

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO  
EMPRESA SUAPE COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO ERALDO GUEIROS  
CONCURSO PÚBLICO**

**DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CANDIDATO**

*Não deixe de preencher as informações a seguir.*

<b>Prédio</b>	<b>Sala</b>

<b>Nome</b>

<b>Nº de Identidade</b>	<b>Órgão Expedidor</b>	<b>UF</b>	<b>Nº de Inscrição</b>

**PSICOLOGIA**

**ATENÇÃO**

- *Abra este Caderno, quando o Fiscal de Sala autorizar o início da Prova.*
- *Observe se o Caderno está completo. Ele deverá conter 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha com 05 (cinco) alternativas cada, sendo 10 (dez) de Conhecimentos de Língua Portuguesa, 10 (dez) de Conhecimentos de Informática e 20 (vinte) de Conhecimentos Específicos.*
- *Se o Caderno estiver incompleto ou com algum defeito gráfico que lhe cause dúvidas, informe, imediatamente, ao Fiscal.*
- *Uma vez dada a ordem de início da Prova, preencha, nos espaços apropriados, o seu Nome completo, o Número do seu Documento de Identidade, a Unidade da Federação e o Número de Inscrição.*
- *Para registrar as alternativas escolhidas nas questões objetivas de múltipla escolha, você receberá um Cartão-Resposta de Leitura Ótica. Verifique se o Número de Inscrição impresso no Cartão coincide com o seu Número de Inscrição.*
- *As bolhas constantes do Cartão-Resposta devem ser preenchidas totalmente, com caneta esferográfica azul ou preta.*
- *Preenchido o Cartão-Resposta, entregue-o ao Fiscal, juntamente com este Caderno e deixe a sala em silêncio.*

## CONHECIMENTOS DE LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto abaixo e responda às questões de 01 a 03.

*João, Francisco, Antônio*

*João, Francisco, Antônio põem-se a contar-me a sua vida. Moram tão longe, no subúrbio, precisam sair tão cedo de casa para chegar pontualmente a seu serviço. Já viveram aglomerados num quarto, com mulher, filhos, a boa sogra que os ajuda, o cão amigo à porta... A noite deixa cair sobre eles o sono tranquilo dos justos. O sono tranquilo que nunca se sabe se algum louco vem destruir, porque o noticiário dos jornais está repleto de acontecimentos inexplicáveis e amargos.*

*João, Francisco, Antônio vieram a este mundo, meu Deus, entre mil dificuldades. Mas cresceram, com os pés descalços pelas ruas, como os imagino, e os prováveis suspensórios - talvez de barbante - escorregando-lhes pelos ombros. É triste, eu sei, a pobreza, mas tenho visto riquezas muito mais tristes para os meus olhos, com vidas frias, sem nenhuma participação do que existe, no mundo, de humano e de circunstante. (...)*

*João, Francisco, Antônio amam, casam, acham que a vida é assim mesmo, que se vai melhorando aos poucos. Desejam ser pontuais, corretos, exatos no seu serviço. É dura a vida, mas aceitam-na. Desde pequenos, sozinhos sentiram sua condição humana e, acima dela, uma outra condição a que cada qual se dedica, por ver depois da vida a morte e sentir a responsabilidade de viver.*

*João, Francisco, Antônio conversam comigo, vestidos de macacão azul, com perneiras, lavando vidraças, passando feltros no assoalho, consertando fechos de portas. Não lhes sinto amargura. Relatam-se, descrevem as modestas construções que eles mesmos levantaram com suas mãos, graças a pequenas economias, a algum favor, a algum benefício. E não sabem com que amor os estou escutando, como penso que este Brasil imenso não é feito só do que acontece em grandes proporções, mas destas pequenas, ininterruptas, perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar, dependem.*

*Por isso, as enuncio, porque sei que, na sombra, se desenvolve este trabalho humilde de Antônio, Francisco, João.*

(Cecília Meireles. *Janela mágica*. São Paulo, Moderna, 1983.)

**01. Pela compreensão do texto, podemos inferir que**

- I.** os personagens que dão título ao texto são pessoas pobres que, desde a infância, enfrentam dificuldades para sobreviver.
- II.** João, Francisco, Antônio mesmo entre mil dificuldades não são pessoas infames.
- III.** os personagens, à noite, dormem sempre inquietos, embora nunca saibam se o despertar será perturbado por delinquentes que moram no subúrbio.
- IV.** João, Francisco, Antônio são pontuais e responsáveis no trabalho, já que chegam muito cedo.

**Somente está CORRETO o que se afirma em**

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

**02. Sobre João, Francisco, Antônio, é INCORRETO afirmar que**

- A) chegam pontualmente todos os dias ao trabalho.
- B) erguem suas residências modestas com suas próprias mãos.
- C) não perderam a humanidade nem a dignidade.
- D) não exteriorizam tristeza por viver em meio às adversidades.
- E) representam milhares de brasileiros que, sem tristezas nem reclamações, sobrevivem.

**03. Sobre o trecho “este Brasil imenso não é feito só do que acontece em grandes proporções, mas destas pequenas, ininterruptas, perseverantes atividades que se desenvolvem na obscuridade e de que as outras, sem as enunciar, dependem”.**

- I.** O antônimo de “ininterruptas” é “interruptas” assim como o sinônimo de “grande” é “colossal”.
- II.** O antônimo de “ininterruptas” é “interrompidas” assim como o sinônimo de “obscuridade” é “claridade”.
- III.** O antônimo de “perseverantes” é “umbrosas” assim como o sinônimo de “imenso” é “enorme”.

**Somente é VERDADEIRO o que se afirma em**

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

04. Associe segundo o código:

1. Hipônimo
2. Hiperônimo

- I. Vegetal é ( ) de rosa.
- II. Homem é ( ) de animal.
- III. Eletrodoméstico é ( ) de liquidificador
- IV. Mamífero é ( ) de tigre.
- V. Pastor-alemão é ( ) de cachorro.

A alternativa CORRETA é:

- A) I-1, II-2, III-1, IV-2, V-1.  
B) I-1, II-1, III-2, IV-1, V-1.  
C) I-2, II-1, III-2, IV-2, V-1.  
D) I-2, II-2, III-1, IV-1, V-2.  
E) I-2, II-2, III-2, IV-2, V-2.

05. “Sei que ainda há muitos descontentes.” A seguir, apresentam-se várias reconstruções da frase, ora com o verbo *haver*, ora com o *existir*. Uma construção, entretanto, é inadmissível quanto à concordância. Assinale-a.

- A) Sei que ainda existirão muitos descontentes.  
B) Sei que ainda deverão haver muitos descontentes.  
C) Sei que ainda podem existir muitos descontentes.  
D) Sei que ainda existem muitos descontentes.  
E) Sei que ainda vai haver muitos descontentes.

06. “Sentiu o comportamento de Angélica (1) observou-o (2) viu suas reações diante de cada farda (3) e compreendeu que nada lhe provocava maior emoção que uma farda de marinheiro”.

No período, as vírgulas SÃO OBRIGATÓRIAS nos parênteses de número(s):

- A) 1, apenas.      B) 2, apenas.      C) 3, apenas.      D) 1 e 2, apenas.      E) 1, 2 e 3.

07. “Os jurados possuem poder de decisão; os réus, incertezas e muitos conflitos”.

Na segunda oração do período acima, ocorreu a omissão do verbo possuir, modificando a estrutura sintática da frase. Tal desvio constitui uma figura de sintaxe, reconhecida como

- A) Zeugma.      B) Assíndeto.      C) Elipse.      D) Hipérbato.      E) Pleonasma.

08. O vocábulo destacado no fragmento abaixo é um exemplo de

A miséria daquele povo era tamanha que a luta pela sobrevivência se tornou histórica em uma época sem memórias.

- A) parassíntese.  
B) sufixação.  
C) reduplicação.  
D) regressiva.  
E) conversão ou derivação imprópria.

09. Assinale a alternativa cuja sequência completa CORRETAMENTE as frases abaixo.

A lei ..... se referiu já foi revogada.  
Os cálculos matemáticos ..... se lembraram eram enormes.  
O emprego ..... aspiras é extremamente importante.  
O conto de Machado ..... gostou foi premiado.  
A peça teatral ..... assistimos foi de uma sutileza política fantástica.

- A) que – que – que – que – que  
B) a que – de que – que – que – a que  
C) que – de que – que – de que – que  
D) a que – de que – a que – de que – a que  
E) a que – que – que – que – a que

10. Dadas as sentenças:

1. Seria-nos mui inconveniente receber uma ordem assim.
2. Em hipótese alguma, mentiria-te.
3. Ter-me-ão elogiado.
4. Você é uma pessoa que decepcionou-me.

Em relação à colocação pronominal, constatamos que está (estão) CORRETA(S):

- A) apenas a 1.      B) apenas a 2.      C) apenas a 3.      D) apenas a 4.      E) nenhuma.

## CONHECIMENTOS DE INFORMÁTICA

**11. No Microsoft Word 2003 - versão em Português (Brasil) – assinale a opção correta relativa ao comportamento do atalho indicado (o símbolo de “+” indica que as teclas estão sendo pressionadas simultaneamente):**

- A) Ctrl + M faz a transferência (“move”) de um texto selecionado para outro arquivo.
- B) Alt + M faz a transferência (“move”) de um texto selecionado para outro arquivo.
- C) Ctrl + P abre a caixa de diálogo de impressão (“print”) da impressora padrão, considerando que ESTA já foi instalada.
- D) Alt + P abre a caixa de diálogo de impressão (“print”) da impressora padrão, considerando que ESTA já foi instalada.
- E) Ctrl + P abre a caixa de diálogo de inserção de figura (“paint”).

**12. Ao receber um email, um funcionário decide encaminhá-lo a alguns outros membros de sua repartição; no entanto, ele não deseja que tais membros saibam quem foi o remetente original do email nem tão pouco que um membro da repartição saiba para quais outros membros a mensagem foi enviada. Uma forma de realizar tal ação no Outlook Express é usar a opção de encaminhamento e**

- A) apagar o endereço do remetente original no corpo da mensagem e utilizar a opção “CCO”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- B) apagar o endereço do remetente original no corpo da mensagem e utilizar a opção “CC”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- C) utilizar a opção “Mensagem Secreta” disponível no menu “Ferramentas” e utilizar a opção “CCO”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- D) utilizar a opção “Mensagem Secreta” disponível no menu “Ferramentas” e utilizar a opção “CC”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.
- E) utilizar a opção “Mensagem Secreta” disponível no menu “Ferramentas” e utilizar a opção “CC”, quando digitar o endereço dos membros da repartição para os quais o email será encaminhado.

**13. Depois de redigir completamente uma mensagem e clicar no botão “Enviar/Receber” no Outlook Express, um aviso indicando erro de conexão com a Internet informou que a mensagem não havia sido enviada. Em qual pasta essa mensagem pode ser encontrada?**

- A) Caixa de Mensagens Não Enviadas.
- B) Caixa de Erros de Mensagens.
- C) Caixa de Saída.
- D) Caixa de Rascunhos.
- E) Caixa de Lixeira.

**14. No Microsoft Excel 2007 - versão em Português (Brasil) – deseja-se somar o conteúdo das células A1, A2, A3, A4, B1, B2 e B4. Qual dos seguintes comandos digitado na célula C1 realiza tal ação?**

- A) =soma(A1:B4)
- B) =soma(A1:B4-B3)
- C) =soma(A1:B4)-B3
- D) =soma((A1:B4)-B3)
- E) =soma(A1:B4)/B3

**15. No Windows XP, a extensão dos arquivos indica o software que será preferencialmente utilizado para abertura de um dado arquivo. Os aplicativos geralmente associados às extensões PPT, DOC, XLS, DBF e TXT são nesta ordem:**

- A) PowerPoint, Excel, Word, Bloco de Notas e Access
- B) Excel, PowerPoint, Word, Access e Bloco de Notas
- C) PowerPoint, Word, Excel, Bloco de Notas e Access
- D) Word, Excel, PowerPoint, Access e Bloco de Notas
- E) PowerPoint, Word, Excel, Access e Bloco de Notas

**16. Qual das opções abaixo contém uma sigla ou nome que NÃO se refere a uma porta de entrada e/ou saída em um microcomputador?**

- A) Porta USB, porta PS2, porta Serial.
- B) Porta USB, porta PS2, porta Paralela.
- C) Porta USB, porta Paralela, porta SCSI.
- D) Porta USB, porta PS2, porta DDR.
- E) Porta Paralela, porta PS2, porta Ethernet.

**17. No Microsoft Excel 2007 – versão em Português (Brasil) – um conjunto de células estão preenchidas, cada uma, com números inteiros, exceto uma delas que está preenchida com o nome “João”. Ao selecionar TODAS estas células e escolher na guia “Número” o formato “Moeda” o efeito nestas células será:**

- A) todas elas serão precedidas de “R\$”.
- B) todas elas, exceto a célula contendo “João” que permanecerá inalterada, serão precedidas de “R\$”.
- C) será exibida uma mensagem de erro indicando que a célula contendo “João” não poderia ter estar selecionada durante a escolha do formato “Moeda”.
- D) o comando será ignorado, e nenhuma célula será alterada.
- E) será exibida uma mensagem, exigindo confirmação do comando. Se for selecionada a opção “OK”, a célula contendo “João” será modificada, e, se for selecionada a opção “Ignorar” esta célula permanecerá inalterada. As demais células serão precedidas por “R\$”, independente desta escolha.

**18. No Microsoft Word 2007 – versão em Português (Brasil) – a seqüência de comandos: Ctrl + N , Ctrl + I, Ctrl + N, Ctrl + S (o símbolo de “+” indica que as teclas estão sendo pressionadas simultaneamente) terá por efeito em um texto previamente selecionado:**

- A) Formatar o texto em itálico e sublinhá-lo.
- B) Formatar o texto em negrito, itálico e sublinhá-lo.
- C) Formatar o texto em negrito e sublinhá-lo.
- D) Formatar o texto em negrito e itálico.
- E) Apenas sublinhar o texto.

**19. Um usuário de um microcomputador, utilizando o Windows Vista, esqueceu sua senha de acesso e não dispõe da senha do administrador. Nestas condições, é correto afirmar que**

- A) se o usuário tiver acesso a uma conta sem privilégios de administrador mas com acesso à Internet, poderá solicitar uma redefinição de senha no *site* da Microsoft desde que sua versão do Windows seja validada como “autêntica”.
- B) se o usuário tiver acesso a uma conta com privilégios de administrador, poderá abrir o arquivo “passwd.inf” no diretório de instalação do Windows e visualizar todas as senhas de contas, incluindo a sua senha perdida, abertas naquele microcomputador.
- C) se o usuário tiver o disco de instalação do Windows, poderá solicitar uma senha provisória no *site* da Microsoft, fornecendo o código serial do produto.
- D) se o usuário não tiver um disco de redefinição de senha ou acesso a outra conta com privilégios de administrador, não conseguirá redefinir sua senha.
- E) será impossível, mesmo acessando o sistema operacional através de outra conta com privilégios de administrador, acessar a conta cuja senha foi perdida. Neste caso os dados e arquivos podem ser recuperados pelo administrador, mas a conta tem de ser removida do sistema.

**20. O gerente de uma equipe encarrega um funcionário de digitalizar uma série de documentos, contendo cada um somente textos digitados em antigas máquinas de escrever. O tipo de equipamento e classe de software que permitem proceder esta digitalização de tal forma que o documento digitalizado possa ser editado, por exemplo, no Microsoft Word, são respectivamente:**

- A) Scanner e ADR (“Automatic Document Reader”)
- B) Scanner e OCR (“Optical Character Recognition”)
- C) Scanner e FTC (“File to Text Conversor”)
- D) Printer e ADR (“Automatic Document Reader”)
- E) Printer e OCR (“Optical Character Recognition”)

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

**21. Em relação à prática do Psicólogo Organizacional, é possível afirmar que sua “trajetória de atuação no Brasil é predominantemente caracterizada como reprodutora de objetivos técnicos e sem muito poder de intervenção nos processos organizacionais decisórios, consequência direta de uma formação acadêmica reprodutora de técnicas” (adaptado de Rodrigues, 2005). Todavia, atualmente, observa-se o desenvolvimento de uma nova concepção de prática que rompe com essa abordagem tradicional. Assim, assinale a alternativa que identifica uma atividade de trabalho concernente a essa nova concepção.**

- A) Implantação de ações promotoras da qualidade de vida no trabalho.
- B) Aplicação de entrevistas livres e de testes projetivos no processo seletivo.
- C) Implantação de sistemas de bonificação e gratificação de funcionários.
- D) Análise e padronização de cargos e salários.
- E) Avaliação de uma atividade num programa de treinamento.

22. Considere o seguinte depoimento do funcionário CR: “Eu ganhava muito bem naquele emprego, e, o que, era importante, tinha estabilidade. O salário permitia ter uma vida confortável. Inclusive, sentia-me contemplado na minha criatividade. O problema era o convívio com os demais colegas, pois o ambiente, de tão competitivo, gerava muita agressividade, chegava a ser desrespeitoso. Outra questão era a falta de reconhecimento, ou seja, por melhor que você fizesse, tratava-se, sempre, de sua obrigação. Os chefes eram incapazes de expressar uma atitude positiva diante do meu desempenho. Em certo momento, pedi demissão”. Em função deste depoimento e considerando a teoria motivacional de Maslow, assinale a alternativa que permite explicar o pedido de demissão do Sr. CR.

- A) A insatisfação das necessidades de segurança e autoestima.
- B) A insatisfação das necessidades de status e realização pessoal.
- C) A insatisfação das necessidades fisiológicas, sociais e de segurança.
- D) A insatisfação das necessidades sociais e de autoestima.
- E) A insatisfação da necessidade de poder e realização pessoal.

23. Observe a seguinte descrição: “É uma teoria das relações humanas preocupada com a interação entre supervisores e subordinados. Seu princípio básico diz que as atitudes e crenças dos supervisores sobre seus subordinados determinam a abordagem da gerência da organização, o que, em resposta, afeta o comportamento dos subordinados. Essas atitudes e crenças ocupam duas categorias básicas – Teoria X e Teoria Y - segundo as quais o trabalhador é indiferente às necessidades da organização ou, inversamente, tem interesse e autonomia para a satisfação dessas necessidades” (Spector, 2006). Assinale a alternativa que identifica, CORRETAMENTE, o teórico responsável por essa suposição sobre a natureza humana, a qual está subjacente às diversas concepções organizacionais de motivação e liderança.

- A) McGregor.
- B) Skinner.
- C) McClelland.
- D) Maslow.
- E) Evans.

24. Na Teoria das Expectativas, tal qual formulada por Vroom, a abordagem do processo motivacional compreende um conceito cuja formulação teórica é a seguinte: “O processo motivacional pressupõe que se avalie e se considere a importância subjetiva atribuída pelo empregado ao resultado específico do trabalho desenvolvido. Essa atribuição pode variar entre os empregados e, para um mesmo empregado, em função dos possíveis resultados decorrentes da atividade realizada” (Krumm, 2005). Assinale a alternativa que identifica, CORRETAMENTE, o conceito que atende a essa formulação.

- A) Instrumentalidade.
- B) Expectativa.
- C) Força.
- D) Valência.
- E) Resultado do trabalho.

25. Em relação ao processo de liderança, observe as seguintes afirmações:

- I. O poder exercido pelo líder numa organização decorre do seu posicionamento hierárquico e do conjunto de suas características e habilidades pessoais.
- II. O exercício da liderança situacional, cuja tomada de decisão pressupõe uma reflexão compartilhada e consensual com os subordinados, é orientado por atitudes coercitivas.
- III. O processo de liderança decorre, dentre outros fatores, da combinação das características pessoais do líder com as variáveis situacionais, como, por exemplo, a estrutura da tarefa.

Assinale a alternativa que identifica o(s) item(ns) INCORRETO(S).

- A) I, apenas.
- B) II, apenas.
- C) III, apenas.
- D) I e II, apenas.
- E) I e III, apenas.

26. Observe as seguintes definições: i) padrão de liderança em que o líder detém todo o poder e controla as decisões tomadas pelo grupo; ii) padrão de liderança em que o líder e cada componente compartilham igualmente o poder e as decisões do grupo, iii) modelo de liderança em que os membros do grupo têm todo o poder e toda a autoridade para tomar decisões no grupo, se assim desejarem. Assinale a alternativa que estabelece, CORRETAMENTE, a correspondência entre a definição dada e o tipo de liderança.

- A) i - Autocrática; ii - Democrática; iii - Liberal (laissez-faire).
- B) i - Democrática; ii - Autocrática; iii - Liberal (laissez-faire).
- C) i - Democrática; ii - Liberal (laissez-faire); iii - Situacional.
- D) i - Situacional; ii - Autocrática; iii - Liberal (laissez-faire).
- E) i - Liberal (laissez-faire); ii - Autocrática; iii - Democrática

**27. Sobre as características do processo de recrutamento, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) As causas determinantes do processo de recrutamento são externas ou internas, como por exemplo, crescimento econômico e afastamento por motivo de saúde, respectivamente.
- B) A eficácia do processo de recrutamento está diretamente relacionada ao alto índice de rotatividade de pessoal (“turnover”), pois este evidencia uma boa reciclagem profissional na organização.
- C) O planejamento do recrutamento pressupõe a definição dos critérios a serem atendidos pelos candidatos: experiência requerida, habilidades exigidas, grau de instrução necessário etc.
- D) O recrutamento externo, que depende de fatores como custo operacional, rapidez de atendimento nos resultados e eficiência no trabalho prestado, utiliza meios como anúncios na imprensa e divulgação em universidades.
- E) A identificação de um quantitativo de candidatos potencialmente capacitados para cada vaga anunciada permite aferir uma avaliação positiva do recrutamento.

**28. Considerando os métodos utilizados no processo seletivo, analise as seguintes afirmações:**

- I. Recorre-se ao exame físico, por exemplo, a testagem de detecção de uso de drogas e HIV, com a finalidade diminuir ou eliminar custos de incapacitação e pedidos de indenização.
- II. A entrevista, a partir dos dados verbais e não-verbais, é um método eficaz para avaliar a aparência, postura e modo de expressão do candidato.
- III. Nas provas ou nos testes de conhecimento, procura-se avaliar, dentre outros aspectos, as aptidões cognitivas do candidato para a realização de determinada atividade.

Assinale a alternativa que identifica o(s) item(ns) **CORRETO(S)**.

- A) I, apenas.                      B) II, apenas                      C) III, apenas.                      D) I e II, apenas.                      E) I e III, apenas.

**29. Assinale a alternativa que, INCORRETAMENTE, identifica uma possível aplicação dos resultados da avaliação de desempenho.**

- A) Treinamento e desenvolvimento de pessoal.
- B) Aumento de salários por mérito.
- C) Definição de uma política de promoções e de transferência de pessoal.
- D) Planejamento de metas individuais ou departamentais.
- E) Especificação das ações a serem realizadas na execução da tarefa.

**30. Ainda sobre o processo de avaliação de desempenho, e, em particular, sobre os objetivos da avaliação num processo de administração participativa, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Devem ser claros e, assim, permitir a otimização dos esforços e a economia de tempo.
- B) Devem ser formulados conjuntamente pelo grupo e gerente.
- C) Devem ser considerados como o padrão de referência para o desempenho das pessoas e o resultado do trabalho.
- D) Devem ser estáticos para assegurar um critério fidedigno e padronizado de avaliação.
- E) Devem ser organizados, pressupondo-se o interesse de cada indivíduo, para realmente cumprí-los.

**31. Em relação ao processo comunicativo no ambiente organizacional, observe as seguintes definições: i) consiste em sinalizar para o interlocutor o processo de compreensão da mensagem por ele emitida; ii) consiste em, colocando-se na perspectiva do interlocutor, apreender suas crenças, atitudes e emoções; iii) consiste no conjunto de fatores que, ambientando os símbolos, contribuem para a interpretação da mensagem. Assinale a alternativa que identifica, CORRETAMENTE, os conceitos descritos.**

- A) i - Contexto; ii – Empatia; iii - Feedback.                      D) i - Feedback; ii – Canal; iii - Contexto.  
B) i - Conteúdo; ii – Empatia; iii – Escuta ativa.                      E) i - Socialização; ii – Transferência; iii – Escuta ativa.  
C) i - Feedback; ii – Empatia; iii - Contexto.

**32. Considerando o processo de treinamento, analise as seguintes afirmações.**

- I. O processo de treinamento pressupõe uma avaliação prévia de necessidades a qual deve considerar três níveis: a organização, o trabalho e a pessoa (funcionário).
- II. O processo de treinamento, organizado segundo a expectativa de que a aprendizagem seja transferida para o trabalho, deve considerar as características do treinando, a proposta de treinamento e o ambiente de trabalho.
- III. É uma atividade prioritariamente direcionada aos novos funcionários, para que desenvolvam ou aprimorem as habilidades e competências necessárias ao desenvolvimento eficaz das tarefas.

Assinale a alternativa que identifica a(s) afirmativa(s) **CORRETA(S)**.

- A) I, apenas.                      B) II, apenas                      C) III, apenas.                      D) I e II, apenas.                      E) II e III, apenas.

**33. Assinale a alternativa cuja importância é, INCORRETAMENTE, atribuída ao processo de treinamento:**

- A) Permite que a organização aprimore os produtos ou serviços produzidos.
- B) Diminui os acidentes e o desperdício pela melhoria das técnicas de trabalho.
- C) Favorece o melhor aproveitamento das habilidades dos empregados.
- D) Promove uma maior estabilidade da mão-de-obra mediante sua qualificação.
- E) Estimula o planejamento dos objetivos e a tomada de decisões pelo corpo gerencial.

**34. No processo de treinamento, tem-se uma técnica que compreende as seguintes características: a) é desenvolvida com pequenos grupos; b) visa à produção de novas contribuições à solução de problemas relacionados ao processo de formação profissional; c) a temática abordada deve ser relativamente simples e analisada de forma clara; d) as contribuições produzidas não devem ser submetidas à crítica e autocrítica, mas livremente expressas para discussão. Dessa forma, assinale a alternativa que identifica, CORRETAMENTE, a técnica descrita segundo esse conjunto de características.**

- A) Estudo de caso.
- B) Dramatização.
- C) Tempestade de ideias (brainstorming).
- D) Painel.
- E) Simpósio.

**35. Considerando o desenvolvimento de um treinamento, assinale a alternativa que identifica a sequência CORRETA de ações a serem realizadas.**

- A) Definição dos objetivos - Determinação das necessidades de treinamento - Elaboração do projeto de treinamento - Aplicação do treinamento - Avaliação do treinamento.
- B) Elaboração do projeto de treinamento - Definição dos objetivos - Determinação das necessidades de treinamento - Aplicação do treinamento - Avaliação do treinamento.
- C) Determinação das necessidades de treinamento - Definição dos objetivos - Elaboração do projeto de treinamento - Aplicação do treinamento - Avaliação do treinamento.
- D) Elaboração do projeto de treinamento - Determinação das necessidades de treinamento - Definição dos objetivos - Aplicação do treinamento - Avaliação do treinamento.
- E) Definição dos objetivos - Elaboração do projeto de treinamento - Determinação das necessidades de treinamento - Aplicação do treinamento - Avaliação do treinamento.

**36. Num grupo, podem ocorrer alguns fenômenos, dentre os quais, temos aquele que pode ser definido nos seguintes termos: “É um padrão de comportamento prejudicial que, oriundo do elevado grau de unidade entre os seus membros e do desejo de consenso, diminui a capacidade de tomada de decisão” (Bowditch, 2000). Assinale a alternativa que identifica, CORRETAMENTE, esse fenômeno grupal.**

- A) Pensamento Grupal.
- B) Socialização Grupal.
- C) Dissonância Grupal.
- D) Ociosidade Grupal.
- E) Polarização Grupal.

**37. Considerando-se as características constitutivas de uma equipe no âmbito organizacional, assinale a alternativa INCORRETA.**

- A) Apresenta um propósito ou objetivo específico.
- B) A responsabilidade pelas tarefas tanto é individual como mútua.
- C) O exercício dos papéis, embora definidos, é compartilhado.
- D) Discute e operacionaliza a execução do trabalho conjuntamente.
- E) O produto do trabalho é individualizado.

**38. Numa perspectiva de longo prazo, o estímulo à competitividade grupal, dentro da organização, faz os grupos que concorrem entre si assumirem certas características de funcionamento (Bowditch, 2000). Dessa forma, assinale a alternativa cuja característica é INCORRETAMENTE atribuída ao funcionamento grupal neste contexto de competitividade.**

- A) Observa-se uma maior tolerância à liderança autocrática, em contraste com a liderança democrática.
- B) A divergência e hostilidade entre os membros aumenta, diminuindo a interação comunicativa.
- C) O clima de convívio acentua as necessidades de trabalhos em detrimento das necessidades sociais.
- D) As normas de funcionamento exigem maior lealdade, sendo intolerantes com atitudes dissidentes.
- E) A relação entre os membros demonstra um maior compromisso com as metas estabelecidas.



**39. No processo de análise dos cargos, as informações coletadas descrevem os elementos do cargo orientados para o cargo e para o trabalhador. Assinale a alternativa cujo elemento NÃO está incluso dentre estes necessários à análise do cargo.**

- A) Atividades necessárias ao exercício do cargo.
- B) Equipamento físico e maquinário necessário para o cargo.
- C) Definição das estratégias e técnicas de seleção para o cargo.
- D) Localização física do cargo.
- E) Padrões de desempenho aceitáveis para o cargo.

**40. Numa organização, além dos salários, que configuram a remuneração direta, pode-se observar a remuneração indireta, ou seja, os benefícios sociais. Neste contexto, observe as seguintes afirmações:**

- |      |   |
|------|---|
| I.   | Apoiar o recrutamento de pessoal e atrair candidatos.               |
| II.  | Reduzir a rotatividade de pessoal e fixar o funcionário na empresa. |
| III. | Proporcionar melhor qualidade de vida às pessoas.                   |

Assinale a alternativa cujo(s) item(ns) **CORRESPONDE(M)** ao(s) objetivo(s) da remuneração indireta.

- A) I e II, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) III, apenas.
- E) I, II e III.