



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

**CONCURSO PÚBLICO
Nº 001/2014**



**Analista Executivo em Metrologia e
Qualidade - Psicologia do Trabalho e
das Organizações**

Tarde

Organizadora:



CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

A partir da década de 70, tendo como marco histórico a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e diante dos problemas oriundos da degradação ambiental, iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza, e de gerar e distribuir riquezas.

Por outro lado, em paralelo a este movimento chamado “verde”, a desigualdade social foi nas últimas décadas expandindo numa velocidade vertiginosa e com ela crescendo a exclusão social e a violência.

Em decorrência destes dois fatores deparamo-nos, na década de 90, com um novo fenômeno social, qual seja a proliferação do 3º setor: a esfera pública não-estatal. Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores. De agente passivo de consumo, o consumidor passa a ser agente de transformação social, por meio do exercício do seu poder de compra, uso e descarte de produtos, de sua capacidade de poder privilegiar empresas que tinham valores outros que não somente o lucro na sua visão de negócios. Assim, sociedade civil e empresas passam a estabelecer parcerias na busca de soluções, diante da convicção de que o Estado sozinho não é capaz de solucionar a todos os problemas e a responder a tantas demandas.

É diante desta conjuntura que nasce o movimento da responsabilidade social. Movimento este que vem crescendo e ganhando apoio em todo o mundo, e que propõe uma aliança estratégica entre 1º, 2º e 3º setores na busca da inclusão social, da promoção da cidadania, da preservação ambiental e da sustentabilidade planetária, na qual todos os setores têm responsabilidades compartilhadas e cada um é convidado a exercer aquilo que lhe é mais peculiar, mais característico. E, para que essa aliança seja possível, a ética e a transparência são princípios fundamentais no modo de fazer negócios e de relacionar-se com todas as partes interessadas.

À sociedade civil organizada cabe papel fundamental pelo seu poder ideológico – valores, conhecimento, inventividade e capacidades de mobilização e transformação.

A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente. Nesse sentido, os setores produtivos e empresariais ganham um papel particularmente importante, pelo impacto que geram na sociedade e seu poder econômico e sua capacidade de formular estratégias e concretizar ações.

Essa nova postura, de compartilhamento de responsabilidades, não implica, entretanto, em menor responsabilidade dos governos, ao contrário, fortalece o papel inerente ao governo de grande formulador de políticas públicas de grande alcance, visando o bem comum e a equidade social, aumentando sua responsabilidade em bem gerenciar a sua máquina, os recursos públicos e naturais na sua prestação de contas à sociedade. Além disso, pode e deve ser o grande fomentador, articulador e facilitador desse novo modelo que se configura de fazer negócios.

(Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/contextualizacao.asp. Acesso em dezembro de 2014.)

01

De acordo com o texto apresentado, é correto afirmar que

- I. O crescimento da desigualdade social é um movimento que ultrapassa os limites da exclusão social e da violência.
- II. O consumidor possui um papel determinante no processo de transformação em que a sociedade, do ponto de vista econômico, está inserida.
- III. As transformações operadas na sociedade, a partir da década de 90, demonstram a busca por soluções cuja característica é o envolvimento de setores distintos tendo em vista os mesmos propósitos.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

- A) I, II e III. B) I, apenas. C) I e II, apenas. D) I e III, apenas. E) II e III, apenas.

02

O 3º§ inicia-se fazendo referência a fatores expostos anteriormente que são vistos como fundamentais para o processo mencionado a seguir. Sobre tais fatores, é correto afirmar que

- A) dispõem de elementos comuns com objetivos variados.
- B) compõem uma analogia em que se aproximam através de determinadas características.
- C) acumulam aspectos que se distanciam quanto aos benefícios produzidos a partir dos mesmos.
- D) possuem características que indicam aspectos prejudiciais ao crescimento econômico da sociedade.
- E) constituem metodologias relacionadas à necessária conscientização global quanto ao meio ambiente.

03

Em “*Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores.*” (3º§), o termo em destaque é utilizado como um pronome anafórico. Tal emprego pode ser comprovado em sua relação estabelecida com o(s)

- A) crescimento de um segmento social e público.
- B) fenômenos sociais de característica governamental.
- C) movimentos liderados por consumidores conscientes.
- D) desenvolvimento dos dois fatores apontados anteriormente.
- E) fatores econômicos relacionados no texto a partir da década de 70.

04

De acordo com o texto, a sociedade civil possui um papel fundamental diante de seu “*poder ideológico*”; a partir do efeito de sentido produzido pelo termo em destaque, é correto afirmar que a sociedade

- A) age de forma excludente.
- B) sustenta convicções e interesses do grupo.
- C) sobrepõe os ideais a considerações práticas.
- D) legitima o poder econômico da classe dominante.
- E) expressa interesses revolucionários da classe dominada.

05

No 4º§ do texto, a oração “[...] *para que essa aliança seja possível* [...]” denota, no período em que está inserida, o(a)

- A) meio pelo qual tal aliança se faz possível.
- B) finalidade da aliança mencionada entre os vários setores.
- C) entendimento de que a aliança entre os vários setores mencionados é possível.
- D) razão por que a ética e a transparência são considerados princípios fundamentais.
- E) objetivo da existência de elementos como ética e transparência nas relações citadas.

06

Considerando o emprego do pronome demonstrativo “*este*” em “*Em decorrência destes dois fatores [...]*” (3º§), indique as frases a seguir que apresentam a mesma justificativa para sua utilização (considere suas variações).

- I. Neste século, a ciência multiplicou-se.
- II. Isto que está aqui tem um grande peso.
- III. Um dia destes ele decide seu destino e tudo se resolve.
- IV. Consultada a juíza, esta se manifestou favoravelmente a nossa causa.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

- A) I.
- B) IV.
- C) I e II.
- D) II e III.
- E) II e IV.

07

Acerca dos elementos constitutivos do período “*A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente.*” (6º§) é correto afirmar que

- A) não há dúvidas quanto à fonte de geração dos impactos mencionados.
- B) a forma verbal “*conclama*” indica valor de ação acabada recentemente.
- C) a responsabilidade social deve ser atribuída a todos os setores da sociedade.
- D) ao substituir o agente de “*conclama*” por “*sociedade*”, é atribuída maior credibilidade ao conteúdo da informação apresentada.
- E) a atribuição de determinada responsabilidade aos setores da sociedade mostra que os impactos ambientais podem ser revertidos.

08

Em “[...] *iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza [...]*” (1º§) preservando-se a correção semântica e a adequação linguística, o trecho em destaque poderia ser substituído por

- A) sendo necessária.
- B) de que tenha sido.
- C) de que fosse necessária.
- D) de que haveria necessidade de.
- E) de que houvesse necessidade de.

09

A expressão “*crescente consciência*” é formada por vocábulos grafados corretamente com “sc”. Indique, a seguir, o vocábulo que também deveria ser grafado com “sc”.

- A) Abcesso. B) Excursão. C) Obsessão. D) Sucessivo. E) Concessão.

10

De acordo a predominância de certos elementos textuais, pode-se afirmar que o texto apresentado é um exemplo de

- A) injunção. B) narração. C) descrição. D) dissertação. E) conversação.

LÍNGUA INGLESA

Read the text to answer **11** to **15**.

The Office of Weights and Measures

The Office of Weights and Measures promotes uniformity in U.S. weights and measures laws, regulations, and standards to achieve equity between buyers and sellers in the marketplace. This enhances consumer confidence, enables U.S. businesses to compete fairly at home and abroad, and strengthens the U.S. economy.

OWM partners with the National Conference on Weights and Measures (NCWM), an organization of State and local weights and measures officials and representatives of business, industry, consumer groups, and Federal agencies, to develop U.S. standards in the form of uniform laws, regulations, and methods of practice. OWM serves as the U.S. representative to the International Organization of Legal Metrology (OIML) to bring efficiency and cost savings to U.S. manufacturers and other stakeholders doing business overseas, through the promotion of harmonized international standards and regulatory practices.

OWM ensures traceability of state weights and measures standards to the International System of Units (SI); develops procedures for legal metrology tests and inspections, and conducts training for laboratory metrologists and weights and measures officials. OWM provides guidance on the model weights and measures laws and regulations adopted by the NCWM and coordinates the development and publication of key NCWM publications.

It is estimated that sales of products or services impacted by weights and measures laws in the United States represent approximately 50 percent of the U.S. Gross Domestic Product. Industry sectors potentially affected by the decisions of the NCWM include retail food sales, other retail sales, petroleum products, transportation, and chemicals.

The NIST Office of Weights and Measures analyzes weights and measures training needs, obtains input from the weights and measures community, designs and delivers training for laboratory metrologists and weights and measures officials, measures the impact and effectiveness of training to ensure ongoing continual improvement, and consults with the weights and measures community to ensure ongoing professional development.

(Available in: <http://www.nist.gov/pml/wmd>.)

11

One of the OWM’ duties is to

- A) conduct inspections throughout the USA. D) represent fifteen percent of the US GDP.
B) shape standards and regulatory conducts. E) compete for insurance at home and abroad.
C) cater to international sales’ achievement.

12

All of the itens fit into the same category EXCEPT:

- A) Laws. B) Sales. C) Enables. D) Chemicals. E) Businesses.

13

One of the outcomes of the OWM action is:

- A) Equality among weather systems. D) Consumer confidence improvement.
B) Reaching increased retail food sales. E) Regulate budget and the nation’s GDP.
C) Cutting on government expenditure.

14

“Weights and Measures laws in the US represent approximately 50 percent...” APPROXIMATELY is closest in meaning to

- A) hardly. B) clearly. C) almost. D) seldom. E) accurately.

15

Choose the item which is a measure:

- A) Yard. B) Wrist. C) Knee. D) Elbow. E) Shoulder.

16

The item that matches the image is:



(fifa.com/worldcup)

- A) Brazilians usually meet for prayer and sports. D) Misfortune in soccer is a sign of God's blessing.
B) Soccer is acknowledged as holy activity in Brazil. E) Technology turned out to be a Brazilian religion.
C) Brazil is known for its lack of religious freedom.

Read the text to answer **17**, **18**, **19** and **20**.

A man stepped onto the overnight train and told the conductor, "I need you to wake me up in Philadelphia. I'm a deep sleeper and can be angry when I get up, but no matter what, I want you to help me make that stop. Here's \$100 to make sure".

The conductor agreed. The man fell asleep, and when he awoke he heard the announcement that the train was approaching New York, which meant they had passed Philadelphia a long time ago.

Furious, he ran to the conductor. "I gave you \$100 to make sure I got off in Philadelphia, you idiot!"

"Wow," another passenger said to his traveling companion. "Is that guy mad!"

"Yeah," his companion replied. "But not half as mad as that guy they forced off the train in Philadelphia."

(English2Go, No 7, The Reader's Digest Association, 2005. P. 80.)

17

Choose the item that does NOT belong in the group.

- A) Fell. B) Heard. C) Meant. D) Replied. E) Awoke.

18

In "Here's \$100 to make sure" MAKE SURE is closest in meaning to:

- A) Stop. B) Help. C) Agree. D) Certify. E) Change.

19

In "They had passed Philadelphia a long time ago" the verb tense is a:

- A) Past perfect. D) Past progressive.
B) Simple past. E) Conditional perfect.
C) Present perfect.

20

In “...the train was approaching New York” a gerund is used as a/an

- A) verb. B) noun. C) article. D) adjective. E) quantifier.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

Uma organização complexa de trabalho é embasada no tripé economia, política e simbologia. Essas dimensões coordenam, respectivamente, a infraestrutura material, o sistema de poder e o universo simbólico, possibilitando definir empresa enquanto unidade produtiva, entidade política e agência ideológica. Em relação à organização do trabalho e à cultura organizacional, é correto afirmar que

- A) a cultura organizacional é baseada, somente, nos valores de seus líderes e dirigentes.
B) as relações de trabalho não são geradoras de conflito em âmbitos individual ou coletivo.
C) em uma organização, a coexistência de múltiplas culturas inviabiliza o clima organizacional.
D) o conhecimento da cultura organizacional por parte dos trabalhadores auxilia na estabilidade e na redução de ansiedade.
E) os interesses de níveis hierárquicos distintos devem ser divergentes para assegurar a concretização dos valores organizacionais.

22

Embora conceitualmente seja relevante no âmbito das discussões teóricas apenas nos dois últimos séculos, é possível falar sobre o trabalho desde os primórdios da humanidade com a caça e a coleta até as mais inovadoras tecnologias da informação para otimização da atividade laboral. A gestão de pessoas, mediante essas diversas transformações do trabalho, surge com o objetivo de oferecer organização e gerência do capital humano. Em relação aos processos de gestão de pessoas, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- () Gerenciar pessoas é gerenciar a relação entre as pessoas e as organizações, unindo os anseios daquelas aos objetivos organizacionais.
() Gerenciar capital humano independe do modelo organizacional, tendo em vista que este deva ser o principal investimento de uma empresa.
() O modelo motivacional da gestão de pessoas caracteriza-se pela unilateralidade das relações entre empresa e cliente, o que significa que a organização está sempre apta e pronta a atender aos seus desejos oferecendo os produtos de que disponibiliza.
() O modelo clássico de gestão de pessoas constitui-se por organizações que perceberam que a excelência na normatização e na execução da tarefa era importante, mas que a satisfação do ser humano era fator determinante para a manutenção dos níveis de produtividade.
() A moderna gestão de pessoas caracteriza-se pela alternância dos modelos de gestão entre o estratégico e o competitivo, ora com foco na estratégia, ora no desenvolvimento de competências.

A sequência está correta em

- A) V, V, F, V, F. B) F, V, V, F, F. C) V, F, F, F, V. D) F, F, V, V, V. E) V, F, V, F, F.

23

“Os processos de agregar pessoas constituem o ingresso delas na organização, são as portas de entrada que são abertas apenas para os candidatos capazes de ajustar suas características e competências pessoais às características predominantes na organização. O processo seletivo nada mais é do que a busca de adequação entre aquilo que a organização pretende e aquilo que as pessoas oferecem. Mas não são apenas as organizações que selecionam. As pessoas também escolhem as organizações onde pretendem trabalhar.”
(Chiavenato, 2004, p. 98.)

O planejamento estratégico da gestão de pessoas exige e envolve modernas ferramentas de gestão de recursos humanos em uma determinada estrutura organizacional. De forma geral, posteriormente, a agregação de pessoas e os mecanismos envolvidos na estruturação organizacional agrupam-se em divisão e coordenação. São mecanismos de coordenação:

- A) Centralização, supervisão direta e integração.
B) Integração, ajuste mútuo e supervisão indireta.
C) Ajuste mútuo, supervisão direta e padronização.
D) Ajuste mútuo, departamentalização e padronização.
E) Especialização, supervisão direta e departamentalização.

24

Nas organizações, a ferramenta liderança é imprescindível nos processos de gestão. É necessário compreender, porém, que esta ferramenta é tão antiga quanto à história do homem em eventos coletivos, exercendo influência sobre grupos de diversas características. Conceitual e teoricamente, no âmbito dos estudos da organização e relações de trabalho, a liderança é citada pela primeira vez em 1904 e, ao longo de todo o século XX e até o presente momento, tal conceito altera-se conforme o surgimento de novas demandas no contexto coletivo de trabalho. Considerando o breve histórico e as teorias acerca da liderança com suas respectivas características, relacione adequadamente as colunas a seguir.

1. Teorias centradas no líder.
 2. Abordagens centradas na situação.
 3. Abordagens centradas nos liderados.
 4. Abordagens centradas nas relações e na mudança.
 5. Abordagens alternativas e emergentes.
- () Lideranças autêntica e servidora destacadas pelas perspectivas psicossociais.
- () Liderança situacional caracterizada pela trilha-meta e pelos substitutos da liderança ressaltada pelo modelo de contingência.
- () Liderança transformacional e transacional marcada por carisma.
- () Liderança caracterizada pela evidenciação de traços de personalidade, dos comportamentos e das competências dos líderes.
- () Liderança marcada pelas características e preferências dos seguidores.

A sequência está correta em

- A) 5, 3, 1, 2, 4. B) 2, 5, 4, 1, 3. C) 5, 4, 2, 3, 1. D) 2, 1, 3, 5, 4. E) 5, 2, 4, 1, 3.

25

Uma visão ampla sobre a liderança implica reflexões a respeito de questões emergentes e alguns desafios, como a globalização, as redes e os significados das denominadas três grandes forças que condicionam amplamente a ação das pessoas, instituições e organizações, inclusive da própria liderança: a virtualização das ações, a tecnologia da informação e a fragmentação econômica. A primeira consiste na comunicação e nas redes sociais multimodais; a segunda cria e acelera eventos que repercutem na aquisição de competências; e a terceira extingue ações entre grupos distintos. De acordo com o exposto, assinale a alternativa que explicita características da terceira força, inviabilizadoras de uma liderança que visa diversidade, ética e cultura.

- A) Tendência dos líderes em privilegiar pessoas que possuam pontos de vista ético, étário e religioso semelhantes aos seus.
- B) Tendência dos líderes à ação generalizada, independente do nível liderado, visando descentralização e privilégio dos liderados.
- C) Tendência a promover mudanças comportamentais e relacionais positivas de líderes ativos ou em potencial para alcance de metas pessoais.
- D) Aquisição e transmissão de conhecimentos acerca da eficácia de estrutura de redes, fomentando significados e valores minuciosos da liderança.
- E) Aquisição e transmissão de conhecimentos e habilidades específicas por parte dos líderes para o aperfeiçoamento do desempenho de papéis específicos.

26

Na atualidade, é possível identificar transformações e mudanças na estruturação, funcionamento e estabelecimento de relações das organizações. Contudo, mesmo com tais mudanças, duas variáveis permanecem enquanto dimensões fundamentais e interdependentes na dinâmica das empresas: o poder e a saúde organizacional. Conforme o contexto descrito e as dimensões citadas, é possível afirmar que

- A) o exercício autocrático do poder propicia a imaturidade, contudo torna precária a saúde organizacional.
- B) o exercício da convivência com a diversidade leva a maturidade, todavia prejudica a saúde organizacional.
- C) a saúde organizacional não sofre impactos pelas ambivalências decorrentes dos momentos de mudança organizacional.
- D) uma relação restrita entre estrutura e funcionamento da organização e bem-estar do indivíduo é o que assegura a saúde organizacional.
- E) o exercício de autonomia ou meritocracia no sistema de poder organizacional revela maturidade e tende a resultar em equilíbrio da saúde organizacional.

27

Agregar pessoas em uma empresa consiste em um processo que se apresenta de diversos modos. Algumas empresas ainda utilizam processos de recrutamento e seleção tradicionais, conservadores e ultrapassados. Outras empresas, por sua vez, lançam mão de processos com uso de ferramentas avançadas e tecnológicas para trazer pessoas para seu quadro de colaboradores e que estejam adequadas ao perfil delineado e almejado pela empresa. Contemporaneamente, no entanto, o processo de agregar pessoas é estratégico. Assinale a alternativa que caracterize tal processo.

- A) Estrategicamente, o processo de agregar pessoas é um meio criativo e inovador de servir às necessidades organizacionais por um longo prazo, com ações macro-orientadas, transcendedoras, de busca contínua do capital intelectual.
- B) Estrategicamente, o processo de recrutamento e seleção de pessoas obedece a um conjunto de rotinas e procedimentos executados de maneira sequencial, com ações micro-orientadas tendo em vista as especificidades de cada cargo vago.
- C) O processo de recrutar e selecionar pessoas é estratégico quando se orienta pelo mercado, considera o espaço de transações, bem como os contextos de trocas e intercâmbios estabelecidos entre os que oferecem o produto e os que prestam o serviço.
- D) O processo de agregar pessoas é estratégico quando caracteriza o cargo com base em tarefas que são normalmente esquecidas ou despercebidas, com ações micro-orientadas e considerando o perfil de um profissional capaz de colocar em prática sua responsabilidade.
- E) Estrategicamente, o processo de agregar pessoas é dependente e orientado pelo mercado, com suas respectivas transações por ações macro-orientadas, visando às características de cada cargo e com base na observação de contextos e trocas da oferta e da procura.

28

A aprendizagem consiste em um processo psicológico fundamental para a sobrevivência dos seres humanos ao longo do curso de todo o seu desenvolvimento. Em um contexto de trabalho e organizações, esse processo, no cenário atual, dá significativa importância à aquisição, à manutenção e à transferência do conhecimento como instrumento estratégico e de sustentabilidade das organizações, bem como de empregabilidade, tendo em vista que fornece novos modelos de desempenho. Considerando os processos de aprendizagem no contexto de trabalho, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () Na aprendizagem relacionada ao trabalho é possível identificar variáveis individuais e organizacionais, que exercem influência positiva ou negativa.
- () O desempenho competente consiste na articulação entre estruturação de eventos institucionais e conhecimentos estratégicos de comportamentos de gerenciamento de processos cognitivos.
- () O planejamento, a execução e a avaliação de ações de TD&E independem das variáveis do aprendiz no ambiente organizacional.
- () O desempenho competente característico do processo de aprendizagem individual depende de fatores denominados por condições internas e externas.
- () As condições externas à aprendizagem induzidas por TD&E envolvem, sobretudo, motivação para aprender, *locus* de controle, comprometimento com a carreira e a organização e adequação das estratégias instrucionais.

A sequência está correta em

- A) V, F, F, V, F. B) F, V, V, F, V. C) V, V, F, F, V. D) F, F, V, V, F. E) V, F, V, F, V.

29

No decorrer do século XX, vigoraram modelos que interferiram de maneira significativa tanto nos processos de gestão de pessoas nas organizações, quanto nos de qualificação das mesmas. Trata-se dos modelos de competência e de qualificação. Diante do exposto, analise.

- I. Os dois modelos têm por objetivo auxiliar nos processos de organização dos postos de trabalho e preparação do indivíduo para o desempenho em sua atividade de trabalho.
- II. O modelo das competências surgiu em função de uma demanda por padrões mais flexíveis de produção.
- III. O modelo das competências prescinde da qualificação.
- IV. Os dois modelos caracterizam-se por haver relação direta entre educação formal e trabalho, ou seja, o diploma é valorizado como principal indicador das competências das pessoas.
- V. No modelo das competências, as qualificações relacionais e interpessoais possuem valor significativo.

Estão corretas as afirmativas

- A) I, II e V. B) II, III e V. C) I, III e IV. D) III, IV e V. E) II, III e IV.

30

A partir da década de 1990, o campo das políticas de gestão de pessoas sofre transformações com implicações explícitas acerca dos vínculos estabelecidos entre as pessoas e as suas organizações empregadoras. Essas transformações evidenciam conceitos como os de *agency* e *community*, os quais protagonizam uma tensa discussão entre individualismo e coletivismo. Essa dualidade, porém, é, ao mesmo tempo, eixo central de uma perspectiva analítica que visa articular tais conceitos como proposta estratégica frente ao comportamento organizacional. A perspectiva analítica pode ser explicada por meio de

- A) propor a viabilização da capacidade de agir, tendo como base a mediação sociocultural, a qual possui implicações diretas na compreensão da personalidade, das causalidades, ações e intenções dos indivíduos em um determinado contexto.
- B) propor suporte mútuo, cooperação e adaptação coletiva ao ambiente e enfatizar uma maior participação dos atores em relações de interdependência, suporte mútuo, aprendizado conjunto, cooperação e adaptação coletiva ao ambiente.
- C) propostas de caminhos para o engajamento coletivo, a fim de promover qualidade ou inovação, possuindo como base a ideia de homem comprometido, para a criação de novas oportunidades, independente do contexto organizacional em que estejam inseridas.
- D) propor a defesa da habilidade de os atores tomarem decisões e agirem de acordo com seus interesses, envolvendo expressões de autoproteção, autoafirmação e controle direto sobre o ambiente, bem como oportunidades vistas como fontes de flexibilidade e vantagem competitiva para o trabalhador.
- E) propostas de articulação de estratégias viabilizadoras do comprometimento do trabalhador decorrente de práticas socializadoras explicitadas por meio de retenção, socialização, identificação e carreira; e, simultaneamente, da capacidade empreendedora de práticas individualistas associadas à flexibilidade, autonomia e empregabilidade.

31

O estudo da variável liderança é comum ao campo das ciências humanas e das sociais aplicadas, especificamente: antropologia, história, ciências militares, pedagogia, filosofia, ciência política, administração de empresas, administração pública, psicologia e sociologia. Isso evidencia não somente a diversidade de compreensão desta variável, bem como a associação da mesma com personalidade de grandes líderes, comportamentos, contingências, situações, trocas entre líderes e liderados, participação e liderança, inteligência emocional e formação de equipes. A liderança pode ser entendida, pois, como um processo simultâneo, contínuo e de mútua influência dentro de uma equipe, caracterizado pela emergência de líderes oficiais e não oficiais. De acordo com essa compreensão, é possível identificar diferenças entre liderança e gestão/gerência. Tendo isso em vista, relacione adequadamente as colunas.

- 1. Liderança. Processos de mudança.
 Organização e treinamento.
 Estabelece diálogo multidirecional.
- 2. Gestão/gerência. Explicita valores e promove motivação.
 Desenvolvimento e comunicação de planos de ação.

A sequência está correta em

- A) 1, 1, 2, 1, 2. B) 2, 1, 2, 2, 1. C) 1, 2, 1, 1, 2. D) 2, 2, 1, 2, 1. E) 1, 1, 2, 2, 1.

32

A avaliação de desempenho (AD) pode ser definida como uma análise sistemática do desempenho do profissional em função das atividades que realiza, das metas estabelecidas, dos resultados alcançados e do seu potencial de desenvolvimento. De acordo com essa definição, é possível afirmar que o objetivo final da AD consiste em

- A) planejar a tomada de decisão, a qual consiste em ações do dia a dia que visam fornecer resultados satisfatórios para a organização.
- B) planejar o trabalho de modo que ele seja voltado prioritariamente para um conjunto de preocupações relacionadas à saúde do trabalhador.
- C) contribuir para o desenvolvimento de programas de motivação e aprendizagem de modo que seja promovida a satisfação no trabalho.
- D) contribuir para o desenvolvimento de atividades que objetivam explorar o potencial de aprendizagem e a capacidade produtiva das pessoas.
- E) contribuir para o desenvolvimento das pessoas na organização, por meio de planejamento de trabalho e carreiras, reestruturação de cargos e salários e a redistribuição de funções.

33

A perspectiva psicodinâmica do trabalho tem suas origens na década de 1950, com *Le Guillant*, que propôs, por meio de suas primeiras observações sistemáticas, a relação entre trabalho e psicopatologia. *Gillon*, por volta de 1962, considerava que não havia uma relação de especificidade entre o tipo de distúrbio mental e o trabalho efetuado. Contudo, é somente com *Christophe Dejours* (1980), que as repercussões da organização do trabalho sobre o funcionamento psíquico passam a ser inovadoras. De acordo com o exposto, assinale a alternativa que evidencia o caráter inovador da perspectiva proposta por *Dejours*.

- A) Apresenta uma perspectiva de trabalho benéfica, legitimada por uma compreensão científica e que atribui um papel de destaque na construção da personalidade.
- B) Apresenta o estudo das tarefas e atividades do contexto de trabalho, seu modo operatório e sua cadência, tendo em vista que estas são direcionadas e decididas pela gestão da empresa.
- C) Propõe o estudo das condições de trabalho “particularmente penosas”, independente das atividades englobadas nessa qualificação, já que não há uma relação de especificidade entre o tipo de distúrbio mental e o trabalho efetuado.
- D) Propõe o estudo e a intervenção no contexto de trabalho baseados nos elementos que caracterizassem tal contexto como fundamentalmente bom e terapêutico, cabendo ao trabalhador a adaptação e a manutenção da saúde mental equilibrada.
- E) Propõe o estudo, no contexto do trabalho, do espaço que separa comportamentos livres dos estereotipados; da significação e das formas de sofrimento e da coletividade, buscando intervenções voltadas para a organização à qual os indivíduos estejam submetidos.

34

A perspectiva psicodinâmica do trabalho abrange conceitos sociológicos com a finalidade de caracterizar e detalhar a organização *taylorista*; ergonômicos para identificar o espaço existente entre trabalho real e trabalho prescrito; e, enfim, os conceitos psicanalíticos, tais como o de sublimação, para apreender o indivíduo que entra no universo do trabalho como portador de uma história singular que foi construída desde sua infância, bem como para o entendimento da alienação no campo da saúde mental no trabalho. De acordo com essa perspectiva, a alienação consiste no processo de ruptura de vínculo do sujeito com o real e/ou com outrem, sendo, portanto, multifatorial, ou seja, mental, social e cultural. Diante disso, assinale a alternativa que evidencia a distinção entre alienação mental e alienação social.

- A) Na alienação mental, há ruptura do vínculo entre o sujeito, o real e o outro. Já a alienação social caracteriza-se pela ruptura do vínculo com o outro.
- B) A alienação mental caracteriza-se pela a ruptura do vínculo do sujeito com o outro, enquanto que na alienação social a ruptura do vínculo é com o real.
- C) A alienação mental consiste na ruptura do vínculo do indivíduo com o real, ao passo que na alienação social a ruptura ocorre na vinculação com o outro.
- D) Na alienação mental, há somente a ruptura do sujeito com o real, enquanto que, na alienação social, ocorre a ruptura do vínculo do sujeito com o real e como outro.
- E) A alienação mental consiste na ruptura do vínculo do sujeito com o real e com o outro. Diferentemente, na alienação social, a ruptura do vínculo ocorre apenas com o real.

35

O setor público no Brasil orienta-se, ainda, pelo modelo de gerenciamento, embora este modelo esteja iniciando um processo de redirecionamento de foco, isto é, de uma perspectiva burocrática, com estrutura e sistemas organizacionais para uma transformação de práticas e de parâmetros de ações, que valorizam conhecimento e as competências individual e organizacional. A referida transformação se pauta em objetivos e na atuação dos programas e dos projetos públicos, visto que

- A) significativa facilidade nos realinhamentos políticos como tentativa de enfrentamento do desafio para qualquer planejamento estratégico do setor público.
- B) independente da mudança de gestores, há permanência das crenças e dos processos, e essa continuidade facilita uma gestão estratégica de pessoas no setor público.
- C) a origem da responsabilidade do trabalhador no setor público e dos representantes da cidadania em inovar e em acompanhar tais objetivos e atuação cada vez mais ampliada aos cidadãos.
- D) estes evoluem constantemente em razão da permanência das crenças e dos processos característicos dos realinhamentos políticos decorrentes do contexto governamental em questão.
- E) estes evoluem constantemente em razão do aprendizado organizacional, dos realinhamentos políticos, do desenvolvimento tecnológico e das alterações no contexto interno de governo.

36

A compreensão do modo pelo qual se elaboram as facetas sofrimento e prazer na organização do trabalho é indispensável para se tentar uma interpretação mais global dos laços entre trabalho e saúde e, também, para se procurar alternativas satisfatórias. Nesse sentido, para a investigação da relação entre transtornos psíquicos e de comportamentos com o trabalho, é necessário desconsiderar

- A) o papel determinante da organização no desenvolvimento de agravos e patologias relativas ao trabalho.
- B) o uso combinado de técnicas diferentes, tais como entrevistas e/ou testes psicológicos para diagnóstico.
- C) os danos neurotóxicos que, frequentemente, afetam os aspectos motores, cognitivos e emocionais de indivíduos e grupos nas organizações.
- D) a aceleração do ritmo de trabalho que é desprovido de intervalos ou de pausas sem condições de repouso com jornadas prolongadas ou em turnos alternados enquanto fatores de risco para fadiga ocupacional.
- E) a situação de desemprego, tendo em vista que se trata de uma problemática socioeconômica e externa ao ambiente de uma determinada organização, sem relação com os transtornos mentais relacionados ao trabalho.

37

A variável TD&E tem sido o foco de pesquisadores e profissionais no âmbito do comportamento organizacional, sobretudo nos seguimentos de mudanças de condutas, tipologias de lideranças e gestão estratégica de pessoas, dentre outros. Diante do exposto e considerando os estudos mais recentes sobre o tema, é correto afirmar que

- A) reação, mudança na organização e valor final são variáveis compreendidas como níveis para a mensuração de resultados de um treinamento.
- B) a situação de treinamento e a de trabalho propiciam uma transferência de aprendizagem, o que conceitua impacto e pode ser compreendido como impacto em profundidade.
- C) nos estudos de psicologia organizacional, a inserção de uma abordagem multinível começa a exercer influência sobre as pesquisas que visam o envolvimento de outros níveis de avaliação.
- D) a investigação dos níveis de reação, aprendizagem e comportamento no cargo são variáveis tradicionalmente estudadas pela pesquisa em psicologia aplicada à avaliação de treinamento.
- E) a abordagem sistêmica consiste no estudo do treinamento, nas organizações, por meio da investigação de variáveis capazes de influenciar o resultado do treinamento no trabalho em que indivíduos estão submetidos.

38

Os estudos das emoções no contexto do trabalho começam a sobressair no rol das variáveis de interesse da psicologia organizacional e do trabalho a partir da década de 1980, mas são intensificados apenas em meados da década de 1990, quando são incorporados como exigência das demandas organizacionais. Por ser um tema incipiente, pesquisadores de todo o mundo o tem abordado por meio de investigações com as variáveis *stress*, bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. Em contrapartida, no Brasil, as emoções no contexto do trabalho têm sido estudadas pelas abordagens do sofrimento, criatividade e afetividade. Mediante tamanha nebulosidade acerca do tema, autores como *Miller, Considine e Gardner (2000)* propõem uma organização dos estudos desse seguimento com a classificação das referidas emoções em cinco perspectivas. Considerando o contexto, relacione adequadamente as referidas perspectivas às suas especificidades.

- 1. Trabalho emocional.
 - 2. Trabalho com emoções.
 - 3. Emoções no trabalho.
 - 4. Emoções dirigidas ao trabalho.
 - 5. Emoções para o trabalho.
- () Ressalta o fato de eventos emocionais experimentados fora do ambiente de trabalho repercutirem no ambiente em que ele se dá.
 - () Coloca em pauta o trabalho entendido como objeto depositário de emoções e afetos, com seus sentidos e significados.
 - () Ocupa-se das regras de sentimentos e emoções e dos custos decorrentes para atender às demandas organizacionais, mesmo se destoarem dos sentimentos internos do trabalhador.
 - () Reconhece que a qualidade do ambiente de trabalho decorre em grande parte das relações e interações estabelecidas, as quais propiciam tanto o adoecimento quanto o equilíbrio emocional e sentido de vida.
 - () Ressalta que as características e a natureza da ocupação ou profissão mobilizam emoções que exigem do trabalhador forte identidade profissional e investimento afetivo para um bom desempenho.

A sequência está correta em

- A) 4, 1, 5, 2, 3.
- B) 5, 4, 3, 1, 2.
- C) 4, 5, 1, 3, 2.
- D) 5, 3, 1, 2, 4.
- E) 4, 5, 3, 2, 1.

39

O desempenho das tarefas em uma organização é favorecido, de maneira geral, quando uma equipe de trabalho tenha amadurecido no ambiente organizacional, passando, portanto, por diferentes estágios de desenvolvimento. Considerando esse contexto de desenvolvimento das equipes de trabalho, analise as afirmativas.

- I. Nem todas as etapas de um grupo são sequenciais.
- II. As etapas de desenvolvimento de um grupo obedecem a uma ordem sequenciada, desprovidas da possibilidade de retorno a uma etapa anterior.
- III. Durante o curso do desenvolvimento de uma equipe de trabalho, é provável que um grupo faça o possível para não atingir o estágio final.
- IV. O curso de desenvolvimento de um grupo é desprovido de uma ordem sequenciada, sendo comum que tal grupo volte a uma etapa anterior antes de partir para a seguinte.
- V. Durante o curso do desenvolvimento de uma equipe de trabalho, é possível que um grupo nunca atinja o estágio final.

Estão corretas apenas as afirmativas

- A) II e V. B) I e IV. C) I, III e V. D) I, II, III e IV. E) I, III, IV e V.

40

A avaliação de desempenho consiste em uma ferramenta gerencial utilizada em vários seguimentos empresariais, cuja finalidade consiste, obviamente, em medir o desempenho de um funcionário. Em outras palavras, a ferramenta pode ser definida como o meio pelo qual é possível identificar, mensurar e administrar o desempenho humano nas organizações. Sobre essa ferramenta, marque **V** para as afirmativas verdadeiras e **F** para as falsas.

- () Auxilia na melhoria da qualidade das decisões organizacionais.
- () É o instrumento responsável pela manutenção de altos níveis de motivação em função do *feedback* de desempenho.
- () Propicia um clima de controle necessário para a harmonia do ambiente organizacional.
- () Interfere na opinião dos funcionários sobre a organização em que trabalham e dos seus vínculos com ela.
- () Possibilita, quando bem conduzida, uma base racional para o estabelecimento de um sistema de recompensas e promoções.

A sequência está correta em

- A) V, F, F, V, V. B) F, V, F, V, F. C) V, V, F, F, V. D) F, F, V, V, F. E) V, F, V, F, V.

41

No contexto de uma organização, as competências consistem em variáveis definidoras do que a empresa seja capaz de realizar de forma superior ao seu concorrente. Em outras palavras, trata-se de um conjunto de conhecimentos técnicos, de habilidades e tecnologias que resultam no caráter diferencial competitivo mediante o mercado em que uma organização esteja inserida. Um mapeamento dessas competências, portanto, terá sempre o objetivo de auxiliar na tomada de decisões importantes para o sucesso da organização e para a manutenção do mesmo. Considerando as referidas informações acerca das competências, é possível concebê-las agrupadas em três categorias. Assinale-as.

- A) Integrativas, de gestão e educacionais.
- B) Essenciais, de gestão e organizacionais.
- C) Elementares, estratégicas e operacionais.
- D) Essenciais, educacionais e organizacionais.
- E) Fundamentais, comportamentais e educacionais.

42

O otimismo irrealista é uma variável que traduz um dos fatores que contribui para os indivíduos continuarem a emitir comportamentos patogênicos também em contextos organizacionais, o que pode levar ao absentismo. Essa variável trata-se, pois, de uma percepção distorcida de risco e susceptibilidade de que há menos probabilidade de ser acometido de um problema de saúde que outros. Essa variável, um dos conceitos do modelo de cognição social que tem sido referenciado em saúde ocupacional, possui quatro fatores cognitivos determinantes. Assinale a alternativa que se configura como um desses fatores.

- A) Crença em ampla experiência pessoal do problema.
- B) Crença de que o problema é frequente e que não requer atenção.
- C) Crença de que o problema é de difícil prevenção pela ação individual.
- D) Crença de que, se o problema ainda não apareceu não irá aparecer no futuro.
- E) Crença dissociada do recebimento de reforços contingentes ao comportamento.

43

As possibilidades de prevenção e intervenção mais frequentes no âmbito da saúde do trabalhador são aquelas que abarcam as dimensões do estresse, da psicodinâmica do trabalho e da epidemiologia. Os profissionais de gestão de pessoas, portanto, quando constatarem o aumento de afastamentos por problemas de saúde, tendem a priorizar uma dessas dimensões para compreensão e enfrentamento desse quadro organizacional. Assinale a alternativa que apresenta a correta abordagem de leitura e/ou a proposta de estratégia de intervenção diante do referido quadro.

- A) A dimensão epidemiológica, embora eficaz, não é adequada ao quadro apresentado tendo em vista a necessidade de intervenção analítica.
- B) A dimensão do estresse por meio de metodologia qualitativa viabiliza o levantamento de indicadores estressogênicos fundamentais para a intervenção.
- C) A dimensão do estresse neste quadro indicaria somente os desequilíbrios psicológicos, pois a identificação de fatores biológicos do estresse é irrelevante.
- D) A dimensão da psicodinâmica do trabalho viabiliza o estabelecimento do objetivo de compreensão das estratégias utilizadas pelos trabalhadores para se manterem saudáveis no trabalho.
- E) A dimensão da psicodinâmica do trabalho, com o uso de uma metodologia mais flexível, como as entrevistas estruturadas, permite identificar as reais causas do problema apresentado.

44

O processo socializador de uma empresa implica na compreensão de valores, normas e comportamentos fundamentais para a vida em uma organização. Esses aspectos asseguram aos indivíduos e grupos motivação para assumir comportamentos e papéis, correspondendo, assim, às expectativas organizacionais. A respeito desse processo, é possível verificar nuances da imagem e da atividade a serem exercidas na empresa, demonstradas

- A) pelo choque com a realidade da organização mesmo sem influenciar o processo de socialização e, por consequência, desempenho no trabalho.
- B) pelas condutas dos novos empregados, quando entram na organização, adaptando-se à realidade existente, em detrimento de suas expectativas iniciais.
- C) no desencadeamento do processo de socialização adaptativa, que pode levar o candidato a restringir comportamentos e valores para se adequar à nova organização.
- D) na importância da política de seleção quando descrevem e explicam ao candidato detalhes da organização, suas políticas e as características do novo papel organizacional que lhe caberá.
- E) na importância da política e treinamento para influenciar o processo de socialização do novo integrante, levando-o a adaptar-se rapidamente aos valores, normas e condutas da organização.

45

“O termo *Burnout* foi inicialmente utilizado em 1953 em uma publicação de estudo de caso de *Schwartz e Will*, conhecido como ‘*Miss Jones*’. Neste, é descrita a problemática de uma enfermeira psiquiátrica desiludida com o seu trabalho. Em 1960, outra publicação foi realizada por *Graham Greene*, denominada de ‘*A burn out case*’, sendo relatado o caso de um arquiteto que abandonou sua profissão devido a sentimentos de desilusão com a profissão. Os sintomas e sentimentos descritos pelos dois profissionais são os que se conhece hoje como *Burnout*.”

(*Carlotto & Carama, 2008.*)

A atuação profissional frente a essa síndrome requer do profissional o planejamento de um programa de intervenção e prevenção, que deve ter por objetivo

- A) viabilizar a mudança do contexto organizativo, político e técnico das funções ocupacionais.
- B) promover aumento da experiência e da capacidade de tomada de decisões dos trabalhadores.
- C) promover mudança da situação e dos contextos em que se desenvolvem as atividades desenvolvidas.
- D) estabelecer estratégias de aprendizagem para o enfrentamento adaptativo das situações estressantes.
- E) criar novas condições ocupacionais, novas percepções do trabalhador e da forma de enfrentamento do estresse.

46

Entende-se por grupo a união de dois ou mais indivíduos, interdependentes e interativos, que se reúnem visando a obtenção de um determinado objetivo. Nesse sentido, os grupos de trabalhadores de um mesmo segmento que realizam encontros semanais ou mensais, com vistas a discutir e delimitar alternativas de solução para impasses e problemas de trabalho, recebem uma denominação específica. Os referidos grupos são

- A) grupos gerenciais.
- B) equipes de trabalho.
- C) círculos de qualidade.
- D) equipes de solução de problemas.
- E) círculos de desenvolvimento de produtos.

47

A teoria social cognitiva consiste em um dos modelos de cognição social que vem contribuindo significativamente para a compreensão e a atuação em psicologia organizacional, visto que a concepção social cognitiva dos fenômenos tem viabilizado o desenvolvimento de estratégias de gestão inovadoras. Entre os conceitos trabalhados por essa abordagem, destaca-se o de *locus* de controle, o qual contribui, por sua vez, para entendimento de crenças, comportamentos e saúde organizacionais. Considerando esse modelo teórico, assinale a alternativa que melhor explica o referido conceito quando aplicado à saúde organizacional.

- A) Percepção de que um reforço ocorre independente de um comportamento de saúde emitido, sendo atribuído a destino e sorte.
- B) Percepção ou tendência que cada indivíduo possui para desconsiderar os acontecimentos controláveis por eles ou não no contexto de trabalho.
- C) Percepção associada aos reforços motivacionais implementados pela organização, levando a compreensão de que a saúde é um atributo condicionado à gestão da organização.
- D) Percepção associada ao recebimento de reforços contingentes ao comportamento de saúde e segurança no trabalho, levando a compreensão de que o estado de saúde é autocontrolável.
- E) Percepção ou tendência que cada indivíduo possui para considerar os acontecimentos de trabalho controláveis por eles ou não, a qual se associa à mudança de comportamento e à comunicação organizacional.

48

“Um peixe, se consciência tivesse, provavelmente não se daria conta de que vive permanentemente na água. Nós raramente tomamos consciência de que vivemos imersos em uma grande camada de oxigênio. Do mesmo modo, quase nunca percebemos que vivemos em contato direto com grupos. Somente quando o peixe é retirado da água, quando sofremos alguma privação de oxigênio, quando nos afastamos ou perdemos um grupo importante para nós é que sentimos o quanto estávamos envolvidos por esse meio ambiente (...).”

(Zanelli, Borges-Andrade, & Bastos, 2014.)

Considerando o fragmento de textos e os grupos e equipes de trabalho, assinale a alternativa que explica essa distinção.

- A) No grupo de trabalho, o desempenho das pessoas deixa de ser um problema particular para ser uma questão coletiva, com metas compartilhadas.
- B) Nas equipes de trabalho, embora haja interesse na efetivação da tarefa, os indivíduos relacionam-se pela emoção, valorizando a amizade e o apoio mútuo.
- C) Nos grupos de trabalho, predomina o esforço mais individualizado, significando que o trabalho de um só tem mais sentido quando comparado ao esforço coletivo.
- D) Nas equipes de trabalho, inexistente sinergia positiva capaz de criar um nível geral de desempenho maior do que a soma dos insumos; há uma soma das contribuições individuais.
- E) Na equipe de trabalho, a interação ocorre principalmente visando partilhar informação e tomar decisões que ajudem cada membro no desempenho de sua função na área de sob sua responsabilidade.

49

A expressão qualidade de vida no trabalho (QVT) é saliente no âmbito dos estudos do comportamento organizacional, sobretudo como indicador da qualidade geral da experiência humana no local de trabalho. Ademais, transcreve uma forma especial de pensar a respeito das pessoas, do trabalho que desempenham e das organizações nas quais suas carreiras são realizadas. Considerando o referido indicador, por que é possível afirmar que o comportamento organizacional é essencial no ambiente de trabalho nos dias atuais?

- A) O comportamento organizacional é o resultado humano das organizações que agregam indivíduos e grupos para executarem sua força de trabalho.
- B) A gestão da qualidade total requer um comprometimento total com alta qualidade e foco no consumidor, em detrimento do aperfeiçoamento contínuo.
- C) As dramáticas mudanças nas organizações atuais envolvem preocupação renovada exclusivamente com o alto desempenho devido à tamanha competitividade.
- D) Espera-se que os gerentes do atual ambiente de trabalho ajam, simultaneamente, como treinadores e facilitadores, e como tradicionais chefes e controladores do passado.
- E) O respeito por diferenças é um tema-chave nas organizações, cujas forças de trabalho são crescentemente diversas em termos de sexo, raça, etnia, idade e capacidade física.

50

A atual gestão de pessoas demanda ações e estratégias que atendam e supram as necessidades do ambiente dinâmico e competitivo das organizações, as quais estão cada vez mais exigentes, mutáveis e até incertas. Esse contexto exerce impacto direto nas pessoas que constituem uma determinada empresa, o que requer empenho, apoio e suporte dos gestores e líderes. Considerando a realidade da moderna gestão de pessoas, para que o setor de “RH” se configure adequadamente à realidade de uma organização dinâmica e competitiva, é importante que gestores e líderes

- A) tenham clarificados os papéis e funções do “RH” na administração de estratégias, de infraestrutura, da contribuição e colaboração e da transformação para a mudança.
- B) tenham esclarecidas as funções do “RH” na administração e execução de estratégias, na viabilização dos objetivos e nos ajustes de tais estratégias para o diagnóstico de forças e fraquezas da organização.
- C) esclareçam o processo e o tipo de infraestrutura da organização, com vistas à eficiência, à redução de custos e ao aumento de valor, reengenhando os processos em serviços comuns para a melhoria contínua.
- D) esclareçam os processos em que haja contribuição dos funcionários, incentivando o aumento do envolvimento e da capacidade dos mesmos, por meio da interlocução e provimento de recursos aos funcionários.
- E) tenham clarificados os papéis dos processos de administração da transformação para a mudança, visando à renovação e à capacidade de continuar a mudança e para identificar soluções para os problemas.

51

A aprendizagem é uma variável que pode ser compreendida como um processo psicológico fundamental para a sobrevivência de indivíduos no curso do desenvolvimento. Entretanto, a ausência dessa variável implica em prejuízos sociais para organizações que necessitam treinar seus membros para a resolução de desafios e com vistas a progredir no trabalho. No contexto das organizações, portanto, a aprendizagem possibilita aquisição, retenção, generalização e transferência de conhecimentos e aplicações de atividades. O processo de transferência no nível individual pode ser lateral ou horizontal e vertical. A transferência vertical é aquela que

- A) possibilita a generalização de conhecimento para uma gama de situações com o mesmo grau de complexidade.
- B) possibilita ao indivíduo a aprendizagem de competências mais complexas a partir de conhecimentos mais simples.
- C) permite que o aprendiz exiba desempenhos adquiridos de forma direta, mas que são semelhantes àqueles adquiridos indiretamente.
- D) permite que o aprendiz exiba desempenhos adquiridos indiretamente, mas que são semelhantes àqueles adquiridos de forma direta.
- E) possibilita ao indivíduo a aprendizagem de competências de forma discriminatória, partindo de conhecimento ora mais complexo, ora mais simples.

52

A aprendizagem formal em um contexto organizacional está associada ao papel central que as atividades de TD&E implementam nas organizações de trabalho. O modelo da aprendizagem formal sugere que um processo de análise de demandas deve possibilitar a determinação de um projeto e o conteúdo das atividades, com base nas necessidades organizacionais e na delimitação das mudanças esperadas por parte dos membros dessa organização, as quais possuem significativos efeitos, ainda que, em tempos diferentes. Analise as proposições.

- I. As reações dos membros ou a satisfação que possuem com as atividades organizacionais são influenciadas principalmente por suas características individuais.
- II. A percepção de autoeficácia, a aprendizagem cognitiva e o desempenho durante as atividades de TD&E são influenciados pelas características de tais atividades e pelas características organizacionais.
- III. Os aspectos do ambiente técnico-organizacional podem ser deliberadamente estruturados para promoção de aprendizagem, na medida em que, no médio e longo prazos, o efeito de tal aprendizagem se dá em relação à transferência lateral no nível individual e aos resultados alcançados no nível organizacional.

Os efeitos significativos das atividades de TD&E adotadas por uma organização são observados na opção:

- A) II e III, por evidenciarem os efeitos de todo o processo de aprendizagem organizacional.
- B) I e II, por explicitarem efeitos de aprendizagem tanto individuais quanto da organização.
- C) II e III, embora III sinalize um dos efeitos sem caracterizá-lo em um tipo de aprendizagem.
- D) I e III, por explicitarem efeitos de mudança oriundos do processo de aprendizagem formal.
- E) I, II e III por se tratarem dos três efeitos esperados no contexto organizacional de mudanças.

53

O modelo do treinamento, desenvolvimento em educação continuada que tem sido bastante adotado como estratégia de gestão de pessoas (GP) nas organizações de trabalho, o qual requer, por parte do profissional da GP, conhecimentos acerca do processo de como os indivíduos adquirem e constroem conhecimento. Esse processo envolve diferentes variáveis, tais como as metacognições. Estas consistem em habilidades intelectuais de automonitoramento mais específicas que estratégias cognitivas, por permitirem autoquestionamento quanto ao aprendizado em uma dada situação e por envolverem domínios de conhecimentos específicos, inclusive o de monitorar o que deve ou não aprender efetivamente. A variável metacognição e suas respectivas características de autorregulação automonitoramento foi estudada também por *Bandura* (1986). Considerando essa informação, analise as afirmativas sobre a autorregulação, marque **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.

- () O aprendiz é capaz de se engajar na observação de seu próprio desempenho, considerando aspectos como originalidade, quantidade e qualidade.
- () Em sequência à observação, o indivíduo julga seu desempenho por meio do uso de padrões construídos ou adotados com a observação de modelos.
- () A adoção de padrões ou modelos muito baixos não interferem no desempenho do indivíduo e não propiciam mediocridade, falta de realismo, depressão ou sentimento de desamparo no desenvolvimento organizacional.
- () O aprendiz é capaz de recompensar ou punir o próprio desempenho, em vez de deixar-se ser avaliado pelo ambiente externo.
- () A autodeterminação de consequências leva a desempenhos de melhor nível, quando comparada às consequências oriundas do ambiente externo do aprendiz.

A sequência está correta em

- A) F, F, F, V, V. B) V, V, F, F, V. C) F, F, V, F, F. D) V, V, F, V, V. E) F, V, F, V, F.

54

A avaliação de desempenho reúne diferentes métodos no que se refere aos processos de gestão e desenvolvimento de pessoas, de carreiras e desempenhos organizacionais. Devido a essas características, a avaliação de desenvolvimento pode ser denominada também como integradora das práticas de gestão de recursos humanos (GRH) ou de pessoas (GP). Considerando esse contexto, relacione adequadamente as colunas acerca dos processos da avaliação de desempenho integradora na GRH/GP.

- 1. Provisão. () Indica se as pessoas estão bem integradas em seus cargos e salários.
- 2. Aplicação. () Indica o desempenho e os resultados alcançados.
- 3. Manutenção. () Proporciona retroação às pessoas a respeito de seu desempenho e potencialidades.
- 4. Desenvolvimento. () Monitora e localiza as pessoas com características adequadas para os negócios da empresa.
- 5. Monitoração. () Indica os pontos fortes e fracos, as potencialidades a serem ampliadas e as fragilidades a serem corrigidas.

A sequência está correta em

- A) 5, 3, 2, 4, 1. B) 5, 2, 4, 1, 3. C) 2, 1, 3, 5, 4. D) 3, 2, 1, 4, 5. E) 2, 3, 5, 1, 4.

55

As teorias que orientam e/ou descrevem aspectos da psicologia do trabalho e organizações evidenciam a existência de diferentes tipos de liderança no contexto organizacional e, com isso, diferentes leituras ou abordagens que possibilitam alternativas ao processo de gestão estratégica. A respeito das abordagens sobre lideranças centradas na situação ou contexto, assinale a alternativa correta.

- A) Saliendam a importância, o exercício moral do poder, da assertividade pró-social, autoconfiança e necessidade de exercer influência social.
- B) Priorizam, respectivamente, tarefa e relacionamento e equivalência de condutas entre líderes e liderados visando maturidade organizacional.
- C) Transformam o liderado por meio da promoção e elevação do nível de consciência sobre a importância dos resultados e da forma de alcançá-los.
- D) Destacam a importância de identificar os interesses pessoais dos liderados, objetivando estabelecer trocas em níveis econômicos, políticos e psicológicos.
- E) Enfatizam as condutas dos líderes que visam identificar os tipos de respostas e comportamentos que podem tanto motivar, quanto desmotivar ou propiciar insatisfação.

56

A gestão de pessoas tem sido discutida de forma evidente no cenário organizacional. Essa discussão salienta o surgimento da gestão por competências, a qual auxilia gestores na busca constante por melhores resultados no mapeamento dos conhecimentos agregados na organização, na identificação das competências individuais e organizacionais, além de medir a necessidade de mudanças, de treinamentos e remanejamentos, visando o crescimento organizacional. A respeito da gestão por competências no que concerne às competências individuais, é correto afirmar que

- A) representa um conjunto de habilidades que possibilitam às empresas entregar benefícios e resultados aos seus clientes.
- B) consiste em um conjunto de habilidades que uma empresa possui de seus indivíduos e os mostra de forma integrada em sua atuação.
- C) consiste em um arcabouço de impactos e similitudes que afetam de forma gradual a performance da organização e isso contribui para o alcance de resultados.
- D) decorre dos processos internos de atividades, das perspectivas dos clientes, dos desafios e periculosidade do seguimento de mercado em que a organização se encontra.
- E) representa um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que cada empregado possui, servindo-se de referencial para a construção de seu desenvolvimento junto à empresa.

57

No âmbito das teorias motivacionais é possível destacar a teoria de *McGregor*, que propôs duas perspectivas de compreensão do indivíduo no contexto organizacional: uma negativa, chamada de Teoria X, e outra positiva, chamada de Teoria Y. Essas teorias motivacionais são fundamentais para os processos de aprendizagem e de gestão estratégica de pessoas. Em relação aos pressupostos da Teoria X e Y e no que diz respeito ao comportamento humano nas organizações, é correto afirmar que

- A) a Teoria X admite que as pessoas têm motivação básica e potencial de desenvolvimento, têm capacidade de assumir responsabilidades, dedicação, capacidade de autodireção, autocontrole, amplo potencial de criação e imaginação.
- B) a Teoria Y admite que as pessoas têm motivação básica e potencial de desenvolvimento, mas são desprovidas da capacidade de assumir responsabilidades, dedicação, capacidade de autodireção, autocontrole, amplo potencial de criação e imaginação.
- C) a Teoria Y propõe que motivos dos indivíduos se diferem em prioridade e força relativa, sendo que as necessidades mais prementes (tais como fome e sede), devem ser satisfeitas antes de o indivíduo voltar sua atenção para necessidades superiores ou mais significativas.
- D) a Teoria Y supõe que a maioria das pessoas são indolentes e preguiçosas, não têm ambição, não gostam de assumir responsabilidades, preferem ser dirigidas e controladas, tendo objetivos opostos ao da empresa, não gostando de assumir riscos, tendo somente motivação econômica, sendo incapazes de autocontrole e autodisciplina.
- E) a Teoria X supõe que a maioria das pessoas são indolentes e preguiçosas, não têm ambição, não gostam de assumir responsabilidades, preferem ser dirigidas e controladas, tendo objetivos opostos ao da empresa, não gostando de assumir riscos, tendo somente motivação econômica, sendo incapazes de autocontrole e autodisciplina.

58

Sobre a cultura e o clima organizacional, ferramentas basais para o plano de desenvolvimento estratégico de uma organização, marque V para as afirmativas verdadeiras e F para as falsas.

- () A cultura organizacional influencia a conduta e o desempenho dos membros da organização, pois estabelece os padrões comportamentais característicos, aceitos e estabelecidos na organização.
- () O clima organizacional é constituído pelo julgamento feito pelos membros da organização em relação às práticas e políticas de gestão dos recursos humanos.
- () O efeito da cultura organizacional sobre o desempenho dos indivíduos no trabalho tem sido reiteradamente identificado. Dessa forma, infere-se que a cultura constitui o principal preditor de desempenho.
- () Estudos referentes ao efeito da cultura no comportamento e no desempenho dos indivíduos explicam os motivos pelos quais determinados incentivos financeiros possuem efeito somente em determinados grupos.
- () Com o avanço das pesquisas realizadas tem-se conseguido estabelecer definitivamente quais elementos constitutivos compõem o clima da organização e que, portanto, devem ser abordados quando o objetivo é a realização de um diagnóstico organizacional.

A) V, F, F, V, F.

B) F, V, F, V, V.

C) V, V, F, F, V.

D) F, F, V, F, F.

E) V, V, F, V, V.

59

A qualidade de vida no trabalho (QVT) pode ser compreendida como sendo o grau com o qual os membros de uma determinada organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais, por meio de suas atividades na organização, o que tende a assegurar a prevenção da saúde dos trabalhadores. Nesse sentido, a QVT envolve não somente os aspectos intrínsecos do cargo, como todos os aspectos extrínsecos e contextuais à organização. Considerando essas informações, assinale a alternativa que apresenta os principais fatores determinantes da QVT.

- A) Criatividade, expressão pessoal, educação/conscientização, orientação para as pessoas e salários com equidade interna e externa.
- B) Competência gerencial, identificação com a empresa, assistência aos funcionários, assistência familiar, criatividade e expressão pessoal.
- C) Apoio emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento, gerenciamento por modelos, identidade com a tarefa e identificação com a empresa.
- D) Apoio emocional, orientação técnica, igualdade de tratamento, preocupação assistencial, oportunidade efetiva de participação e responsabilidade comunitária.
- E) Competência gerencial, identificação com a empresa, preocupação assistencial, oportunidade efetiva de participação, visão humanista e equidade salarial.

60

“A área de RH envolve as atividades de suprimento dos recursos humanos necessárias à organização: recrutamento e seleção de pessoa; sua aplicação em postos de trabalho: descrição e análise de cargos e avaliação do desempenho; sua manutenção dentro de um espírito construtivo e salutar: remuneração dentro de padrões objetivos, equitativos e motivadores; e, por fim, planos de benefícios sociais destinados a suprir uma cadeia de serviços e amenidades de infra-estrutura.”

(Chiavenatto, 2009, p. 334.)

De acordo com o fragmento anterior, analise as afirmativas, marque **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.

- () A eficiência e a eficácia organizacional são asseguradas somente se articuladas, aplicadas e mantidas as atitudes e competências peculiares a todo o contexto da organização.
- () A segurança do trabalho refere-se ao conjunto de normas e procedimentos que visam a proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.
- () A segurança do trabalho envolve o estudo e controle das condições de trabalho, que são as variáveis da situação que influenciam o comportamento humano.
- () A higiene do trabalho relaciona-se com o diagnóstico e com a prevenção de doenças ocupacionais a partir do estudo e controle de duas variáveis: o homem e o seu ambiente de trabalho.
- () Um plano de higiene do trabalho deve caracterizar-se por organização, serviços e exames médicos adequados, prevenção de riscos à saúde e serviços alternativos, tais como programas de informações.

A sequência está correta em

- A) F, V, V, F, F.
- B) V, F, F, V, V.
- C) F, F, V, V, F.
- D) V, F, V, F, V.
- E) F, V, F, V, F.

PROVA DISCURSIVA**ORIENTAÇÕES GERAIS**

- A Prova Discursiva é de caráter eliminatório e classificatório, constituída de 02 (duas) questões.
- Para a Prova Discursiva, o candidato deverá formular dois textos com extensão máxima de 30 (trinta) linhas.
- A Prova Discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, não sendo permitida a interferência e/ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato pessoa com deficiência, se a deficiência impossibilitar a redação pelo próprio candidato e de candidato a quem tenha sido deferido o atendimento especial. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal do IDECAN devidamente treinado, para o qual deverá ditar o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de pontuação.
- O candidato receberá nota zero na Prova Discursiva em casos de fuga ao tema, de não haver texto ou de identificação em local indevido.
- Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado e/ou que ultrapassar a extensão máxima permitida.
- Cada questão valerá 15 pontos, totalizando 30 pontos.

Questão 01

“A década de 1950 é o marco histórico de emergência da ciência cognitiva. Esta ciência configura-se como um campo interdisciplinar, com interesses múltiplos e convergentes da epistemologia, das neurociências, da inteligência artificial, da psicologia, antropologia e linguística, os quais são direcionados para o estudo dos sistemas inteligentes. Além desses seguimentos do conhecimento acadêmico e científico, destaca-se o tecnológico (inteligência artificial), que tem permitido, simultaneamente, conceber e testar os modelos que têm por finalidade representar o funcionamento da mente. Conforme os referidos estudos foram avançando ao longo da segunda metade do século XX, as contribuições da ciência cognitiva foram identificadas por meio da caracterização de variáveis e contextos que não os de laboratório, tais como família, salas de aula e ambientes de trabalho. Isso demonstrou que a atividade cognitiva é social, envolvendo um caráter moral, constituído por normas, regras, papéis e expectativas; reguladora de todas as atividades que fazemos em âmbito público, passando a ser denominada, portanto, por cognição social. A partir dessa compreensão é inaugurada a abordagem cognitivista dos processos organizacionais, a qual divide-se em cognição e processos micro-organizacionais e cognição e processos macro-organizacionais.”

(Zanelli, J.C., Borges-Andrade, J.E., & Bastos, A.V.B. (2014). Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, p. 203-243.)

Considerando a abordagem cognitivista dos processos macro-organizacionais, apresente a definição da variável *sensemaking* com suas respectivas propriedades, explicando de que forma tal variável relaciona-se com a gestão estratégica de pessoas.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	

11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

Questão 02

Embora o estudo das emoções e da afetividade no trabalho seja relativamente recente, é possível identificar na literatura alguns critérios que distribuem teorias sobre as emoções. A teoria das emoções básicas divide-se em universais e específicas; a da avaliação cognitiva destaca a universalidade dos processos de avaliação das emoções; a perspectiva do construcionismo psicológico salienta a experiência pessoal na manifestação emocional; e, por fim, a abordagem do construcionismo social ressalta as emoções específicas de um contexto e a aprendizagem observacional. Nesse sentido, como afirmam Zanelli, Borges-Andrade e Bastos, (2014, p. 293), “o reconhecimento das emoções como um fenômeno inerente à vida humana é fundamental na compreensão do comportamento em contextos sociais torna extremamente útil sua abordagem para compreender as relações que têm curso nas organizações de trabalho”. Ademais, tendo isso em vista, é necessário reconhecer também os estudos das emoções no trabalho com base em níveis de expressão e influência mútua, que são: (1) foco nas variáveis individuais; (2) interações; (3) grupos; e (4) as organizações.

A respeito dos níveis de expressão e influência mútua, destacados pelos estudos das emoções no trabalho, analise o diagrama relacionando-o aos comportamentos e competências em liderança.



Nível de análise grupal – foco nas relações dentro do grupo e no grupo.

(Zanelli, J.C., Borges-Andrade, J.E., & Bastos, A.V.B. (2014). Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, p. 297.)

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	

13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

INSTRUÇÕES

1. Material a ser utilizado: caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular desligado e devidamente identificado.
2. Não é permitido, durante a realização das provas, a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação. Também não será permitido que as marcações na folha de respostas sejam feitas por outras pessoas, salvo em caso de candidato que tenha solicitado atendimento especial para esse fim. Nesse caso, se necessário, o candidato será acompanhado por fiscal do IDECAN devidamente treinado.
3. Especificamente, não é permitido que o candidato ingresse na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, pendrive, receptor, gravador, máquina de calcular, câmera fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha.
4. Durante a prova, o candidato não deve levantar-se, comunicar-se com outros candidatos e fumar.
5. A duração da prova é de 04 (quatro) horas para o cargo de nível médio e 05 (cinco) horas para os cargos de nível superior, já incluindo o tempo destinado à entrega do Caderno de Provas e à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior).
6. Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao sanitário, devendo no percurso permanecer absolutamente calado, podendo antes e depois da entrada sofrer revista através de detector de metais. Ao sair da sala no término da prova, o candidato não poderá utilizar o sanitário. Caso ocorra uma emergência, o fiscal deverá ser comunicado.
7. O Caderno de Provas consta de 60 (sessenta) questões de múltipla escolha e 02 (duas) questões discursivas (somente para os cargos de nível superior). Leia-o atentamente.
8. **As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 05 (cinco) opções (A a E) e uma única resposta correta.**
9. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior) que lhe foram fornecidos estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto, ou tenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao fiscal.
10. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
11. O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas no decurso dos últimos trinta minutos anteriores ao horário determinado para o término das provas.
12. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão sair juntos. Caso o candidato insista em sair do local de aplicação das provas, deverá assinar um termo desistindo do Concurso Público e, caso se negue, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal da sala e pelo Coordenador da Unidade.

RESULTADOS E RECURSOS

- As provas aplicadas, assim como os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, a partir das 14h00min (horário oficial de Brasília/DF), da data provável de 2 de fevereiro de 2015.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 02 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente à divulgação.
- Para recorrer contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, o candidato deverá utilizar o Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, e seguir as instruções ali contidas.