



24 de Janeiro de 2010

CARGO Nº 52

PSICÓLOGO JÚNIOR

N.º DO CARTÃO

NOME (LETRA DE FORMA)

ASSINATURA

INFORMAÇÕES / INSTRUÇÕES:

1. Verifique se a prova está completa: questões de números 1 a 40 e 1 redação.
2. A compreensão e a interpretação das questões constituem parte integrante da prova, razão pela qual os fiscais não poderão interferir.
3. Preenchimento do **Cartão-Resposta**:
 - Preencher para cada questão apenas uma resposta
 - Preencher totalmente o espaço correspondente, conforme o modelo:
 - Usar caneta esferográfica, escrita normal, tinta azul ou preta
 - Para qualquer outra forma de preenchimento, a leitora anulará a questão

**O CARTÃO-RESPOSTA É PERSONALIZADO.
NÃO PODE SER SUBSTITUÍDO, NEM CONTER RASURAS.**

Duração total da prova: 4 horas e 30 minutos

Anote o seu gabarito.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.
31.	32.	33.	34.	35.	36.	37.	38.	39.	40.



EM BRANCO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

1. Atualmente a participação do psicólogo nas organizações de trabalho tem se intensificado. Neste campo de trabalho, observa-se uma atuação diferenciada. A respeito dessa atuação, assinale a alternativa **CORRETA**:

A) O psicólogo vem contribuir com seus conhecimentos e olhares diferenciados, participando de uma equipe multiprofissional.

B) O psicólogo, com sua formação mais clínica, analisa a organização e contribui com sua leitura para solucionar dificuldades de comportamento humano.

C) O psicólogo, que é o único profissional habilitado legalmente para o uso de testes psicológicos em seleção de pessoal, é o mais capacitado para definir a contratação de pessoas.

D) O psicólogo é o dono do saber psicológico e, assim, o mais habilitado a tomar decisões sobre todas as atividades de gestão de pessoas nas organizações.

E) O psicólogo deve ter uma posição mais técnica na organização, pois é ele quem adquiriu o saber dos fenômenos psicológicos.

2. A atuação do psicólogo nas organizações exige a adoção de novas práticas.

Assinale a alternativa que caracteriza essa inovação na atuação do psicólogo:

A) O uso de testes psicológicos, recuperando o seu lugar merecido de poder na seleção de pessoas. Atualmente é uma atividade de elevada importância ao mercado de trabalho.

B) O desenvolvimento da ergonomia, atividade exclusiva do psicólogo, descoberta recentemente, trata da adequação das condições de trabalho.

C) O desenvolvimento de atividades que valorizem cada vez mais o lado racional do ser humano, característica fundamental daqueles que escolhem esta área.

D) Ser o principal responsável pela entrada e saída dos empregados, respondendo pelo processo de escolha de um novo empregado, assim como realizando todas as demissões da organização.

E) O desenvolvimento de atividades que exijam a visão política e estratégica de consultores tanto internos quanto externos.

3. A percepção bem desenvolvida é uma habilidade primordial, pois é ferramenta importante para atuação profissional que exige adaptação constante a novos contextos.

Assinale a alternativa **CORRETA** sobre esse tema:

A) A percepção é um processo complexo em que os fatores individuais e ambientais estão envolvidos, construindo uma forma de conhecer um contexto específico.

B) Um fator que não influencia na percepção do a algo novo é a experiência vivida pelo indivíduo, pois, como estamos frente a um objeto, fato etc. desconhecido, procuramos não receber influência do que está registrado em nossa história.

C) O homem no processo de percepção tem capacidade de registrar todos os detalhes e diferenças apresentadas no objeto ou respectiva situação.

D) Frente a alguma situação não criamos hipóteses nem expectativas sobre o que irá ocorrer posteriormente, pois nossa percepção não utiliza registros mentais.

E) As espécies animais apresentam um padrão perceptivo que somente difere entre elas. Os membros de uma mesma espécie não apresentam percepções diferentes diante do mesmo estímulo.

4. O mundo corporativo está cada vez mais competitivo e agressivo, o que preocupa e ao mesmo tempo provoca uma discussão sobre as formas de condução dos negócios e sobre os objetivos a serem alcançados. Com base nessa perspectiva, assinale a alternativa **CORRETA**:

A) A administração na busca de seus objetivos deve impor os valores organizacionais, suprimindo a influência dos valores pessoais.

B) A organização que administra adequadamente seus meios de comunicação consegue eliminar a influência dos valores pessoais na percepção das políticas de recursos humanos.

C) A organização pode utilizar-se da imposição de padrões de conduta específicos para alinhar os valores organizacionais e pessoais, eliminando a influência de fatores negativos de comportamento.

D) O entendimento e o alinhamento dos valores organizacionais e pessoais são uma estratégia importante para a implementação de políticas de gestão, que influenciarão na obtenção dos resultados organizacionais.

E) O que se observa na grande maioria das organizações é uma congruência entre a percepção dos trabalhadores e dos gestores, em relação às políticas de gestão de pessoas.



5. A motivação é um tema de grande relevância nas organizações, as quais têm buscado mecanismos que possibilitem obter essa energia humana. Assinale a alternativa **CORRETA** em relação ao tema:

- A) As organizações devem utilizar padrões de estímulo para obter os resultados motivacionais esperados.
- B) A origem da motivação está no meio externo, por isso, as organizações têm total influência sobre esse fator.
- C) A motivação é um conjunto de forças internas e externas que influenciam na escolha de um determinado caminho.
- D) Para a obtenção dos resultados, o gestor deve direcionar as atividades sem levar em conta as necessidades e os desejos dos empregados.
- E) A motivação é um processo humano simples; bastam ações organizacionais padronizadas para obtenção dos resultados esperados.

6. Na literatura encontramos várias teorias sobre motivação. Sobre esse tema, assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. No modelo apresentado por Maslow, as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide, em que a base é composta de necessidades mais básicas e, no ápice, estão as mais intelectualizadas. O indivíduo somente procura um nível mais superior quando já tem as necessidades anteriores supridas.
- II. Segundo Herzberg, existem fatores motivacionais e higiênicos. Estes estão suscetíveis à influência do indivíduo; aqueles recebem influência externa.
- III. O modelo da expectativa é formado por três fatores que geram a motivação, a valência a expectativa e a instrumentalidade.
- IV. No modelo da equidade, o indivíduo tende a julgar o conceito de justiça a partir dos resultados obtidos, não levando em consideração os resultados obtidos dos outros.

- A) Apenas a alternativa III está correta.
- B) Apenas as alternativas I e III estão corretas.
- C) Apenas as alternativas I, II e IV estão corretas.
- D) Apenas as alternativas III e IV estão erradas.
- E) Todas as alternativas estão corretas.

7. Atualmente vemos uma valorização do trabalho coletivo. Parte-se do pressuposto de que o resultado

apresentado é maior e mais criativo quando obtemos uma sinergia entre os potenciais individuais. Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA** em relação ao tema:

- I. A distinção entre um grupo e a simples união de pessoas está na interação destas, na divisão de tarefas, visando a objetivos inter-relacionados.
- II. Uma equipe é um grupo de trabalho, em que as ações dos indivíduos são coordenadas e interdependentes, ou seja, cada membro tem um papel específico a cumprir e as tarefas apresentam o mesmo objetivo.
- III. Todas as equipes são grupos, porém nem todos os grupos são equipes.
- IV. Os papéis informais surgem a partir da interação do grupo. Em um grupo podem existir papéis informais que acabam suplantando os papéis formais.

- A) Todas as assertivas estão corretas.
- B) Apenas as assertivas II e III estão corretas.
- C) Apenas a assertiva IV está correta.
- D) Apenas as assertivas III e IV estão incorretas.
- E) Apenas as assertivas III e IV estão corretas.

8. Com o fenômeno da globalização, um dos grandes desafios do trabalho em equipe é lidar com a diversidade grupal. Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. A diversidade pode ser apresentada de várias formas. São fatores de conhecimento: habilidades, valores, idade, sexo, raça, etnia etc.
- II. Os grupos diferentes apresentam melhor desempenho em trabalhos que podem ser feitos de forma independente.
- III. Os grupos diferentes apresentam pior desempenho em trabalhos que exijam a coordenação com os parceiros de equipe.
- IV. Quando há a necessidade de trabalhar em conjunto, a dificuldade da diversidade diminui como também pode haver vantagens significativas na qualidade e na satisfação.

- A) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- B) Apenas as assertivas IV está correta.
- C) Apenas a assertiva I está correta.
- D) Apenas as assertivas II e III estão incorretas.
- E) Todas as assertivas estão corretas.

9. As organizações sem liderança seriam um amontoado de equipamentos e pessoas sem objetivos, do mesmo modo que uma orquestra seria um amontoado de talentos e instrumentos sem regência.



Marque a alternativa **CORRETA** sobre o tema liderança:

- A) Somente a posição formal definida pela organização é que determina a liderança em um grupo.
- B) A capacidade de liderança não se adquire ao longo do tempo, com treinamento, na experiência ou pela observação do dia a dia.
- C) A liderança é o processo de influenciar e apoiar os membros de um grupo para que eles trabalhem na obtenção de um determinado objetivo.
- D) O indivíduo que apresenta traços de liderança assume esse papel em qualquer contexto de sua vida.
- E) O poder de influência do líder se sobrepõe ao perfil e à maturidade do grupo.

10. Na literatura encontramos vários conceitos e teorias sobre liderança. Analise as assertivas abaixo sobre o tema e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. O *grid* gerencial de Blake & Mouton baseia-se na orientação que o líder tem para o desenvolvimento dos liderados, valorizando a experimentação, buscando novas ideias e gerando mudanças.
- II. Os líderes autocráticos centralizam em si mesmos o poder e a tomada de decisão, estruturando toda a situação de trabalho.
- III. Na teoria situacional de Hersey & Blanchard, a liderança de sucesso é alcançada na escolha do estilo de liderança adequado ao grupo, concentrando-se nos seguidores.
- IV. A teoria Caminho – Objetivo propõe que o desempenho do grupo depende da combinação entre o estilo de interação do líder e o grau em que a situação dá controle e influência ao líder.

- A) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- B) Apenas a assertiva II está correta.
- C) Apenas as assertivas II, III e IV estão incorretas.
- D) Apenas as assertivas II e III estão corretas.
- E) Todas as assertivas estão corretas.

11. A andragogia define que a educação de adultos deve ser diferenciada da educação das crianças e adolescentes, contribuindo para o desenvolvimento das técnicas vivenciais de dinâmica de grupo. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** em relação ao tema:

- A) Na aplicação das técnicas de dinâmica de grupo, o facilitador deve valorizar a correlação das vivências com a possibilidade de aplicação imediata, atendendo às necessidades atuais.
- B) O facilitador necessita firmar um vínculo e manter uma relação estreita com o grupo, pois os

participantes são mais dependentes das orientações para o aprendizado.

- C) O grupo aprende temas ligados diretamente ao que foi programado pelo instrutor, que serve de base para sua vida pessoal e profissional.
- D) Os membros de um grupo aprendem utilizando somente do seu repertório de conhecimentos, sentimentos, habilidades.
- E) O papel do facilitador é de transmissor de informações e conhecimentos, mantendo uma relação muito próxima do grupo, facilitando, com isso, o processo de aprendizagem.

12. Liderança e poder são temas mutuamente dependentes, pois o poder para o líder é um meio de facilitar a realização das metas do grupo. Avalie as assertivas abaixo:

- I. A liderança não requer compatibilidade entre as metas e sim uma relação de dependência entre o líder e os liderados.
- II. A especialização tornou-se uma das mais poderosas fontes de poder à medida que a tecnologia foi crescendo nas organizações.
- III. A relação de dependência que mantém o poder é aumentada quando o recurso que é controlado é importante, escasso e insubstituível.
- IV. No poder de referência, o grupo concorda com as orientações, pois tratará benefícios positivos.

- A) Apenas as assertivas III e IV estão corretas.
- B) Apenas as assertivas II e III estão corretas.
- C) Apenas as assertivas I e II estão corretas.
- D) Apenas a assertiva III está incorreta.
- E) Todas as assertivas estão corretas.

13. Os estudos sobre cultura organizacional receberam contribuição da antropologia, da psicologia social e da administração de empresas.

Assinale a alternativa **CORRETA** sobre a importância desse tema para a atuação do psicólogo nas organizações:

- A) A cultura organizacional inviabiliza a tomada de decisão para implantação de processos de mudança organizacional.
- B) A cultura organizacional, por ser circunstancial e receber influência constante do meio externo, deve ser monitorada e ajustada às condições de mercado.
- C) O conhecimento da cultura organizacional é uma fonte importante para subsidiar ações estratégicas de intervenção e implantação de processos organizacionais.
- D) Os valores organizacionais não devem ser levados em conta ao se conhecer a cultura, pois acontecem em paralelo aos outros elementos formadores.
- E) O monitoramento da cultura organizacional deve ser constante, sendo recomendado realizar pesquisas anuais de levantamento de seus aspectos.



14. A Cultura Organizacional atua como um quadro de referências podendo ter alguns efeitos. Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. Canaliza a percepção e a interpretação das diversas experiências vividas, da forma como elas são interpretadas pelos seus membros
- II. Define a imagem que a organização tem de si, recebendo principalmente influência externa nesta construção.
- III. Estrutura e orienta os comportamentos desejáveis no trabalho, as formas de relacionamento, a comunicação entre os empregados e até mesmo a maneira de vestir.
- IV. Fornece perspectivas para lidar com os problemas e necessidades de adaptação a mudanças externas de mercado, legais etc.

- A) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.
- B) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.
- C) Apenas as assertivas I, II e III estão corretas.
- D) Apenas a assertiva IV está correta.
- E) Todas as assertivas estão corretas.

15. Um adequado levantamento de cultura necessita levar em conta vários aspectos da organização e cuidados técnicos. Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. O profissional responsável pelas informações deve utilizar instrumentos padronizados e disponíveis no mercado.
- II. É importante obter das lideranças da organização informações sobre como a organização está no momento atual e sobre quais as perspectivas de futuro.
- III. Ao obter as informações, o profissional deverá ajustar as técnicas à realidade de cada organização. Entrevista, questionário, observação direta, análise de documentos, reuniões e dinâmica de grupo são exemplos de técnicas a serem utilizadas.
- IV. Na análise dos dados devem ser comparadas as opiniões segundo diferentes critérios, como posição hierárquica, nível de qualificação, área funcional, idade, tempo no cargo e outros.

- A) Apenas as afirmativas I e IV estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas III e IV estão corretas.
- C) Apenas a afirmativa III está correta.
- D) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas.
- E) Todas as afirmativas estão corretas.

16. Ainda sobre o tema cultura organizacional, marque abaixo a alternativa **CORRETA**:

- A) Em um processo de diagnóstico, é fundamental a análise atenta da cultura organizacional, considerando-se que ela é expressa essencialmente pelos dirigentes da organização e apoia-se em fatos concretos e mensuráveis.
- B) Considerar dados sobre a cultura, em um processo de diagnóstico, é um aspecto secundário, visto que eles são muito variados e definidos pelo clima temporário que influencia as organizações.
- C) A cultura organizacional é flexível; pode modificar-se face às necessidades internas e externas. Ela é composta de crenças e valores facilmente identificáveis e, uma vez que são conhecidos, basta promover as mudanças necessárias.

D) Todos os processos organizacionais sofrem influência da cultura interna da organização. Dessa forma, para que se projetem estratégias de intervenção, deve-se considerar o ajuste aos padrões existentes, evitando-se mudanças bruscas, que possam gerar resistências maiores por parte da estrutura organizacional.

- E) A análise de cultura descobre aquelas características mais conhecidas da organização; pode ser levantada rapidamente com o uso de questionários já desenvolvidos e comercializados para esse fim.

17. A atuação estratégica inicia com um bom diagnóstico, e o psicólogo deve estar atento ao utilizar as ferramentas de levantamento de informações. Além de conhecer a cultura organizacional, é importante que se acompanhe a satisfação dos empregados em relação ao tratamento que eles recebem da organização.

Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** a respeito de pesquisa de clima organizacional:

- A) A coleta dos questionários deve ser feita pelo chefe imediato, pois cria um ambiente de confiança e de comprometimento.

B) Como quase toda pesquisa gera expectativas, ela não deve ser aplicada quando não se tiver a certeza de que se possa dar respostas aos problemas identificados.

- C) A pesquisa deve identificar os respondentes, para que eles se responsabilizem pelas respostas apresentadas.
- D) O empregado deve levar para casa o questionário, pois poderá possibilitar um maior envolvimento da família do empregado com a organização.
- E) A pesquisa deve ser realizada em momentos de picos de alegria como, por exemplo, no retorno de férias, perto de feriados como carnaval ou natal.



18. A complexidade de se lidar com pessoas hoje nas organizações é muito maior que poucos anos atrás. Este é um grande desafio para os psicólogos que estão sendo chamados para contribuir neste cenário. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** em relação às contribuições no psicólogo:

- A) Com foco centrado numa atuação embasada tecnicamente, fortalecer as bases do conhecimento nas atividades tradicionais do psicólogo organizacional.
- B) Dar subsídios aos gestores para que eles identifiquem onde estão os focos de discordância e dificuldade na organização.
- C) Evitar que alguma intervenção provoque mudanças nas relações de poder ou na cultura organizacional.
- D) Não se envolver com outras atividades que não sejam a de exclusividade do psicólogo na organização.
- E) O psicólogo não deve focar a doença, mas o indivíduo, para, assim, promover a saúde e rediscutir o conceito de saúde mental no trabalho.

19. O profissional psicólogo deve ter consciência do poder e da influência que exerce sobre a vida dos pacientes, em qualquer campo de trabalho como, por exemplo, na avaliação psicológica.

Sobre esse tema, considere as assertivas abaixo:

- I. A avaliação psicológica não se esgota numa racionalidade técnica e científica, e sim no conhecimento do indivíduo como um todo.
- II. A constante reavaliação das práticas, como são construídas as observações e forma de tomada de decisões no processo de avaliação, é uma atitude básica de respeito ao indivíduo.
- III. A experimentação de técnicas inovadoras presentes no mercado deve ser uma prática corrente na avaliação, para atender às atuais necessidades e defasagens de instrumentos.
- IV. É fundamental que o profissional mantenha um embasamento científico, objetivo e pormenorizado na sua prática profissional.

A) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.

B) Apenas as assertivas II e III estão incorretas.

C) Apenas a assertiva I está correta.

D) Apenas as assertivas I, III e IV estão corretas.

E) Todas as assertivas estão corretas.

20. A entrevista de desligamento é uma ferramenta que subsidia a prática do psicólogo nas organizações, fornecendo informações importantes para desenvolver intervenções em várias atividades. Assinale a alternativa **CORRETA** em relação a esse tema:

- A) A entrevista de desligamento é um bom momento para orientar o ex-empregado e para dar o *feedback* a respeito dos problemas que ele apresentou no seu desempenho.
- B) A qualidade do trabalho do psicólogo, no processo de recrutamento e seleção, poderá ser avaliada por meio das informações obtidas na entrevista de desligamento.
- C) O momento da entrevista deve ser aproveitado somente para buscar as informações pertinentes ao objetivo, não permitindo que o ex-empregado aproveite esse momento para desabafo etc.
- D) As informações obtidas na entrevista devem ser levadas ao chefe imediato, logo em seguida ao seu término, para informar ao gestor quais os seus problemas de relacionamento ou de gestão.
- E) O motivo do desligamento não é objeto da entrevista, pois essa informação já foi apresentada pelo gestor. Investigar essa informação com o ex-empregado somente levaria a questões que não interessam à organização.

21. No processo de avaliação para seleção de pessoal, utilizam-se várias técnicas, sendo que a mais comum e importante é a entrevista.

Assinale a alternativa **CORRETA** em relação aos cuidados que o psicólogo deve ter ao utilizar essa técnica:

- A) A atitude do entrevistador poderá interferir na qualidade da entrevista, abrindo espaço para a manipulação do entrevistado ou até mesmo prejudicando a imagem da organização.
- B) A entrevista deve seguir um padrão único, por isto o entrevistador deverá construir um roteiro para ser utilizado para qualquer candidato.
- C) O entrevistador deve desenvolver seu trabalho com a máxima qualidade, não se importando com o tempo utilizado, pois o candidato está à procura de trabalho e não se importará com o tempo que terá de dispor para atingir seu objetivo.
- D) As perguntas devem priorizar aspectos pessoais, pois o entrevistador deverá conhecer o candidato, sua história de vida, suas escolhas, sucessos e seus fracassos pessoais com profundidade.
- E) As perguntas devem ser elaboradas de forma sutil, para que o entrevistador possa verificar possíveis incongruências no discurso do candidato.

22. O uso de testes em seleção de pessoal também é uma técnica tradicional, porém necessita de muitos cuidados. Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:



- I. A resolução do CFP 002/2003 define que os testes psicológicos são de uso privativo do psicólogo, sendo assim, o profissional pode utilizar qualquer instrumento disponível no mercado como ferramenta para a seleção de pessoas.
- II. Ao escolher um instrumento de avaliação psicológica, o psicólogo deve buscar dados sobre suas qualidades essenciais, como manual completo com informações pertinentes sobre sua construção, características da população, instruções para aplicação, precisão, padronização e normatização.
- III. O psicólogo deve sempre utilizar testes para seleção de pessoal, independentemente do cargo, pois são instrumentos que trazem informações importantes para o processo de escolha.
- IV. O psicólogo deve estar sempre atento às atualizações e mudanças técnico-científicas dos instrumentos, para manter a qualidade e a fidedignidade do processo.
- A) Apenas as assertivas I e II estão corretas.
B) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.
C) Apenas as assertivas III e IV estão corretas.
D) Apenas a assertiva I está incorreta.
E) Todas as assertivas estão corretas.
23. Atualmente a dinâmica de grupo também tem sido utilizada como uma técnica para seleção de pessoas. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** em relação ao tema:
- A) O facilitador, por meio da técnica, deve provocar situações de ansiedade para verificar possíveis comportamentos agressivos ou passivos nos candidatos.
- B) O selecionador deve manter em sigilo o objetivo da técnica utilizada, não revelando ao grupo nem ao final de sua aplicação. O conhecimento do objetivo da técnica poderá levar a uma exposição externa e que necessitará de mudança da dinâmica utilizada em novos processos seletivos.
- C) O gestor solicitante da vaga não deve participar na observação da aplicação da técnica, pois isto poderá inibir os candidatos.
- D) As técnicas de dinâmica de grupo são ferramentas que fornecem indícios de possíveis comportamentos e que devem ser avaliadas em conjunto com outras técnicas de seleção.
- E) As técnicas de dinâmica de grupo são ferramentas para fechamento dos processos de seleção, pois em um ambiente de simulação as pessoas acabam mostrando traços importantes para a tomada de decisão.
24. As áreas de recursos humanos nas organizações estão passando por várias transformações, sendo que o modelo atual é o de gestão de pessoas. Assinale a alternativa **CORRETA** em relação ao tema:
- A) A centralização das práticas de administração de pessoas deve ser mantida na área de RH, pois o objetivo da busca de uma gestão mais humana não deve ser relegada aos gestores, que normalmente apresentam uma formação mais técnica.
- B) O modelo de gestão de pessoas modifica a visão da administração de pessoas, pois valoriza o papel do profissional que atua na área, que passa a ser um parceiro dos gestores.
- C) No modelo de gestão de pessoas, o RH assume a responsabilidade de linha enquanto o gestor tem um papel de *staff*.
- D) No conceito de gestão de pessoas, o principal responsável é o profissional da área de recursos humanos, que reparte essa função com os demais gestores.
- E) A missão do RH deve ser a de fiscalizar e controlar o estado de satisfação e de felicidade dos empregados.
25. A Gestão por Competências tem sido adotada por muitas organizações atuais como sistema gerencial. Avalie, a seguir, as assertivas sobre esse tema:
- I. A premissa básica da gestão por competências é que o empregado sabe ou pode aprender a identificar suas próprias competências, necessidades, pontos fortes, pontos a melhorar e metas.
- II. O papel dos gestores e da área de RH passa, na gestão de competências, a ser o de ajudar o empregado a adequar-se às necessidades e à realidade da organização.
- III. Uma das principais características das competências pessoais é que elas devem ser refletidas em condutas concretas e em atitudes; também devem estar alinhadas com a estratégia da organização.
- IV. As competências organizacionais devem refletir a capacidade administrativa, tecnológica e humana da organização, pois o que ela faz bem a difere dos seus concorrentes.
- A) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
B) Apenas a assertiva III está incorreta.
C) Apenas as assertivas II e III estão corretas.
D) Todas as assertivas estão corretas.
E) Todas as assertivas estão incorretas.



26. A avaliação de Desempenho é um processo de gestão organizacional que está num momento de retomada importante, dado que as organizações estão revendo sua prática e sistema. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** em relação ao tema:

- A) Os aspectos da cultura organizacional devem ser levados em consideração na definição das estratégias de implantação do sistema e na escolha do método de avaliação.
- B) A avaliação de desempenho é de total responsabilidade da área de recursos humanos. É ela que deve gerenciar o processo e dar o *feedback* a todos os empregados.
- C) Atualmente o método de *feedback 360 graus* é o mais utilizado pelas organizações. Esse método independente das características culturais dessas organizações.
- D) As informações obtidas na avaliação devem ser arquivadas na pasta individual de cada empregado, permanecendo como um registro histórico.
- E) O processo ideal de avaliação é composto do registro das informações em formulário próprio da área de recursos humanos. Essa avaliação poderá acontecer quando o gestor entender que é importante agendar uma reunião com o empregado para lhe informar como está o desempenho desse funcionário.

27. Nos processos de avaliação de desempenho são utilizados alguns métodos:

- I. O método de escalas gráficas, ou também denominado de sistema de gráficos analíticos, tem como vantagem facilitar a elaboração, permitindo uma compreensão rápida do método. Apresenta uma visão geral dos vários fatores de avaliação, comparativamente ao desempenho individual do avaliado. Sua execução é bem mais rápida que a de outros métodos.
- II. O método de incidentes críticos apresenta como vantagem maior facilidade para adaptar-se às necessidades específicas e permite uma maior identificação das diferenças individuais na execução do trabalho.
- III. O método de pesquisa de campo é um sistema fundamentado em entrevistas padronizadas, mantidas com a gerência imediata do avaliado e de um técnico da área de RH. Durante a entrevista padronizada, podem ser levantadas informações importantes em relação à carreira e a necessidades de treinamento.

IV. O método de incidentes críticos consiste no registro, pelo avaliador, do chamado “comportamento crítico do avaliado”. O gestor registra, em meio próprio, todos os comportamentos e situações negativas apresentadas no desempenho do empregado.

Marque a alternativa **CORRETA**:

- A) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- B) Apenas a afirmativa I está correta.
- C) Apenas a afirmativa IV está incorreta.
- D) Apenas as afirmativas II e IV estão corretas.
- E) Todas as afirmativas estão corretas.

28. A avaliação 360 graus tem características bem definidas que a diferenciam de outros métodos de avaliação de desempenho. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** que corresponde a esse método:

- A) Os múltiplos *feedbacks* levam à intensa mobilização emocional, porém nem todos estão preparados para recebê-los e utilizá-los produtivamente da mesma forma e com a mesma intensidade.
- B) É um sistema de avaliação menos democrático e dá voz a quem normalmente não tem, gerando muitas dificuldades, considerando-se o despreparo dos avaliadores.
- C) Toda a empresa pode utilizá-lo, requerendo apenas um treinamento comportamental e o mínimo de eficiência na comunicação, gerando conflitos administráveis e muita sinceridade dos avaliadores.
- D) Resulta em uma visão inconsciente dos pontos fortes e fracos de cada avaliado, devido à multiplicidade de opiniões. Esse aspecto negativo vem criando resistências ao método, recomendado apenas para gestores de alto escalão.
- E) É um método de excelente aplicação e resultado, tanto que um bom sistema de informática pode sanar qualquer dificuldade e interferência no processo. Os problemas de comunicação e de relacionamento são facilmente resolvidos com a exposição das avaliações a todos os integrantes do sistema.



29. A socialização é uma aprendizagem específica e que representa o preço de ser um novo membro da organização. Uma das técnicas que possibilita esse processo é a *integração*.

Assinale abaixo a **CORRETA** a respeito do tema:

- A) As tarefas iniciais devem ser fáceis, não muito desafiadoras, pois ainda não se conhece o novo empregado para exigir dele grandes responsabilidades.
- B) O papel do chefe imediato é somente apresentar o novo empregado às pessoas que vão trabalhar com ele e, quando da avaliação ao término do contrato de experiência, comunicá-lo da continuidade ou não do contrato de trabalho.
- C) O treinamento de integração deve conter principalmente as obrigações e deveres dos novos empregados, para que eles iniciem rapidamente suas atividades em sua área de trabalho.
- D) O gestor deve evitar que o novo empregado receba influência do grupo de trabalho, ou seja, não deve permitir que esse empregado tenha uma relação mais próxima com os demais membros do grupo.
- E) Integração é a maneira pela qual a organização recebe os novos participantes e os integra à sua cultura, ao seu sistema, para que possam atender às expectativas da organização.

30. A comunicação nas organizações é um ponto muito sensível e que pode gerar grandes problemas quando ela não é adequada. Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. O processo de comunicação é muito complexo, pois envolve não somente a utilização de símbolos verbais mas também os movimentos corporais, a entonação ou ênfase que damos às palavras, aos gestos, às expressões faciais etc.
- II. A comunicação é o processo de transmissão de uma informação de pessoa para outra, sendo então compartilhada por ambas. Todas as formas de transmissão de informações fazem parte do processo de comunicação.
- III. A comunicação é um processo de única via, em que o receptor deve estar atento ao que o emissor está emitindo procurando reduzir as interferências.
- IV. O canal é o espaço situado entre o emissor e o receptor. Pode estar sujeito a interferências que comprometem a boa comunicação.

- A) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- B) Apenas as assertivas I, II e IV estão corretas.
- C) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- D) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.
- E) Todas as assertivas estão corretas.

31. No contexto atual das organizações o termo “mudança” está sempre presente: mudanças estratégicas, acompanhamento de mudanças no mercado etc.

Avalie as alternativas a seguir:

- I. O processo de mudança pode ser planejado, apesar de muitas mudanças ocorrerem naturalmente. As ações de mudança são necessárias para garantir adaptação da organização ao ambiente.
- II. As intervenções visando à mudança devem ser concentradas nos subsistemas específicos, pois evitarão influências nos demais subsistemas.
- III. As organizações não conseguem planejar um processo de mudança, devido as suas características e à rapidez com que ela ocorre.
- IV. A resistência à mudança é um processo negativo que ocorre com os indivíduos nas organizações. Não é um comportamento saudável, tanto que as organizações têm tomado várias atitudes para resolver essa dificuldade.

- A) Apenas a afirmativa está correta.
- B) Apenas as afirmativas III e IV estão corretas.
- C) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- D) Apenas as afirmativas I e IV estão corretas.
- E) Todas as afirmativas estão corretas.

32. O conflito é inerente à natureza humana, por isso ele está presente em qualquer contexto. Assinale a alternativa **CORRETA** em relação ao manejo dos conflitos:

- A) O compromisso é uma forma de lidar com o conflito. Graças a ele, há desistência de ambos os lados envolvidos, o que leva a racionar o objeto do conflito. Ou seja, não há um vencedor nem um perdedor claramente definido.
- B) A competição é uma maneira pela qual ambas as partes envolvidas desejam satisfazer totalmente os interesses de todos. O interesse está na busca de um resultado que seja mutuamente benéfico.
- C) A evitação ocorre quando uma pessoa deseja satisfazer seus próprios interesses, não importando o impacto que isso provocará nas outras.
- D) A acomodação ocorre quando uma pessoa reconhece que o conflito está presente, porém quer retirar-se da situação.
- E) A colaboração ocorre quando uma parte deseja apaziguar uma outra ou outras partes. Nesse contexto, os interesses da parte contrária ficam acima dos próprios.



33. Segundo a OMS, qualidade de vida diz respeito a um conjunto de percepções, metas, expectativas, preocupações individuais no contexto dos sistemas de cultura e de valores em que as pessoas vivem. Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA** em relação aos benefícios que um programa de qualidade de vida pode trazer às organizações:

- I. Resolve os problemas de estresse, depressão e afastamentos de empregados por outros motivos.
- II. Melhora a capacidade de desempenho das atividades do dia a dia e da produtividade.
- III. Melhora o clima organizacional, o ambiente, as relações e ações saudáveis.
- IV. Aumenta os níveis de satisfação e saúde dos empregados, afetando também a imagem externa da organização.

- A) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas I e IV estão corretas.
- C) Apenas as afirmativas II, III e IV estão corretas.
- D) Apenas as afirmativas III e IV estão incorretas.
- E) Todas as afirmativas estão corretas.

34. As organizações têm uma grande capacidade de influenciar o comportamento das pessoas. Suas decisões levam muitas vezes a sociedade a repensar seus comportamentos e conceitos. Como exemplo temos as práticas de inclusão social. A participação de pessoas portadoras de necessidades especiais no mercado de trabalho, além de ser uma exigência legal, também tem sido uma constante no nosso dia a dia.

Analise as assertivas abaixo a respeito dos benefícios dessa questão e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. As organizações que adotam programas de contratação e de integração de trabalhadores portadores de necessidades especiais se beneficiam com um reforço de sua imagem na sociedade.
- II. Os trabalhadores com necessidades especiais acabam integrando-se melhor no âmbito social, adquirem maior autonomia, desenvolvem competências e melhoram sua qualidade de vida.
- III. Os grupos sociais internos adquirem maior sensibilidade, atenuando o preconceito, o que proporciona maior equidade e coesão cultural.
- IV. As organizações também são beneficiadas com um clima mais positivo e com a motivação dos outros empregados.

- A) Todas as assertivas estão corretas.
- B) Apenas as assertivas I e III estão corretas.
- C) Apenas as assertivas II e IV estão corretas.
- D) Apenas a assertiva IV está correta.
- E) Todas as assertivas estão incorretas.

35. Ainda a respeito do tema sobre empregados portadores de necessidades especiais, a integração desses indivíduos à organização deve atender a alguns cuidados. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** em relação a esse tema:

- A) O ideal é que se criem algumas áreas específicas para receber os empregados portadores de necessidades especiais, pois evitaria conflitos e dificuldades com os demais empregados.
- B) A organização deve investir na formação e no treinamento profissional.
- C) Observar atentamente os casos de auto-exclusão, para que se tomem medidas objetivas para troca dos empregados.
- D) Não definir critérios de desempenho, pois os empregados portadores de necessidades especiais não devem ter a facilidade em atuar sem pressões específicas de produtividade.
- E) Definir um plano de carreira específico para os empregados com necessidades especiais, garantindo possibilidades, respeitando as deficiências apresentadas.

36. A mediação é uma forma consensual de resolução de controvérsias, em que as partes envolvidas têm a oportunidade de solucionar seus conflitos, com a participação de um mediador.

Analise as afirmativas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA** sobre o tema:

- I. A mediação tem como um dos objetivos a prevenção de conflitos. A mediação estimula um comportamento de comunicação pacífica. Quando os indivíduos conhecem o processo de mediação e percebem que essa forma de resolução é adequada e satisfatória, passam a utilizá-lo com mais frequência.
- II. A mediação exige das partes envolvidas a discussão aberta sobre os problemas, comportamentos, direitos e deveres de cada um.
- III. A mediação reforça a cultura do conflito, na medida em que abre espaço para que as pessoas falem o que pensam, expondo abertamente todos os seus sentimentos negativos.
- IV. Os princípios da mediação são os seguintes: (1) liberdade das partes; (2) não competitividade; (3) poder de decisão das partes; (4) participação do terceiro imparcial (mediador); (5) competência do mediador; (6) informalidade dos processos; e (7) confidencialidade do processo.

- A) Apenas as afirmativas I, II e IV estão corretas.
- B) Apenas as afirmativas III e IV estão corretas.
- C) Apenas as afirmativas I e IV estão incorretas.
- D) Apenas a afirmativa I está correta.
- E) Todas as afirmativas estão corretas.



37. A definição de um conceito de personalidade tem sido objeto de vários teóricos da Psicologia.

Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA** a respeito dos estudos da personalidade:

- I. As teorias psicodinâmicas da personalidade focam a importância dos motivos, das emoções e das forças internas, supondo que a personalidade se desenvolve à medida que os conflitos psicológicos são resolvidos, geralmente durante a infância.
- II. As teorias fenomenológicas definem que os indivíduos associam continuamente significados às informações que adquirem. Segundo essas teorias, todas as pessoas confrontam realidades ligeiramente diferentes. Assim o *self* é entendido como um conceito interno, que evolui com a interação entre as pessoas.
- III. As teorias behavioristas enfatizam rigorosos métodos científicos, examinando ações observáveis em situações específicas. Ao procurar explicar uma conduta, ressaltam o ambiente e experiências, principalmente a aprendizagem.
- IV. O principal estudioso das teorias psicodinâmicas é Carl Rogers.

- A) Apenas a assertiva IV está correta.
- B) Apenas as assertivas II e III estão corretas.
- C) Apenas as assertivas I e IV estão corretas.
- D) Apenas as assertivas I, II e III estão corretas.**
- E) Todas as assertivas estão corretas.

38. As organizações vêm repensando suas estruturas e formas de funcionamento para atender às necessidades de sobrevivência num mercado competitivo. Encontramos, nesse contexto, organizações chamadas mecanicistas e orgânicas. Assinale abaixo a alternativa **CORRETA** sobre algumas das características de uma organização mecanicista:

- A) Os gestores apresentam uma amplitude de comando extensa e ampla, crescendo o número de subordinados.
- B) Os cargos são ocupados por especialistas, com atribuições fixas, definidas e delimitadas.**
- C) A comunicação informal entre as pessoas apresenta maior confiabilidade.
- D) A hierarquia é flexível com permeabilidade entre os diferentes níveis hierárquicos.
- E) As decisões são descentralizadas para os níveis organizacionais mais baixos.

39. Ainda em relação à estrutura organizacional, assinale a alternativa **CORRETA** a respeito de algumas características de uma organização orgânica:

- A) A estrutura organizacional é flexível e adaptável a mudanças e inovações.**
- B) As decisões são centralizadas, geralmente tomadas pelas cúpulas.
- C) Há um sistema de controle, em que cada gestor tem um número determinado de subordinados.
- D) O sistema de comunicação é simples. Em sentido vertical, a comunicação é mais descendente.
- E) A hierarquia de autoridade é rígida, com pouca permeabilidade entre os níveis hierárquicos.

40. Algumas características são destacadas num grupo de alto desempenho. Analise as assertivas abaixo e assinale a alternativa **CORRETA**:

- I. Os membros do grupo compartilham metas que estão centradas no desempenho e permitem atingir com mais facilidade os objetivos organizacionais.
 - II. O grupo apresenta normas informais que se referem às expectativas informais, não escritas, que regem o comportamento de seus membros.
 - III. Os membros dos grupos assumem alguns papéis: cumprimento de tarefas, manutenção ou conciliação de toda ação individual que atenda às necessidades pessoais, as quais podem ser funcionais ou disfuncionais.
 - IV. O grupo mantém uma rede de comunicação relativamente permanente entre os seus membros, contribuindo para mantê-los unidos.
- A) Apenas a assertiva II está correta.
 - B) Apenas as assertivas II e III estão incorretas.
 - C) Apenas a assertiva IV está incorreta.
 - D) Todas as assertivas estão incorretas.
 - E) Todas as assertivas estão corretas.**



REDAÇÃO

PROPOSTA DE REDAÇÃO

Escreva um artigo de opinião, entre 15 e 20 linhas, para ser publicado em jornal ou revista de circulação nacional. Nele você deve posicionar-se **A FAVOR da proibição do fumo em locais públicos ou privados OU CONTRA ela**. Fundamente sua opinião em argumentos consistentes.

SOBRE A REDAÇÃO

1. Estructure o texto da sua redação com um **mínimo de 15** e um **máximo de 20 linhas**.
2. Faça o rascunho no espaço reservado.
3. Transcreva o texto do rascunho para a FOLHA DE REDAÇÃO que lhe foi entregue em separado.
4. Não há necessidade de colocar título.
5. Não coloque o seu nome, nem a sua assinatura na FOLHA DE REDAÇÃO, nem faça marcas nela. A FOLHA DE REDAÇÃO já se encontra devidamente identificada.



EM BRANCO



EM BRANCO