

Companhia Energética de Roraima

P 9

Concurso Público

Nível Superior

Cargo 29: Psicólogo

Caderno de
Provas Objetivas

Aplicação: 4/4/2004

MANHÃ

CESPE
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Estado Oportunidade para Melhor Trabalho

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Ao receber este caderno, confira se ele contém cento e vinte e cinco itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 125.
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: a cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo, além de não marcar ponto, o candidato perde **1,00** ponto, conforme consta no Edital n.º 1/2004 – CER, de 9/2/2004.
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 à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
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 uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

AGENDA

- I 5/4/2004 – Divulgação, a partir das 10 h, dos gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, na Internet — no site <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB, em Brasília.
- II 6 e 7/4/2004 – Recebimento de recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, exclusivamente no local e no horário que serão informados na divulgação desses gabaritos.
- III 27/4/2004 – Data provável da divulgação (após a apreciação de eventuais recursos), no Diário Oficial do Estado de Roraima e nos locais mencionados no item I, dos resultados finais das provas objetivas e do concurso.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido no item 10 do Edital n.º 1/2004 – CER, de 9/2/2004.
- Informações relativas ao concurso poderão ser obtidas pelo telefone 0(XX) 61 448.0100 ou pela Internet, no site <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 125** 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 Diante da avassaladora riqueza material da
sociedade da opulência, marcada pela avidez, pelo
consumismo e pelo desperdício, uma nova liderança
4 chamava a atenção para a necessidade de equilíbrio: a
harmonia interior entre a razão e a emoção; e uma *nova*
racionalidade coletiva, capaz de reaproximar o homem da
7 natureza em um pacto pela sobrevivência para garantir a
continuidade e a qualidade de vida e os direitos das minorias.
Uma geração de ativistas e de pensadores, que defendeu tais
10 idéias, iria exercer, por algumas décadas, o papel inovador
de denunciar o sistema (o *establishment*) mas também de
formular um novo modelo de desenvolvimento e de praticar,
13 a partir de novos valores, um novo estilo de vida.

Aspásia Camargo. *Governança para o século 21. In: Meio ambiente no século 21.*
(Coord.) André Trigueiro. Rio de Janeiro: Sextante, 2003, p. 320 (com adaptações).

Em relação ao texto acima, julgue os itens seguintes.

- 1 A nova geração de ativistas citada no texto era essencialmente consumista e gananciosa.
- 2 Constituiria continuação coesa e coerente para o texto o seguinte trecho: O movimento ecológico nasceu, assim, no final dos anos 60 do século passado, entrelaçado com outros movimentos alternativos de igual importância, com os quais mantém, até hoje, estreito relacionamento.
- 3 De acordo com as idéias do texto, o pacto pela sobrevivência é constituído pela reaproximação do homem à natureza com base em uma nova racionalidade coletiva.
- 4 Infere-se do texto que, entre as preocupações da nova geração de ativistas e pensadores, ainda não estavam a emancipação feminina e a luta pela igualdade de gêneros.
- 5 Preserva-se a correção gramatical do período se os artigos forem eliminados na expressão “entre a razão e a emoção” (l.5).
- 6 Como “geração de ativistas e de pensadores” (l.9) é uma expressão que apresenta idéia de coletivo, mantém-se a correção gramatical ao se flexionar a forma verbal “formular” (l.12) no plural, sem outras alterações no texto.
- 7 A expressão “iria exercer, por algumas décadas” (l.10) indica uma ação no futuro, vista da perspectiva do passado.
- 8 Textualmente, a conjunção “mas” (l.11) tem o valor de aditiva, pois pode ser substituída por **e** sem prejuízo para a correção e a coerência do período.
- 9 As expressões “riqueza material” (l.1), “pacto pela sobrevivência” (l.7), “tais idéias” (l.9-10) e “novos valores” (l.13) estão formando uma cadeia coesiva em que funcionam como sinônimas.

1 Um projeto de manejo dos recursos hídricos deveria
visar mais a um aumento da eficiência no consumo de água
do que a um aumento da disponibilidade de água. O aumento
4 do fornecimento de água é usualmente mais caro e apenas
adia uma crise. Para alguns países, aumentar a eficiência é a
única solução às vezes. A irrigação pode ser e geralmente é
7 terrivelmente ineficiente. Na média mundial, menos de 40%
de toda a água usada na irrigação é absorvida pela plantação.
O resto se perde. Um dos problemas trazidos pela irrigação
10 excessiva é a salinização.

Internet: <<http://www.geocities.com/~esabio/agua/agua.htm>>.

Em relação ao texto acima, julgue os itens a seguir.

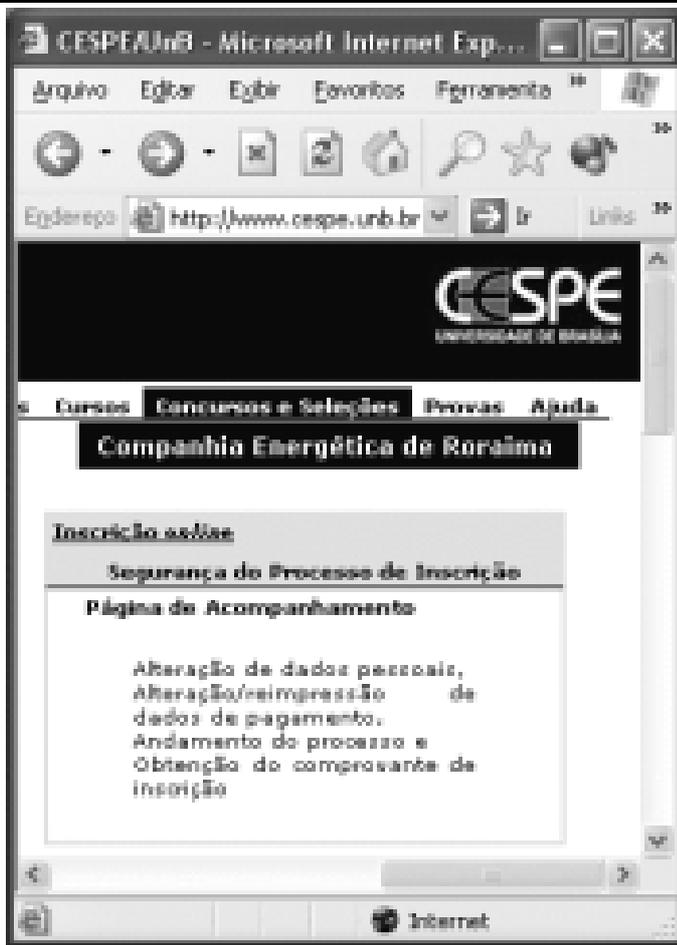
- 10 No trecho “deveria visar mais a um aumento” (l.1-2), o emprego da preposição “a” é exigido pela presença da forma verbal no futuro do pretérito “deveria” (l.1).
- 11 Infere-se do texto que o aumento da disponibilidade de água é mais caro que um projeto que procure aumentar a eficiência no uso da água.
- 12 O trecho a seguir constitui uma continuação gramaticalmente correta, coesa e coerente para o texto: A medida que a água se evapora ou é absorvida pelas plantas, uma quantidade de sal se deposita e se acumula no solo. Novas técnicas de micro-irrigação, pelas quais tubulações perfuradas levam a água diretamente às plantas, fornecem boa maneira de conservar a água.

1 O licenciamento ambiental deve ser considerado um
ativo intangível, pois ele é uma condição essencial e
imprescindível para o regular funcionamento de uma
4 empresa. A inexistência do licenciamento é uma ameaça
constante ao desenvolvimento de atividades industriais e
econômicas, visto que a pressão pela conformidade
7 ambiental de uma firma não se limita aos órgãos públicos
encarregados do controle ambiental. Nos tempos modernos,
a conformidade ambiental das empresas é tema que extrapola
10 a administração pública do meio ambiente e se alastra pela
sociedade, que, mediante a constante vigilância das ONGs,
exige dos empreendedores total submissão à legislação
13 ambiental.

Paulo de Bessa Antunes. *Consultor jurídico*. Internet:
<<http://www.conjur.uol.com.br/artigos/>>. Acesso em 22/1/2004.

Em relação ao texto acima, julgue os itens seguintes.

- 13 A seleção lexical, as escolhas sintáticas e as preferências estilísticas do autor tornam o texto subjetivo e pessoal, de forma que contrariam as exigências próprias dos documentos produzidos no ambiente da administração pública oficial.
- 14 A palavra “regular” (l.3) está sendo empregada como forma verbal do infinitivo pessoal.
- 15 Depreende-se dos sentidos do texto que a expressão “conformidade ambiental”, em suas duas ocorrências (l.6-7 e 9), está sendo empregada para apresentar a mesma informação que a expressão “total submissão à legislação ambiental” (l.12-13).



Com o objetivo de obter informações acerca do concurso público da CER/RR, um usuário da Internet acessou, por meio do Internet Explorer 6 (IE6) e a partir de um microcomputador PC, cujo sistema operacional é o Windows XP, o sítio <http://www.cespe.unb.br> e, após navegação nas páginas Web desse sítio, obteve a que está mostrada na janela do IE6 ilustrada na figura acima. Considerando essas informações, julgue os itens seguintes, relativos à Internet e ao IE6.

- 16 Para que o acesso acima descrito tenha ocorrido com sucesso, o computador do usuário deveria ter instalada uma placa *fax/modem* ou um *modem*, caso o acesso tenha sido por meio de uma linha discada que utiliza tecnologia *dial-up* ou ADSL.
- 17 Sabendo que o sítio do CESPE permite que um candidato possa realizar sua inscrição em determinado concurso por meio da Internet e que esse tipo de operação exige um alto grau de segurança na transação dos dados transmitidos por meio da rede, o que pode envolver o uso de técnicas de criptografia e de autenticação, caso o usuário tivesse desejado realizar sua inscrição no concurso da CER/RR por meio dessa tecnologia, seria necessário, para obter sucesso nessa operação, que no seu computador estivessem instalados um sistema FTP (*file transfert protocol*) e um sistema *firewall* com protocolo UDP, que devem ser ativados, utilizando-se opção disponível no menu **Fragmentos**.

18 Caso o usuário queira obter informações acerca da CER/RR e, para isso, tenha de realizar pesquisa na Internet para obter o endereço eletrônico do sítio dessa companhia, ou verificar a sua existência, ele poderá fazê-lo utilizando recursos do IE6 que são disponibilizados ao clicar o botão . Caso seja devidamente configurado, o IE6 permite que diversos provedores de pesquisa sejam utilizados em uma mesma consulta, permitindo ainda obter informações acerca de pesquisas anteriormente realizadas.

19 O IE6 disponibiliza ao usuário recurso de atualização do *software* por meio de *download* de novas versões a partir do sítio da Microsoft. Para que o usuário realize a atualização de sua versão do IE6, é suficiente que ele clique o menu **Arquivo** e, na lista de opções disponibilizada, clique a opção Sincronizar, o que permite acessar página específica no sítio da Microsoft, onde o usuário poderá selecionar o arquivo para o qual deseja realizar *download*. O *download* desse arquivo já realiza a atualização do IE6.

20 Ao clicar o botão , o IE6 disponibilizará ao usuário recursos para que ele possa obter por *download* e enviar e receber por *e-mail* arquivos MP3. Trata-se de tecnologia que permite que arquivos de música e de vídeo possam trafegar pela Internet de forma compactada, otimizando o uso de banda da rede. O IE6 permite gerar arquivo MP3.



A figura acima ilustra uma janela do Word 2000 contendo parte de um texto extraído do sítio <http://www.mma.gov.br>. Considerando essa figura, julgue os itens a seguir, relativos ao Word 2000.

- 21 Considere que no documento em edição seja selecionado o termo “Ministério do Meio Ambiente” e, a seguir, seja clicada a opção Fonte, encontrada no *menu* **Formatar**. Nesse caso, será disponibilizada uma janela que permite alterar para maiúsculas todas as letras do referido termo que estão em minúsculas.
- 22 Considere o seguinte procedimento: selecionar, no documento em edição, a data “16/02/2004”; clicar **Exibir**; na lista decorrente dessa ação, clicar Opções. Após essas ações, será disponibilizada uma janela que permite exibir no documento a referida data na forma 16 de fevereiro de 2004.

- 23 No *menu* **Ferramentas**, encontra-se uma opção que permite verificar se o documento em edição possui erros de ortografia e gramática.
- 24 Para selecionar todo o documento em edição, é suficiente clicar imediatamente antes de “MMA”, na primeira linha mostrada no documento, pressionar e manter pressionada a tecla **Ctrl**, teclar **End** e liberar a tecla **Ctrl**.



Considerando a figura acima, que mostra uma planilha Excel 2000 com conteúdos numéricos nas células de A1 a B2, julgue os itens seguintes, acerca do Excel 2000.

- 25 Considere o seguinte procedimento: selecionar as células B1 e B2; clicar o botão **Σ**. Com esse procedimento, a célula B3 ficará com o conteúdo 40.
- 26 Para criar um gráfico de linha cujo eixo das abscissas representará os conteúdos da coluna A e o eixo das ordenadas, os conteúdos da coluna B, é suficiente selecionar as referidas colunas e, a seguir, clicar o botão **📊**.



A figura acima mostra parte da área de trabalho do Windows XP. Com relação a essa figura e ao Windows XP, julgue os itens a seguir.

- 27 Caso a Lixeira do Windows XP contenha itens que foram anteriormente excluídos, é possível esvaziá-la, clicando, com o botão direito do *mouse*, o ícone correspondente a ela e, na lista de opções que surge em decorrência dessa ação, clicar a opção Esvaziar Lixeira.
- 28 Se um usuário clicar, com o botão direito do *mouse*, o ícone **Adobe Reader 5.0** e, na lista de opções que surge em decorrência desse ato, clicar a opção Abrir, o programa associado a esse ícone será iniciado.
- 29 Caso se clique o botão **Documentos**, na barra de tarefas, a pasta denominada Documentos será fechada.
- 30 Para iniciar o Word, abrindo o arquivo associado ao ícone **Documentos**, é suficiente clicar o referido ícone e, em seguida, clicar o botão **Iniciar**.

Um processo é considerado dominado, quando são entendidas as relações de causa e efeito entre as suas entradas e saídas. Esse entendimento é utilizado na obtenção dos resultados desejados. Julgue os seguintes itens, relativos a pontos e itens de controle que determinam o desempenho do processo.

- 31** Itens de controle de causa são os fatores a serem verificados que podem ter um efeito no resultado do processo.
- 32** Dentro da análise de valor, a determinação dos itens de controle que avaliam uma unidade do processo é realizada a partir da identificação da função dessa unidade dentro do fluxo produtivo como um todo, ou seja, que trabalho deve ser realizado nesse ponto do processo para se produzir o valor esperado.

Defeito pode ser entendido como falta de conformidade de um produto, quando determinada característica de qualidade é comparada às suas especificações. As características da qualidade do produto são os aspectos primários que constituem os elementos de decisão dos clientes ao adquirir um produto. Considerando que um produto é classificado como defeituoso em relação a uma ou mais características de qualidade, julgue os itens a seguir, referentes a defeitos.

- 33** O conceito de defeito independe da definição de um padrão para as características de qualidade.
- 34** Como qualquer defeito é um defeito, não há justificativa para uma classificação de defeitos.

A matriz da qualidade trata das correlações entre as necessidades dos clientes e as características da qualidade. Julgue os itens que se seguem, a respeito desse assunto.

- 35** Determinar a correlação na matriz da qualidade consiste em identificar o grau de influência ou interferência entre dois itens: um proveniente da tabela de necessidades do cliente e outro da tabela de características da qualidade.
- 36** Por meio da extração, são identificadas as características da qualidade mensuráveis do produto que são responsáveis pela satisfação das necessidades dos clientes.

Um dos objetivos dos gráficos de controle estatístico de processo é verificar se este é estatisticamente estável, no sentido de não existirem causas especiais de variação. Acerca desses gráficos de controle, julgue os itens a seguir.

- 37** Causa especial é uma fonte de variação que afeta todos os valores individuais de um processo, sendo resultante de diversas origens, sem que nenhuma tenha predominância sobre qualquer outra.
- 38** Um processo estatisticamente estável ou sob controle estatístico sempre resulta em produtos menos defeituosos.

A versão vigente da família de padrões ISO 9000 tem como base quatro normas primárias: Norma ISO 9000:2000; Norma ISO 9001:2000; Norma ISO 9004:2000 e Norma ISO 19011:2002. Com relação a essas normas, julgue os itens subsequentes.

- 39** Uma das exigências da Norma ISO 9001:2000 é que a organização possua um manual da qualidade.
- 40** Segundo a Norma ISO 9001:2000, as auditorias internas da qualidade só podem ser realizadas por pessoal da própria organização.

Dez explosões no intervalo de três minutos em quatro trens lotados em Madri marcaram o 11 de março como o dia do mais grave atentado da História da Espanha. A três dias das eleições gerais, os ataques mataram 192 pessoas, feriram pelo menos 1.430 e fizeram o país mergulhar no mesmo luto profundo que tomou conta dos americanos em 11 de setembro de 2001. “O 11 de março já ocupa um lugar na história da infâmia”, disse o primeiro ministro espanhol, José Maria Aznar. O governo imediatamente responsabilizou o grupo terrorista basco ETA pelos ataques. Mas à noite foi obrigado a admitir outra hipótese, quando a polícia descobriu um furgão com detonadores e fitas contendo trechos do Alcorão e um jornal árabe de Londres divulgou uma carta em que um grupo assumia a autoria, em nome da al-Qaeda, de Osama bin Laden.

O Globo, 12/3/2004, capa (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência e considerando o tema por ele abordado, em meio a um cenário mundial conturbado, julgue os itens seguintes.

- 41** Dois anos e meio antes de Madri, os Estados Unidos da América (EUA) sofreram uma série de atentados de grandes proporções, que atingiram alguns dos mais significativos símbolos do poder norte-americano.
- 42** A partir do 11 de setembro de 2001, os EUA, sob o comando do presidente George W. Bush, começaram a praticar uma política externa mais branda e tolerante, certamente para evitar novos ataques terroristas ao seu território.
- 43** A decisão norte-americana de atacar o Iraque foi tomada depois de constatada a existência de expressivo arsenal de armas de destruição em massa em poder do ditador Saddam Hussein.
- 44** Com o fim da União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), o poder dos EUA — sobretudo em termos bélicos — tende a se mostrar incontestável, o que o governo Bush tem-se esforçado para demonstrar.
- 45** Atos de terrorismo não são novidade na Espanha, país que há anos convive com a luta empreendida pelos separatistas bascos.
- 46** Caso tenha sido praticado por membros da al-Qaeda, o atentado em Madri pode ser entendido como uma resposta de radicais árabes ao governo espanhol que, se não apoiou, também não fez qualquer crítica à invasão do Iraque pelas tropas comandadas pelos EUA.
- 47** A estratégia de Aznar de culpar o ETA pelo atentado de Madri custou-lhe caro nas eleições. A vitória antecipada pelas pesquisas transformou-se em derrota, o que determinou o retorno dos socialistas ao poder na Espanha.
- 48** Embora não integre a União Européia, a Espanha recebeu pronta e integral solidariedade dos demais países europeus, irmanados na repulsa ao absurdo ato terrorista que ensangüentou Madri.
- 49** Chamou a atenção dos analistas o fato de que as multidões que foram às ruas das cidades espanholas para dizer não à violência tiveram a preocupação de, ao lado da veemente condenação ao terrorismo, expressar sua confiança na democracia.
- 50** Osama bin Laden, que o texto identifica com a organização al-Qaeda, é, na atualidade, o mais conhecido líder radical judeu, famoso por se opor à instalação de um Estado palestino no Oriente Médio.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Nos dias de hoje, as organizações têm enfrentado um ambiente cada vez mais dinâmico e mutante, que exige rápidas adaptações. A tecnologia é um dos fatores que estão gerando mudanças no trabalho e nas organizações, tornando-as mais ágeis. Os indivíduos que executam tarefas especializadas e rotineiras vêm sendo substituídos por equipes de trabalho, cujos membros são capazes de desempenhar múltiplas funções.

A competição está mudando. A economia globalizada impõe concorrências pelo mundo todo, o que leva as organizações a repensarem seus negócios e suas culturas. As organizações bem-sucedidas serão aquelas capazes de mudar para responder à concorrência crescente imposta pela globalização.

Tendo o texto acima como referência inicial e levando em conta as transformações no mundo do trabalho, as mudanças nas organizações e o desenvolvimento organizacional (DO), julgue os itens subseqüentes.

- 51** A mudança organizacional planejada é uma atividade intencional e orientada para resultados, que busca melhorar a capacidade da organização de se adaptar às transformações em seu ambiente e no comportamento dos empregados.
- 52** As mudanças organizacionais variam em termos de ordem de magnitude, sendo a mudança de primeira ordem uma modificação multidimensional e descontínua.
- 53** O agente de mudança deve atuar em categorias distintas, porém restrito aos seguintes aspectos: estrutura, tecnologia e pessoas.
- 54** As alterações nas relações de autoridade, nos mecanismos de coordenação e no planejamento do trabalho fazem parte das mudanças estruturais.
- 55** A mudança organizacional relativa às pessoas não deve, necessariamente, envolver a modificação de atitudes e de comportamentos.
- 56** O desenvolvimento organizacional está intimamente ligado às peculiaridades da mudança que se queira implementar e à capacidade adaptativa da organização.
- 57** No âmbito da análise do processo de mudança organizacional, o DO visualiza a organização como um sistema total, cujo comprometimento de melhoria é de curto prazo.
- 58** Uma maneira viável de mudar uma organização é mudar a sua cultura, ou seja, mudar os sistemas de interação, conjunto de crenças e valores que definem aquela organização.
- 59** Organizações que têm cultura de inovação e assunção de riscos, em geral, têm empregados mais estimulados que as organizações conservadoras.
- 60** De modo geral, organizações de cultura conservadoras tendem a quebrar paradigmas com maior frequência que as de cultura não-conservadoras.

O poder é um processo natural em qualquer organização. Nesse sentido é necessário saber como ele é obtido e exercido, para que se possa compreender o comportamento organizacional como um todo. Poder e liderança estão inter-relacionados. Os líderes utilizam o poder como meio de atingir os objetivos do grupo. Nesse contexto, julgue os itens que se seguem com relação a aspectos relevantes do poder e da liderança.

- 61** O poder se refere à capacidade que uma pessoa tem para influenciar o comportamento de outra, de maneira que esta aja de acordo com a vontade daquela. O poder é um potencial que não precisa ser exercido para ser eficaz.
- 62** Embora os conceitos de poder e liderança estejam inter-relacionados, existe uma diferença importante entre eles que se refere à compatibilidade de objetivos. Enquanto o poder requer essa compatibilidade, a liderança dispensa congruência entre os objetivos do líder e dos liderados.
- 63** Considere a seguinte situação hipotética.
Silas é gerente de uma empresa do ramo energético. Ele tem obtido resultados junto aos seus colaboradores por meio da manipulação do medo que os empregados têm de serem demitidos ou de não receberem promoções.
Com relação à tipologia do poder, conclui-se que, na situação apresentada, Silas está exercendo o poder legítimo.
- 64** A liderança minimiza a importância de padrões descendentes de influência.

A década de 50 do século passado foi um período de grande desenvolvimento de estudos sobre a motivação. Ainda hoje, algumas teorias que foram formuladas naquele período são aplicáveis às explicações acerca da motivação dos empregados na organização. A respeito desse tema, julgue os itens seguintes.

- 65** Segundo Maslow, uma necessidade jamais é satisfeita completamente mas, se ela é substancialmente satisfeita extingue-se a motivação.
- 66** No enfoque da teoria motivacional de dois fatores, os fatores extrínsecos são associados à satisfação com o trabalho, enquanto fatores intrínsecos se relacionam com a insatisfação.
- 67** À luz da teoria de motivação de Herzberg é correto afirmar que os gerentes que procuram eliminar os fatores que geram insatisfação conseguirão bom clima no trabalho, mas não obterão motivação dos empregados.
- 68** As teorias de motivação podem ser aplicadas satisfatoriamente em qualquer organização, pois independem de questões culturais.

Em cada um dos itens a seguir é apresentada uma assertiva a ser julgada relativa ao processo de comunicação nas organizações.

- 69** Uma das funções da comunicação é controlar o comportamento dos empregados de uma organização informando-os acerca das hierarquias e orientações que devem ser obedecidas por eles.
- 70** A comunicação facilita a motivação, por esclarecer ao empregado o que deve ser feito, como deve ser feito e o que pode ser melhorado no seu desempenho.
- 71** A comunicação é imprescindível à tomada de decisões.

A comunicação é um processo. Com relação a esse tema, julgue os itens subsequentes.

- 72** No processo de comunicação a fonte de informação corresponde ao emissor da mensagem.
- 73** De modo geral, a conversão de uma mensagem de comunicação por meio de formatação de códigos ou símbolos é denominada decodificação da mensagem.
- 74** O processo de manipulação da informação pelo emissor, para que ela seja vista de maneira mais favorável pelo receptor é chamado percepção seletiva.
- 75** Quando se sentem ameaçadas, as pessoas, geralmente, têm tendência a uma reação de reduzir a capacidade de entendimento da mensagem ameaçadora. Essa é uma barreira à comunicação conhecida como sobrecarga de informação.

A preocupação com o bem-estar, a saúde, a segurança e com a qualidade de vida dos empregados no ambiente de trabalho constitui um importante foco da psicologia social e organizacional. No que concerne a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 76** O estado de saúde e bem-estar do trabalhador não depende das condições físicas a que ele está submetido no dia-a-dia do seu trabalho.
- 77** A sobrecarga de trabalho é um dos fatores que causam doenças ocupacionais.
- 78** A ergonomia de uma atividade não deve preocupar-se somente com a adequação do homem ao equipamento, mas ensinar o conhecimento do funcionamento total do trabalho para garantir qualidade de vida no trabalho.
- 79** A segurança no trabalho é um conjunto de medidas técnicas, médicas e psicológicas utilizadas exclusivamente para o saneamento de acidentes e doenças no trabalho.

Um psicólogo organizacional que atuou como consultor externo em uma organização, ao realizar a coleta de informações para planejar sua intervenção, tomou conhecimento de fatos que comprometiam o desempenho de um gerente daquela empresa. Ele observou necessidades dos empregados que estavam sendo negligenciadas pela administração e geravam dificuldades nas relações de trabalho.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens a seguir, relativos a intervenção e ética profissional do psicólogo organizacional.

- 80** O psicólogo deve levar a conhecimento da direção todas as informações obtidas por meio das entrevistas realizadas com os empregados, desde que o resultado dessa ação possa ser benéfico à organização.
- 81** O psicólogo tem a prerrogativa de, se necessário, intervir no ambiente físico da organização, com base nas exigências do trabalho, nos requisitos de interação formal e nas necessidades sociais dos ocupantes dos postos funcionais.

Com referência às atribuições do psicólogo organizacional e à pesquisa e intervenção em organizações, julgue os itens que se seguem.

- 82** O psicólogo é um agente de mudança e deve, por meio de suas intervenções, planejadas após extensa pesquisa, ajudar os indivíduos e grupos a trabalharem de modo mais eficiente e eficaz, preservando a qualidade das relações interpessoais no trabalho.
- 83** As intervenções organizacionais operam exclusivamente em categorias como ambiente físico, recursos humanos, tecnologia e processos.

A eficácia organizacional é fortemente influenciada pela prática da gestão de seus recursos humanos, realizada por meio da condução dos processos de recrutamento, seleção, treinamento, acompanhamento e avaliação. Acerca desse assunto, julgue os seguintes itens.

- 84** A análise do trabalho determina a qualidade do recrutamento e da seleção de pessoal por intermédio da identificação eficiente das atribuições e competências inerentes aos cargos a serem providos.
- 85** O recrutamento externo é uma atividade de relações públicas utilizada para atrair talentos à organização por meio de técnicas direcionadas para tal fim. Sua maior vantagem é renovar e enriquecer os recursos humanos da organização, além do baixo custo requerido.
- 86** As entrevistas são largamente utilizadas em processos seletivos por constituírem um sistema de comunicação direta com os candidatos. Elas têm grande peso no processo decisório e são mais indicadas para aferição de conhecimentos técnicos.

- 87** Para que um programa de treinamento seja eficaz, ele deve envolver no seu planejamento: abordagem das reais necessidades do trabalho; definição objetiva de seus propósitos; determinação do conteúdo programático; escolha de métodos e técnicas; definição da clientela, instrutoria e cronograma, bem como dos instrumentos de avaliação de reação e de impacto no trabalho.
- 88** A avaliação de desempenho oferece subsídios para a tomada de decisões na gestão de recursos humanos, no que diz respeito às necessidades de treinamento, concessão de promoções, desligamentos e realocação de pessoal.
- 89** O acompanhamento deve ser sistemático e contínuo, possibilitando a correção de eventuais desvios e redirecionamento de desempenho antes da avaliação final.
- 90** O método de incidentes críticos consiste em avaliar o desempenho dos empregados por meio de descrições de determinadas alternativas de tipos de desempenho individual.

Um paciente do sexo masculino, de 34 anos de idade, casado, procurou um psicólogo com queixas de irritabilidade e fadiga excessivas. Durante a entrevista inicial, relatou também anorexia, dor recorrente no estômago, esquecimentos generalizados, incluindo perda de compromissos assumidos, e perda do desejo sexual.

Acerca desse caso hipotético, julgue os itens a seguir.

- 91** Os dados apresentados são suficientes para concluir o diagnóstico de estresse e de depressão.
- 92** A análise funcional da dor de estômago requer a descrição, pelo paciente, da(s) situação(ões) em que a dor ocorre, das características qualitativas e quantitativas da dor e das variações ambientais durante e após o episódio doloroso.
- 93** Na avaliação de uma queixa, o psicólogo pode ter acesso a sintomas e sinais. No caso hipotético acima, foram descritos apenas sinais.
- 94** O padrão comportamental e de funcionamento relatado no caso hipotético acima justifica uma intervenção terapêutica porque interfere em seus processos adaptativos.
- 95** O uso de classificações oficiais para realizar o diagnóstico diferencial favorece a comunicação do psicólogo com profissionais de outras especialidades, como médicos e nutricionistas.

Diferentes abordagens explicam o desenvolvimento da personalidade. Julgue os itens seguintes a respeito de algumas teorias acerca desse assunto.

- 96** À luz do comportamentalismo, respostas de timidez, de inibição e um repertório social pequeno e inadequado são compatíveis com história de reforçamento negativo de respostas sociais adequadas.
- 97** Freud propôs o *id* como componente básico da personalidade, que está presente quando o indivíduo nasce, dá origem ao ego e ao superego, é responsável pela autopreservação do organismo e controla as exigências instintivas, decidindo ou não por satisfazê-las.
- 98** Para Perls, o desenvolvimento da personalidade é dependente de pequenos elementos ou componentes cuja identidade, isoladamente, é a mesma da *gestalt* ou do todo.

Um paciente solteiro, de 45 anos, formado em curso superior e empregado em uma grande empresa, é encaminhado ao psicólogo por um médico clínico geral devido a preocupações excessivas do paciente diante da possibilidade de haver contraído o vírus HIV e a solicitações sucessivas de testagem para soropositividade, sempre negativa; medo de contaminar pessoas de suas relações, mesmo sendo monogâmico e não fazendo uso de qualquer substância injetável e não tendo jamais recebido transfusão de sangue; necessidade de telefonar para a casa dos pais todos os dias no mesmo horário para se certificar de que eles estão bem — se passar do horário, ele não liga mais, porque teme receber a notícia de que um dos pais morreu ou adoeceu gravemente. O paciente mostra-se depressivo, ansioso, irritável e, às vezes, apresenta dificuldade significativa de concentração. Apesar disso, seu rendimento no trabalho é eficiente e reconhecido pelos colegas. O paciente não é tabagista nem etilista. O médico clínico geral não encontrou patologia de base.

Acerca do caso hipotético acima, julgue os itens seguintes.

- 99** As queixas são mais sugestivas de processo esquizofrênico que de processo obsessivo compulsivo.
- 100** Se o paciente for impedido ou convencido a não mais se submeter a testes de HIV, é provável que, a longo prazo, as queixas piorem substancialmente.
- 101** O Y-BOCS é um dos instrumentos mais utilizados para avaliar e diagnosticar queixas como as descritas no caso apresentado.
- 102** O relato inclui respostas que são típicas de alucinações.

Julgue os itens a seguir, relativos à escolha e aplicação de técnicas psicoterápicas.

- 103** O método de Jacobson de relaxamento muscular progressivo é utilizado com eficácia para o tratamento de transtornos da ansiedade, entre os quais se incluem síndrome do pânico e fobia social.
- 104** No treino de assertividade, o paciente é treinado a aceitar a autoridade, desenvolvendo respostas de submissão e controle da auto-expressão.
- 105** A técnica de dessensibilização sistemática, utilizada no tratamento de fobias específicas e de fobia social, consiste na supressão condicionada da ansiedade.
- 106** Quando um paciente é indicado para treinamento em habilidades sociais, porque relata dificuldade para falar em público e para interagir em festas ou em reuniões informais de trabalho, é adequado programar o treinamento para desenvolver habilidades como recusar pedidos, fazer e receber elogios, expressar amor e desagrado e controlar a ansiedade.
- 107** Na exposição interoceptiva, muito utilizada no tratamento do pânico, o paciente é exposto a estímulos externos em vez de ser exposto a estímulos observados em seu próprio organismo.

Situações de conflito e exposição a estímulos estressores são reconhecidos facilitadores do uso abusivo de substâncias químicas. Além disso, situações rotineiras na família e no trabalho são, em princípio, fontes irremovíveis de estressores e de conflito. Acerca desses problemas, julgue os itens a seguir.

- 108** Práticas preventivas são mais eficazes quando incluem treinamento das pessoas para reconhecer seus principais estressores e para utilizar técnicas de solução de problemas.
- 109** O treinamento assertivo para uma pessoa com tendência ao abuso de substâncias químicas pode ser importante aliado na solução de conflitos e no acesso a eventos sociais reforçadores, que podem fortalecer a resposta de abstenção.

Julgue os itens a seguir, em relação à prevenção e ao tratamento do abuso de substâncias.

- 110** O alcoolismo é uma condição crônica e, por isso, quando ocorre a recaída em pacientes abstêmios por longo período, como seis ou oito meses, fica caracterizado o insucesso do tratamento.
- 111** O abuso de álcool e de outras drogas deve ser tema de discussão preventiva e de esclarecimento em todas as empresas. Entretanto, como isso geralmente desperta o interesse e aumenta o risco do abuso, a prática é contra-indicada.
- 112** Sob o enfoque comportamental, é mais importante para o psicólogo conhecer a função do consumo de álcool ou de drogas na vida da pessoa do que os sentimentos e a percepção que ela tem em relação às substâncias.

A entrevista é uma ferramenta importante para a realização do trabalho do psicólogo. Com relação a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 113** O entrevistado deve ser observado e compreendido conforme seu contexto sociocultural.
- 114** Na entrevista não-diretiva, devem ser oferecidos apenas conselhos que estejam diretamente relacionados à queixa principal.
- 115** Na entrevista exploratória, é adequado incluir perguntas que permitam ao entrevistado falar livremente na elaboração de sua resposta.

Com procedimentos de intervenção objetivos e eficazes, a psicologia vem alcançando projeção crescente nas áreas de saúde física e de saúde mental, nas quais realiza trabalhos de prevenção, tratamento e reabilitação. Com referência à prática do psicólogo em áreas de saúde, julgue os itens seguintes.

- 116** Psicologia da saúde é a área desenvolvida para auxiliar o tratamento de doenças cuja etiologia seja psicológica.
- 117** Trabalhando em parceria com médicos de diferentes especialidades, o psicólogo deve colher dados sobre o diagnóstico e prognóstico do paciente e sobre os procedimentos a que ele será submetido. Entretanto, é importante manter o cuidado ético de não relatar os resultados de suas intervenções para a equipe médica.
- 118** As dissonias são transtornos do sono que podem ser tratadas com auxílio psicológico, por meio do treinamento em higiene do sono.
- 119** Prevenção secundária não pode ser realizada em portador de AIDS, porque a doença já está instalada.
- 120** Não é possível promover o tratamento grupal da depressão, com procedimento e número de sessões pré-definidos.
- 121** O uso de álcool e de outras substâncias pode representar o modo de enfrentamento — pela esquiwa — que um indivíduo adota para reagir em situação adversa.
- 122** Em casos de tentativa de suicídio, retirar o indivíduo da crise é apenas a etapa inicial do atendimento, porque é provável que o paciente com ideação suicida tente novamente contra sua vida.

Julgue os itens a seguir relativos à ética na elaboração de documentos em psicologia.

- 123** Dados obtidos em dinâmicas de grupo podem ser utilizados para subsidiar relatórios psicológicos.
- 124** Laudos psicológicos devem incluir informações acerca da origem da solicitação, a problemática apresentada e os motivos, as razões e as expectativas que produziram o pedido.
- 125** Por questões de sigilo, o psicólogo que emite laudos psicológicos não deve assinar o documento, colocando apenas o número do CRP.