

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### PSICÓLOGO / ÁREA ORGANIZACIONAL

26. A estruturação da unidade de treinamento depende do tamanho da empresa, de suas características, de seus produtos e serviços vendidos, de sua filosofia operacional, bem como
- a) dos métodos de treinamento utilizados.
  - b) dos recursos financeiros disponíveis.
  - c) da política de RH adotada pela empresa.
  - d) dos controles de formação.
  - e) do plano de cargos e salários.
27. O “moral alto” é a grande força integradora dos membros de um grupo de trabalho. Dentre outras, o grupo de trabalho com “moral elevado” possui as seguintes características:
- a) o grupo apresenta tendências a manter espontaneamente sua unidade; tem um mínimo de atritos internos; apresenta aptidões para mudanças e ajustamentos em sua dinâmica e constituição; e as relações humanas são efetivas e duradouras.
  - b) o grupo apresenta tendências a buscar novos elementos para fazer parte da sua unidade; provoca atritos internos para sair da passividade; apresenta aptidões para mudanças e ajustamentos em sua dinâmica e constituição e; as relações humanas são afetivas e duradouras.
  - c) o grupo apresenta tendências a manter espontaneamente sua unidade; tem um mínimo de atritos internos; apresenta aptidões para acomodar-se em relação a sua dinâmica e constituição e; as relações humanas são efêmeras e duradouras.
  - d) o grupo apresenta tendências a mudar sua unidade; incentiva os atritos internos para provocar a criatividade; apresenta aptidões para mudanças e ajustamentos em sua dinâmica e constituição e; as relações humanas são transitórias e efêmeras.
  - e) o grupo apresenta tendências a mudar sua unidade; estimula os conflitos, promovendo a criatividade e inovação; apresenta aptidões para mudanças e ajustamentos em sua dinâmica e constituição e; as relações humanas são frias e transitórias.
28. Sobre o processo de **Comunicação Organizacional**, é CORRETO afirmar:
- a) Conforme o fluxo direcional dentro da empresa, as comunicações podem ser classificadas como descendentes, dirigidas e bilaterais.
  - b) Na comunicação informal, a mensagem é enviada, transmitida e recebida, por meio de um padrão de autoridade determinado pela hierarquia da empresa, comumente denominado cadeia de comando.
  - c) A comunicação interpessoal é feita somente por escrito.
  - d) As barreiras à comunicação são as restrições e limitações que ocorrem dentro ou entre as etapas do processo de comunicação, fazendo com que nem todo sinal emitido pela fonte percorra o processo de modo a chegar incólume ao seu destino.
  - e) A única função da comunicação é controlar o comportamento das pessoas na organização.

29. Marcos é gerente de um importante departamento em sua organização. Aline, uma de suas colaboradoras, descreve-o como um "gestor que foge das responsabilidades e que evita tomar decisões", no entanto, afirma que ele "reconhece nosso trabalho e negocia constantemente com os empregados, prometendo recompensas para aqueles que apresentarem um bom desempenho, além de esclarecer as exigências do papel e da tarefa. De acordo com as **teorias de liderança**, Marcos é um **líder**
- a) transformacional.
  - b) negociador.
  - c) autocrático.
  - d) democrático.
  - e) transacional.
30. Pessoas que apresentam o impulso de exceder, de sair-se bem em relação a um conjunto de padrões, de lutar pelo sucesso em suas atividades, e que buscam fazer as coisas melhores em situações onde possam assumir a responsabilidade de encontrar soluções para os problemas, de acordo com a Teoria das Necessidades Adquiridas de *McClelland*, têm como motivo a necessidade de:
- a) poder.
  - b) afiliação.
  - c) realização.
  - d) autoestima.
  - e) segurança.
31. Segundo a teoria proposta pelo psicólogo Abraham **Maslow**, as necessidades humanas estão organizadas hierarquicamente, e a busca de satisfazê-las motiva o homem a tomar uma direção. À medida que as necessidades mais baixas da hierarquia são atendidas, surgem as mais altas. As necessidades primárias ou as mais baixas, da hierarquia de Maslow, são:
- a) de estima e de autorrealização.
  - b) de segurança e de estima.
  - c) sociais e de segurança.
  - d) fisiológicas e de segurança.
  - e) fisiológicas e sociais.

**32.** Com relação ao **conflito** no trabalho, julgue as proposições a seguir.

- I. O conflito nasce precisamente da necessidade de manipular dois motivos, que são extremamente compatíveis com nossos objetivos.
- II. Para haver um conflito, não é necessário haver mais de um motivo, já que esse sentimento sempre está presente no ser humano, dependendo do seu estado psicológico.
- III. O conflito nasce precisamente da necessidade de se fazer uma escolha, uma opção.

Está(ão) CORRETAS(S)

- a) I apenas.
- b) II apenas.
- c) III apenas.
- d) I e III apenas.
- e) I, II e III.

**33.** Frederick **Herzberg** focalizou a questão da satisfação para formular a Teoria dos Dois Fatores. Segundo ele, a motivação das pessoas para o trabalho depende de dois fatores distintos: os higiênicos e os motivacionais. Estes são relacionados às condições internas dos indivíduos e são satisfacientes; aqueles são relacionados ao ambiente externo e são insatisfacientes. Nesse sentido, analise as afirmativas a seguir:

- I. A ausência do uso pleno de habilidades pessoais provoca insatisfação.
- II. Melhores benefícios sociais provocam uma maior satisfação.
- III. O oposto da satisfação é nenhuma satisfação e o oposto da insatisfação é nenhuma insatisfação.

Está(ão) CORRETAS(S)

- a) I apenas.
- b) II apenas.
- c) III apenas.
- d) I e II apenas.
- e) I, II e III.

**34.** O processo que busca a elaboração de projetos, cuja finalidade é diminuir ao máximo o esforço do empregado no manuseio de seus instrumentos de trabalho-máquinas, equipamentos, ferramentas, mobiliário entre outros, é definido como:

- a) Ergonomia.
- b) Engenharia.
- c) Arquitetura.
- d) Design.
- e) Tecnologia da estrutura.

35. A avaliação de desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa no cargo e do seu potencial de desenvolvimento. Existem inúmeras formas ou alternativas de se avaliar o funcionário. Uma empresa pública, de estilo burocrático, adota um método tradicional de avaliação de desempenho que utiliza escalas de pontuação gráfica. Nesse sistema, quem avalia o funcionário é (são)
- a) a equipe de trabalho.
  - b) o gestor, com a assessoria do órgão de gestão de pessoas.
  - c) o próprio funcionário, em um sistema de autoavaliação.
  - d) o órgão de gestão de pessoas, tomando como base as informações do gestor do funcionário.
  - e) o gestor.

36. A respeito da **Cultura organizacional**, classifique as proposições abaixo como (V) verdadeiras, ou (F) falsas:

- ( ) Cultura organizacional diz respeito a um sistema de significados comuns aos membros de uma organização.
- ( ) Representa uma percepção comum, sustentada pelos membros da organização.
- ( ) Os valores centrais da organização são intensamente assumidos e compartilhados.
- ( ) É o aspecto de “significados comuns” da cultura que faz dela um poderoso dispositivo para orientar e moldar o comportamento.
- ( ) Muitas organizações e unidades de negócios utilizam a linguagem como meio de identificar membros de uma cultura ou subcultura.

A sequência CORRETA das respostas dadas acima é:

- a) V, F, V, F, F
  - b) V, V, F, V, F
  - c) V, V, V, V, V
  - d) V, V, V, F, F
  - e) V, V, V, V, F
37. Sobre a Psicologia Organizacional, é INCORRETO afirmar que
- a) desenvolve-se em torno de um conjunto de questões referentes aos seres humanos.
  - b) nos últimos anos passou por uma considerável transformação, consequência do enorme crescimento da teoria e da pesquisa.
  - c) seu campo tornou-se limitado, refletindo o crescente interesse dos psicólogos.
  - d) aborda problemas de produtividade, motivação, moral, conflitos, entre outros.
  - e) trata das relações básicas entre o indivíduo e a organização, auxiliando na análise dessas relações.

**38.** Uma organização pública está passando por processos de mudanças e, para tanto, precisa aplicar o modelo utilizado pelas organizações que aprendem, o qual envolve cinco disciplinas, são elas:

- a) domínio pessoal, sistemas de pensamento, visão compartilhada, quebra de paradigmas e aprendizagem em equipe.
- b) modelos mentais, domínio pessoal, sistemas de pensamento, visão compartilhada e aprendizagem em equipe.
- c) modelos mentais, domínio organizacional, sistemas de pensamento, visão compartilhada e aprendizagem em equipe.
- d) modelos mentais, quebra de paradigma, pensamento sistêmico, visão compartilhada e aprendizagem em equipe.
- e) modelos mentais, domínio pessoal, sistemas de pensamento, visão globalizada e trabalho em equipe.

**39.** O comportamento assertivo é um meio adequado de administrar conflitos nas organizações pelo seu formato objetivo, claro e direto do indivíduo se expressar, sendo ao mesmo tempo afirmativo e respeitoso. Diante de uma situação em que um funcionário cometeu algum erro em algum aspecto do seu trabalho, seu supervisor o descobre e lhe diz, muito asperamente, que ele não deveria ter sido tão desatencioso. Considerando a situação apresentada, avalie as seguintes opções de resposta ao supervisor

- I. O funcionário se desculpa em excesso, dizendo que sente muito, que foi ignorante, que agiu como um tolo, e que nunca deixará que isso aconteça outra vez.
- II. O funcionário se irrita e diz que o supervisor não deve criticar seu trabalho.
- III. O funcionário concorda que cometeu um erro, diz que sente muito e que terá mais cuidado da próxima vez. Acrescenta que acha que seu chefe está sendo um tanto severo desnecessariamente.
- IV. Você não responde e fica pensando o que vai falar na próxima ocasião.

São situações que caracterizam um comportamento assertivo, as apresentadas em

- a) I apenas.
- b) II apenas.
- c) III apenas.
- d) I e II apenas.
- e) III e IV apenas.

**40.** A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT- representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho. Envolve os aspectos intrínsecos (conteúdos) e extrínsecos (contexto) do cargo. O modelo de QVT de Nadler e Lawler está fundamentado em quatro aspectos.

Assinale a alternativa que NÃO apresenta o fundamento que corresponde ao modelo citado.

- a) Participação dos funcionários nas decisões.
- b) Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- c) Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- d) Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho e outros.
- e) Constitucionalismo.