

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE GOIÁS**

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL CREA-GO Nº 03/2014

ANALISTA DE ÁREA - PSICÓLOGO

Nº de Inscrição: _____

Nome: _____

Assinatura: _____

INSTRUÇÕES

1. GENERALIDADES

- 1.1 Aguarde a ordem para abertura da prova.
- 1.2 Não se comunique, em hipótese alguma com outros candidatos.
- 1.3 Não é permitida a consulta a apontamentos, livros ou dicionários.
- 1.4 Verifique se esta prova contém 50 questões.

2. TIPO DE APRESENTAÇÃO DAS PROVAS

- 2.1 Questões de múltipla escolha, com até 05 alternativas, cuja resposta se obtém assinalando a alternativa correta ou incorreta, de acordo com o assunto abordado na questão e transportando os resultados para o Cartão-resposta.
- 2.2 Lembre-se de assinalar o resultado no Cartão-resposta.

3. CARTÃO-RESPOSTA

- 3.1 Em nenhuma hipótese serão distribuídas duplicatas dos Cartões-respostas, que são numerados e assinalados mecanicamente antes do início das provas.
- 3.2 NÃO DEIXAR A ASSINATURA SAIR DO RETÂNGULO DESTINADO A ESSE FIM.**

4. TÉRMINO DA PROVA

- 4.1 Não serão consideradas respostas assinaladas no Caderno de provas.
- 4.2 Devolver o Cartão resposta aos fiscais.

PORTUGUÊS

Leia o texto abaixo:

Servidores da Funai morreram ao tentar contato com índios isolados na Amazônia

A imensidão do Brasil revela que existem regiões que não foram desbravadas e que mantêm até hoje povos que habitavam o solo nacional, antes da chegada das caravelas de Pedro Álvares Cabral. Na Terra Indígena Vale do Javari, na fronteira do Brasil com o Peru e Colômbia, por exemplo, existem entre 2 mil e 3 mil índios que nunca tiveram contato com homens de outras etnias. O vale tem 8,5 milhões de hectares, sendo considerado o maior mosaico visual de referências indígenas isoladas do mundo.

Nos últimos 15 anos, nove servidores da Fundação Nacional do Índio (Funai) morreram tentando contato com tribos isoladas na região. Atualmente, a luta que ocorre diariamente é para preservar o direito dos índios de permanecer no isolamento. A região tem mais de dez mil índios contatados e 16 referências de índios isolados, sendo nove confirmadas.

Segundo o coordenador regional da Funai, Bruno Pereira, a política de acabar com os contatos com grupos isolados partiu da experiência de indigenistas, funaianos e sertanistas, que, ao longo de 120 anos de indigenismo de Estado, comprovaram que a aproximação era feita sem o cuidado devido e somente os índios se prejudicavam. O principal dano eram as doenças contagiosas, que quase levaram etnias à extinção, como aconteceu com os matis, também chamados de matsés, etnia reduzida a menos da metade, em apenas dois anos.

O último grupo contatado foi da etnia korubo, em 2003. Atualmente, o grupo de korubos tem 29 índios. Conhecidos como caceteiros da Amazônia, eles mataram alguns madeireiros que invadiram a mata, em busca de madeira, e que queriam expulsar os índios do próprio território. Três índios korubos morreram no confronto, o que fez com que eles se aproximassem de algumas comunidades na região de Atalaia do Norte, a 1 138 quilômetros de Manaus. A Funai foi acionada para tentar acabar com o confronto.

(Extraído de: www.acritica.uol.com.br.)

QUESTÃO 01

Uma das funções da partícula *que* é a de conjunção integrante, podendo, por exemplo, introduzir uma oração com valor de objeto direto. Das cinco ocorrências do *que*, no primeiro parágrafo, a única que tem essa característica é a do trecho

- A) () que não foram desbravadas.
- B) () que existem regiões.
- C) () que mantêm até hoje povos.
- D) () que nunca tiveram contato.
- E) () que habitavam o solo nacional.

Leia o poema abaixo para responder a próxima questão:

OS CAMELÔS

Abençoado seja o camelô dos brinquedos de tostão:
O que vende balõezinhos de cor
O macaquinho que trepa no coqueiro
O cachorrinho que bate com o rabo
Os homenzinhos que jogam boxe
A perereca verde que de repente dá um pulo que engraçado
E as canetinhas-tinteiro que jamais escreverão coisa alguma
Alegria das calçadas.
Uns falam pelos cotovelos:
- “O cavalheiro chega em casa e diz: ‘Meu filho, vai buscar um pedaço de banana para eu acender o charuto.’ Naturalmente o menino pensará: “Papai está malu...”
Outros, coitados, têm a língua atada.
Todos, porém, sabem mexer nos cordéis com o tino ingênuo de demiurgos de inutilidades.
E ensinam no tumulto das ruas os mitos heroicos da meninice...
E dão aos homens que passam preocupados ou tristes uma lição de infância.

Manuel Bandeira

QUESTÃO 02

Canetinhas-tinteiro é um vocábulo cuja formação de plural se processa do mesmo modo que em:

- A) () tenente-coronel.
- B) () terça-feira.
- C) () afro-asiático.
- D) () árvore-anã.
- E) () laranja-pera.

Observe a charge:



Folha de São Paulo, 05/03/2014.

QUESTÃO

A disposição dos manifestantes contrasta com a atitude do homem de terno e gravata. Essa atitude, no que diz respeito ao uso da linguagem, caracteriza-se por:

- A) () falsa indignação
- B) () pouca formalidade
- C) () clara agressividade
- D) () muita subjetividade
- E) () n.d.a.

QUESTÃO 04

Assinale a frase correta quanto à concordância verbal e nominal.

- A) () Segue, anexo, ata da reunião ordinária do Conselho Superior de 02 de maio de 2012 da Fundação Coelho Pitanga a ser analisada e após fazer todas as considerações pelos membros do conselho que acharem necessárias irei em busca das respectivas assinaturas dos conselheiros presentes.
- B) () Esse profissional deve ficar responsável pela elaboração das escalas de trabalho semanais e sua manutenção, comunicação interna e externa, agendamento de compromissos da coordenação e da equipe em geral, registro e acompanhamento de assiduidade e demais tarefas que envolvam questões administrativas.
- C) () Não será esquecido estes dois dias para quem pode estar nos dois encontros ou re-encontros.
- D) () No elenco, chamam a atenção também a presença de modelos, de uma bailarina e de uma dançarina.
- E) () É deveres de todos cumprir a mandato.

QUESTÃO 05

Observe o início do Hino Nacional Brasileiro:

Ouviram do Ipiranga as margens plácidas
De um povo heroico o brado retumbante...

Na oração acima, o sujeito é:

- A) () indeterminado.
- B) () um povo heroico.
- C) () inexistente.
- D) () as margens plácidas do Ipiranga.
- E) () o brado retumbante.

QUESTÃO 06

Assinale a alternativa constante de oração sem sujeito:

- A) () Ouve-se o relógio de hora em hora.
- B) () Houve por improcedente o pedido do funcionário.
- C) () Faltavam quatro dias para o casamento.
- D) () Há de conseguir a aprovação nos exames.
- E) () Houve aulas no final de semana.

QUESTÃO 07

Assinale a opção em que é indeterminado o sujeito da oração:

- A) () Trata-se definitivamente de versões infundadas.
- B) () Ouviram do Ipiranga as margens plácidas.
- C) () Não se dê atenção aos maledicentes.
- D) () Muito se discute atualmente a redução da maioria penal.
- E) () Aqui outrora retumbaram hinos.

Considere a tira e analise as afirmações.



- I. A resposta esperada pela menina era "a rua".
- II. Na frase de Mafalda, no segundo quadrinho, *Miguelito* é o sujeito da oração.
- III. Em português, o sujeito de uma oração pode ser inexistente, como em "*Choveram reclamações na empresa por causa do apagão na Internet.*"
- IV. A resposta de Miguelito seria compatível com a pergunta: *Ao prefeito cabe que responsabilidade?*

QUESTÃO 08

Pela leitura das afirmações, conclui-se que

- A) () nenhuma delas está correta.
- B) () apenas I e III estão corretas.
- C) () apenas II e III estão corretas.
- D) () apenas III e IV estão corretas.
- E) () todas elas estão corretas.

Leia o texto jornalístico abaixo:

Estudante vítima de acidente morre no dia do aniversário

Uma coincidência da vida selou o destino de um jovem estudante, que morreu na madrugada de ontem, dia em que completaria 18 anos. Ele estava internado há cinco dias no Hospital Geral de Roraima, vítima de um acidente de trânsito, no cruzamento das avenidas Getúlio Vargas com Surumu, no bairro São Vicente.

www.folha.com.br

QUESTÃO 09

Assinale a única alternativa INCORRETA:

Veja a frase:

“O jovem estudante estava internado há cinco dias no Hospital Geral de Roraima, vítima de um acidente de trânsito”.

- A) () O sujeito da frase é “uma coincidência da vida”.
- B) () O sujeito da frase é “jovem estudante”.
- C) () “morreu” é um verbo da segunda conjugação.
- D) () Avenida Getúlio Vargas é um substantivo próprio.
- E) () “Ele estava internado...”. Esta frase não possui verbo de ação.

QUESTÃO 10

Leia a seguinte frase: “Está aberto, no espetáculo de circo, o terreno da utopia.”

Na oração, “o terreno da utopia” exerce a função sintática de:

- A) () objeto direto.
- B) () complemento nominal.
- C) () sujeito.
- D) () predicativo do sujeito.
- E) () predicativo do objeto.

INFORMÁTICA BÁSICA


QUESTÃO 11




Em relação ao Word podemos dizer:

- A) () É um aplicativo da Microsoft responsável pelo gerenciamento de arquivos.
- B) () É um aplicativo da Microsoft responsável pelo gerenciamento de Tabelas e arquivos.doc.
- C) () É um aplicativo da Microsoft para criação de textos, documentos, páginas da Internet e arquivos JPG.
- D) () É um aplicativo da Microsoft para criação de textos, documentos e tabelas.
- E) () É um dos aplicativos do pacote Office específico para montagem de apresentações.

QUESTÃO 12

A finalidade dos ícones no Word é:

- A) ()  – inserir número.

- B)  – inserir subscrito.
- C)  – elevar o número ao quadrado.
- D)  - inserir tachado.
- E) Os itens (b) e (d) estão corretos.

QUESTÃO 13

Em relação ao Excel podemos dizer:

- A) É um aplicativo da Microsoft responsável pelo gerenciamento de tabelas e mala direta.
- B) É um aplicativo da Microsoft responsável pela criação de planilha, que pode ser exportado para os aplicativos Word, PowerPoint e Access.
- C) É um aplicativo da Microsoft para criação de tabelas; planilhas e páginas da Internet com planilhas.JPG.
- D) É um aplicativo da Microsoft para criação de planilhas, arquivos .doc e tabelas.
- E) Fórmulas no Excel são preparadas para interpretar e executar apenas operações numéricas e aritméticas.

QUESTÃO 14

Marque a alternativa correta:

- A) Para centralizar um título no Word, basta pressionar o botão centralizar na barra de Ferramentas.
- B) Os alinhamentos possíveis em uma página do Word são: alinhamento superior, inferior, direita e esquerda.
- C) Quando estamos editando uma tabela no Word, os alinhamentos possíveis são: superior e inferior.
- D) Os alinhamentos possíveis em uma página do Word são: superior, inferior, direita, esquerda e centralizada.
- E) Os alinhamentos possíveis no Word são: à esquerda, à direita, centralizado e justificado.

QUESTÃO 15

Qual o endereço de Internet é válido.

- A) www\\Ineaa@edu\br
- B) httpd:\\www.ufg.br
- C) http:\\www.fifa.org
- D) http://www.mec.gov.br
- E) https\\:www.ufcg.edu.br

GESTÃO DA QUALIDADE

QUESTÃO 16

A NBR ISO 9001 estabelece procedimentos obrigatórios para:

- A) aquisição, treinamento, controle de produto não-conforme, ação preventiva, ação corretiva e auditorias internas.
- B) avaliação de fornecedores, controle de documentos, controle de registros, auditorias internas, controle de produto não-conforme e ação corretiva.

- C) () ação corretiva, ação preventiva, controle de documentos, controle de produto não-conforme, controle de registros e auditorias externas.
- D) () ação corretiva, ação preventiva, controle de documentos, controle de produto não-conforme, controle de registros e auditorias internas.
- E) () ação corretiva, treinamento, verificação de satisfação do cliente, ação preventiva, controle de registros e auditorias internas.

QUESTÃO 17

Dentre os registros obrigatórios exigidos pela NBR ISO 9001 estão:

- A) () Registros das análises críticas pela Alta Direção.
- B) () Registros das análises críticas dos requisitos relacionados aos produtos.
- C) () Registros das avaliações dos fornecedores.
- D) () Registros dos resultados de calibração e verificação dos dispositivos de medição e monitoramento.
- E) () Todas as alternativas anteriores.

QUESTÃO 18

No manual da qualidade de uma organização é apresentada a exclusão do item 7.6 – Controle de dispositivos de medição e monitoramento. A justificativa apresentada fundamenta-se no fato de a empresa ser prestador de serviços e por este motivo não possuir produtos tangíveis de serem medidos ou monitorados. Desta forma, podemos afirmar que:

- A) () cabe à empresa definir o escopo do seu sistema de gestão da qualidade e, portanto, ela pode excluir qualquer requisito que considere difícil de ser implantado e implementado.
- B) () há um equívoco na definição do escopo, pois a norma não permite exclusões.
- C) () este não é um assunto que compete à auditoria interna, uma vez que o manual da qualidade é um documento contratual que só tem interesse para o OCS.
- D) () de acordo com o item 1.2, não há nenhum problema, pois a empresa justificou devidamente a exclusão de um requisito da seção 7 que não se aplica a natureza de sua organização e produto.
- E) () não há nenhum problema, pois qualquer organização pode excluir qualquer requisito, desde que seja na seção 7.

QUESTÃO 19

Com relação ao controle de produto não-conforme, item 8.3, é correto afirmar que:

- A) () Deve ser estabelecido um procedimento documentado para tratar dos produtos não-conformes.
- B) () A organização deve determinar a forma como será a autorização do seu uso, liberação ou aceitação.
- C) () A organização deve assegurar que estes produtos sejam identificados e controlados para evitar o seu uso ou entrega não intencional.
- D) () Devem ser mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades.
- E) () Todas as alternativas anteriores são verdadeiras.

QUESTÃO 20

Auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade são utilizadas para verificar:

- A) () o número de pessoas trabalhando no contrato.
- B) () em que medida os critérios acordados são cumpridos.
- C) () se todos os fornecedores da organização tem certificação ISO 9001.

- D) () todas as opções acima.
- E) () nenhuma das opções acima.

LEGISLAÇÃO BÁSICA CONFEA/CREA

QUESTÃO 21

O prazo para as pessoas jurídicas comunicarem ao CREA as alterações efetuadas no seu quadro técnico ou na atividade de seus profissionais é de:

- A) () 5 dias.
- B) () 10 dias.
- C) () 15 dias.
- D) () 30 dias
- E) () 20 dias.

QUESTÃO 22

Ao profissional do CREA com registro interrompido:

- A) () será negada a solicitação de Certidão de Acervo Técnico – CAT.
- B) () será facultativa a solicitação de Certidão de Acervo Técnico – CAT.
- C) () será negada a Certidão de Acervo Técnico – CAT.
- D) () será permitido o direito à Certidão de Acervo Técnico – CAT, durante o período de interrupção do registro.
- E) () não haverá acesso à Certidão de Acervo Técnico – CAT.

QUESTÃO 23

A cassação do direito ao exercício da profissão, com cancelamento do registro no CREA, se dará na seguinte hipótese:

- A) () inadimplência da anuidade do CREA durante dois anos consecutivos.
- B) () decisão da turma profissional a que se subsume o profissional.
- C) () reincidência, por três vezes consecutivas, de infração, pelo profissional.
- D) () má conduta profissional.
- E) () insolvência civil ou inscrição em órgãos de proteção ao crédito.

QUESTÃO 24

O auto de infração:

- A) () é o ato processual que finaliza o processo administrativo, lavrado por agente fiscal.
- B) () é ato preparatório para aplicação de penalidade pecuniária e cassação do registro profissional.
- C) () é ato interno que poderá ser realizado *ex-officio* por qualquer funcionário do CREA.
- D) () é ato processual que finaliza o procedimento administrativo, lavrado pelo presidente do CREA ou com seu conhecimento.
- E) () é ato processual que instaura o processo administrativo, lavrado por agente fiscal, funcionário do CREA, designado para tal fim.

QUESTÃO 25

O prazo para apresentação de defesa do auto de infração, contado da data de seu recebimento pelo autuado, é de:

- A) () 30 dias.

- B) () 20 dias.
- C) () 10 dias.
- D) () 15 dias.
- E) () 5 dias.

PSICOLOGIA ESPECIFICA

QUESTÃO 26

Os valores representam convicções básicas de que “um modo específico de conduta ou de condição de existência é individualmente ou socialmente preferível a modo contrário ou oposto de conduta ou existência”. Neste sentido é correto afirmar:

- A) () Os valores contém um elemento de julgamento, que é baseado naquilo que outras pessoas dizem para o indivíduo, independentemente de ser bom ou desejável.
- B) () Os valores costumam ser fluidos e flexíveis.
- C) () Os valores costumam ser estáveis e rigidamente duradouros.
- D) () Os processos de questionamento de valores não podem causar mudanças.
- E) () Os valores são importantes no estudo do comportamento organizacional porque estabelecem a base para a compreensão das atitudes e da motivação.

QUESTÃO 27

Recentes escândalos em corporações, envolvendo manipulação de contas e conflitos de interesse, certamente levam a um declínio na ética do mundo dos negócios. É correto afirmar que:

- A) () O declínio de valores éticos é um comportamento recente, após a chamada Geração X entrar para o mercado de trabalho.
- B) () Os Baby Boomers – profissionais no mercado entre 1965-1985 – tinham como valores sucesso, realização, ambição, rejeição ao autoritarismo, lealdade à carreira. Para tanto, acreditavam que os fins justificavam os meios.
- C) () Os executivos de grandes empresas afirmam que as ações de seus superiores não influenciam sobre o comportamento ético em suas organizações.
- D) () Na busca de equilíbrio, os profissionais da Geração X – de 2000 em diante – estão dispostos a se sacrificar por seus empregadores.
- E) () Os membros da Geração da Tecnologia – entre 1985 e 2000 – elegem a lealdade como principal conduta com seu empregador.

QUESTÃO 28

A insatisfação de empregados no trabalho pode ser expressa de diversas maneiras. Exemplo: ao invés de pedir demissão, o empregado pode reclamar, tornar-se insubordinado, fugir das responsabilidades. Robbins (2005) conceitua tipos de respostas diferentes entre si ao longo de dois eixos: {construtivo / destrutivo} e {ativo / passivo}. Estes tipos são: saída, comunicação, lealdade e negligência, absenteísmo. Assinale a questão em que o conceito do tipo está correto:

- A) () SAÍDA – comportamento dirigido para o abandono da empresa, incluindo a busca de novo emprego e a demissão.
- B) () COMUNICAÇÃO – tentativa passiva e destrutiva de melhorar as condições de trabalho.
- C) () LEALDADE – espera ativa e pessimista de que as condições melhorem, incluindo a sugestão de melhorias, discussão de problemas e atividades sindicais.

- D) () NEGLIGÊNCIA – deixar as coisas piorarem, incluindo chegadas dentro do horário, aumento do empenho e diminuição dos índices de erros.
- E) () ABSENTEÍSMO – estimulação por parte da empresa para aumentar o número de ausências por motivos de saúde.

QUESTÃO 29

Os grupos de trabalho não são multidões desorganizadas. Eles possuem uma estrutura que modela o comportamento de seus membros e torna possível a explicação e a previsão de boa parte do comportamento dos indivíduos, bem como do desempenho do grupo em si. Sobre comportamento em grupo, assinale a alternativa correta.

- A) () Existem determinadas atitudes e comportamentos efetivos consistentes com um papel e eles criam a identidade do papel. As pessoas são capazes de trocar rapidamente de papel quando percebem que uma situação pode gerar grandes mudanças.
- B) () A visão que se tem sobre como se deve agir em uma determinada situação é chamada de conflito de papéis, pois tem por base a interpretação de como o indivíduo acredita que deve se comportar.
- C) () As expectativas de papéis são definidas pelos confrontos com diferentes expectativas associadas aos papéis que o indivíduo desempenha na empresa.
- D) () No ambiente de trabalho é importante minimizar as expectativas do contrato psicológico, ou seja, os acordos que estabelecem expectativas mútuas.
- E) () Todo grupo estabelece normas, ou seja, padrões individuais e específicos de comportamentos que devem se alinhar a todos os outros padrões da equipe de trabalho, que também podem ser comportamentos pessoais e isolados.

QUESTÃO 30

A crença de que duas cabeças pensam melhor do que uma é amplamente aceita como um componente básico do sistema jurídico dos Estados Unidos e de outros países, e os tribunais de júri são fruto desta convicção. Ela espalhou de tal forma que, hoje em dia, muitas decisões nas organizações são tomadas por grupos, equipes ou comitês. Sobre tomada de decisão de grupo, assinale a alternativa correta.

- A) () Os grupos para tomada de decisões vêm sendo largamente utilizados nas organizações, e isto significa que o processo coletivo gera decisões melhores do que aquelas tomadas por um único indivíduo.
- B) () Além da quantidade de contribuições, os grupos também trazem heterogeneidade ao processo. Isso atrapalha os profissionais a gerarem informações e conhecimentos mais completos.
- C) () Uma das vantagens das decisões em grupos é que elas não consomem tempo, os processos são rápidos e as pressões para a conformidade extrapolam o poder de decisão do grupo.
- D) () Os grupos oferecem um excelente veículo para a realização de diversas etapas do processo de tomada de decisões. Eles são um meio de reunir informações de forma mais ampla e profunda. Se o grupo for composto por pessoas com históricos diferentes, as alternativas geradas serão mais amplas e a análise mais crítica, o que gera benefício em todo o processo.
- E) () Ao oferecer maior diversidade de pontos de vista, os grupos de tomadas de decisão criam oportunidades para maior abordagem e alternativas a serem consideradas, porém os benefícios disso não alcançam todos os profissionais envolvidos.

QUESTÃO 31

Grupos e equipes não são a mesma coisa. Uma equipe de trabalho gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. Os esforços individuais resultam em um nível de desempenho maior que a soma das contribuições individuais. Os tipos mais comuns de equipes são: *Equipes de solução de problemas, equipes virtuais, equipes autogerenciadas e equipes multifuncionais*. Assinale a alternativa correta:

- A) () Os executivos procuram a energia positiva que permite à organização melhorar seu desempenho. Porém, o uso extensivo das equipes pode inibir o potencial para uma organização aumentar seus resultados.
- B) () As equipes de solução de problemas são grupos de empregados que realizam trabalhos relacionados ou interdependentes e assumem muitas responsabilidades que antes eram de seus antigos supervisores.
- C) () As equipes virtuais usam a tecnologia da informática para reunir seus membros, fisicamente separados, e permitem que eles atinjam um objetivo comum. As colaborações são *on-line*, utilizando meios de comunicação como redes internas e externas, videoconferências ou correio eletrônico.
- D) () As equipes de trabalho autogerenciadas se definem como equipes formadas por empregados horistas, todos do mesmo departamento, que se reúnem durante algumas horas por semana para discutir formas de melhorar a qualidade, a eficiência e o ambiente de trabalho.
- E) () As equipes multifuncionais representam uma forma ineficaz, porque permitem que pessoas de diferentes áreas de uma empresa, ou até mesmo de diferentes empresas, possam trocar informações, desenvolver novas ideias e solucionar problemas.

QUESTÃO 32

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização: controle, motivação, expressão emocional e informação. Estas funções são a base para as comunicações interpessoais. Para tanto, é correto afirmar:

- A) () A comunicação oral ainda é o principal meio de transmitir mensagens. As palestras, os debates formais entre duas pessoas ou em grupo e a rede informal de rumores são algumas formas de comunicação oral.
- B) () A comunicação escrita engloba memorandos, cartas, e-mails, jornais internos, e qualquer outro meio que use a linguagem escrita. Este modelo de comunicação impede o sujeito de ser mais cuidadoso na escolha das palavras, falando aquilo que convém ou que particularmente acha correto.
- C) () A principal vantagem da comunicação oral surge sempre quando uma mensagem tiver de ser transmitida para várias pessoas. Quanto maior o número de receptores maior a probabilidade das interpretações corretas.
- D) () A comunicação não-verbal inclui os movimentos do corpo, a entonação da voz ou ênfase dada às palavras e o distanciamento físico entre o emissor e o receptor. Este tipo de mensagem abre espaço para as expressões emocionais, que não interferem nas condutas profissionais em espaços de trabalho.
- E) () A comunicação não-verbal implica em intimidade. A aproximação física de alguém além do que é considerado adequado pode significar agressividade ou interesse sexual. Estas condutas são colaborativas para as relações de trabalho.

QUESTÃO 33

As empresas utilizam as redes formais, as redes de rumores e os meios eletrônicos para facilitar a comunicação. Assinale a alternativa correta.

- A) () As redes formais na organização têm como principal característica seu controle pela direção da empresa.
- B) () A rede de rumores é um sistema informal, mas não significa que não seja importante fonte de informações. É tida pela maioria dos empregados como mais confiável e fidedigna do que os comunicados formais vindos da cúpula da organização.
- C) () As redes formais são largamente utilizadas para servir aos interesses pessoais dos que a integram.
- D) () A comunicação nas organizações atuais vem sendo prejudicada pela tecnologia da informação.
- E) () A utilização do correio eletrônico aumentou significativamente o número de memorando, cartas e telefonemas, prejudicando o andamento rotineiro das atividades.

QUESTÃO 34

Diferentes barreiras podem dificultar ou distorcer a comunicação eficaz. Estas barreiras contribuem para o baixo desempenho de tarefas e atividades. Assim, pode-se afirmar que:

- A) () A filtragem se refere à manipulação da informação pelo emissor. Assim, quanto menor o número de níveis verticais, menor será as oportunidades para a ocorrência da filtragem.
- B) () O receptor no processo de comunicação vê e escuta seletivamente, com base em suas próprias necessidades, experiências, históricos e outras características pessoais.
- C) () É possível não sobrecarregar de informações, mesmo quando se tem que trabalhar com o excesso de informações.
- D) () A maneira como o receptor se sente no momento em que recebe a mensagem (estados emocionais como euforia ou depressão) influencia positivamente em sua maneira de interpretação.
- E) () Nas organizações as pessoas já sabem como aquelas com quem interagem modificam a linguagem.

QUESTÃO 35

As palavras são o meio básico com o qual as pessoas se comunicam e a comunicação eficaz pode ser difícil mesmo em condições ideais. Marque a alternativa correta.

- A) () Pensar nas palavras adequadas para usar, ou nos termos usados para dirigir a um cliente do gênero feminino, ou a um cliente novo, podem aumentar as possibilidades de um empregado sofrer ação judicial ou queixa de assédio.
- B) () Pode-se minimizar na comunicação eficaz a preocupação com os sentimentos dos outros.
- C) () É possível mutilar o vocabulário utilizado em espaços de trabalho, sem prejudicar a clareza da comunicação.
- D) () Os fatores multiculturais têm o potencial de aumentar os problemas de comunicação. Um gesto aceitável e corriqueiro em uma cultura pode se tornar sem sentido ou até ofensivo em outra.
- E) () Já se desmistificou as barreiras semânticas. Atualmente, as palavras que significam coisas diferentes para pessoas diferentes influenciam positivamente nas comunicações, independente de seus significados.

QUESTÃO 36

Considere uma empresa que não possui políticas específicas quanto ao uso do computador e da Internet para assuntos relacionados ao trabalho. Também não existem mecanismos de veri-

ficção do uso desses equipamentos pelos empregados. Neste contexto, assinale abaixo a conduta que tem conotação antiética:

- A) () Visitar sites de conteúdo adulto durante o expediente.
- B) () Utilizar o sistema de e-mail da empresa apenas para assuntos de trabalho.
- C) () Usar o computador e a linha de acesso à Internet, pagos pela empresa, para assuntos de trabalho, mesmo fora do horário de atividade.
- D) () Evitar o uso do computador para fazer compras on-line durante o expediente.
- E) () Informar à chefia condutas indevidas de colegas de trabalho.

QUESTÃO 37

O processo do conflito pode ser visto como um processo de cinco estágios. Assinale a questão que apresenta a ordem hierárquica crescente destes estágios.

- A) () Cognição e personalização, intenções, comportamento, consequências, oposição potencial ou incompatibilidade.
- B) () Cognição e personalização, comportamento, consequências, oposição potencial ou incompatibilidade, intenções.
- C) () Oposição potencial ou incompatibilidade, intenções, cognição e personalização, comportamento, consequências.
- D) () Consequências, oposição potencial ou incompatibilidade, intenções, cognição e personalização, comportamento.
- E) () Oposição potencial ou incompatibilidade, Cognição e personalização, intenções, comportamento, consequências.

QUESTÃO 38

É notório o impacto da cultura organizacional sobre o comportamento. Uma cultura forte está associada à redução da rotatividade de empregados. Sobre as funções desempenhadas pela cultura é correto afirmar:

- A) () A cultura desempenha funções semelhantes de uma organização.
- B) () O papel da cultura é vincular as fronteiras e comparar modelos organizacionais entre as empresas.
- C) () O papel da cultura na influência do comportamento dos empregados é um aspecto secundário no ambiente de trabalho.
- D) () A cultura é a argamassa social que ajuda a manter a organização coesa, fornecendo os padrões adequados para aquilo que os empregados vão fazer ou dizer.
- E) () As atitudes e os comportamentos dos candidatos não precisam necessariamente estar compatíveis com a cultura organizacional da empresa.

QUESTÃO 39

Assinale a alternativa correta sobre cultura organizacional ética:

- A) () A força e o conteúdo da cultura de uma organização impedem que o clima e o comportamento ético de seus membros caminharem de forma coesa.
- B) () A cultura organizacional com maior probabilidade de atingir um alto padrão ético é aquela que tem baixa tolerância aos riscos, agressividade entre média e alta e é voltada para os fins.
- C) () Uma cultura organizacional ética forte que adota padrões éticos elevados terá uma influência forte e positiva sobre o comportamento dos indivíduos.
- D) () Uma cultura organizacional forte exercerá baixa influência sobre os empregados.
- E) () Uma cultura forte que encoraje a ultrapassagem de limites pode estimular comportamentos éticos.

QUESTÃO 40

O objetivo da seleção eficaz é adequar as características individuais aos requisitos do trabalho. Sobre instrumentos para seleção, marque a alternativa correta.

- A) () Frequentemente, candidatos tarimbados nas técnicas de busca de emprego, em especial nas entrevistas, acabam sendo contratados, ainda que não sejam os mais adequados para a posição entre os candidatos.
- B) () As evidências revelam que as entrevistas são menos indicadas para avaliar a inteligência e o nível de motivação. As habilidades interpessoais são quase impossíveis de serem reveladas nas entrevistas.
- C) () O uso de um conjunto padronizado de perguntas, o emprego de um método uniforme de registro das informações e a padronização da classificação das qualificações dos candidatos pode ajudar a reduzir a variabilidade dos resultados e a melhorar a validade da entrevista como instrumento de seleção.
- D) () Testes de habilidade intelectual, espacial e mecânica, de precisão de percepção e de habilidade motora demonstram ser indicadores inválidos para funções operacionais.
- E) () A popularidade dos testes de desempenho tem diminuído nas últimas décadas, apesar da facilidade de desenvolver e praticidade de administrar.

QUESTÃO 41

A seleção de pessoas funciona como uma espécie de filtro que permite que apenas algumas pessoas possam ingressar na organização: aquelas que apresentam características desejadas pela mesma. É correto conceituar seleção como:

- A) () o processo de escolher o melhor candidato para o cargo, ainda que não tenha experiência e não esteja de acordo com a natureza do trabalho da empresa.
- B) () o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que tem melhor currículo, mesmo que seu desempenho no processo não alcance os índices desejados.
- C) () um processo no qual a obtenção de uso de informação a respeito dos candidatos pode ser feita informalmente, para escolher a partir de critérios pessoais o profissional para o cargo.
- D) () o processo decisório baseados em dados confiáveis para agregar talentos e competências capazes de contribuir no longo prazo para o sucesso da organização.
- E) () um processo que permite que se escolha pessoas iguais, que reúnem as mesmas condições individuais para aprender e trabalhar.

QUESTÃO 42

A entrevista de seleção constitui a técnica de seleção mais utilizada e tem inúmeras aplicações nas organizações. Assinale a alternativa correta.

- A) () A entrevista de seleção é um processo de comunicação entre duas pessoas ou mais, que interagem entre si e no qual uma das partes está interessada em conhecer melhor a outra.
- B) () Não é recomendado que a entrevista seja utilizada na triagem inicial dos candidatos ao recrutamento, pois o mesmo pode mascarar informações importantes para o processo.
- C) () O peso da entrevista pessoal na decisão final a respeito dos candidatos é o critério de menor peso no momento de decidir sobre a vaga.

- D) () A técnica de entrevista é altamente subjetiva, o que permite aumentar consideravelmente a margem de erro e variação, sendo este aspecto um ponto vantajoso para o processo.
- E) () Ao permitir o contato face a face e melhor interação direta com o candidato, a empresa pode contaminar a conduta de entrevista por gerar entre os participantes excessivo grau de intimidade.

QUESTÃO 43

Os testes psicológicos são considerados uma medida objetiva e estandardizada de uma amostra de comportamento no que se refere a aptidões das pessoas. Sobre os testes psicológicos, assinale a alternativa correta.

- A) () Os testes se baseiam em amostras sem necessidade de comparação estatística.
- B) () Os testes psicológicos são utilizados como uma medida de desempenho.
- C) () Os resultados dos testes de um candidato podem ser comparados com todo o grupo participante do mesmo processo.
- D) () A validade de um teste impede a capacidade de aferir exatamente aquela variável humana que se pretende medir.
- E) () A precisão dos testes representa a inconsistência da mensuração e a presença de discrepâncias na medida.

QUESTÃO 44

O conceito de treinamento pode apresentar diferentes significados. No passado, alguns especialistas em RH consideravam o treinamento um meio para adequar cada pessoa a seu cargo e desenvolver a força de trabalho da organização. Marque a alternativa correta.

- A) () Treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais.
- B) () Treinamento é uma fonte de lucratividade para as empresas, pois impedem os empregados de contribuir efetivamente para os resultados do negócio.
- C) () O treinamento deve ser orientado para o passado, para rever déficits já acontecidos e reconhecer inabilidades no desempenho do empregado.
- D) () Um treinamento eficaz evita mudanças permanentes em um indivíduo, pois a capacidade de desempenho do mesmo deve ser eficiente desde a sua contratação.
- E) () Treinamento é o processo sistemático de manter o comportamento dos empregados na direção dos objetivos organizacionais fora de evidência, evitando competições técnicas no ambiente de trabalho.

QUESTÃO 45

O treinamento deve ser desenhado para proporcionar talentos com conhecimentos e habilidades necessárias aos seus cargos atuais. É um processo cíclico e contínuo composto de quatro etapas. Assinale a ordem de execução em que as etapas devem acontecer.

- A) () Avaliação; Implementação; Desenho; Diagnóstico.
- B) () Desenho; Diagnóstico; Avaliação; Implementação.
- C) () Implementação; Desenho; Diagnóstico; Avaliação.
- D) () Diagnóstico; Avaliação; Desenho; Implementação.
- E) () Diagnóstico; Desenho; Implementação; Avaliação.

QUESTÃO 46

A tecnologia de treinamento refere-se aos recursos didáticos, pedagógicos e instrucionais utilizados no treinamento. Atualmente existem várias técnicas de treinamento. Assinale a resposta correta:

- A) () Leituras – técnica utilizada para transmitir informação em programas de treinamento. É uma técnica para instrução sem a presença ou intervenção de um instrutor humano.
- B) () Treinamento em classe – é o treinamento fora do local do trabalho, ou seja, em sala de aula. Os aprendizes são reunidos em um local e assistidos por um instrutor, professor ou gerente que transmite o conteúdo do treinamento.
- C) () Instrução Programada – é a técnica mais utilizada para transmitir informação em programas de treinamento. É um meio de comunicação que envolve uma situação de mão única na qual um instrutor apresenta verbalmente informação a um grupo de ouvintes.
- D) () Computer-based training (CBT) – refere-se ao uso de tecnologias da internet para entregar uma ampla variedade de soluções que aumentam o desempenho e o conhecimento das pessoas.
- E) () E-learning – é o treinamento com a ajuda da tecnologia da informação (TI), por meio de CD's, DVD's com ajuda de multimídias.

QUESTÃO 47

Estresse (stress) é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos estressores que existem no ambiente. No trabalho, existem duas fontes principais de estresse: causas ambientais e causas pessoais. Sobre este assunto, assinale a resposta correta.

- A) () Pesquisas revelam que o ruído ambiental decorrente de máquinas funcionando, pessoas conversando e telefones tocando não são contribuições significativas para o estresse no trabalho.
- B) () As causas ambientais envolvem uma variedade de fatores externos e contextuais que podem conduzir ao estresse no trabalho.
- C) () As causas pessoais envolvem uma variedade de características coletivas que predisõem ao estresse.
- D) () Um grupo de pessoas que trabalham juntas tende a reagir da mesma maneira, na mesma situação aos fatores ambientes.
- E) () Personalidades do tipo A (*workaholics*) e que são impulsionadas de maneira impulsiva para alcançar metas estão menos sujeitas ao estresse do que outras.

QUESTÃO 48

Toda pessoa precisa receber retroação a respeito de seu desempenho para saber como está fazendo seu trabalho e fazer as devidas correções. Pessoas e organizações precisam conhecer tudo a respeito de seu desempenho. Sobre avaliação de desempenho, assinale a alternativa correta.

- A) () A Avaliação de Desempenho – AD – proporciona um julgamento desordenado para justificar aumentos salariais, promoções e mesmo as demissões. Normalmente não são realizadas por mérito.
- B) () A retroação impede para os empregadores conhecer melhor a respeito de como as pessoas com quem interage percebem seu desempenho, porque não há *feedback*.

- C) () A Avaliação proporciona meios para que cada colaborador conheça ou saiba como as pessoas ao seu redor pensam a seu respeito. Isso melhora sua auto percepção e sua percepção do entorno social.
- D) () A AD deve enfatizar a impressão a respeito dos hábitos pessoais observados no trabalho e não das atividades exercidas no cargo.
- E) () A AD deve ser aceita por apenas uma das partes: avaliador ou avaliado. Não precisam, necessariamente, ambas as partes estarem de acordo.

QUESTÃO 49

A Avaliação de Desempenho 360° refere-se ao contexto geral que envolve cada pessoa. Trata-se de uma avaliação que é feita de modo circular por todos os elementos que mantem alguma forma de interação com o avaliado. Acerca desta avaliação, marque a alternativa correta:

- A) () É uma ferramenta de desenvolvimento profissional e pessoal na medida em que identificam potenciais e áreas nevrálgicas do avaliado.
- B) () Da Avaliação de Desempenho 360° participam apenas o gestor com cargo de gerência direta ou indireta.
- C) () É uma forma pobre e superficial pelo fato de produzir informações similares vindas de todos os lados.
- D) () O sistema de AD 360° é o menos compreensivo e as avaliações provém de perspectivas únicas.
- E) () Uma das vantagens deste tipo de avaliação é que o sistema requer o mínimo de treinamento dos avaliadores.

QUESTÃO 50

O processo de análise de cargos envolve seis etapas, e parte do pressuposto de que a análise de cargo é baseada em uma organização em atividade, ou seja, uma organização já em funcionamento e não em fase inicial de implementação. Sendo assim, pode-se afirmar que:

- A) () a primeira etapa proporciona uma visão limitada de como cada cargo se enquadra no esquema geral da organização.
- B) () na terceira etapa são escolhidos os cargos a serem analisados e em seguida disponibilizados em funcionograma.
- C) () a quarta etapa envolve o uso de técnicas aceitáveis de descrição de cargos.
- D) () a quinta etapa é a análise de cargos e a sexta etapa é a elaboração do organograma.
- E) () a segunda etapa permite que as pessoas envolvidas determinem como utilizar as informações da análise e da definição.