

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS



Processo Seletivo Público Nível Superior

Cargo 9: Analista

Especialização: Psicologia Organizacional

MANHÃ



Aplicação: 15/5/2005

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 Nos itens das provas objetivas, recomenda-se não marcar ao acaso: a cada item, se a resposta divergir do gabarito oficial definitivo, o candidato receberá pontuação negativa, conforme consta em edital.
- 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 **16/5/2005**, a partir das 10 h – Gabaritos oficiais preliminares: Internet — www.cespe.unb.br/concursos/serpro2005 — e quadros de avisos do CESPE/UnB.
- II **17 e 18/5/2005** – Recursos (provas objetivas): formulários estarão disponíveis no Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, Internet — www.cespe.unb.br/concursos/serpro2005.
- III **10/6/2005** – Resultados finais das provas objetivas e do concurso: Diário Oficial da União e locais mencionados no item I.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o item 10 do Edital n.º 1/2005 – SERPRO, de 28/2/2005.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 448 0100; Internet — 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 **Conhecimentos Básicos 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 destras 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

A leitura

1 A cada livro que lemos nos transformamos um pouco mais, e em algo melhor. Dizia Borges que o livro não passa de papel e tinta, o que lhe dá vida e relevo é o que acontece na mente do leitor.

A leitura é um processo tão complexo que talvez não possa ser totalmente explicado. Parece ser a relação mais íntima que pode existir entre duas pessoas, pois o autor revela-se em sua plenitude, e o leitor descobre a verdade ali contida. Nessa comunhão secreta e tantas vezes apaixonada, a mente do leitor aprende a funcionar de uma nova maneira, ampliando suas possibilidades de raciocínio e sua percepção. A verdade do autor, por sua vez, torna-se uma nova verdade, ampliando-se, recebendo e incorporando a cada leitura uma nova interpretação. Cada leitor transforma o livro, e a cada geração de leitores o livro se amolda, vindo ao encontro das necessidades interiores e das relativas ao tempo, à época. A mobilidade de um livro é tão extraordinária quanto a de um leitor.

A leitura de um livro se dá em vários níveis, e processos acontecem ao mesmo tempo, em intensidades que variam de leitor para leitor. Há a leitura da trama, talvez a mais superficial; a leitura dos sentimentos dos personagens e do autor, que possibilita ao leitor experimentar novas emoções ou emoções esquecidas e não realizadas na vida cotidiana; a leitura da linguagem que o livro apresenta, em que desenvolvemos nossa percepção lingüística, e a de significados; a leitura das palavras em si e da forma como se organizam nas frases, da cadência da escrita, que provoca em nós um sentimento de prazer estético e que refina nossos sentidos; a leitura ideológica, que nos faz pensar em nossas próprias crenças e nas alheias; a leitura filosófica, que nos leva a questões da existência humana; a leitura religiosa e a ontológica, que nos aproxima de Deus. A leitura, enfim, da literatura nos traz toda a história do espírito humano. Assim, aprendemos a ler, a falar, a pensar, a escrever, a olhar, a imaginar, a sonhar, a viver, enfim.

Ana Miranda. *A leitura*. In: *Caros amigos*. São Paulo, n.º 93, dez./2004, p. 10 (com adaptações).

Com base no texto acima, julgue os seguintes itens.

- 1 Da perspectiva da autora, existe a possibilidade de que um tipo de leitura tenha mais valor de que outro.

- 2 Segundo a autora, os livros transformam os homens na mesma medida em que os homens transformam os livros.
- 3 A autora defende a tese de que lendo se aprende a viver.
- 4 O ponto de vista desenvolvido pela autora é o de que a leitura de um livro sempre traz resultados positivos para o leitor.
- 5 A conclusão que deve ser tirada da leitura do texto é a de que um livro não tem qualidades intrínsecas, suas qualidades nascem das interações desse com seus leitores.
- 6 O pronome **se**, caso fosse inserido logo depois de “incorporando” (ℓ.13), teria a mesma função sintática do pronome “se” na construção “ampliando-se” (ℓ.12) e não causaria nenhuma mudança no sentido do texto.
- 7 A marca gráfica de crase é facultativa na seguinte passagem: “A mobilidade de um livro é tão extraordinária quanto a de um leitor” (ℓ.16-17).
- 8 Na linha 21, o termo “do autor” está coordenado a “dos sentimentos dos personagens”.
- 9 Na linha 21, a troca de “possibilita” por **possibilitam** altera a interpretação do pronome “que”.
- 10 A retirada do conector “e” (ℓ.27) e a inserção de uma vírgula em seu lugar alteram a configuração sintática e o sentido do período em que esse conector aparece.

Aviso n.º 048/1989

Brasília, 2 de maio de 1989

Ao Senhor Ministro
Juliano Pereira
Ministro da Fazenda
Assunto: **Criação da Secretaria Geral de Controle Interno**

Senhor Ministro,

Informo a Vossa Senhoria que, no dia 20 de maio deste ano, será realizada, na sala de reuniões da Secretaria de Controle Interno do Ministério do Planejamento, a primeira reunião de trabalho para a criação da Secretaria Geral de Controle Interno do Poder Executivo, da qual devem participar representantes de todos os Ministérios. A indicação do representante de vosso Ministério deverá ser feita até o dia 18 de maio deste ano, junto a esta Secretaria.

Respeitosamente,

Geraldo Espíndola
Secretário de Controle Interno do Ministério do Planejamento

Com base no texto fictício acima e nos princípios que regem as comunicações oficiais do Poder Executivo brasileiro, julgue os itens a seguir.

- 11 A modalidade de comunicação utilizada não está adequada à situação descrita no próprio documento.
- 12 Com relação à forma, a apresentação do destinatário da correspondência foi feita de maneira incorreta, sendo a maneira correta a seguinte: A Vossa Excelência o Senhor Ministro Juliano Pereira.
- 13 Do ponto de vista formal, a palavra “vosso” deveria ser substituída pela palavra **seu** na passagem “A indicação do representante de vosso Ministério”.
- 14 Levando em consideração apenas a hierarquia dos agentes públicos envolvidos no texto, está adequado o fecho que foi ali utilizado, sendo, no entanto, igualmente adequado o fecho **Atenciosamente** em casos como esse.
- 15 A expressão “esta Secretaria” refere-se à Secretaria Geral de Controle Interno do Poder Executivo.

Num piscar de olhos

- 1 O mapeamento das funções cerebrais requer ferramentas inovadoras. Com um eletroencefalógrafo, pesquisadores analisam correntes elétricas para identificar atividades cerebrais em alta velocidade. E a ressonância magnética pode mostrar quais regiões reagem a estímulos ou comportamentos específicos.

- 4 “Olhar um objeto parece simples”, explica Jacopo Annese, do Laboratório de Neuroimagem da UCLA. Mas o cérebro está processando informações muito complexas enquanto você olha. “Módulos separados do córtex visual interpretam a imagem segundo informações sobre cores, formas e orientação. O resultado vai até áreas especializadas, que analisam os componentes e interpretam aspectos mais abrangentes da imagem.
- 13 “Antigamente se comparava o cérebro a um computador”, diz Arthur Toga, diretor do laboratório. “Mas as imagens são, primeiro, decompostas e, depois, recompostas. Tudo é bem distribuído, parece mais a Internet.”

National Geographic Brasil. São Paulo, n.º 60, março/2005, p. 44 (com adaptações).

Considerando as informações contidas no texto acima, julgue os seguintes itens.

- 16 Do ponto de vista de Arthur Toga, comparar o cérebro com um computador é diferente de comparar o cérebro com a Internet.

- 17 Infere-se do texto que a eletroencefalografia e a ressonância magnética são meios inovadores de se mapear as funções cerebrais.
- 18 De acordo com o texto, as informações sobre cores, formas e orientação de uma imagem são interpretadas por módulos do olho humano.
- 19 A construção “pesquisadores analisam correntes elétricas para identificar atividades cerebrais em alta velocidade” (l.2-4) é ambígua e dá margem a mais de uma análise sintática.
- 20 Na construção ‘Antigamente se comparava o cérebro a um computador’ (l.13-14), não está expresso o termo com que concorda a forma verbal ‘comparava’, uma vez que o sujeito dessa oração está indeterminado, segundo a gramática tradicional.

- 1 “Linguística.” É o que geralmente respondo quando me perguntam sobre minha área de pesquisa. A resposta mais precisa seria “neurolinguística”, mas
- 4 esta suscita a maior confusão. Isso porque nos últimos 20 anos essa palavra tem sido usada para definir dois campos de atuação radicalmente diferentes.

- 7 Um deles tem objetivos terapêuticos e propõe estratégias de programação do inconsciente para favorecer o bem-estar físico e psicológico do indivíduo:
- 10 é a programação neurolinguística (ou PNL). Essa subárea da psicologia foi fundada nos Estados Unidos nos anos 70 por John Grinder e seu aluno Robert Bandler e entrou no Brasil especialmente com os cursos, palestras e livros do médico Lair Ribeiro. As pessoas procuram a PNL para conhecer e dominar a
- 16 “engenharia da autopersuasão”. Desejam reforçar a autoconfiança, melhorar a memória, fazer emergir sua verdadeira vocação, suprimir medos, desprogramar
- 19 padrões perturbadores auto-impostos e programar padrões promotores de saúde e equilíbrio emocional. Enfim, a PNL se propõe a atuar na solução de
- 22 problemas existenciais do ser humano.

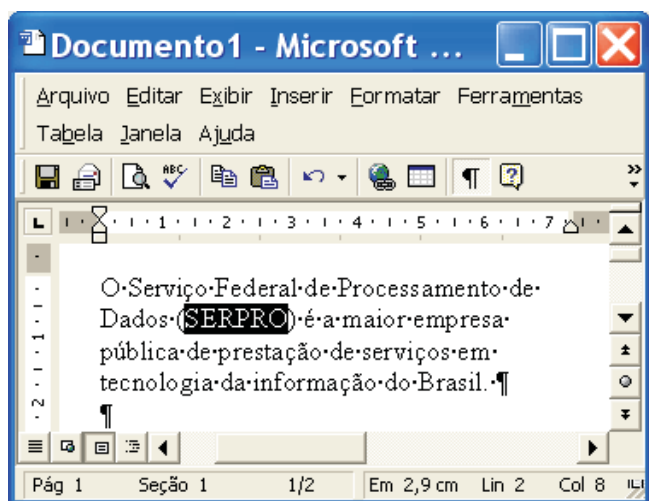
- 23 A neurolinguística que eu faço é uma área da neurociência que pesquisa os mecanismos
- 25 neurofisiológicos responsáveis pela aquisição e uso da linguagem. Ou seja, nesse campo do saber, temos de ser capazes de problematizar algo que funciona tão
- 28 automaticamente que tomamos como trivial: a linguagem humana.

Anieli Improta França. **Neurolinguística**. In: **Ciência Hoje**. Rio de Janeiro, n.º 212, jan.-fev./2005, p. 20 (com adaptações).

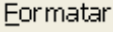
Com relação ao texto acima, julgue os itens subsequentes.

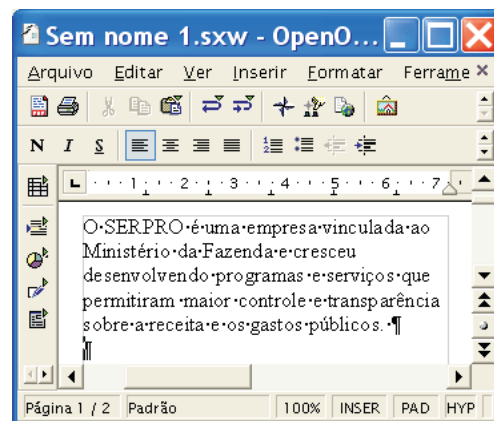
- 21 A autora explicita no texto que não há nenhum ponto em comum entre a neurolinguística (parte da neurociência) e a programação neurolinguística (parte da psicologia).
- 22 A autora não desqualifica a programação neurolinguística, embora observe que a neurolinguística que faz tenha um caráter diferente daquela.
- 23 Infere-se do texto que a PNL é capaz de solucionar problemas existenciais do ser humano.
- 24 Segundo a autora, o funcionamento da linguagem não é necessariamente automático e trivial.
- 25 O objetivo principal do texto é apresentar a programação neurolinguística e contrastá-la com a neurolinguística (parte da neurociência).

- 26 Mais de uma regra determina a acentuação das palavras “indivíduo”, “área” e “saúde”.
- 27 No contexto em que aparece, “quando” (l.2) é uma palavra interrogativa.
- 28 A inserção de vírgula logo depois de “porque” (l.4) e de “anos” (l.5) não altera a função sintática de “nos últimos 20 anos” (l.4-5) nem o sentido do período em que essa expressão aparece.
- 29 Os vocábulos “autoconfiança” (l.17) e “auto-impostos” (l.19) pertencem a diferentes classes de palavras.
- 30 A inserção de uma vírgula logo após “neurociência” (l.24) não altera o sentido do texto.



Considerando a figura acima, que ilustra uma janela do Word 2000, julgue os itens subseqüentes.

- 31 Na situação da figura, caso se clique o botão , o termo “SERPRO” será copiado para a área de transferência. Esse mesmo resultado pode ser obtido usando-se o teclado por meio do seguinte procedimento: pressionar e manter pressionada a tecla ; teclar ; liberar a tecla .
- 32 Uma opção encontrada no menu  permite modificar o estilo da fonte usada em um trecho selecionado do documento. Assim, na situação da figura, pode-se alterar, por meio dessa opção, o estilo da palavra “SERPRO”. Para se ter acesso a todas as opções do referido menu, é suficiente realizar as seguintes ações: pressionar e manter pressionada a tecla ; teclar ; liberar a tecla .
- 33 Na situação da figura, para se encontrar todas as ocorrências da palavra “SERPRO” no documento em edição, é suficiente utilizar opção disponibilizada no menu .



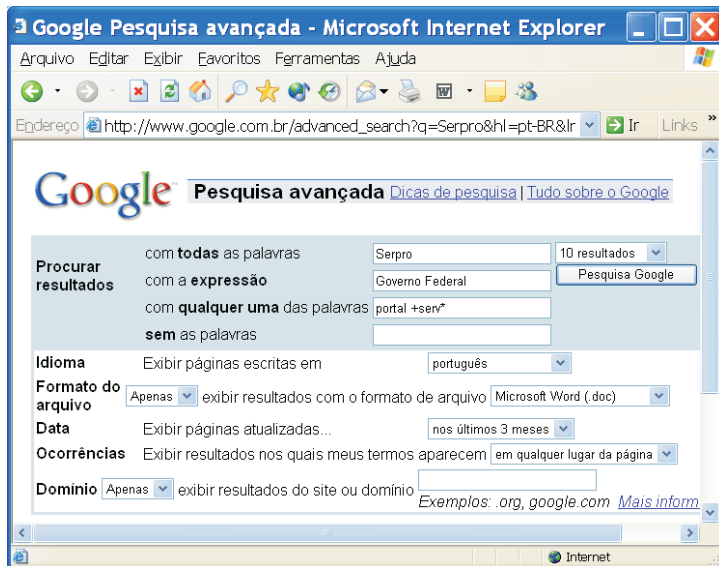
Considerando a figura acima, que apresenta uma janela do aplicativo para edição de textos do pacote OpenOffice 1.1, julgue os próximos itens.

- 34 Sabendo que o ponto de inserção está localizado na linha imediatamente abaixo do parágrafo terminado em “públicos.”, então, para se inserir uma marca de tabulação na linha iniciada por “O SERPRO”, é suficiente realizar o seguinte procedimento: teclar ; teclar .
- 35 Na situação da figura mostrada, é correto concluir que o documento em edição está armazenado em arquivo temporário. Caso se deseje salvá-lo em arquivo localizado no disco rígido do computador em uso, é possível fazê-lo por meio de funcionalidades acessadas ao se clicar o botão .

	A	B	C	D
1	ranking das aplicações, em %	mês	ano	
2	dólar	-5,21	-4,71	
3	comercial	-4,34	-5,87	
4	ouro BM&F	-6,64	-5,16	
5	Bovespa-SP			

A figura acima apresenta uma planilha do Excel 2000 contendo dados referentes ao desempenho de algumas aplicações financeiras no mês de abril de 2005 e o acumulado no ano de 2005 até abril desse ano. Considerando essa figura, julgue os itens a seguir, acerca do Excel 2000.

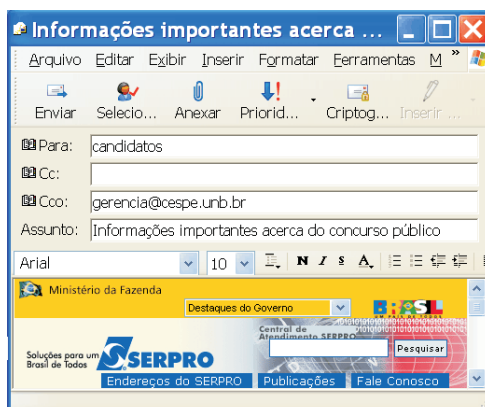
- 36 Considere que um investidor aplicou R\$ 1.000,00 na Bovespa-SP no início de 2005. Para saber o valor dessa aplicação ao final de abril de 2005 e colocar o resultado na célula D4, é suficiente realizar o seguinte procedimento: digitar $=(1000+1000*C4/100)$ e, a seguir, teclar .
- 37 Na situação da figura mostrada, é correto afirmar que foi utilizada opção do menu  para a elaboração da planilha.



Com o intuito de realizar pesquisa acerca de páginas *web* relacionadas ao SERPRO, um usuário acessou, por meio do Internet Explorer 6 (IE6), o sítio <http://www.google.com.br> e, após algumas operações nas páginas desse sítio, ele obteve a página *web* mostrada na janela do IE6 ilustrada acima. Considerando que essa janela esteja sendo executada em um computador PC, cujo sistema operacional é o Windows XP Professional, julgue os itens seguintes.

- 38 Ao se clicar o botão **Pesquisa Google**, o resultado da busca que será realizada pelo Google não será alterada se, no campo **com todas as palavras**, em vez da palavra Serpro, tivesse sido inserida a palavra SERPRO ou mesmo serpro.
- 39 Com base nas regras de busca do Google, ao se clicar **Pesquisa Google**, será iniciado processo de busca de páginas *web* que, entre outros atributos, possuem, em qualquer lugar da página, palavras que se iniciam com a partícula serv, como, por exemplo, a palavra serviço.
- 40 Caso se deseje que o IE6 defina, automaticamente, como página favorita, a primeira página *web* listada como resultado da pesquisa a ser realizada pelo Google ao se clicar o botão **Pesquisa Google**, é suficiente clicar previamente o botão

Considerando que a janela do Outlook Express 6 (OE6) ilustrada ao lado esteja sendo executada em um computador PC, cujo sistema operacional é o Windows XP Professional, julgue os itens que se seguem.



- 41 É possível que, ao se clicar o botão **Enviar**, o *e-mail* em edição na janela do OE6 seja enviado a todos os candidatos do concurso público do SERPRO que dispõem de endereço de correio eletrônico e o tenham fornecido no momento da inscrição no referido concurso.
- 42 O conteúdo do *e-mail* em edição mostrado na janela do OE6 pode ter sido capturado em página *web* disponível na Internet, utilizando-se recursos do OE6.

Considere que, ao adquirir um computador do tipo PC, um usuário tenha optado por adquirir, para esse computador, o sistema operacional Windows XP Professional. Com relação a essa situação hipotética e ao Windows XP Professional, julgue os itens seguintes.

- 43 Caso o usuário tivesse optado pelo sistema operacional Linux, o sistema adquirido teria um preço menor, já que o sistema operacional Linux é gratuito. Entretanto, esse usuário não teria acesso a diversas funcionalidades, como a possibilidade de elaboração de planilhas eletrônicas, já que não existem programas compatíveis com o Linux para elaboração desse tipo de planilha.
- 44 No Windows XP Professional, ao se clicar o *menu* Iniciar, são exibidas diversas opções, entre as quais, a opção Pesquisar, que, ao ser clicada, faz que seja exibida janela que permite localizar arquivos ou pastas, a partir do nome ou parte do nome do arquivo ou pasta que se deseja localizar.
- 45 O desfragmentador de disco do Windows XP Professional permite consolidar arquivos e pastas fragmentados existentes no disco rígido do computador de forma que cada item ocupe um espaço único e contíguo no volume.
- 46 O Windows XP Professional possui diversos acessórios, como o aplicativo denominado bloco de notas, que permite a edição de textos contendo figuras, que podem ser criadas em outro aplicativo e coladas no bloco de notas.

Quanto ao sistema binário de numeração, julgue o item a seguir.

- 47 O número binário 10010111 corresponde ao número decimal 151.

A respeito de *hardware* de computadores do tipo PC, julgue os itens subsequentes.

- 48 O microprocessador mais usado atualmente é o Pentium IV, que tem esse nome por utilizar, em sua arquitetura interna, agrupamentos de 4 bits, sendo, por isso, classificado como um microprocessador de 4 bits.
- 49 A memória RAM dos computadores modernos funciona com base em gravação magnética de dados, sendo, por isso, uma memória não-volátil.
- 50 Um disco rígido com capacidade de armazenamento de 80 Gigabytes é capaz de armazenar uma quantidade de bytes superior a 90 milhões de bytes.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A empresa ABC pertence ao ramo das comunicações e a sua estrutura pode ser definida como burocrática funcional, hierarquizada e complexa. A área-fim está formada, entre outros setores, por atendimento ao cliente (SAC), manutenção e vendas. Nos últimos anos, a empresa tem sofrido forte pressão pela entrada de novas empresas no mercado, o que tem resultado na perda de clientes com conseqüências diretas para o pessoal de vendas, uma vez que esse pessoal recebe comissão pelas vendas realizadas. A empresa ABC ainda não registrou perdas financeiras significativas, mas, para evitar que elas ocorram, houve redução de 25% no quadro de pessoal. Nessa situação de incerteza, ocorrem disputas e conflitos entre setores e dentro deles. O SAC está sendo muito criticado pelos seus usuários, pois é crescente o número de reclamações pela demora dos serviços solicitados. Essa área alega que a demora na solução dos problemas dos clientes não depende deles, mas da agilidade de trabalho do setor de manutenção. Contudo, este é o setor que mais sofre com a rotatividade de pessoal, o que obriga a contratar novos empregados, cujo desempenho é mais lento, pois estes não conhecem ainda todas as especificidades do trabalho que devem realizar. Perante essa situação, os gerentes de cada setor decidiram estabelecer um cronograma de reuniões de trabalho com os empregados, na tentativa de melhor conhecer os problemas e encontrar soluções.

Com base na situação hipotética apresentada, julgue os itens que se seguem.

- 51 Os gerentes dos setores da empresa ABC deveriam adotar nas reuniões posturas mais diretivas e autocráticas, uma vez que resultados de pesquisas revelam que, em situações de crise, os seguidores sempre preferem líderes impositivos a líderes democráticos.
- 52 A liderança exercida pelos gerentes dos setores está necessariamente vinculada ao cargo que desempenham, razão pela qual a relação mantida com os subordinados deve ser analisada como uma relação de poder.
- 53 É incorreto afirmar que, apesar da situação de crise enfrentada pela empresa ABC, o adequado planejamento das reuniões, associado à habilidade do gerente de cada setor para conduzi-las, afetará favoravelmente o clima da organização.
- 54 Em caso de ocorrer recuperação do quadro de clientes da empresa ABC logo após a implementação de reuniões de discussão, seria improcedente considerar esse resultado como indicador do impacto do desempenho dos gerentes dos setores SAC, manutenção e vendas nas reuniões realizadas.
- 55 Os gerentes dos setores deveriam organizar reuniões com o intuito de promover a coesão entre os empregados, pois isso favoreceria o desempenho das pessoas, facilitando a solução dos problemas enfrentados.
- 56 A técnica denominada tormenta de idéias para identificar possíveis soluções aos problemas sofridos por cada setor deve ser realizada em reuniões grupais, uma vez que existem evidências empíricas demonstrando que, na aplicação dessa técnica, são obtidas mais contribuições do trabalho em grupo que do trabalho individual.

- 57 Apesar de a comunicação aberta constituir um elemento de fundamental importância para o sucesso do diálogo estabelecido em uma reunião, discordâncias ou desavenças pessoais não relacionadas ao trabalho devem ficar fora das discussões mantidas nas reuniões de trabalho promovidas pelos diversos setores.
- 58 A adequação do desempenho dos gerentes dos setores da empresa ABC não deve ser avaliada verificando-se em que medida as reuniões permitem solucionar os problemas financeiros enfrentados pela organização.
- 59 As teorias que discutem a liderança sofreram mudanças significativas ao longo dos anos, como se constata no fato de que, para a maioria de autores, a Teoria do Grande Homem está efetivamente superada. Contudo, a existência de certos traços de personalidade que favorecem o desempenho da liderança ainda é defendida.
- 60 Na empresa ABC, a redução dos efeitos nocivos decorrentes da elevada rotatividade do pessoal do setor de manutenção pode ser obtida se o gerente assumir o papel de líder carismático que promove o comprometimento dos empregados nas reuniões de discussão.
- 61 Tendo em vista a situação da empresa ABC, um dos caminhos a serem seguidos consiste na implementação de um projeto que favoreça a flexibilização da estrutura organizacional, uma vez que empresas burocráticas tendem a ser menos competitivas que as de estrutura horizontal.
- 62 A identificação de correlações significativas entre a queda na produtividade da empresa ABC e a elevada taxa de rotatividade no setor de manutenção evidencia que essa situação pode ser revertida se contratadas mais pessoas para o setor.
- 63 Tendo em vista a situação da empresa ABC no que diz respeito à perda de clientes, é fundamental intervir imediatamente, antes mesmo de realizar um diagnóstico organizacional, uma vez que o tempo constitui, neste caso, uma variável de fundamental importância.

Em relação à dinâmica de grupo, julgue os itens seguintes.

- 64 Habilidade, conhecimento e experiência de um profissional de recursos humanos sobre dinâmica de grupos não são suficientes para propiciar mudança no clima da organização.
- 65 Os objetivos perseguidos com a realização de dinâmicas de grupos podem ser do nível do indivíduo, do grupo ou da organização como um todo.
- 66 Os resultados da aplicação de uma dinâmica de grupo decorrem, em grande parte, da relação entre o tipo de jogo e o objetivo perseguido. Essa relação deve ser estabelecida na fase de planejamento.
- 67 Se o setor de manutenção de determinada empresa tiver problema de efetividade do desempenho decorrente da falta de empregados, a adequada utilização de técnicas de dinâmica de grupo levarão ao aumento da produtividade dos empregados, superando, dessa forma, o problema enfrentado.

- 68 A dinâmica de grupos sustenta-se no princípio teórico que estabelece que trabalhos em grupo têm melhores resultados que trabalhos individuais.
- 69 A observação do comportamento em situações de trabalho não oferece informações adicionais às obtidas a partir da utilização de dinâmicas de grupo adequadamente planejadas e aplicadas.
- 70 A aplicação de dinâmicas de grupo como práticas cotidianas na organização favorece o bem-estar psicológico dos empregados, evitando, de maneira concomitante, a ocorrência de conflitos interpessoais ou intergrupais.

Julgue os itens a seguir, relativos à gestão de projetos.

- 71 A gestão de projetos consiste em acompanhar, intervir e participar do desenvolvimento de conjuntos de atividades elaboradas com o objetivo de atingir um fim específico.
- 72 A implementação de projetos no âmbito organizacional é mais bem-sucedida em situações de crise, uma vez que, nesse cenário, é mais fácil identificar as consequências positivas do projeto implementado.
- 73 No processo de gestão de projetos, a execução constitui uma fase cuja efetividade é alcançada, necessariamente, se precedida de uma adequada realização da fase de planejamento.
- 74 O planejamento de projetos no meio organizacional exige do gestor a identificação tanto de objetivos gerais e específicos de longo prazo, como de objetivos intermediários.
- 75 A fase de avaliação deve ser implementada logo após a conclusão do projeto, pois avaliações anteriores são realizadas com base em dados incompletos.
- 76 A avaliação de projetos é mais bem realizada por consultores externos à organização, pois, quando é realizada pelos membros internos, pode ser menos confiável em decorrência das relações de amizade estabelecidas entre colegas.
- 77 A avaliação de projetos sustentada em metodologia quantitativa é tão confiável quanto a sustentada em metodologia qualitativa.

Em relação às técnicas de pesquisa, julgue os itens subseqüentes.

- 78 Uma das aplicações da pesquisa realizada em organizações consiste em permitir mensurar a magnitude de contribuições de práticas organizacionais na efetividade do desempenho dos indivíduos.
- 79 Estudos quase experimentais não devem ser realizados em empresas, uma vez que constitui falta ética a manipulação do comportamento dos empregados.
- 80 A realização de pesquisa com foco em aspectos macros da organização oferece como vantagem fundamental a possibilidade de investigar de maneira exaustiva as diferenças individuais dos empregados.
- 81 A pesquisa em organizações constitui um mecanismo a partir do qual podem ser identificados tanto os antecedentes quanto os conseqüentes do atributo sob análise.

- 82 A pesquisa em organizações pode ser executada a partir da análise de dados já contidos nos registros da empresa, sem a necessidade da coleta de dados diretamente pelo pesquisador.
- 83 Para a realização de uma pesquisa em organizações, tão vantajoso quanto realizar entrevistas com os empregados é aplicar questionários em uma amostra representativa deles, uma vez que tanto o método qualitativo como quantitativo podem ser utilizados para esse fim.
- 84 As técnicas de realização de pesquisa em organizações exigem que o psicólogo se afaste de modelos teóricos uma vez que o que interessa é o diagnóstico da realidade organizacional.
- 85 Uma vez que o comportamento humano é multideterminado, a busca de explicações para comportamentos organizacionais deve ser realizada levantando informações de diversos possíveis preditores.

Quanto a treinamento e desenvolvimento de pessoas, julgue os itens que se seguem.

- 86 Em ambientes organizacionais, os treinamentos são ações que visam desenvolver intencionalmente conhecimentos, habilidades e atitudes necessários ao desempenho exemplar (relacionado a metas organizacionais), por meio do planejamento e da execução de eventos instrucionais, que propiciam as condições necessárias à aprendizagem e à transferência.
- 87 Educação em organizações geralmente refere-se a oportunidades oferecidas pela organização para que o integrante tenha seu potencial profissional desenvolvido por meio da aprendizagem de novas habilidades que o capacitem a ocupar novos cargos dentro da mesma organização.
- 88 Desenvolvimento de pessoal refere-se ao conjunto de experiências e oportunidades de aprendizagem, proporcionados pela organização, que possibilitam o crescimento pessoal do empregado. Ações desse tipo objetivam direcioná-lo para um caminho profissional específico bem determinado.
- 89 Treinamento é compreendido como um sistema de atividades composto por elementos ou subsistemas que mantêm entre si um estreito relacionamento de interdependência, porém esses subsistemas independem do ambiente externo à organização.
- 90 Instrução refere-se a conjuntos de procedimentos e meios planejados de acordo com objetivos claros e precisos, estruturados e articulados para induzir aprendizagem no trabalho. São formas simples de treinar pessoas para a realização de tarefas simples.
- 91 Os quatro principais subsistemas componentes de um sistema instrucional ou de treinamento são avaliação ou diagnóstico de necessidades de treinamento, planejamento do treinamento, aplicação ou execução e avaliação de treinamento.
- 92 Há pelo menos dois tipos básicos de aprendizagem nas organizações: a natural e a induzida. A aprendizagem natural ocorre informalmente por tentativa e erro, imitação, observação, busca de ajuda interpessoal, busca de materiais escritos e contatos informais com colegas, pares, superiores, fornecedores e parceiros de trabalho. Esse tipo de aprendizagem ocorre de modo pouco sistemático e de acordo com as preferências, o ritmo e os estilos pessoais.

A respeito do diagnóstico de necessidades de treinamento e desenvolvimento, julgue os itens seguintes.

- 93 Avaliação de necessidades de treinamento é realizada para determinar quais empregados precisam de treinamento e quais são os conhecimentos, habilidades e(ou) atitudes que esse treinamento deverá desenvolver. Para conduzir esse diagnóstico, basta distribuir aos chefes uma listagem de cursos e conteúdos e pedir-lhes que indiquem quem precisa participar de quais treinamentos.
- 94 O diagnóstico de necessidades de treinamento no nível da pessoa define necessidades a partir da análise e da avaliação do trabalho, em especial, a partir da identificação dos conhecimentos, habilidades e atitudes, requisitos para a realização da atividade.
- 95 A avaliação de necessidades de treinamento no nível da organização é conduzida para determinar se os objetivos organizacionais estão sendo alcançados a contento. Uma avaliação dessa natureza indica necessidades de treinamento quando discrepâncias de desempenho organizacional devem-se à falta de conhecimentos, habilidades e(ou) atitudes dos empregados.
- 96 A qualidade do diagnóstico (ou prognóstico) de necessidades de treinamento não afeta o planejamento da instrução nem a avaliação de treinamento.
- 97 Uma avaliação de necessidades de treinamento que não analisa o quanto a organização apoiará o uso das novas aprendizagens, adquiridas em treinamento, está fadada ao fracasso. Esse apoio inclui, entre outras variáveis, suporte material, suporte gerencial, suporte psicossocial ou clima para transferência de aprendizagem.
- 98 Um diagnóstico eficaz de necessidades produz apenas as seguintes informações: listagem das pessoas que participarão de cada curso, separadas por turmas com datas, horários e locais de realização definidos. São essas as informações mais importantes que uma avaliação de necessidades de treinamento deve obter.
- 99 Necessidade de treinamento para indivíduos refere-se a desvios, discrepâncias de desempenho ou hiatos de competências exigidas para a execução eficaz de tarefas. No diagnóstico de necessidades, as tarefas devem ser descritas como conteúdos a serem ensinados em treinamentos.
- 100 Discrepâncias de desempenho ou lacunas nas competências individuais são devidas a variáveis que incluem, entre outras, falta de conhecimentos, habilidades e(ou) atitudes, desmotivação do empregado e(ou) falta de condições ou suporte da organização ao desempenho no trabalho.

Acerca do planejamento de ações de treinamento em ambientes organizacionais, julgue os seguintes itens.

- 101 No planejamento instrucional, não há necessidade de levar em conta as características demográficas, funcionais, profissionais, cognitivas e motivacionais da clientela-alvo, pois essas informações não afetam a escolha das condições de ensino-aprendizagem.
- 102 Entre as principais atividades do planejamento de treinamento estão: a escolha da modalidade de ensino — com presença, a distância ou semi-presencial —, a seleção de estratégias, situações, métodos, técnicas, meios — televisão, material impresso, rádio, Internet, intranet, vídeos, fitas de áudio etc. — e outros recursos de ensino, bem como a definição de critérios de avaliação da aprendizagem.
- 103 O uso de sistemas de classificação de objetivos de ensino ou de resultados de aprendizagem não facilita a criação de condições necessárias à aprendizagem nem a definição de critérios válidos de avaliação de aprendizagem, retenção e transferência de aprendizagem (aplicação do aprendido no ambiente de trabalho).
- 104 A taxonomia de objetivos cognitivos, segundo Bloom e colaboradores, inclui as seguintes categorias de resultados de aprendizagem: conhecimento, compreensão, aplicação, análise, síntese e avaliação. Um exemplo de resultado de aprendizagem da categoria avaliação seria emitir julgamento de valor ou avaliar a produção científica de um pesquisador, comparando-a à média nacional atingida por pesquisadores da mesma área. A avaliação inclui todas as demais categorias de aprendizagem.
- 105 O domínio afetivo ou atitudinal, segundo a abordagem de Bloom e colaboradores, tem a internalização como princípio organizador da hierarquia de resultados de aprendizagem.
- 106 A última categoria da hierarquia de resultados de aprendizagem — caracterização — corresponde aos resultados de maior grau de internalização de valores. Nesse nível, o valor passa a ser uma característica global incorporada ao comportamento do indivíduo. Pessoas caracterizam-se pelo valor que transmitem à sociedade. E esse valor passa a simbolizá-las. São exemplos disso a Madre Tereza de Calcutá e Betinho (caridade e solidariedade), Mandela e Martin Luther King (luta contra o racismo) e Bill Gates (capitalismo). Esse nível de internalização de valores requer exposição prolongada do indivíduo a diferentes situações e contextos de aprendizagem, além do desenvolvimento simultâneo de capacidades cognitivas complexas.

107 Para Robert Gagné (1977), criador de uma teoria instrucional, habilidades intelectuais referem-se ao saber como fazer determinadas coisas, enquanto a informação verbal refere-se ao saber o quê. Este último resultado de aprendizagem é também conhecido como conhecimento declarativo.

108 Segundo Gagné, no resultado de aprendizagem, estratégias de aprendizagem aplicam-se a situações em que o problema existe no meio ambiente e cabe ao aprendiz solucioná-lo com uma combinação de regras que julgar apropriada.

109 Objetivos instrucionais são a base do planejamento instrucional e compreendem os seguintes componentes: condições, desempenho e critérios. Um objetivo bem descrito deve conter descrição clara do que o instrutor fará para ensinar ao aprendiz. O protagonista da ação descrita no objetivo é o instrutor, o professor ou o tutor.

Os altos investimentos financeiros gastos com treinamento, com a implantação de universidades corporativas virtuais, apoiadas em tecnologias da informação e comunicação, bem como com a confecção de cursos a distância mediados pela Internet, trouxeram como consequência uma preocupação crescente com a avaliação de resultados e com o aumento da eficácia de ações educacionais nas organizações. Nesse contexto, a avaliação de treinamento passou a ser bastante valorizada pelas organizações. No que concerne à avaliação de treinamento, julgue os itens subsequentes.

110 Modelos tradicionais de avaliação de treinamento sugerem avaliação em quatro ou cinco níveis. Os três primeiros referem-se aos efeitos do treinamento, medidos no nível do indivíduo treinado. São eles: reações, aprendizagem e valor final.

111 Reações referem-se ao grau de satisfação do treinando com o curso ou o evento instrucional do qual participou.

112 Aprendizagem refere-se ao quanto o indivíduo adquiriu em conhecimentos, habilidades e(ou) atitudes ensinados no treinamento. Como aprendizagem implica mudança de comportamento, sua mensuração deve ser feita comparando-se pré-teste e pós-teste do indivíduo. Além disso, para garantir que foi realmente o treinamento que produziu essa mudança (a aprendizagem), a avaliação de aprendizagem deveria incluir um grupo controle. Esse tipo de delineamento é o mais correto, porém nem sempre é aplicável nos ambientes organizacionais.

113 Comportamento no cargo, também denominado impacto do treinamento no trabalho, avalia o quanto o participante do treinamento aplica eficazmente no trabalho aquilo que aprendeu no treinamento.

114 São duas as maneiras de mensurar o efeito do treinamento no cargo ou o seu impacto: em amplitude e profundidade. A primeira mensura os efeitos diretos exercidos pela aprendizagem dos conhecimentos, habilidades e (ou) atitudes descritos nos objetivos instrucionais do curso sobre o desempenho subsequente do treinando. Requer a construção de instrumentos específicos para avaliar o impacto de cada treinamento.

115 Avaliações de treinamento não devem incluir avaliações das condições e do suporte que a organização oferece para a aplicação das novas aprendizagens no trabalho, uma vez que os conhecimentos, habilidades e(ou) atitudes adquiridos pelos indivíduos em treinamentos independem (material, gerencial, psicossocial) da organização para se transformarem em competência ou desempenho exemplar.

116 Há evidências empíricas extraídas de pesquisas em avaliação de treinamentos indicando que pessoas mais motivadas para aprender, com altos níveis de auto-eficácia — que acreditam em suas capacidades para enfrentar os desafios do trabalho e da vida — e com *locus* de controle interno aprendem e transferem aprendizagens mais que os outros.

Considerando as teorias motivacionais de Maslow e Herzberg e a teoria X e Y, julgue os itens que se seguem.

117 A teoria de hierarquia de necessidades de Maslow inclui necessidades fisiológicas, de segurança, sociais ou de associação, estima e auto-realização. De acordo com essa abordagem, quando dois níveis de necessidades não forem satisfeitos, o mais baixo deles irá prevalecer.

118 No quarto nível da hierarquia de Maslow — necessidade de estima — estão as necessidades de amor, afeição e de relacionamento com outras pessoas.

119 De acordo com a teoria dos dois fatores de Herzberg, são considerados exemplos de fatores higiênicos: salário, supervisão, relacionamento com colegas de trabalho e políticas organizacionais. Esses fatores promovem a motivação para o trabalho.

120 A teoria de McGregor sugere que as concepções gerenciais sobre a natureza humana ou sobre a natureza da relação homem-trabalho afetam o modo de agir de gerentes. Uma concepção desfavorável (teoria X) sobre o trabalhador levaria a práticas gerenciais autoritárias com supervisão direta e grande controle sobre o desempenho do subordinado. A abordagem taylorista seria um exemplo de teoria X.