisitos psicológicos para o desempenho no cargo deverão ser estabelecidos previamente, por meio de estudo científico das atribuições e responsabilidades dos cargos, descrição detalhada das atividades e tarefas, identificação dos conhecimentos, habilidades e características pessoais necessárias para sua execução e identificação de características restritivas ou impeditivas para o cargo.

& 4 A avaliação psicológica deverá ser realizada mediante o uso de instrumentos de avaliação psicológicas, capazes de aferir, de forma objetiva e padronizada, os requisitos psicológicos do candidato para o desempenho das atribuições inerentes ao cargo.

& 5 O edital especificará os requisitos psicológicos que serão aferidos na avaliação.

&6 O resultado final da avaliação psicológica do candidato será divulgada, exclusivamente, como “apto” ou “inapto” (BRASIL.DECRETO nº 7.308 de 28 de setembro de 2010).

Quanto ao processo de avaliação como um todo, o psicólogo tem em seu Código de Ética um conjunto de normas e padrões técnicos que garantem a execução de suas práticas e o zelo pela pessoa humana, bem como, a promoção de informações à população sobre os serviços e os padrões éticos que foram realizados (BRASIL. CODIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO, de 21 de julho de 2005).

A avaliação psicológica é fundamental neste tipo de seleção de pessoal, visto que proporciona benefícios para o futuro servidor que se sentirá confortável e útil no desempenho de suas funções, além de colaborar com o serviço público, e com a sociedade em geral que depende e muito da prestação de tal serviço (CANSIAN, 2011).

Seria fundamental, portanto, que todos os certames tivessem previsão da avaliação psicológica em seus editais, visto que, há normatização jurídica, bem como respaldo científico da Psicologia para que a avaliação psicológica seja realizada.

9 OS DESAFIOS PROFISSIONAIS DO PSICÓLOGO FRENTE A SELEÇÃO PARA CONCURSOS PÚBLICOS

Mais inteligente é aquele que sabe que não sabe.

João Azenha Júnior

A partir do reconhecimento da profissão de psicólogo pela sociedade, novas regulamentações tornaram-se necessárias no sentido de preservar o exercício profissional e a imagem do Psicólogo, assim como, resguardar os direitos da comunidade. O Conselho Federal de Psicologia possui um compromisso institucional e desempenha um papel fundamental neste sentido (ROMARO, 2006).

O Conselho, portanto, acompanha e aponta os princípios que devem nortear o exercício profissional do psicólogo, e seu papel político é de intervir na sociedade, em defesa da construção de um espaço democrático, que possa garantir a todos o direito de cidadania (SISTO, 2000).

Esse compromisso implica no estabelecimento de diretrizes e ações que possam nortear a prática, contribuindo para o desenvolvimento da Psicologia, estabelecendo os limites de sua área de atuação, especificando quais são as práticas psicológicas específicas da atuação profissional, quais podem ser compartilhadas com outras ciências e forma de apresentação dos resultados (FIORELLI, 2007).

O disposto no parágrafo primeiro do artigo 13 da Lei 4.119 estabelece como função privativa dos Psicólogos o uso de métodos e técnicas psicológicas, apresentados na Resolução CFP 002/1987, no artigo 35 que: “proíbe a divulgação, cessão, doação, empréstimo ou venda a leigos de instrumentos e técnicas psicológicas que permitam ou facilitem o exercício ilegal da profissão” (CANSIAN, 2011).

No caso dos concursos públicos em geral, alguns candidatos buscam por diversos meios obter informações acerca da avaliação psicológica a qual ele será submetido como parte do processo seletivo. Ou pelo menos de conseguir agir da maneira adequada para talvez impressionar o Psicólogo que o avaliará. Não sabe ou talvez não imagine que esta postura em nada vai alterar a decisão coerente de um profissional que realiza seleção com critério ético e de caráter científico (NORONHA, 2011).

O Código de Ética Profissional do Psicólogo também funciona como um instrumento de referência para a prática profissional, e visa normatizar a categoria, bem como expressar uma concepção de homem e de sociedade. Neste sentido a atuação está pautada em princípios morais que promovem uma reflexão contínua dos fazer Psicologia.

A profissão tem em um dos seus princípios fundamentais o respeito e a promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, e tem como base para tal a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Com a avaliação Psicológica em processos seletivos para o ingresso no serviço público, não seria diferente. A atuação profissional é realizada com toda a ética e respeito necessários para com o indivíduo que se submete a tal processo avaliativo (ZANELLI, 2002).

O desafio que se apresenta frente a esta prática talvez resida na falta de planejamento das instituições para com o processo seletivo. Convocar os profissionais de psicologia para a seleção em todos os concursos públicos, com ênfase no perfil profissiográfico pode ainda representar uma realidade um pouco distante, porém não impossível (ROBBINS, 2007).

É com a prática de alguns psicólogos que já estão inseridos neste mercado e neste contexto que outras possibilidades podem ser alcançadas. A avaliação psicológica é uma prática técnica científica e que possui amparo legal para que seja conduzida por profissionais da área (ZANELLI, 2004).

É viável fazer comparações entre a empresa privada e o serviço público sob este aspecto, visto que nas organizações que realizam um planejamento e um investimento em seleção de pessoal, o resultado deste processo representa o alcance dos objetivos propostos com o recrutamento e a seleção (NORONHA, 2011).

O profissional que atua em Recursos Humanos nas empresas tem o desafio diário de localizar os profissionais que melhor preencham os requisitos das vagas ofertadas e esta prática poderia ser também aplicada no serviço público (CANSIAN, 2001).

Com relação à Avaliação Psicológica para concursos públicos existe uma resolução, que é a de número 001/2002 do Conselho Federal de Psicologia, que regulamenta esta atividade ou processos seletivos da mesma natureza, que orienta aos Psicólogos a respeito dos procedimentos adequados a serem empregados nos certames; quanto aos órgãos públicos e demais pessoas jurídicas a respeito das informações relacionadas à Avaliação Psicológica que constar nos Editais de concurso para garantia dos direitos dos candidatos (ROMARO, 2006).

Art. 1- A avaliação Psicológica para fins de seleção de candidatos é um processo, realizado mediante o emprego de um conjunto de procedimentos

objetivos e científicos, que permite identificar aspectos psicológicos do candidato para fins de prognóstico do desempenho das atividades relativas ao cargo pretendido.

& 1. Para proceder à avaliação referida no *caput* deste artigo, o Psicólogo deverá utilizar métodos e técnicas psicológicas que possuam características e normas obtidas por meio de procedimentos psicológicos reconhecidos pela comunidade científica como adequados para instrumentos dessa natureza.

& 2. Optando pelo uso de testes psicológicos, o Psicólogo deverá utilizar testes validados em nível nacional, aprovado pelo CFP de acordo com a Resolução 25/2001, que garantem a precisão dos diagnósticos individuais obtidos pelos candidatos.

Art. 2 Para alcançar os objetivos referidos no artigo anterior, o Psicólogo deverá: I utilizar testes definidos com base no perfil profissiográfico do cargo pretendido; II incluir, nos instrumentos de avaliação, técnicas capazes, minimamente, de aferir características tais como inteligência, funções cognitivas, habilidades específicas e personalidade. III à luz dos resultados de cada instrumento, proceder à análise conjunta de todas as técnicas utilizadas, relacionando-as ao perfil do cargo e aos fatores restritivos para a profissão, considerando a capacidade do candidato para utilizar as funções psicológicas necessárias ao desempenho do cargo, IV seguir sempre a recomendação atualizada dos manuais técnicos adotados a respeito dos procedimentos de aplicação e avaliação quantitativa e qualitativa.

Art 3 O Edital deverá conter informações em linguagem compreensível ao leigo, sobre a avaliação psicológica a ser realizada e os critérios de avaliação, relacionando-os aos aspectos psicológicos considerados compatíveis com o desempenho esperado para o cargo. Parágrafo único: Na hipótese do exposto no *caput* desse artigo, o candidato deverá ser encaminhado a outro membro da comissão de avaliação ou a outro profissional (ROMARO, 2006, p. 87 e 88).

Embora toda a legislação sobre o exercício profissional seja pública, estando disponível nos veículos de comunicação dos Conselhos (sites, jornais e publicações específicas), sabe-se da necessidade de trabalhar constantemente para a sua divulgação e apropriação pelos profissionais da área e usuários do serviço de Psicologia. E principalmente em se tratando de seleção de pessoal, que é um tema amplo e que diz respeito a toda a sociedade produtiva e trabalhadora (CANSIAN, 2011).

Constituem Princípios Fundamentais do Psicólogo, previstos em seu Código de Ética:

I. O Psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração dos Direitos Humanos.

V. O Psicólogo contribuirá para promover a universalização do acesso da população às informações, ao conhecimento da ciência psicológica, aos serviços e aos padrões éticos da profissão (BRASIL. CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO, de 21 de julho de 2005, p.07).

O candidato de um processo seletivo tem o direito de ser informado da sua situação ao final da seleção. O indivíduo deve ser comunicado se foi considerado apto ou inapto ao término do processo (NORONHA, 2011).

Art 6 A publicação do resultado da avaliação psicológica será feita por meio de relação nominal, constando os candidatos indicados.

& 1 O sigilo sobre os resultados obtidos na avaliação psicológica deverá ser mantido pelo Psicólogo, na forma prevista pelo código de ética da categoria profissional.

&2 Será facultado ao candidato, e somente a este, conhecer o resultado da avaliação por meio de entrevista devolutiva.

Art 8 Tanto para a entrevista de devolução quanto para a apresentação de recurso, não será admitida a remoção dos testes do candidato do seu local de arquivamento público, devendo o Psicólogo contratado fazer seu trabalho na presença de um psicólogo da comissão examinadora, salvo determinação judicial (ROMARO, 2006, p. 89).

Talvez um dos maiores desafios encontrados pelos Psicólogos no exercício do seu trabalho seja combater os prejuízos para a qualidade de vida e para a produtividade. E a seleção de pessoal também se mostra eficaz neste processo. O adoecimento, o estresse e a insatisfação nas organizações podem ser evitados ou pelo menos amenizados. E a proposta deste estudo reflete a importância da Avaliação Psicológica neste contexto.

10 CONCLUSÃO

A sociedade contemporânea está vivendo o advento de muitas transformações, que ocorrem de forma rápida e contínua. O trabalho, por exemplo, tem se modificado ao longo da história da humanidade e hoje desempenha um importante papel social.

O capitalismo trouxe consigo a realidade do consumo e do descarte, e de maneira intensa. O trabalhador então necessita se adequar ao mercado, além de estar atento às mudanças e a concorrência acirrada, para buscar um bom desempenho em seleção de pessoal a fim de conquistar um espaço, e alcançar a estabilidade profissional e o sucesso no trabalho.

O exercício laboral diário representa na sociedade contemporânea, além de um meio de vida, um espaço de pertencimento. É a partir do trabalho que os indivíduos sentem-se inseridos em um grupo, exercem poder, desempenham papéis, cumprem regras.

O trabalho, seja ele em instituições privadas ou públicas, constitui uma construção social dentro de um contexto histórico e de uma cultura, que se relaciona com experiências e com um modo de vida das pessoas. Este modo de vida, juntamente com os sentidos do trabalho, pode produzir o estresse laboral.

Ao realizar esta pesquisa com o objetivo de avaliar os aspectos que estão ligados a seleção de pessoal, no que se refere à avaliação psicológica em concursos públicos, a partir do perfil profissiográfico, foi necessário abordar a contextualização acerca do trabalho e da importância desta avaliação para um processo seletivo coerente e eficaz.

A partir deste estudo foi possível perceber que algumas doenças ocupacionais, produzidas pelo estresse no trabalho podem provocar sérios prejuízos aos servidores e as instituições. Exatamente sob este aspecto questiona-se a seleção de pessoal que acontece atualmente nos concursos públicos.

Certamente uma seleção de pessoal com avaliação psicológica para todos os cargos poderia evitar ou ao menos minimizar os efeitos que o estresse pode produzir nos servidores, ou seja, quando um profissional encontra-se desempenhando uma tarefa diária a qual está de fato habilitado, é possível que atue de maneira eficaz e satisfatória, e que sua atuação esteja voltada para o seu perfil.

A atuação do psicólogo em avaliação para seleção de pessoal também tem importância porque fornece à sociedade um serviço que, baseado em teorias, normas técnicas e científicas, promove saúde, pois, buscam adequar os candidatos selecionados de acordo com o perfil

profissiográfico, contribuindo também para uma prática que já acontece, porém ainda não para todos os certames.

A avaliação psicológica está prevista em Decreto Federal e Normatização do Conselho Federal de Psicologia, que ampara legalmente a sua utilização para a seleção em concursos públicos, desde que esteja prevista no edital.

Porém, esta não é uma realidade brasileira, seja no âmbito municipal, estadual ou federal, os certames nem sempre incluem a avaliação psicológica como parte deste processo. Não se trata de uma avaliação excludente, e sim de uma avaliação psicológica que busque fornecer informações a respeito do candidato no que se refere ao seu perfil e ao perfil da vaga oferecida, sem esquecer, da cultura da organização que também é significativa neste processo.

Estas informações seriam fundamentais, para alocar o futuro servidor público, que possui as habilidades técnicas esperadas, em um cargo com o qual se identificasse de fato. Esta atitude teria como principal objetivo responder prontamente a demanda da seleção, bem como sugerir a instituição a melhor maneira de inserir o profissional na atividade mais adequada.

A avaliação psicológica como parte do processo seletivo utiliza-se de várias análises de caráter técnico científico para alcançar seus objetivos, sejam eles ligados ao perfil profissional, ou a cultura da instituição. É também sob este aspecto que a avaliação psicológica neste tipo de seleção contribuiria sobremaneira, visto que, estaria produzindo um saber que é fundamental para o exercício profissional da categoria, afirmando-se cada vez mais enquanto ciência que produz conhecimento, e que o emprega na sociedade para o benefício comum.

Seria mais um campo profissional de amplas possibilidades enquanto exercício da psicologia, que já existe, porém de maneira tímida e apenas para alguns cargos públicos.

A pesquisa bibliográfica foi a metodologia utilizada, com a finalidade de abordar o tema a partir de bases teóricas científicas, promovendo assim um conhecimento específico sobre o assunto, trazendo questionamentos que apontam para uma atuação profissional que de fato já executa avaliação psicológica em concursos públicos, porém que pode ser muito mais atuante e significativa para a comunidade, se lhe for dada a oportunidade de ampliar seu espaço neste contexto.

Foram colhidas informações de acordo com o tema de estudo, visando a compreensão da avaliação psicológica no contexto profissiográfico no serviço público.

Um dos desafios a serem enfrentados pelos psicólogos neste processo, talvez seja a necessidade de discutir com a sociedade a validade e a importância da ciência que se produz e

que se insere na sociedade, ou seja, deixar claro que os profissionais da área não estão a serviço de um modelo opressor de conduta, que tem a sua origem no sistema capitalista; ou que o processo de avaliação psicológica no âmbito das seleções de pessoal não constitui uma ameaça aos candidatos.

Alguns dos indivíduos que são submetidos a este tipo de seleção muitas vezes desconhecem o processo e talvez a falta de informação possa produzir desconforto e o fato de serem considerados inaptos ao final do processo pode produzir dúvidas acerca de sua saúde mental.

Conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo, um dos princípios fundamentais é a contribuição da categoria para com a sociedade no que se refere ao acesso da população às informações, ao conhecimento desta ciência. E talvez esta ignorância sobre o assunto possa produzir na sociedade um mito sobre a profissão ou sobre os profissionais.

Trazer para o meio acadêmico a discussão acerca da importância da avaliação psicológica no contexto profissiográfico no serviço público também passa pela questão ética de oferecer ao candidato um trabalho de qualidade técnica, que possa responder da melhor maneira as necessidades dos indivíduos que estão inseridos neste processo.

O espaço que se abre para discutir sobre o tema contribui para a divulgação de uma prática que é exclusiva do psicólogo, além de contemplar a diversidade e a complexidade sobre o serviço público como um todo. A sociedade em geral utiliza-se destes serviços e um dos aspectos mais significativos é que o sistema pode de fato ser modificado aos poucos e para melhor.

Não que se pretenda resolver todos os problemas sobre a atuação ou a qualidade do serviço público apenas com uma seleção de pessoal mais adequada, porém a contribuição da psicologia enquanto ciência pode e deve ser aplicada na comunidade, com uma atuação ética e responsável.

A partir de então atuar de maneira crítica e consciente da realização de um trabalho sério e que pode de fato transformar a vida do indivíduo que está sendo submetido a tal avaliação. Ter o discernimento ético é sempre um exercício que o psicólogo desempenha, com a avaliação psicológica, em processo seletivos para concursos públicos, não seria diferente.

Uma seleção de pessoal coerente com os seus objetivos certamente se reflete no dia a dia de uma instituição, o resultado é satisfatório tanto para a organização quanto para o trabalhador. No caso do serviço público a avaliação psicológica para a investidura no cargo, poderia de fato ser um diferencial, que produziria sem dúvida, um retorno para a comunidade em geral, no que se refere à prestação do serviço de qualidade.

Não há neste estudo um questionamento do sistema ou uma proposta radical e acusadora, porém um alerta que os candidatos que são tão bem preparados profissionalmente e buscam se destacar no mercado de trabalho, possam passar de fato por um processo seletivo sério com bons profissionais a frente deste evento e que o retorno de todo esse investimento seja não só para o profissional ou para o serviço público em si, mas também para a sociedade brasileira que será a maior beneficiada com um serviço público de qualidade.

REFERÊNCIAS

- ALCHIERI, João Carlos; CRUZ, Roberto Moraes. **Avaliação Psicológica: Conceitos, Métodos e Instrumentos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- ALCHIERI, João Carlos; CRUZ, Roberto Moraes. **Estresse: Conceitos, Métodos e Possibilidades de Intervenção**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.
- ANASTASI, A.; URBINA, S. **Testagem Psicológica**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.
- BERNAL, Anastásio Ovejero. **Psicologia do Trabalho Em Um mundo Globalizado: Como Enfrentar o Assédio Psicológico E O Estresse No Trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética do Profissional Psicólogo**, 21 de julho de 2005.
- BRASIL. Decreto n 7.308 de 28 de setembro de 2010. Estabelece as normas gerais relativas à avaliação psicológica em concursos públicos. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, v.130, n. 277, 28 set. 2010. Seção I, p, 25831-25832.
- BREKENBROCK, Volney. **Dinâmicas Para Encontros de Grupo**. Petrópolis: Editora Vozes, 2005.
- CANSIAN, R. M. M. **O Psicólogo e o Seu Espaço Nas Organizações**. Disponível em: <<http://www.cjh.ufsc.br/sinapsi/artigos>>. Acesso em: 05 set. 2011.
- ERTHAL, Tereza Cristina. **Manual de Psicometria**. 8. ed. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 2009.
- FIORELLI, José Osmir. **Psicologia Para Administradores, Integrando Teoria e Prática**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Prática de Recursos Humanos, PRH: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. São Paulo: Editora Atlas S. A., 2010.
- LEME, Rogério. **Seleção e Entrevista por Competências Com o Inventário Comportamental: guia prático do processo seletivo para a redução da subjetividade e eficácia na seleção**. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2007.
- MACHADO, A. P.; MORONA, V. C. **Manual de Avaliação Psicológica**. Curitiba: Unificado, 2007.
- MIRA, A. M. G. PMK: **Psicodiagnóstico Miocinético**. 4. Ed. São Paulo: Vetor, 2009.v.1.
- NORONHA, A. P. P. et al. **Em defesa da Avaliação Psicológica**. Disponível em: <<http://www.ibapnet.org.br/manifesto>>. Acesso em: 23 ago. 2011.

NORONHA, A. P. P. et al. **Informações contidas nas manuais de testes de inteligência. Psicologia em Estudo.** Disponível em: <<http://www.ibapnet.org.br>>. Acesso em: 19 out. 2011.

OCAMPO, Maria Luiza Siquier de, **O Processo Psicodiagnóstico e as Técnicas Projetivas.** São Paulo: Martins Fontes, 2007.

PASQUALI, L. **Técnicas de Exame Psicológico (TEP).** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

PEREIRA, D. F.; BANDEIRA, D. R. **Aspectos Práticos da Avaliação Psicológicas nas Organizações.** São Paulo: Vetor, 2009.

RABAGLIO, M. O. **Seleção por Competências.** São Paulo: Educator, 2005.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** Rio de Janeiro: Ed. LTC, 2007.

RODRIGUES, Aroldo. **Psicologia Social.** Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

ROMARO, Rita Aparecida. **Ética na Psicologia.** Petrópolis: Editora Vozes, 2006

SANT'ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. **Qualidade de Vida no Trabalho: Abordagens e Fundamentos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SISTO, F. F. et al. **Contextos e questões de avaliação psicológica.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

ZANELLI, J. C. et al. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

ZANELLI, J. C. **O Psicólogo Nas Organizações de Trabalho.** Porto Alegre: Artmed, 2002.