



# DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

**NÍVEL  
SUPERIOR  
CONCURSO PÚBLICO**

**Cargo 22**

**Psicólogo  
Organizacional**

Aplicação: 20/6/2004

**Caderno de Provas**

**Manhã**

**CESPE**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Centro de Seleção e de Promoção de Pessoal

**LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1 Ao receber este caderno, confira se ele contém **cento e vinte** itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de **1 a 120**.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Recomenda-se não marcar ao acaso, pois, para cada item cuja resposta divirja do gabarito oficial definitivo, haverá apenação, conforme consta no Edital n.º 7/2004 – DGP/DPF, de 29/4/2004.
- 4 Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
- 5 Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 6 A duração das provas é de **três horas e trinta minutos**, já incluído o tempo destinado ao preenchimento da folha de respostas e à identificação, que será feita no decorrer das provas.
- 7 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 8 A desobediência a qualquer determinação constante no presente caderno, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

#### AGENDA

- I **20/6/2004**, a partir das 19 h (horário de Brasília) – Gabaritos oficiais preliminares (provas objetivas): Internet — [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br) — e quadros de avisos do CESPE/UnB, em Brasília.
- II **21 e 22/6/2004**, das 9 às 16 horas (horário local) – Recursos (provas objetivas): exclusivamente nos locais que serão indicados na divulgação dos referidos gabaritos.
- III **30/6/2004** – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: locais mencionados no item I, Diário Oficial da União, Unidades da Polícia Federal das cidades onde tiverem sido aplicadas as provas, Academia Nacional de Polícia, sede do Departamento de Polícia Federal, em Brasília-DF.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 10 do Edital n.º 7/2004 – DGP/DPF, de 29/4/2004.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 448 0100; Internet: [www.cespe.unb.br](http://www.cespe.unb.br).
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.



- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Noções de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

1 Não se pode negar que o advento dos regimes liberais em 1989-90, em todos os grandes Estados da América do Sul, criou uma ilusão de modernidade.

4 Por que ilusão de modernidade? Porque o Brasil e seus vizinhos provocaram, com as novas orientações da condução política, dois efeitos perversos.

7 Primeiro, a modernidade não agregou ao mundo do bem-estar a população pobre; ao contrário, em países que não conheciam graves desigualdades, como a Argentina e o Uruguai, a desigualdade floresceu, aproximando-os de Brasil e Venezuela.

13 Segundo, porque a modernidade, ao invés de aumentar a riqueza bruta dessas nações, induziu enormes transferências para fora com o movimento de capitais externos que sugavam a renda regional.

16 A partir de 1995, a ilusão começou a desfazer-se e a dura vida real transformou sonhos em pesadelos.

Amado L. Cervo. *Sob o domínio do pensamento único*. In: *UnB Revista*, ano III, n.º 7 (com adaptações).

Julgue os itens que se seguem, a respeito do texto acima.

- 1 O emprego do pronome “se”, nas linhas 1 e 16, marca a formalidade da linguagem utilizada e indica, nas duas ocorrências, que o sujeito da oração é indeterminado, impessoal.
- 2 Preservam-se a coerência textual e a correção gramatical com a substituição do termo “o advento” (l.1), por **as vindas** ou por **as chegadas**.
- 3 Subentende-se pela argumentação do texto que os “vizinhos” (l.5) são países sul-americanos.
- 4 A organização dos argumentos no texto mostra que os “dois efeitos perversos” (l.6) são desenvolvidos nos parágrafos seguintes e que o parágrafo conclusivo retoma a idéia de “ilusão de modernidade” (l.3).
- 5 Na linha 8, a preposição “em” é de uso opcional, motivo por que a sua retirada não prejudica a coerência e a correção gramatical do texto.
- 6 A flexão de plural no pronome átono em “aproximando-os” (l.10) justifica-se pelo plural em “países” (l.8).
- 7 No período em que ocorre, o conectivo “ao invés de” (l.12) estabelece relações semânticas de concessão e de restrição, e pode ser substituído por **apesar de**, sem prejuízo para a coerência e a correção gramatical do texto.

1 Na verdade, a integração da economia mundial — apontada pelas nações ricas e seus prepostos como alternativa única — vem produzindo, de um lado, a globalização da pobreza e, de outro, uma acumulação de capitais jamais vista na história, o que permite aos grandes grupos empresariais e financeiros atuar em escala mundial, maximizando oportunidades e lucros.

10 O discurso pretende impor essa idéia como caminho único para o desenvolvimento das nações, sejam elas ricas ou pobres. Na prática — hoje mais do que ontem —, o mercado é uma via de mão única: livre para os países ricos e pleno de barreiras e restrições às nações emergentes. Os números comprovam isso. Segundo estimativas da Associação Brasileira de Comércio Exterior, as barreiras impostas aos produtos brasileiros reduziram nossas exportações em cerca de US\$ 20 bilhões nos últimos quatro anos.

A farsa neoliberal: o Brasil perde duas décadas no pesadelo da globalização. InfoAndes, maio/2000 (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue os itens subsequentes.

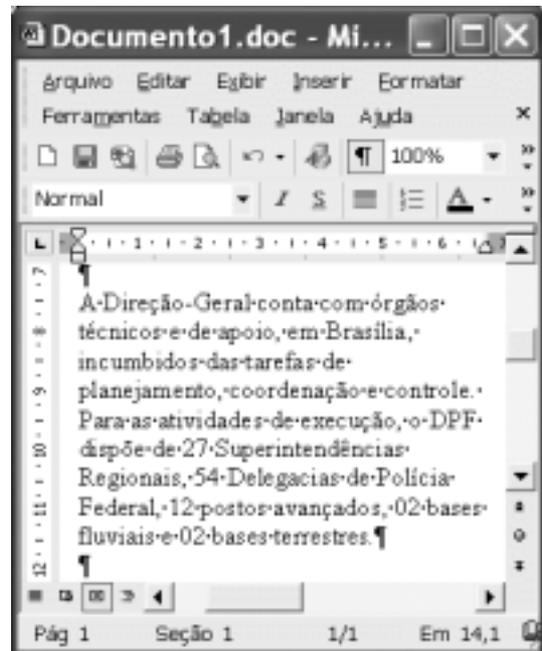
- 8 A argumentação do texto mostra que podem não ser apenas as nações ricas que apontam a “integração da economia mundial” (l.1) como alternativa única para o desenvolvimento de nações.
- 9 Provoca-se incoerência textual e perde-se a noção de continuidade da ação ao se substituir a expressão verbal “vem produzindo” (l.3) por **tem produzido**.
- 10 Duas maneiras de marcar a oposição de idéias no texto são expressas por “de um lado” (l.3) e “de outro” (l.4); e por “O discurso” (l.8) e “Na prática” (l.10).
- 11 Provoca-se erro gramatical com a substituição do trecho “história, o que permite” (l.5) por **história; isso permite**.
- 12 A substituição dos travessões que isolam a expressão “hoje mais do que ontem” (l.10) por parênteses mantém a coerência textual e o respeito às regras de pontuação da norma culta.
- 13 O termo que sucede o sinal de dois-pontos na linha 11 tem a função de introduzir uma enumeração de elementos caracterizadores de “mercado” (l.10), que justificam porque este é considerado “via de mão única” (l.11).
- 14 Na linha 15, a forma verbal “reduziram”, responsável pelo emprego da preposição “em”, admite, alternativamente, o emprego da preposição **a**, sem que as relações semânticas e a coerência do texto sejam alteradas.

1 Há três situações inéditas na presente conjuntura mundial. Primeiro, os Estados Unidos da América nunca travaram uma guerra no seu território, nunca foram alvo de  
4 ataques, se levarmos em conta que o Havaí é um território extracontinental e com poucas características norte-americanas. O coração do país foi atingido. O segundo fato  
7 inédito é a guerra contra o terror. Na verdade não há uma guerra no sentido substantivo da palavra. Ela é adjetiva, quer dizer, está acontecendo: há um longo conflito, não uma longa  
10 guerra. Terceiro, é inédita a condução do conflito. Do final de setembro aos primeiros dias de outubro, ficou muito claro que estamos assistindo a algo absolutamente novo e  
13 fantástico: o surgimento de uma entidade governante anglo-saxã. Não é mais o governo norte-americano que faz a guerra: são os governos britânico e norte-americano.

Francisco Carlos T. da Silva. **O mundo mudou?**  
Ciência Hoje, nov./2003 (com adaptações).

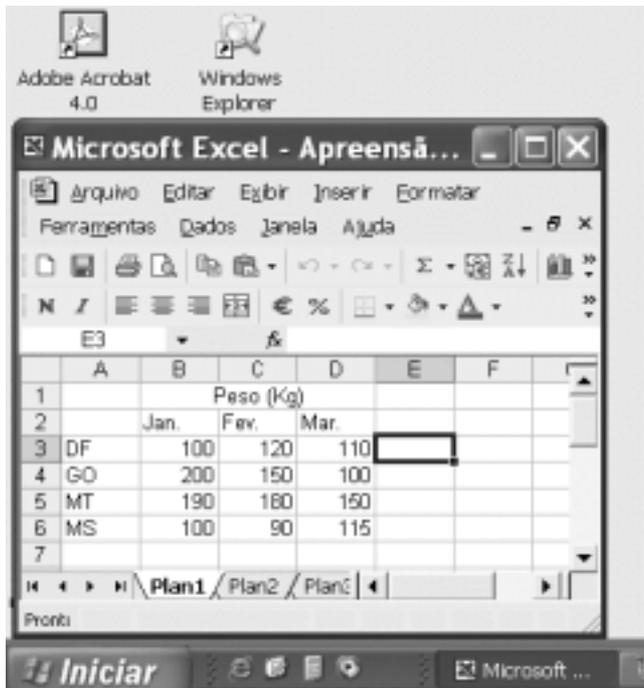
Com relação ao texto acima, julgue os seguintes itens.

- 15 Subentende-se da argumentação do texto que o Havaí já foi alvo de ataques.
- 16 A palavra “guerra” (l.7) está associada a um sentido substantivo de “longo conflito” (l.9) e a um sentido adjetivo, que deixa subentender um curto conflito.
- 17 A flexão de singular na forma verbal “ficou” (l.11) é exigência das regras de concordância com “final” (l.10).
- 18 O referente do pronome “algo” (l.12) vem explicitado no trecho “o surgimento de uma entidade governante anglo-saxã” (l.13-14).
- 19 Preservam-se as relações semânticas do texto e sua correção gramatical ao se substituir o sinal de dois-pontos na linha 13 por vírgula seguida do termo **que é**.
- 20 Textualmente, o advérbio “mais” (l.14) está empregado com o valor de **ainda**, pelo qual poderia ser substituído, sem que houvesse alteração do sentido e da correção do texto.



Considerando a figura acima, que contém uma janela do Word 2002 com um documento em processo de edição, julgue os itens a seguir.

- 21 Considerando que exista uma impressora devidamente configurada e conectada ao computador no qual o Word 2002 está sendo executado, para imprimir apenas o texto mostrado do documento, é suficiente selecionar o referido texto e, em seguida, clicar o botão .
- 22 Caso se deseje associar uma tecla de atalho a uma expressão, ou símbolo, usada com frequência, é possível fazê-lo por meio de funcionalidades disponíveis na janela Personalizar, acessada no menu **Ferramentas**.
- 23 Sabendo que o computador no qual o Word 2002 está sendo executado está conectado em uma *intranet*, caso se deseje acessar pastas contendo documentos no formato .doc compartilhadas em outros computadores dessa rede, é possível fazê-lo por meio da janela disponibilizada ao se clicar o botão .
- 24 Considere o seguinte procedimento: clicar a opção Cabeçalho e rodapé no menu **Exibir**; clicar a opção Data e hora no menu **Inserir**; na janela decorrente dessa ação, selecionar um dos formatos de data e hora disponíveis; clicar OK; fechar a opção Cabeçalho e rodapé. Após a realização desse procedimento, a data e a hora aparecerão no cabeçalho do documento, no estilo escolhido.



A figura acima mostra parte da área de trabalho do Windows XP, na qual observa-se uma janela do Excel 2002, que contém uma planilha em edição. Com relação a essa figura, ao Windows XP e ao Excel 2002, julgue os itens seguintes.

25 Para se abrir uma janela do Windows Explorer, é suficiente



clicar o ícone . O mesmo resultado pode ser obtido

clicando-se o ícone na barra de tarefas.

26 Ao se clicar o botão , será exibido um *menu* com diversas opções, entre as quais a que permite abrir a janela Meu computador. Por meio dessa janela, é possível a efetivação de diversas tarefas, entre elas, a formatação de disquetes de 3 1/2".

27 Ao final da seguinte seqüência de ações, aparecerão nas células E6 e F4, respectivamente, os números 190 e 180: clicar a célula E6; digitar  $=B\$6+\$C6$  e, em seguida, teclar



; clicar novamente a célula E6; clicar ; clicar a

célula F4; clicar .

28 Para se calcular a média aritmética dos conteúdos das células B3, C3 e D3 e pôr o resultado na célula E5, é suficiente realizar a seguinte seqüência de ações: clicar a célula E5; digitar  $=B3+C3+D3/3$  e, em seguida, teclar .

Com relação a computadores do tipo PC, julgue os itens a seguir.

29 Tipicamente, a quantidade de memória RAM instalada nesse tipo de computador varia entre 40 *gigabytes* e 80 *gigabytes*.

30 A porta USB permite a comunicação serial entre o computador e diversos tipos de periféricos.

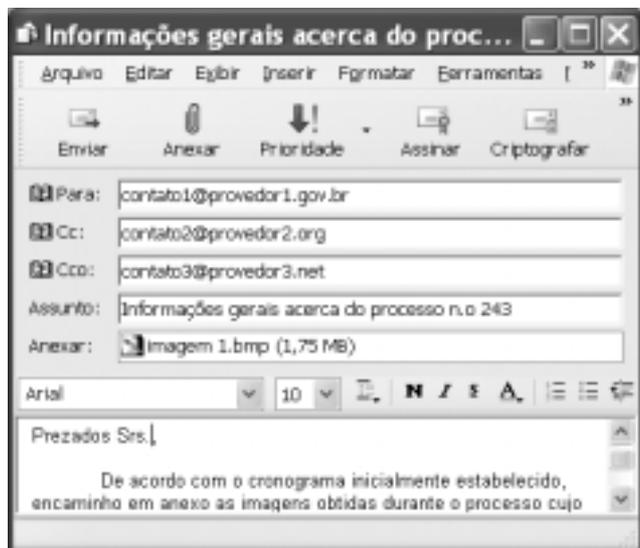


Com o intuito de obter informações acerca de drogas apreendidas pelo Departamento de Polícia Federal (DPF) nos últimos anos no Brasil, um policial federal acessou o sítio do DPF — <http://www.dpf.gov.br> — e, após algumas operações nesse sítio, obteve a página *web* mostrada na janela do Internet Explorer 6 (IE6) ilustrada acima. Sabendo que a pesquisa na Internet descrita foi realizada a partir de um computador do tipo PC, julgue os itens seguintes, tendo como referência a figura ilustrada.

31 Na guia Segurança da janela Opções da Internet, acessível por meio de *menu* , é possível que o policial configure o IE6 para operar no modo IP secreto. Nesse modo de operação, nenhuma informação acerca do IP do computador do policial estará disponível para os sítios cujas páginas são visitadas durante uma sessão de uso do IE6.

32 Como a página *web* mostrada contém elementos não-textuais, é correto concluir que a referida página não foi desenvolvida em HTML, mas sim em XML, tecnologia que permite que informações na forma de gráficos e figuras possam ser inseridas em páginas *web*.

33 Caso o botão seja clicado, será ativado o *software* antivírus de computador previamente configurado no IE6.



Considerando a janela do Outlook Express 6 ilustrada na figura acima, julgue os itens que se seguem.

**34** Ao se clicar o botão  e, em seguida, o botão  , será dado início a um processo de envio da mensagem de correio eletrônico que está sendo editada com o indicativo de mensagem de alta prioridade. Com esse indicativo, quando a mensagem for recebida pelos contatos associados a contato1@provedor1.gov.br e a contato2@provedor2.org, eles terão a indicação de que a mensagem é considerada pelo remetente como de alta prioridade para ser lida. Esse modo de envio não altera necessariamente a velocidade de transmissão da mensagem, nem parâmetros relacionados à segurança.

**35** Quando a mensagem de correio eletrônico for enviada aos seus destinatários, apenas aquele associado a contato3@provedor3.net receberá, além da mensagem, um arquivo anexado no formato bmp. Os destinatários associados a contato1@provedor1.gov.br e a contato2@provedor2.org, quando receberem a mensagem, não poderão identificar que a mesma foi também enviada ao destinatário associado contato3@provedor3.net.

O presidente Luiz Inácio Lula da Silva fez uma visita oficial de cinco dias à China. A comitiva presidencial incluiu ministros, governadores, congressistas, dirigentes de estatais e mais de 400 empresários. Em pronunciamento à nação, por cadeia de rádio e televisão, o presidente destacou a relevância que atribui à missão para o país e para seu governo. Além de reunião de trabalho com o presidente Hu Jintao, quando foram assinados vários acordos bilaterais em Pequim, Lula cumpriu agenda bastante densa, que inclui encerramento do seminário Brasil-China: comércio e investimentos. Perspectivas para o século XXI, palestras e inaugurações. Em Xangai, o presidente participou da Conferência do Banco Mundial sobre Combate à Pobreza, teve encontro com o primeiro ministro Wen Jiabao e encerrou o seminário Brasil-China: uma parceria de sucesso.

Lytton Leite Guimarães. *China e Brasil. Tão bom assim?* In: *Jornal da Comunidade*, 29/5 a 4/6/2004, p. A3 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando aspectos relevantes do cenário mundial contemporâneo e da política externa atualmente empreendida pelo Brasil, julgue os itens subsequentes.

**36** A visita do presidente Lula à China inscreve-se em um quadro mais amplo da diplomacia econômica brasileira, assinalado pela busca de parcerias com países emergentes e(ou) de estágio de desenvolvimento semelhante ao do Brasil.

**37** Há quem afirme que uma aproximação entre Brasil, Rússia, Índia e China é possibilidade concreta para um futuro próximo e corresponderia ao fortalecimento desses países ante as economias mais poderosas do planeta, como os Estados Unidos da América (EUA) e a União Européia.

**38** Normalmente, a assinatura de contratos e ações voltadas para o incremento das relações comerciais não fazem parte da agenda de chefes de Estado e de governo em suas missões internacionais, sendo essas ocasiões propícias, quase que exclusivamente, ao debate dos grandes temas políticos mundiais.

**39** Aparentemente vitoriosa, a viagem de Lula à China não rendeu o dividendo político mais esperado pelo Palácio do Planalto, ou seja, o apoio de Pequim à pretensão brasileira de ter assento permanente no Conselho de Segurança das Nações Unidas.

**40** Ao proceder simultaneamente à abertura política e econômica, praticamente afastando a hegemonia do Partido Comunista na condução do Estado e propiciando à iniciativa privada a direção da economia, a China transformou-se radicalmente e ostenta, hoje, uma das mais altas taxas mundiais de crescimento econômico.

**41** Primeiro governante brasileiro a visitar a China, Lula conseguiu feito inédito na história das relações entre os dois países: a assinatura de convênio para a cooperação na área espacial, algo impensável até agora.

**42** Produtos agrícolas, como a soja, e siderúrgicos estão entre as prioridades de importação chinesa junto ao Brasil.

**43** O tamanho da comitiva brasileira, especialmente no que tange à quantidade de empresários, demonstra haver uma preocupação por parte do país de se inserir na atual economia mundial globalizada de forma competitiva, ampliando mercados e o volume de suas transações.

**44** O combate à pobreza, que o texto menciona, constitui tema prioritário na atual agenda governamental brasileira, tanto interna quanto externamente. Assim, ele se mostra recorrente nas reuniões de cúpula das quais participa o presidente Lula.

**45** A escolha da sede da conferência promovida pelo Banco Mundial para tratar do combate à pobreza não poderia ser mais simbólica: Xangai é, ao lado de Hong Kong, a área mais miserável da China, onde a economia de mercado encontra mais dificuldade para se instalar.

Em seis meses, a Arábia Saudita sofreu quatro atentados terroristas. Todos parecem visar o mesmo fim. O mais recente atingiu um condomínio de luxo de funcionários de empresas ocidentais. O saldo: 29 mortos de várias nacionalidades, mais de 25 feridos e pânico generalizado. Foi o segundo assalto contra uma base petrolífera do país em menos de um mês. O governo de Riad tem revelado fraqueza para lidar com o terror. Tornou-se, por isso, alvo fácil das agressões da rede Al-Qaeda e seguidores.

*Correio Braziliense*, 1.º/6/2004, p. 16 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando o tema por ele abordado, julgue os itens a seguir.

**46** Os sucessivos ataques terroristas à Arábia Saudita parecem ter objetivo bem definido, qual seja, o de enfraquecer o Estado que é berço do Islamismo e maior produtor mundial de petróleo, ainda hoje matéria-prima essencial para a economia contemporânea.

**47** A Al-Qaeda, que assumiu os atentados contra a Arábia Saudita, é a organização terrorista comandada por Osama bin Laden que, provavelmente por estratégia, não atua fora dos limites geográficos do Oriente Médio, talvez para enfraquecer os governos árabes aliados do Ocidente.

**48** Além de ter apoiado a invasão do Iraque, a Arábia Saudita — fiel aliada dos EUA no Oriente Médio — ofereceu seu território para servir de base norte-americana quando do ataque ao país de Saddam Hussein.

**49** A instabilidade no Oriente Médio, aliada a outros fatores, como o aumento da demanda, exerce importante papel para a especulação em torno do preço do barril de petróleo nos mercados mundiais, fato que acontece com relativa frequência e que se repete, uma vez mais, nos últimos meses do primeiro semestre de 2004.

**50** A ação terrorista no Oriente Médio torna-se ainda mais incompreensível quando se sabe que a política norte-americana do presidente George W. Bush para a região amenizou o drama palestino-israelense e se manifesta aberta a toda e qualquer negociação de paz para essa parte tradicionalmente explosiva do mundo.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A análise do trabalho é uma das mais tradicionais e típicas atividades do psicólogo organizacional e do trabalho. A efetividade de vários processos de gestão de pessoas, como recrutamento, seleção, avaliação de desempenho e treinamento depende fundamentalmente de informações geradas por metodologias de análise e descrição de trabalhos (cargos, ocupações, profissões). Com relação a esse assunto, julgue os itens a seguir.

- 51** A análise do trabalho é uma metodologia que objetiva a avaliação de desempenho de ocupantes de determinadas funções, cargos, atividades ou profissões.
- 52** Há dois tipos básicos de abordagens de análise do trabalho — aquelas orientadas para a pessoa do ocupante e aquelas voltadas para o trabalho. A primeira focaliza a descrição de atributos, conhecimentos, habilidades, atitudes e outras características pessoais necessárias para que uma pessoa execute com sucesso um determinado trabalho.
- 53** O questionário de análise de posição (QAP) construído por McCormick, Jeanneret e Mecham (1972) é um instrumento de 189 itens que possibilita a análise de qualquer tipo de atividade humana. Seus itens sobre exigências de tarefas ou características do trabalho são genéricos e redigidos de modo a permitir comparações entre atividades.
- 54** O QAP é o método mais adequado e eficaz para a realização de análises do trabalho, quaisquer que sejam os seus objetivos.

A respeito de processos de avaliação de desempenho, julgue os itens que se seguem.

- 55** Em avaliação de desempenho, critérios são padrões de referência por meio dos quais é possível julgar o desempenho de pessoas. Porém, muitas vezes, os critérios são imperfeitos — contaminados por variáveis estranhas e não-controláveis pelo indivíduo avaliado, sem validade de conteúdo e de construto.
- 56** As variações do desempenho de uma pessoa ao longo do tempo são denominadas critério dinâmico, pois os padrões de avaliação sempre se modificam com a passagem do tempo.
- 57** Número de acidentes, índices quantitativos de produção e quantidade de ausências e atrasos no trabalho são exemplos de medidas objetivas de avaliação de desempenho individual no trabalho.
- 58** Escalas de observação do comportamento contêm itens extraídos de incidentes críticos associados a escalas que mensuram por quanto tempo o indivíduo avaliado apresentou o comportamento descrito em cada item.

A rapidez das mudanças ocorridas no mundo do trabalho tem colocado a aprendizagem em papel de destaque nos estudos organizacionais. Evitar a obsolescência profissional e criar ambientes organizacionais propícios à aprendizagem (contínua, permanente e aberta) são considerados dois dos maiores desafios enfrentados por profissionais ligados à gestão de pessoas nas organizações. Acerca da aprendizagem nas organizações, julgue os itens subseqüentes.

- 59** Nas organizações, os indivíduos aprendem o tempo todo. A aprendizagem ocorrida de maneira informal e espontânea é chamada de aprendizagem natural.
- 60** O que o indivíduo aprende em ambientes organizacionais são conhecimentos, habilidades e atitudes que se manifestam sob a forma de desempenhos ou ações humanas voltadas para metas organizacionais.
- 61** Os processos cognitivos de aprendizagem natural e induzida dependem de características dos indivíduos aprendizes e independem de condições externas (como contexto de trabalho, suporte gerencial, material).
- 62** A aprendizagem em ambientes organizacionais ocorre no nível do indivíduo e pode propagar-se pelos grupos, pelas equipes e pela organização como um todo. A aprendizagem, em Psicologia, é considerada um processo psicológico individual e básico.

As organizações oferecem programas de treinamento e desenvolvimento de pessoas com a finalidade de oportunizar aprendizagem contínua a todos os seus integrantes. Os investimentos nessa área são vultosos e cada vez maiores em organizações nacionais e estrangeiras. A respeito do treinamento em organizações e suas implicações, julgue os seguintes itens.

- 63** A avaliação de necessidades de treinamento é realizada somente com o intuito de identificar quais empregados precisam de treinamento.
- 64** A avaliação de necessidades no nível individual descreve as tarefas e habilidades exigidas pelos trabalhos e tem como objetivo avaliar se e quanto os indivíduos sabem executar essas atividades.
- 65** A transferência de treinamento para o trabalho depende da qualidade do projeto instrucional, das características dos indivíduos treinados e do nível de aprendizagem alcançado pelo treinando, porém independe do ambiente de trabalho.
- 66** A avaliação do efeito de treinamentos no nível individual abrange as reações (satisfação do participante com o treinamento), a aprendizagem (nível de alcance dos objetivos instrucionais ou grau com que o indivíduo adquiriu os conhecimentos, as habilidades e atitudes descritas nos objetivos instrucionais) e o comportamento (aplicação do aprendido no trabalho ou transferência de treinamento).

Julgue os itens a seguir, relativos às atribuições do psicólogo em organizações e trabalho.

- 67** A psicologia organizacional e do trabalho como campo de conhecimento e de intervenção integra três áreas: psicologia organizacional, psicologia do trabalho e gestão de pessoas.
- 68** A psicologia organizacional trata de assuntos relativos a recrutamento, seleção, treinamento, avaliação de desempenho, carreira e desenvolvimento gerencial.
- 69** A psicologia do trabalho trata de assuntos referentes a mercado de trabalho, análise de carga de trabalho, desemprego, saúde e estresse no trabalho.
- 70** Alguns movimentos de inovação estão modificando a prática profissional do psicólogo organizacional e do trabalho no Brasil nas últimas décadas. O primeiro diz respeito à reconfiguração das práticas tradicionais com base no desenvolvimento científico e nas transformações do mundo do trabalho. O segundo movimento de inovação diz respeito à inserção do psicólogo em equipes multidisciplinares e ao alargamento de suas atribuições. O terceiro movimento refere-se à contribuição do psicólogo para as decisões estratégicas nas organizações.

Tendo em vista que o clima organizacional compõe-se de percepções compartilhadas e socialmente sustentadas pelos membros da organização, julgue os seguintes itens.

- 71** O desempenho dos gestores da organização deve ser avaliado, investigando-se, entre outros aspectos, o clima do setor que comandam.
- 72** Clima e cultura organizacional são construtos que possuem alguns elementos constitutivos comuns, ainda que possuindo especificidades. Assim, é desnecessário fazer, ao mesmo tempo, um diagnóstico tanto do clima quanto da cultura da organização, pois o conhecimento de um oferece informações suficientes para deduzir o outro.
- 73** Se, na realização de um diagnóstico do clima da organização, forem encontradas evidências de heterogeneidade das percepções dos indivíduos, o fenômeno identificado deve ser abordado como clima psicológico e não mais como clima organizacional.
- 74** Uma vez que o clima constitui uma característica da organização, é pertinente afirmar que não existem diferenças entre o clima percebido em diferentes departamentos da mesma empresa.
- 75** É falaciosa a afirmação segundo a qual os empregados pouco podem fazer para modificar o clima da empresa à qual pertencem, uma vez que ele resulta, principalmente, de comportamentos e decisões dos gestores.

As equipes de trabalho podem ser entendidas como um sistema de relações dinâmicas de interação, estabelecidas entre um conjunto de pessoas cujos esforços estão voltados para a consecução de um objetivo comum. A respeito das equipes de trabalho, julgue os itens subsequentes.

- 76** As equipes de trabalho têm um processo de evolução semelhante ao dos grupos sociais, composto pelas fases de formação, conflito e normatização.

- 77** O número de membros que compõem as equipes de trabalho interfere na efetividade com que estas podem desempenhar as atividades. Por essa razão, melhores desempenhos podem ser atingidos com equipes grandes do que com equipes pequenas.
- 78** Um dos riscos associados à implementação de equipes de trabalho é a sensação de diluição da responsabilidade sobre o trabalho vivenciada pelos membros.
- 79** A forma mais correta de avaliar a efetividade das equipes de trabalho é por meio da mensuração da qualidade do produto/serviço produzido.
- 80** Nas equipes de trabalho, o *feedback* deve ser dado tanto em relação a desempenhos coletivos quanto em relação a desempenhos individuais.

A compreensão das razões pelas quais os indivíduos estão dispostos a investir maior ou menor esforço na realização de determinada tarefa ou trabalhar de maneira árdua para atingir uma meta constitui o foco de interesse de pesquisas que investigam os processos envolvidos na motivação humana. Com referência a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 81** As teorias motivacionais são convergentes no sentido de terem conseguido estabelecer de maneira inquestionável o evento por meio do qual o processo de motivação das pessoas pode ser desencadeado.
- 82** O salário (ou outros rendimentos econômicos) como elemento motivacional generalizável a todos os indivíduos tem-se mostrado ineficaz, uma vez que o seu poder para orientar e estimular comportamentos e desempenhos é pobre ou temporário.
- 83** Gestores de recursos humanos devem investir na motivação dos empregados, pois ela promove melhores desempenhos individuais e, conseqüentemente, maior efetividade organizacional.
- 84** A satisfação dos trabalhadores tem sido abordada como conseqüência tanto das condições de trabalho quanto de características do próprio trabalhador. Por essa razão, é pertinente afirmar que a relação causal estabelecida entre esses elementos é incontestável.
- 85** A rotatividade de pessoas em uma organização pode ser reduzida por intermédio do incremento da satisfação dos trabalhadores, segundo demonstram resultados de pesquisas empíricas.

As organizações constituem cenários nos quais processos de relacionamento interpessoal acontecem. Dessa forma, quando o objetivo é compreender as razões subjacentes a comportamentos e desempenhos é imprescindível atentar ao fato de eles ocorrerem em uma determinada organização que possui características específicas. Em face dessa assertiva, julgue os itens a seguir.

- 86** As coalisões internas e externas são sistemas de influência formados por indivíduos de dentro e de fora da organização, congregados com base no seu interesse (compartilhado ou não) de exercer poder sobre a organização, seu funcionamento ou suas metas.

- 87** Um dos atores dos jogos de poder nas organizações é o influenciador, cujo comportamento se caracteriza por evitar investimento de tempo, energia e habilidades para afetar os resultados organizacionais, uma vez que ele atinge esse objetivo por outros meios.
- 88** O conhecimento constitui um dos elementos que fazem alguém deter poder na organização, desde que esse conhecimento seja considerado importante, necessário e insubstituível por outros membros.
- 89** As teorias que explicam a liderança não têm conseguido demonstrar quais comportamentos garantem a eficácia no desempenho do líder.
- 90** Um grupo harmonioso, pacífico, tranquilo e cooperativo corre o risco de se tornar estático. Por essa razão, uma proposta da visão interacionista é promover o conflito, que viria atuar como mecanismo de quebra da apatia.

Nas organizações, diversos indicadores negativos têm gerado preocupações crescentes para gestores do trabalho. Tais indicadores aparecem sob as formas de rotatividade de pessoal, absenteísmo, incidência de agravos à saúde e licenças médicas. Tendo em vista esse cenário de inquietação organizacional, as empresas e instituições públicas têm implementado os programas de qualidade de vida no trabalho (QVT). Com base na temática de QVT, julgue os seguintes itens.

- 91** As práticas antiestresse que geralmente compõem os programas de QVT (como ginástica laboral, ioga e *tai chi chuan*), embora sejam importantes atividades de compensação do desgaste originado nos ambientes de trabalho, são paliativos, pois não atuam nas causas efetivas do estresse, como posto de trabalho inadequado e estilo gerencial autoritário.
- 92** A implantação de um programa de QVT de natureza preventiva deve ter como pressuposto uma sinergia organizacional, na qual é imprescindível a cooperação de profissionais de formação diversa, o compromisso de gestores de diferentes escalões hierárquicos e a realização de parcerias intersetoriais no âmbito das organizações.
- 93** Tendo em vista o sucesso de um programa de QVT, a cultura organizacional não deve ser orientada para desvendar o potencial criativo dos trabalhadores e, muito menos, para a participação efetiva dos trabalhadores no processo de tomada de decisão que afete o bem-estar individual e coletivo.
- 94** As ações em QVT devem ter como alvo, a médio e longo prazos, a prevenção de agravos à saúde, primando por criar um ambiente social de trabalho que estimule e propicie as vivências de bem-estar dos trabalhadores.
- 95** Um programa de QVT deve reforçar a dicotomia entre bem-estar e produtividade como um valor fortemente presente em certos modelos de gestão do trabalho.

No que concerne aos temas ergonomia da atividade e psicopatologia do trabalho, julgue os itens subsequentes.

- 96** Em ergonomia da atividade, constata-se uma forte ênfase na produtividade como uma premissa principal de intervenção nos ambientes de trabalho.

- 97** Em psicopatologia do trabalho, as vivências de prazer no trabalho podem ser conceituadas como sentimentos de realização (gratificação, orgulho e identificação com um trabalho que atende às necessidades profissionais) e de liberdade (sentir-se livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho).
- 98** Em psicopatologia do trabalho, as vivências de sofrimento podem ser conceituadas como sentimentos de desgaste (desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho) e de desvalorização (sentir-se incompetente diante das pressões para atender às exigências de desempenho e produtividade).
- 99** A ergonomia da atividade é uma disciplina que se dedica exclusivamente ao estudo das condições físicas/ambientais de trabalho e da avaliação de mobiliário adequado aos postos de trabalho.
- 100** Avaliar os ambientes de trabalho com ênfase em estudos realizados em contextos experimentais rigorosamente controlados é a principal característica da ergonomia da atividade.

Julgue os itens que se seguem, referentes ao absenteísmo.

- 101** O crescimento de índices de absenteísmo nas organizações pode estar associado à introdução de novas tecnologias, realizada sem o prévio planejamento e a avaliação de impacto sobre o processo de trabalho.
- 102** Os índices de absenteísmo nas organizações podem ser interpretados como um sintoma de mal-estar organizacional, cujas causas são mais profundas.
- 103** A incidência de absenteísmo é eliminada ao se implementar a melhoria dos níveis de remuneração dos trabalhadores.

Julgue os itens a seguir, que tratam de cultura e clima organizacional.

- 104** Há um razoável consenso na literatura de que a cultura organizacional é uma variável muito abrangente, insuficientemente operacionalizada e dificilmente mensurável.
- 105** No nível observável da cultura organizacional, o clima é um de seus produtos e pode aparecer associado com os rituais, as normas e os padrões de comportamento.
- 106** O clima organizacional não está entre os fatores organizacionais que podem ser considerados como fonte de estresse.
- 107** O clima organizacional refere-se à forma como o ambiente organizacional é percebido e interpretado pelos trabalhadores.
- 108** A noção de cultura organizacional, em geral, aparece associada à idéia de que as organizações produzem traços culturais diversificados (valores, normas, rituais, cerimônias e expressões verbais) que, em conjunto, dão um senso de identidade aos membros da organização, facilitam seu envolvimento com ela, asseguram a estabilidade do sistema e servem como instrumento de orientação e modelagem do comportamento.
- 109** É recomendável que a avaliação do clima de uma organização se faça com base em um levantamento prévio do ambiente organizacional para identificar os principais fatores a serem analisados.

Com relação aos aspectos éticos nos quais o psicólogo organizacional deve pautar sua prática profissional, julgue os seguintes itens.

- 110** Uma das responsabilidades gerais do psicólogo consiste em zelar para que o exercício profissional seja efetuado com a máxima dignidade, recusando e denunciando situações em que o indivíduo corra risco ou o exercício profissional possa ser vilipendiado.
- 111** O sigilo deve proteger o atendido em tudo aquilo que o psicólogo ouve, vê ou de que tem conhecimento como decorrência do exercício da atividade profissional. Apenas uma exceção, concernente à guarda de sigilo pelo psicólogo, é permitida: quando os resultados do trabalho e(ou) intervenção forem solicitados por pessoas que ocupam cargos de direção e comando nas organizações.

Sistemas de avaliação de desempenho estão se tornando cada vez mais importantes na atualidade. A diminuição das oportunidades de emprego e a acelerada perda de validade dos conhecimentos adquiridos por profissionais de todas as áreas vêm tornando o *feedback* avaliativo uma importante atividade de desenvolvimento de pessoas nas organizações. Acerca de avaliação de desempenho, julgue os itens subseqüentes.

- 112** As escalas ancoradas em comportamento e as escalas de observação do comportamento são aquelas que têm como base traços de personalidade associados a escalas do tipo Likert.
- 113** As escalas mistas de avaliação de desempenho oferecem ao avaliador uma listagem de comportamentos que variam entre si de acordo com a sua eficiência. Ao utilizar esse tipo de escala, o avaliador deverá indicar se o desempenho do avaliado é melhor, igual ou pior do que cada comportamento descrito no instrumento.
- 114** Treinamentos de avaliadores para reduzir a ocorrência de erros de avaliação, conforme relatos de pesquisa, diminuem a precisão de seus julgamentos sobre o desempenho de outras pessoas.
- 115** O número de publicações científicas de um pesquisador e o número de cirurgias realizadas por um cirurgião são exemplos de medidas objetivas de avaliação de desempenho no trabalho.

Treinamento, desenvolvimento e educação vêm-se tornando atividades cada vez mais vitais para as organizações modernas. No Brasil, há cerca de 200 universidades corporativas, criadas por empresas dos mais diversos ramos da economia para propiciar oportunidades de educação contínua e permanente para seus colaboradores internos e externos. As organizações modernas têm investido grande soma de recursos financeiros para educar, treinar, qualificar e desenvolver continuamente os seus colaboradores internos e externos. Acerca das mudanças no mundo do trabalho e nas organizações em face do foco em treinamento, julgue os itens que se seguem.

- 116** É amplamente aceito por pesquisadores e profissionais de treinamento que a avaliação de necessidades de treinamento deve considerar os seguintes níveis: da organização, do trabalho e da pessoa.
- 117** Treinamentos são realizados pelas organizações com a expectativa de que os participantes tornem-se capazes de transferir novas aprendizagens para o trabalho. A transferência de treinamento, entretanto, independe completamente das características do projeto ou desenho do treinamento.
- 118** A avaliação de reações procura verificar o quanto o participante ficou satisfeito com o treinamento. A avaliação de aprendizagem mensura o quanto o participante é capaz de aplicar as novas competências na realização das tarefas do seu cargo.

A análise do trabalho, conjunto de tecnologias e métodos, é utilizada principalmente pelas áreas de gestão de pessoas para descrever os diferentes tipos de trabalhos humanos. Acerca da análise do trabalho, julgue os itens a seguir.

- 119** A entrevista de análise de tarefas é a técnica mais indicada quando se tem pressa e se deseja comparar trabalhos diferentes que mantêm algumas dimensões em comum.
- 120** O uso de questionários em análise do trabalho facilita a quantificação e a análise estatística dos resultados. Esse instrumento é eficaz e relativamente barato, porém deve ser construído por profissionais que tenham conhecimentos sobre os requisitos para sua elaboração.

