

PSICÓLOGO / ÁREA: ORGANIZACIONAL E DO TRABALHO

17/05/2015



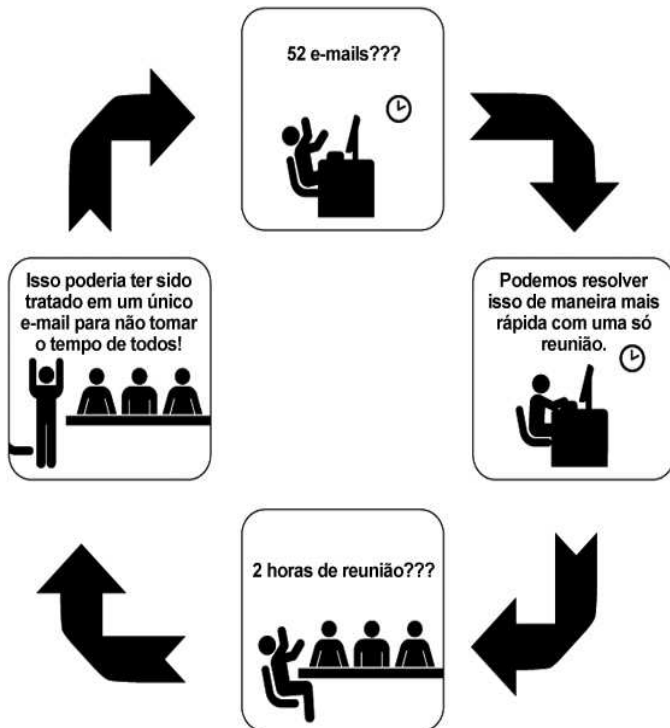
SÓ ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

1. Quando for permitido abrir o caderno, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se houver algum defeito dessa natureza, peça ao aplicador de prova para entregar-lhe outro exemplar.
2. Este caderno contém 60 questões objetivas. Cada questão apresenta quatro alternativas de resposta, das quais apenas uma é a correta. Preencha no cartão-resposta a letra correspondente à resposta assinalada na prova.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído, em caso de erro durante o seu preenchimento. Ao recebê-lo, verifique se seus dados estão impressos corretamente; se for constatado algum erro, notifique-o ao aplicador de prova.
4. No cartão-resposta, as respostas devem ser marcadas com caneta esferográfica de tinta PRETA, preenchendo-se integralmente o alvéolo, rigorosamente dentro dos seus limites e sem rasuras.
5. Esta prova tem a duração de **quatro horas**, incluindo o tempo destinado à coleta de impressão digital, às instruções e à transcrição para o cartão-resposta.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente da sala e do prédio após decorridas **duas horas** de prova, e somente será permitido levar o caderno de prova a partir das **16 horas**, desde que permaneça na sala até esse horário.
7. **AO TERMINAR, DEVOLVA O CARTÃO-RESPOSTA AO APLICADOR DE PROVA.**

CONHECIMENTOS GERAIS – LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o Texto 1 para responder às questões de 01 a 07.

Texto 1 – Círculo vicioso



Disponível em: <<http://www.saiadolugar.com.br/dia-a-dia-do-empendedor/um-ciclo-vicioso-que-pode-atrapalhar-a-productividade-de-uma-empresa/>>. Acesso em: 30 jan. 2015.

— QUESTÃO 01 —

Considerando a articulação entre os discursos verbal e não verbal, o tema central do Texto 1 é a

- (A) condução respeitosa da equipe de trabalho.
- (B) gestão das novas tecnologias para a otimização do tempo.
- (C) administração de conflitos entre os colegas.
- (D) formalização dos encaminhamentos burocráticos do setor.

— QUESTÃO 02 —

A coesão do texto é garantida pela indicação da

- (A) referencialidade pelas catáforas.
- (B) cadencialidade pelas aliterações.
- (C) direcionalidade pelas placas.
- (D) sequencialidade pelas setas.

— QUESTÃO 03 —

O recurso linguístico que faz progredir o texto é

- (A) a intransigência dos superiores.
- (B) a falta de colaboração da equipe.
- (C) o diálogo estabelecido entre as partes envolvidas.
- (D) o desencontro entre as expectativas dos grupos.

— QUESTÃO 04 —

A articulação textual, indicada pelo título do texto, equivale ao sentido construído pelo seguinte provérbio:

- (A) “Estou em um beco sem saída”.
- (B) “Acordou com a avó atrás do toco”.
- (C) “Deus ajuda a quem cedo madruga”.
- (D) “Não sei se caso ou se compro uma bicicleta”.

— QUESTÃO 05 —

Os pontos de interrogação empregados no texto têm a função de mostrar

- (A) o regime de trabalho exigido diante da capacidade da equipe.
- (B) a reação das pessoas diante das soluções apresentadas.
- (C) a rotina de produção frente às demandas empresariais.
- (D) o compromisso da gerência diante da necessidade coletiva.

— QUESTÃO 06 —

O texto mostra um conflito gerado entre as possibilidades de deliberações

- (A) individuais e coletivas.
- (B) objetivas e subjetivas.
- (C) humanas e materiais.
- (D) virtuais e presenciais.

— QUESTÃO 07 —

A função do pronome “isso” no texto conduz à

- (A) indefinição do tema.
- (B) remissão metafórica.
- (C) referenciação anafórica.
- (D) indeterminação do sujeito.

Leia o Texto 2 para responder às questões de 08 a 10.

Texto 2

tirinhas de logística



Disponível em: <http://recortesdelogistica.blogspot.com.br/2014/06/tirinhas-de-logistica_17.html>. Acesso em: 20 mar. 2015.

— QUESTÃO 08 —

O humor da tira é produzido pelo mal-entendido resultante

- (A) das escolhas lexicais inadequadas para a interação face a face.
- (B) do uso de diferentes padrões linguísticos para nomear funções de trabalho.
- (C) das relações sociais conflituosas na distribuição das tarefas cotidianas.
- (D) do emprego de expressões inapropriadas entre superiores e subalternos.

— QUESTÃO 09 —

A linguagem empregada na tirinha caracteriza

- (A) uma forma direta de raciocinar.
- (B) uma maneira lógica de pensar.
- (C) um estilo coloquial de falar.
- (D) um modo espontâneo de ser.

— QUESTÃO 10 —

Do último quadro da tirinha, pela associação entre os recursos verbal e não verbal, infere-se que

- (A) a profissão referida no anúncio é pouco valorizada.
- (B) o jornal veiculou uma propaganda enganosa.
- (C) a personagem representa um papel falso.
- (D) o sujeito enunciativo não sabe ler.

— RASCUNHO —

CONHECIMENTOS GERAIS – MATEMÁTICA

— QUESTÃO 11 —

Em certo estado, de janeiro a junho, 26 mil pessoas migraram de empresa de telefonia móvel, enquanto 20 mil migraram o telefone fixo, mantendo o número original. Se em todo o país, neste mesmo período, 2,1 milhões de trocas foram feitas, então qual é o valor que mais se aproxima do percentual referente ao total, no estado, representado em relação ao total do país?

- (A) 1,23%
- (B) 2,19%
- (C) 23,70%
- (D) 43,47%

— QUESTÃO 12 —

O dono de um posto de combustíveis fixará os novos preços do litro de gasolina e de etanol, de modo que a diferença desses preços seja de um real. Além disso, ele quer que o cliente possa escolher qualquer um dos combustíveis, sem precisar fazer a conta para saber qual é mais vantajoso. Para isto, ele se baseou apenas no gasto com combustível, considerando um veículo *flex*, que tem o consumo de um litro de gasolina a cada dez quilômetros percorridos, e que, com etanol, percorre sete quilômetros por litro. Os valores, em reais, que mais se aproximam do desejado pelo dono do posto, são, respectivamente:

- (A) 2,099 e 3,099
- (B) 2,339 e 3,339
- (C) 2,449 e 3,449
- (D) 2,579 e 3,579

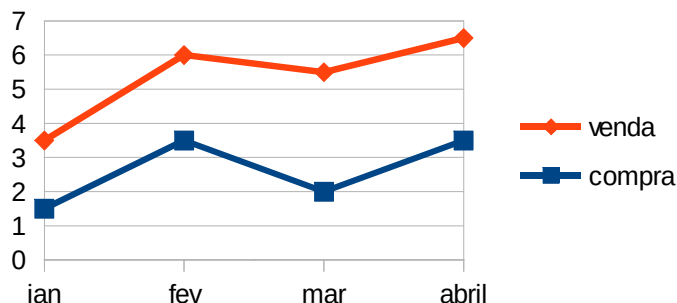
— QUESTÃO 13 —

Uma fazenda exportou em 2014 um total de 1 500 toneladas de carne bovina. De acordo com o contrato, o pagamento foi em reais, mas o valor da arroba do boi foi fixado em dólar. A taxa de câmbio do dia de pagamento era de um dólar a R\$ 2,26, ao passo que o preço de uma arroba era US\$ 51. Planejando estabelecer um novo contrato para o ano de 2015, com um mesmo total exportado, 1 500 toneladas, os novos valores são US\$ 43 por arroba, com uma taxa de câmbio de um dólar a R\$ 3,20, o fazendeiro quer calcular a diferença entre o valor total que será arrecadado em 2015 e o valor total arrecadado em 2014. Com base nessas informações, o valor, em reais, que mais se aproxima dessa diferença é:

- (A) +33 510,00
- (B) +13 694,00
- (C) -1 410,00
- (D) -12 000,00

— QUESTÃO 14 —

Um comerciante comprou e vendeu um certo produto, sempre a mesma quantidade, realizando o lucro mensalmente como sendo a diferença do valor pago na compra pelo valor recebido pela venda. O gráfico a seguir apresenta os valores em milhares de reais, respectivamente, para compra e venda nos quatro meses iniciais do ano.



Com base nas informações apresentadas no gráfico, o maior lucro ocorreu no mês de

- (A) janeiro.
- (B) fevereiro.
- (C) março.
- (D) abril.

— QUESTÃO 15 —

Quatro filhas estavam na cozinha no momento em que apenas uma delas colocou o dedo no bolo confeitado. Quando a mãe viu a marca de dedo, questionou as crianças para descobrir quem tinha mexido no bolo. Ela ouviu, então, o relato das quatro filhas:

- Eu não mexi, diz Joana.
- Foi a Lara, diz Vitória.
- Foi a Vitória, diz Luna.
- A Luna não disse a verdade, diz Lara.

Sabendo que somente um dos relatos tem valor lógico falso, então, quem mexeu no bolo foi a filha de nome

- (A) Vitória.
- (B) Joana.
- (C) Luna.
- (D) Lara.

CONHECIMENTOS GERAIS – INFORMÁTICA**— QUESTÃO 16 —**

No editor de texto LibreOffice, (a) Ortografia e Gramática e (b) Nota de Rodapé são opções que podem ser acessadas, respectivamente, nos menus

- (A) Ferramentas e Inserir.
- (B) Formatar e Tabela.
- (C) Editar e Arquivo.
- (D) Exibir e Janela.

— QUESTÃO 17 —

Um dos princípios básicos da informática é o tratamento das informações em meio digital, cuja manipulação por dispositivos periféricos pode ser somente de entrada de informações, somente de saída de informações ou de entrada e de saída. Os dispositivos possuem capacidades de armazenamento diferentes, tais como disco rígido, pen drive, DVD e CD-ROM. As capacidades aproximadas de unidade de armazenamentos reconhecidas, hoje, são

- (A) 2.0TB, 32MB, 4.7 MB e 700KB.
- (B) 500GB, 16GB, 7.4TB e 700TB.
- (C) 1.0TB, 4MB, 4.7GB e 700GB.
- (D) 3.0TB, 8GB, 4.7GB e 700MB.

— QUESTÃO 18 —

Um usuário de um computador com o sistema operacional Windows 7, que deseja configurar as permissões de pasta de arquivos para tornar visíveis arquivos ocultos, deve

- (A) escolher a pasta, ir no menu Editar e clicar em Modificar a Pasta na opção renomear Arquivo e Pasta.
- (B) abrir a Pasta, clicar com o botão direito e escolher a opção Geral, em seguida opção de Modo de Exibição.
- (C) clicar no botão Iniciar do Windows, escolher o painel de controle e entrar em Geral, escolhendo a aba Arquivo e Pasta.
- (D) selecionar a Pasta, ir na aba Organizar, escolher opções de Pasta e Pesquisa e selecionar Modo de Exibição.

— QUESTÃO 19 —

A internet é hoje a principal ferramenta para qualquer instituição desenvolver atividades de gestão, como enviar e-mail, postar informações na página e acessar conteúdo. São aplicativos da internet na respectiva ordem browser, correio e aplicativo de rede social:

- (A) Opera, Outlook e Likedin.
- (B) Windows Update, Gmail e Whatsapp.
- (C) Google Chrome, Filezilla e Facebook.
- (D) Internet Explorer, Hotmail e Firebird.

— QUESTÃO 20 —

É um software ou hardware que verifica as informações provenientes da internet, com o objetivo de permitir ou bloquear o acesso ao computador de acordo com as configurações aplicadas, ajudando a impedir o acesso indevido de hackers ou programas maliciosos em um computador via internet. Essa definição refere-se a

- (A) criptografia.
- (B) firewall.
- (C) antivírus.
- (D) phishing.

— RASCUNHO —

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**— QUESTÃO 21 —**

Krumm (2005) afirma que dentro da Psicologia Industrial/Organizacional existem três grandes áreas de especialização: a psicologia de pessoal, a organizacional e a ergonomia. Esta última área (ergonomia)

- (A) lida com recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação do desempenho e análise de cargos de pessoal.
- (B) focaliza a interação entre o ser humano e a máquina no ambiente de trabalho e inclui o local de trabalho, o *desing* de equipamentos e os programas de segurança.
- (C) ajuda a desenvolver programas para aumentar a motivação e a satisfação no trabalho e a reduzir o estresse.
- (D) foca em questões como a influência de grupos sobre os empregados individualmente e há o interesse nos padrões de comunicação e nos efeitos da diversidade entre empregados.

— QUESTÃO 22 —

A cultura organizacional ou cultura corporativa é o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhado por todos os membros da equipe (CHIAVENATO, 2008). Dentro desta percepção, o conceito inclui

- (A) sistemas de significados compartilhados entre gerentes e cargos hierárquicos.
- (B) empresas diferentes, em espaços e localizações diferentes mantendo culturas idênticas.
- (C) percepções da sociedade local, independente de ter inserida nela um representante desta sociedade.
- (D) sistema de significados compartilhados pelos membros e que distinguem a organização das demais organizações.

— QUESTÃO 23 —

De acordo com Chiavenato (2008), a missão, a visão, os objetivos organizacionais, os valores e a cultura constituem o complicado contexto dentro do qual as pessoas trabalham e se relacionam nas organizações. Nesse sentido, a socialização organizacional de uma empresa constitui-se como:

- (A) a maneira como a organização recebe os novos funcionários e os integra a sua cultura.
- (B) o modo pelo qual a organização procura marcar no funcionário antigo sua forma de pensar e agir de acordo com os ditames da organização.
- (C) a forma como a empresa exige do novo participante sua renúncia a hábitos antigos.
- (D) a maneira pela qual a organização induz a adaptação do comportamento do indivíduo, priorizando as expectativas e necessidades dele no espaço do trabalho.

— QUESTÃO 24 —

Souza (2002) apresenta sete novos paradigmas do mundo empresarial que estão moldando as estratégias, estruturas e culturas empresariais e ajudando empresas vencedoras a inventar o futuro. Por exemplo, a “do foco no cliente para o foco do cliente”. A prática de algumas empresas de sucesso já permite vislumbrar alguns “princípios” básicos da arte de desenvolver o “foco do cliente”, enfatizando que todos os

- (A) líderes empresariais de sucesso já perceberam que criar uma cultura competitiva é tão importante quanto conceber estratégias inteligentes.
- (B) líderes são concorrentes diretos nas linhas de produção.
- (C) colaboradores têm hoje a obrigação de aprimorar competências diferenciadas.
- (D) colaboradores de uma empresa são responsáveis pela relação com o cliente.

— QUESTÃO 25 —

Para Chiavenato (2008), em uma organização de pequeno porte, os gerentes de linha assumem todas as responsabilidades sem qualquer interferência interna ou externa. À medida que a organização cresce, o trabalho dos gerentes se divide e se especializa e eles passam a necessitar de assistência de consultoria de um *Staff* de RH. Uma das atividades exercidas pelo *Staff* de RH é

- (A) cuidar das políticas de RH.
- (B) executar as ações de RH.
- (C) alcançar resultados de RH.
- (D) cuidar da tática e operações de RH.

— QUESTÃO 26 —

As técnicas criativas são ferramentas que estimulam os neurônios a percorrer “outros caminhos” além daqueles aos quais os padrões mentais normalmente os levam. Bemvenuti (2002) afirma que o cérebro humano não foi concebido para ser criativo e, nesse sentido, as técnicas criativas

- (A) devem seguir um padrão fixo, para que o sujeito não se angustie diante de situações mais emocionais ou racionais ou mais intrigantes ou moderadas.
- (B) devem utilizar da memória no processo criativo, mas não podem ser uma ferramenta fixa, pois precisam permitir que o sujeito procure novas alternativas.
- (C) devem contribuir com as ideias somente na mente do profissional pessimista, porque o indivíduo busca uma “causa” específica para que ocorra o processo de inovação.
- (D) devem ser trabalhadas em conjunto com ações inovadoras e permitir a manutenção de comportamentos rígidos, necessários ao controle e bem-estar dos serviços.

— QUESTÃO 27 —

O desenvolvimento organizacional é um processo de modificação planejado, composto de quatro componentes (PORRAS; SILVERS, apud KRUMM, 2005): intervenções de mudança, variáveis-alvo organizacionais, modificação dos comportamentos individuais no trabalho e modificações de resultados organizacionais. As intervenções de mudança

- (A) incluem modificações na produtividade, eficiência e aprendizagem de novas habilidades e aptidões.
- (B) incluem a organização de acordos, de fatores sociais, de tecnologia e de instalações físicas.
- (C) envolvem basicamente uma nova resposta a um estímulo novo ou antigo.
- (D) referem-se às modificações nas instalações de trabalho.

— QUESTÃO 28 —

Lemos (2002) afirma que a cidadania e a responsabilidade social parecem implodir nos seres humanos e expandir-se em práticas da ética, sendo uma evidência efetiva no comportamento das organizações e na interação com os públicos de interesse: interno e externo. O conceito de cidadania está baseado em três dimensões, civil, política e social. A dimensão civil constitui-se

- (A) no poder que as pessoas têm de manifestar-se para firmar compromissos de natureza privada, como negociar, contratar ou fazer testamento.
- (B) na possibilidade de que as pessoas tenham suas necessidades básicas atendidas, e devem ser trabalhada isoladamente.
- (C) no poder pessoal dos indivíduos de se manifestarem para a condução dos negócios públicos, como votar e ser votado.
- (D) nos valores da cidadania empresarial empregados junto com as dimensões política e social, de forma isolada, para melhor desempenho coletivo no comportamento organizacional.

— QUESTÃO 29 —

A ética consiste numa reflexão crítica e tem por objetivo a moral, os valores e os princípios que na prática estabelecem as regras do agir. É inerente à gestão de pessoas ou à prática de administrar a área de recursos humanos o fato de lidar com o comportamento das pessoas e administrar a justiça nos relacionamentos. Assim, deve-se entender postura ética nas organizações como

- (A) o conjunto isolado de valores que constitui parte da moral do indivíduo nas relações cotidianas de trabalho, por serem percepções individuais.
- (B) os valores que compõem um comportamento ético como percepções fixas do desenvolvimento humano, ou seja, que não mudam com o tempo.
- (C) a identificação dos valores e dos papéis, com as distinções de cada organização como aspectos que norteiam a construção da sua conduta ética.
- (D) os valores da organização expressos como regras, obrigações, direitos e deveres que formam um código, funcionando para a gestão superior.

— QUESTÃO 30 —

De acordo com Chiavenato (2008), a gestão de pessoas ocorre por meio de um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, que são: os processos de agregar pessoas, de aplicar pessoas, de recompensar pessoas, de desenvolver pessoas, de manter pessoas e de monitorar pessoas. Os processos de aplicar pessoas são utilizados para

- (A) incentivar as pessoas e satisfazer suas necessidades individuais mais elevadas.
- (B) acompanhar e controlar as atividades das pessoas e verificar resultados.
- (C) desenhar as atividades que as pessoas realizarão na empresa, orientar e acompanhar seu desempenho.
- (D) incluir novas pessoas na empresa.

— QUESTÃO 31 —

A gestão moderna de pessoas (GP) consiste em várias atividades integradas entre si no sentido de obter efeitos sinérgicos e multiplicadores, tanto para as organizações como para as pessoas que nelas trabalham (CHIAVENATO, 2008). A GP refere-se às políticas e práticas necessárias para administrar o trabalho das pessoas. Entre elas estão:

- (A) avaliação do desempenho humano e melhoria contínua; comunicação, transmissão de conhecimento e retroação intensiva.
- (B) consultoria de negócios; liderança da mudança; expertise funcional em recursos humanos.
- (C) interpretação das políticas e procedimentos da organização; criação e manutenção da moral da equipe.
- (D) concentração na função de recursos humanos; visão voltada para o futuro; seleção de pessoal.

— QUESTÃO 32 —

A gestão moderna de pessoas (GP) é uma área sensível à mentalidade das organizações, pois depende de aspectos como a cultura que existe na organização e a estrutura organizacional. Atualmente, as organizações ampliaram a visão e atuação estratégica, mudando a forma de enxergar as pessoas envolvidas nestes processos, para “parceiros” (CHIAVENATO, 2008). As pessoas, como parceiros, e não como recursos da empresa, são identificadas como:

- (A) profissionais isolados nos cargos com horários rigidamente estabelecidos.
- (B) profissionais dependentes da chefia e fidelização à organização.
- (C) profissionais que trabalham com metas negociadas e compartilhadas com ênfase na ética e na responsabilidade.
- (D) profissionais com ênfase nas destrezas manuais e executoras de tarefas.

— QUESTÃO 33 —

Chiavenato (2008) afirma que os papéis assumidos atualmente pelos profissionais de recursos humanos (RH) são múltiplos e devem desempenhar papéis operacionais e estratégicos. Os quatro papéis principais da gestão de pessoas são: administração de estratégias de recursos humanos; infraestrutura da empresa; contribuição dos funcionários; transformação e mudança. A administração da contribuição dos funcionários baseia-se em:

- (A) ajudar a impulsionar a estratégia organizacional.
- (B) oferecer uma base de serviços à organização para ajudá-la a ser eficiente e eficaz.
- (C) contribuir com a criação de uma organização criativa, renovadora e inovadora.
- (D) ajudar no envolvimento e comprometimento dos funcionários, transformando-os em agentes empreendedores e parceiros.

— QUESTÃO 34 —

De acordo com Borges e Yamamoto (2004), com o surgimento do capitalismo engendrou-se uma concepção do trabalho que o exalta como central na vida das pessoas, como o único meio digno de ganhar a vida, independente do seu conteúdo. Segundo essa ótica, o trabalho duro conduz

- (A) à escravidão.
- (B) ao sucesso econômico.
- (C) ao sucesso por reconhecimento.
- (D) ao comprometimento organizacional.

— QUESTÃO 35 —

No Planejamento Estratégico de RH, é possível pensar em uma visão diferenciada sobre as ações integradas de RH com foco nos objetivos do negócio e canalizar corretamente os recursos para a estratégia adotada pela organização. Assim, o Planejamento Estratégico em RH consiste em

- (A) minimizar as contingências como cultura, tecnologia e produto para que a empresa consiga economizar recursos financeiros.
- (B) adquirir competências que permitam frear a velocidade das mudanças no mercado globalizado.
- (C) ter uma visão mecanicista da realidade e interpretá-la de modo a canalizar para resultados gerenciais.
- (D) ampliar e melhorar a visão sobre como canalizar e integrar as estratégias de recursos humanos às competências requeridas pelo negócio.

— QUESTÃO 36 —

O Planejamento Estratégico (PE) de recursos humanos (RH) pode ser formulado e desenhado após o PE da empresa. Alguns modelos de planejamento de RH são genéricos e outros são específicos (CHIAVENATO, 2008). Pode ser considerado PE, que recebe nomes de mapas de substituição ou organogramas de encareiramento para o planejamento de funcionários, o modelo de

- (A) substituição de postos-chave.
- (B) segmentos de cargo.
- (C) procura estimada do produto ou serviço.
- (D) planejamento integrado.

— QUESTÃO 37 —

A saúde e o trabalho constituem fenômenos relacionados e despertam interesse dos estudiosos em função da crescente conscientização sobre os prejuízos que os problemas de saúde acarretam para as organizações (FERREIRA; ASMAR, 2004). Estes estudos alocados em quatro categorias (saúde ocupacional; natureza sociológica; fatores sociais do trabalho; e os desenvolvidos na Psicologia Ocupacional) têm o foco saúde trabalho, contextualizado

- (A) na análise de fatores objetivos, como número de horas de trabalho, turnos e atividades desenvolvidas.
- (B) nos exames dos efeitos dos aspectos físicos do ambiente de trabalho, como desenho do trabalho, exposição à substâncias químicas.
- (C) na interferência à saúde por meio da adequação econômica e do prestígio social.
- (D) na concentração das características psicológicas e psicossociais do trabalho que afetam a saúde, como as relações com outros colegas.

— QUESTÃO 38 —

Em uma pesquisa desenvolvida com docentes universitários, Sousa e Mendonça (2009) observaram que quanto mais o professor estiver comprometido afetivamente com a organização, menor será a probabilidade de desenvolver exaustão. Diante destes resultados, para evitar o adoecimento do trabalhador, as autoras sugerem que os gestores desenvolvam estratégias que tenham como meta alcançar padrão de comprometimento organizacional voltados para

- (A) o comprometimento unilateral com a organização.
- (B) a aceitação dos valores organizacionais.
- (C) o duplo comprometimento: com a organização e com a profissão.
- (D) a aceitação das crenças organizacionais.

— QUESTÃO 39 —

O trabalho em equipe requer que os membros interajam trocando informações, compartilhando recursos, coordenando-se e reagindo um ao outro na realização da tarefa do grupo. Larson e La Fasto (1989, apud MUCHINSKI, 2004) propuseram os tipos básicos de equipes de

- (A) vendas, de novos produtos e de projetos.
- (B) solução de problemas, de criação e táticas.
- (C) operações de trabalho e de custos.
- (D) melhoria de processos e de operações de trabalho.

— QUESTÃO 40 —

Yukl, Wall e Lapsinger (1990, apud MUCHINSKI, 2004) propuseram uma taxonomia integrativa para comportamentos de líder. Estas autoras postulam que sua importância do líder varia de acordo com as situações e suas práticas são diferentes em diferentes situações. Nesta perspectiva, é comportamento gerencial de consultoria e delegação no contexto interno:

- (A) qualidade da decisão e implementação.
- (B) cooperação e apoio de colegas, supervisores, pessoas fora da empresa.
- (C) identificação de problemas e oportunidades.
- (D) qualidade da decisão, esforço do subordinado.

— QUESTÃO 41 —

Rosemberg (2001, apud VARGAS; ABBAD, 2007) discute o papel do treinamento, declarando que ele é usado para formatar a aprendizagem e apoiar os indivíduos na aquisição de nova habilidade e apresenta quatro elementos para tal: a intenção, o desenho, os meios e a avaliação. O desenho refere-se

- (A) à melhora de um desempenho específico a partir de uma avaliação de necessidades.
- (B) às formas pelas quais a instrução é entregue, que pode incluir a sala de aula e estudos independentes.
- (C) às estratégias instrucionais que melhor se ajustam à aprendizagem requerida e às características da clientela.
- (D) aos níveis de complexidade que variam desde situações mais elaboradas até as mais simples.

— QUESTÃO 42 —

A comunicação nas organizações atuais vem sendo aprimorada e enriquecida pela tecnologia da computação. Isto inclui o correio eletrônico (*e-mail*), redes intranet e extranet, videoconferências e mensagens instantâneas (ROBBINS, 2005). Uma das vantagens do correio eletrônico na comunicação da empresa é que

- (A) as mensagens podem ser escritas, editadas e armazenadas rapidamente e transmitidas em tempo hábil para muitas pessoas.
- (B) as mensagens podem ser enviadas em tempo real, de forma rápida e barata e sem espera e incerteza quanto ao seu recebimento.
- (C) os funcionários podem fazer e receber chamadas telefônicas por meio da mesma linha de banda larga usada para acessar internet.
- (D) a comunicação pode ser feita por meio de câmeras e microfones instalados no próprio computador.

— QUESTÃO 43 —

Robbins (2005) define conflito como processo que tem início quando uma das partes percebe que a outra parte pode afetar negativamente alguma coisa que a primeira considera importante, e define três abordagens para avaliar melhor a concepção de conflito em grupos e organizações (visão tradicional, visão de relações humanas e visão interacionista). A visão interacionista

- (A) parte do princípio de que todo conflito é ruim, é visto como contraproducente e usado como sinônimo de violência e destruição.
- (B) afirma que o conflito é uma ocorrência natural nos grupos e nas organizações e, por ser inevitável, defende sua aceitação.
- (C) encoraja o conflito, no sentido de que um grupo harmonioso, pacífico e cooperativo está na iminência de tornar-se estático.
- (D) acredita que o conflito pode ter o potencial de uma forma positiva na determinação do desempenho do grupo.

— QUESTÃO 44 —

Recrutamento é o processo que as organizações seguem para atrair candidatos qualificados a um cargo. A meta da organização é atrair o maior grupo possível de candidatos qualificados com a menor despesa, dentro dos limites legais (Krumm, 2005). Um recrutamento bem-sucedido é identificado

- (A) pela utilização de grande variedade de métodos de recrutamento.
- (B) pelo aproveitamento de técnicas que já tenham resultados positivos no passado.
- (C) pela retenção do pessoal contratado a longo prazo.
- (D) pelo baixo custo para a organização.

— QUESTÃO 45 —

O objetivo de uma boa entrevista visando a um emprego é obter informações relevantes sobre o candidato para o cargo e reduzir tanto quanto possível os fatores tendenciosos. Os tipos de entrevistas mais utilizados são: entrevista não estruturada; entrevista estruturada; entrevista relacionada ao cargo e entrevista psicológica. O foco de investigação da entrevista psicológica é

- (A) entrevistar a partir de qualquer pergunta que desejar e quando desejar, podendo modificar o conteúdo para cada candidato.
- (B) avaliar as características pessoais do candidato, como confiança e capacidade de manejo do estresse.
- (C) trabalhar a partir de perguntas e respostas aceitáveis determinadas antes da entrevista.
- (D) levantar experiências passadas, mas não especificamente de determinadas situações.

— QUESTÃO 46 —

As organizações utilizam a avaliação de desempenho (AD) para vários propósitos (CLEVELAND; MURPHY; WILLIAMS, 1989, citado por KRUMM, 2005), sendo o principal identificar conhecimento no seu funcionário. Significa mensurar a produção de um trabalhador que contribui para a produtividade. Uma qualidade importante na Avaliação de Desempenho para o sucesso é a seguinte:

- (A) as avaliações de desempenho devem envolver características pertinentes ao cargo de todas as pessoas da equipe.
- (B) a mensuração das avaliações de desempenho devem ser subjetivas por se tratar da avaliação emocional de pessoas.
- (C) as informações repassadas aos funcionários devem ser subjetivas, quando se trata de avaliações de desempenho.
- (D) os escores das avaliações de desempenho devem focar o empregado individualmente e ser instrumento para promoção e desenvolvimento no trabalho.

— QUESTÃO 47 —

Para Chiavenato (2008), os testes psicológicos constituem uma medida objetiva de uma amostra do comportamento no que se refere às aptidões das pessoas. Assim, são utilizados como medida de desempenho e se baseiam em amostras estatísticas de comparação, aplicados sob condições padronizadas. Os testes psicológicos apresentam três características que as entrevistas e provas tradicionais não têm. São elas:

- (A) preditor, validade e precisão.
- (B) precisão, organização e dicotomia.
- (C) organização, aplicação e avaliação.
- (D) organização, validade e dicotomia.

— QUESTÃO 48 —

De acordo com Chiavenato (2008), a primeira etapa do treinamento é o levantamento das necessidades de treinamento que a organização apresenta. Essas necessidades nem sempre são claras e precisam ser diagnosticadas a partir de certos levantamentos e pesquisas internas capazes de localizá-las e descobri-las. Nesse sentido, as necessidades de treinamento precisam

- (A) ter conhecimento das habilidades de sucesso das pessoas.
- (B) identificar as diferenças entre o que uma pessoa deveria saber e fazer e aquilo que ela realmente sabe e faz.
- (C) assimilar os pontos fortes do desenvolvimento das tarefas dos funcionários.
- (D) avaliar os resultados passados com escores de sucesso.

— QUESTÃO 49 —

A higiene do trabalho relacionada com as condições ambientais de trabalho e a saúde física e mental das pessoas devem envolver condições psicológicas e sociológicas saudáveis sobre o comportamento das pessoas, evitando impactos emocionais como o estresse (CHIAVENATO, 2008). O ambiente psicológico de trabalho pode ser identificado como:

- (A) lugar sem fumaça com luminosidade adequada para evitar o cansaço físico.
- (B) mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas, produzindo conforto e bem-estar para realização das tarefas.
- (C) local com atividade agradável e motivadora, com envolvimento pessoal e emocional.
- (D) ambiente com remoção de ruídos, agradável e acolhedor.

— QUESTÃO 50 —

Albuquerque e Puente-Palácios (2004) afirmam que grupo de referência é aquele no qual o indivíduo é motivado a manter relações. Quando um grupo de relações torna-se um grupo de referência, este passa a desempenhar um papel normativo no comportamento do indivíduo. Assim, como elemento-chave para a relação saudável no grupo, é importante considerar o seguinte objetivo:

- (A) estabelecer normas e regras diferentes para cada indivíduo que execute tarefas distintas.
- (B) gerenciar o comportamento humano dentro e fora do espaço de trabalho.
- (C) obter uma visão global ou sistêmica com as pessoas do grupo para conseguir estabelecer padrões de comportamentos desejáveis na organização.
- (D) manter uma comunicação verticalizada, para que não se perca a noção de relações de hierarquia.

— QUESTÃO 51 —

Para Muchinski (2004), comportamento antissocial no local de trabalho refere-se a vários comportamentos do funcionário com a finalidade de se vingar da organização ou de seus colegas por alguma injustiça percebida. O conceito também tem sido chamado de “desvio de comportamento organizacional” e “agressividade no local de trabalho”. Para se referir ao comportamento antissocial, Anderson e Pearson (1999) propuseram

- (A) uma termodinâmica da vingança nas organizações.
- (B) uma epidemia de violência no local de trabalho.
- (C) um tratamento desrespeitoso no local de trabalho.
- (D) um efeito espiral da agressividade no local de trabalho.

— QUESTÃO 52 —

A inteligência emocional (ROBBINS, 2005) constitui a liderança. Os grandes líderes demonstram sua inteligência emocional exibindo todos os cinco elementos-chave: auto-gerenciamiento, autoconsciência, automotivação, empatia e habilidades sociais. As habilidades sociais são demonstradas por meio da

- (A) capacidade de liderar esforços para mudança, de persuasão e da competência na construção e liderança de equipes.
- (B) integridade e confiança, da capacidade de lidar bem com a ambiguidade e da abertura para mudanças.
- (C) habilidade de gerar e reter talentos, da sensibilidade multicultural e de serviços voltados aos clientes e consumidores.
- (D) autoconfiança, da autoavaliação realista e de um senso de humor voltado para autocrítica.

— QUESTÃO 53 —

A avaliação e a validação do processo de treinamento e desenvolvimento são vistas como ferramentas de análise e decisão estratégica. Nos ambientes organizacionais modernos, comprometidos com o desenvolvimento de uma cultura de gestão do conhecimento, a avaliação e a validação do treinamento ganham importância peculiar dentro de uma abordagem sistêmica, quando

- (A) apresentam análise das necessidades e solução de problemas.
- (B) analisam, planejam, desenvolvem, implementam e avaliam os processos de treinamento e desenvolvimento, verificando-se qual foi o retorno desse investimento.
- (C) analisam a realidade e fazem o diagnóstico das necessidades.
- (D) estabelecem medidas padrão e medem o desempenho por meio de avaliação de reação.

— QUESTÃO 54 —

A capacidade de gerenciar a própria vida profissional é considerada uma competência necessária para todas as outras exigidas no ambiente de negócios (MEISTER, 1999, p. 16, apud MARTINS, 2012). Nesse modelo de aprendizagem, em que o treinando participa ativamente tanto do planejamento como da execução das ações de desenvolvimento, a capacidade de se administrar assume caráter

- (A) prioritário.
- (B) econômico.
- (C) social.
- (D) ambiental.

— QUESTÃO 55 —

A avaliação de desempenho em um modelo de redes é conhecida como avaliação 360 graus (GRAMIGNA, 2007) e tem oito princípios básicos. O uso de critérios estatísticos para estudar e eliminar as avaliações que fugirem dos padrões regulares garante a confiabilidade do resultado. Esta definição refere-se ao princípio de

- (A) validade.
- (B) confiabilidade dos dados.
- (C) clareza.
- (D) credibilidade.

— QUESTÃO 56 —

No livro *Modelos de gestão*, Assen, Berg e Pietersma (2010) apresentam 60 modelos de gestão divididos em três partes: estratégicos, táticos e operacionais. Faz parte dos modelos estratégicos a análise

- (A) de PFOA (posição, força, fraquezas, oportunidades e ameaças).
- (B) de risco e retorno.
- (C) de causa e efeito / análise de Pareto.
- (D) de MABA (market attractiveness e business attractiveness).

— QUESTÃO 57 —

Para o desempenho de função gerencial, Barlett e Ghoshal (1987, apud BORGES-ANDRADE; ABBAD; MOURÃO; col., 2006) identificam três grandes categorias de competências comumente requeridas. São elas:

- (A) técnico-intelectuais, organizacionais e metodológicas.
- (B) características de personalidade, atributos de conhecimento e habilidades especializadas.
- (C) comunicativas, sociais e comportamentais.
- (D) capacidade de gerir competitividade, adaptabilidade e aprendizado.

— QUESTÃO 58 —

A discussão contemporânea sobre tomada de decisão só está completa quando se fala em ética, afirma ROBBINS (2005). De acordo com esse autor, existem três critérios de orientação ética para o processo decisório. Quando no processo decisório busca-se proporcionar o melhor para o maior número, em que as decisões são tomadas apenas em função de seus resultados ou de suas consequências, o critério ético que está sendo usado é o

- (A) do foco nos direitos.
- (B) da justiça.
- (C) da produtividade.
- (D) do utilitarismo.

— QUESTÃO 59 —

O paradigma do desenvolvimento organizacional valoriza o crescimento humano e organizacional, os processos colaborativos e participativos e o espírito investigativo (ROBBINS, 2005). O agente de mudança pode ser o orientador no desenvolvimento organizacional; contudo, há uma forte ênfase na colaboração. Os valores que embasam esse conceito podem ser identificados como

- (A) respeito, segurança familiar, solicitude e liberdade.
- (B) honestidade, sentido de realização, responsabilidade e igualdade.
- (C) respeito pelas pessoas, confiança e apoio, equalização do poder, confrontação e participação.
- (D) sabedoria, segurança, confiança e honestidade.

— QUESTÃO 60 —

Para Schein (1992, apud FERREIRA; ASSMAR, 2008), a cultura se manifesta em três diferentes níveis, caracterizados, respectivamente, por artefatos visíveis, valores e pressupostos básicos. Rousseau (1990) defende que a cultura organizacional se expressa por meio de cinco dimensões, acrescentando ao modelo de Schein as

- (A) práticas organizacionais e a promoção do relacionamento.
- (B) práticas de integração externa e os valores de rigidez.
- (C) práticas de promoção do relacionamento interpessoal e os valores de profissionalismo competitivo e individualista.
- (D) normas comportamentais e os padrões de comportamento.