

026 – PSICÓLOGO JR**INSTRUÇÕES**

1. Confira, abaixo, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.
2. Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. Antes de iniciar a resolução das questões, confira a numeração de todas as páginas.
3. Esta prova é constituída de 30 questões objetivas e de 05 questões discursivas.
4. Nesta prova, as questões objetivas são de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na seqüência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
5. A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
6. Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome impresso nele corresponde ao seu. Caso haja qualquer irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
7. O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
8. As questões discursivas deverão ser resolvidas no caderno de prova e transcritas na folha de versão definitiva, que será distribuída pelo aplicador de prova no momento oportuno.
9. As respostas das questões discursivas devem ser transcritas **NA ÍNTEGRA** para a folha de versão definitiva.
Apenas serão consideradas para correção as respostas que constem na folha de versão definitiva.
10. Não serão permitidas consultas, empréstimos e comunicação entre os candidatos, tampouco o uso de livros, apontamentos e equipamentos eletrônicos ou não, inclusive relógio. O não-cumprimento dessas exigências implicará a eliminação do candidato.
11. Os aparelhos celulares deverão ser desligados e colocados **OBRIGATORIAMENTE** no saco plástico. Caso essa exigência seja descumprida, o candidato será excluído do concurso.
12. O tempo de resolução das questões, incluindo o tempo para preenchimento do cartão-resposta e a transcrição para a folha de versão definitiva, é de 4 horas.
13. Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o caderno de prova, o cartão-resposta, a folha de versão definitiva e a ficha de identificação.
14. Se desejar, anote as respostas no quadro abaixo, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

Conhecimento
Específico

Discursiva

DURAÇÃO DESTA PROVA: 5 horas

NÚMERO DE INSCRIÇÃO

TURMA

NOME DO CANDIDATO

ASSINATURA DO CANDIDATO

RESPOSTAS

01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -

CONHECIMENTO ESPECÍFICO

01 - Segundo o que dispões o § 1º, art. 13 da Lei nº 4119/62, os testes de avaliação ou mensuração de características psicológicas são de uso privativo do psicólogo. Em decorrência disso, assinale a alternativa correta.

- a) O autor de um teste psicológico tem de ser psicólogo.
- b) As informações contidas nos manuais é que definem se um teste é psicológico.
- *c) Os testes psicológicos são procedimentos sistemáticos de observação e registro de amostras do comportamento.
- d) Os testes psicológicos podem ser comercializados livremente, pois a responsabilidade da aplicação é de quem os adquire.
- e) Os resultados estatísticos das pesquisas com um teste indicam se ele é um teste psicológico.

02 - Sobre os testes psicológicos, considere as seguintes afirmativas:

1. Os requisitos mínimos dos testes psicológicos estão previstos na Resolução CFP nº 002/2003.
2. No caso de testes projetivos, deve-se explicar o embasamento teórico e justificar a lógica do procedimento de interpretação utilizado.
3. Estudos estatísticos de correlação, por si sós, validam um teste psicológico.
4. A apresentação de evidências empíricas de validade e precisão das interpretações propostas para os escores dos testes, justificando os procedimentos específicos adotados na investigação, é requisito mínimo para um teste psicológico.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- b) Somente a afirmativa 3 verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- *d) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

03 - Relativamente à classificação dos testes de personalidade, numere a coluna da direita, associando os testes com a respectiva tipologia.

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| 1. Teste Expressivo. | () Teste de Zulliger. |
| 2. Teste Projetivo. | () PMK. |
| 3. Teste de Aptidão Específica. | () AC. |
| | () Palográfico. |
| | () AC 15. |
| | () WAIS III. |

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 1 – 2 – 1 – 3.
- *b) 2 – 1 – 3 – 1 – 3 – 3.
- c) 2 – 3 – 2 – 3 – 2 – 1.
- d) 1 – 1 – 1 – 3 – 1 – 2.
- e) 3 – 3 – 2 – 1 – 2 – 1.

04 - A respeito dos testes gráficos expressivos, identifique as afirmativas abaixo como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O estudo do comportamento expressivo permite uma compreensão da estrutura e função do organismo, bem como a unidade e consistência da personalidade.
- () Estudos mostram que existe congruência entre o comportamento expressivo e as atitudes, traços, valores e outras disposições da personalidade.
- () A grafologia é uma avaliação expressiva da personalidade, autorizada pelo CFP.
- () O treino em testes expressivos é uma adaptação do examinando à tarefa.
- () Um teste gráfico expressivo é suficiente para avaliar a personalidade.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – V – F.
- *b) V – V – F – V – F.
- c) F – F – V – F – V.
- d) V – V – F – F – V.
- e) F – V – F – V – F.

05 - Acerca dos testes palográficos que se destinam a traçar um perfil da personalidade através de análises das características gráficas, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|-------------------------------|-----|---|
| 1. Simbolismo do espaço. | () | Simboliza o encaminhamento para um fim com um caminho a percorrer. |
| 2. Inclinação. | () | Ligada ao simbolismo do espaço: esquerda e superior relacionam-se à atitude consciente e reflexiva. |
| 3. Margens. | () | Corresponde à maneira como o indivíduo reage às pressões do ambiente. |
| 4. Distância entre as linhas. | () | O movimento é uma função das relações entre o indivíduo e o seu mundo. |
| 5. Direção das linhas. | () | Dependendo da tendência do traço, significa um predomínio do sentimento sobre a razão. |
| 6. Tamanho. | () | Ligada ao relacionamento interpessoal. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 2 – 5 – 4 – 1 – 6.
 b) 5 – 6 – 3 – 2 – 1 – 4.
 c) 2 – 1 – 4 – 5 – 3 – 6.
 *d) 5 – 3 – 6 – 1 – 2 – 4.
 e) 4 – 5 – 1 – 2 – 6 – 3.

06 - Sobre os testes palográficos, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|------------------------------|-----|--|
| 1. Distância entre os palos. | () | Refere-se ao funcionamento instintivo e biológico. |
| 2. Pressão. | () | É indicativo de estabilidade emocional, constância, perseverança na conduta e no trabalho. |
| 3. Organização. | () | Indica o grau de controle das tendências e dos processos mentais. |
| 4. Velocidade. | () | Indica o grau de anseio de obter um fim. |
| 5. Ritmo. | () | Indica agressividade, intransigência, autoritarismo. |
| 6. Arpão ou gancho. | () | Indica produtividade e ritmo individual de trabalho. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- *a) 2 – 5 – 3 – 1 – 6 – 4.
 b) 1 – 2 – 3 – 6 – 4 – 5.
 c) 4 – 3 – 1 – 2 – 5 – 6.
 d) 3 – 5 – 6 – 4 – 1 – 2.
 e) 5 – 4 – 6 – 3 – 2 – 1.

07 - Sobre o Teste de Atenção Concentrada (AC), identifique as afirmativas como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () É um teste fundamental nos processos seletivos para operadores de máquinas, motoristas e conferentes.
 () A precisão do Teste AC foi obtida pelo método estatístico teste-reteste.
 () Nos estudos estatísticos não houve correlação no procedimento de validade simultânea do AC.
 () As tabelas do AC consideram sexo e escolaridade em seus resultados.
 () O AC não tem tabelas específicas.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) F – F – V – V – V.
 b) V – F – V – F – F.
 *c) V – V – F – V – F.
 d) F – V – V – F – V.
 e) F – V – F – F – V.

08 - O autor do Teste de Atenção Concentrada AC-15, Efraim Rojas Bocalandro, elaborou esse instrumento para avaliar a capacidade do examinando de manter a atenção concentrada durante um período mais longo de tempo. Sobre o AC-15 é correto afirmar:

- a) A consistência do rendimento no teste não é alterada pela fadiga, pela resistência à monotonia e pelo interesse por esse tipo de trabalho.
 *b) A consistência do trabalho é avaliada pela comparação entre o rendimento nos últimos cinco minutos com o dos primeiros, verificando se o examinando aumentou sua produção no transcórre da prova.
 c) É um teste que deve ser aplicado coletivamente.
 d) A utilização do AC é preferencialmente para a área clínica.
 e) Os estudos de correlação entre as três partes do teste indicam baixo grau de consistência.

09 - A Escala de Inteligência Wechsler para Adultos (WAIS III) oferece a oportunidade de se obterem medidas para as seguintes escalas e índices fatoriais:

- a) Atenção concentrada, habilidade manual e habilidade digital.
- *b) QI Verbal, QI de Execução e QI Total.
- c) Controle emocional, de agressividade e de impulsividade.
- d) Introversão, extroversão e relacionamento interpessoal.
- e) Memória verbal, memória auditiva e memória visual.

10 - A atenção é uma seleção ativa de alguns estímulos ou aspectos de uma experiência em detrimento de outros. Trata-se, portanto, da capacidade para selecionar e manter o controle sobre a entrada de informações externas e o processamento de informações internas necessárias em um dado momento. Acerca do assunto, assinale a alternativa correta.

- *a) Essa capacidade seletiva é fundamental para a manutenção da atividade mental.
- b) Fatores internos e externos não interferem na capacidade de atenção.
- c) A capacidade de atenção reduzida não compromete a aprendizagem.
- d) O interesse, a motivação e a necessidade de aprendizagem não interferem na capacidade de atenção do indivíduo.
- e) É possível manter a atenção focada, ao mesmo tempo, em muitos estímulos, sem prejuízo de nenhum deles.

11 - A avaliação psicológica é um requisito de grande importância para a regulamentação da profissão do vigilante e do motorista. Sobre esse assunto, identifique as afirmativas abaixo como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () A bateria de testes psicológicos para avaliação de vigilantes deve atender as áreas de personalidade, nível intelectual, condição emocional e habilidades sociais.
- () O Conselho Federal de Psicologia e o Contran são competentes para baixar normatização sobre a avaliação psicológica para motoristas.
- () A validade de uma avaliação psicológica para motoristas e vigilantes é determinada por instrumentos legais, sendo de um ano para vigilantes e de três anos para motoristas em geral.
- () Os candidatos ao cargo de vigilante que fizerem o curso determinado em lei são dispensados de fazer a avaliação psicológica.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) F – F – V – V.
- b) V – F – V – F.
- c) V – V – F – V.
- d) F – V – V – F.
- *e) V – V – F – F.

12 - Sobre laudos de avaliação psicológica, assinale a alternativa correta.

- a) Frases feitas, expressões dogmáticas e terminativas devem ser utilizadas no laudo psicológico.
- b) O laudo psicológico pode ser realizado por outros profissionais da saúde.
- c) Os testes são micro-situações e constituem amostras que não possibilitam a realização de um laudo.
- *d) O relato de um conjunto de exames pode resultar em um laudo, com diagnóstico e prognóstico.
- e) Quanto mais rebuscada a linguagem utilizada no laudo, mais consistente ele será.

13 - Sobre relatórios ou laudos psicológicos, realizados para fins de seleção e avaliação de candidatos ou colaboradores, identifique as afirmativas abaixo como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O examinando pode ter conhecimento do resultado dos exames, por meio de um relatório ou entrevista pessoal.
- () O relatório é sigiloso e privativo do profissional, devendo ser escrito em linguagem técnica e acessível apenas a especialistas.
- () Não é necessário relatório escrito, sendo suficientes apenas os dados registrados pelo psicólogo.
- () Pode ser feita a redação de dois laudos: um em linguagem técnica, de acesso restrito, e outro em linguagem comum, cujo acesso pode ser dado ao examinando.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – V.
- b) V – V – F – V.
- c) F – F – V – F.
- d) V – V – F – F.
- *e) V – F – F – V.

14 - Para melhorar os processos seletivos, novas metodologias de avaliação do comportamento e da experiência estão sendo introduzidas nas entrevistas. Acerca desse tema, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F).

1. A experiência técnica avaliada na entrevista garante a seleção de colaboradores adequados.
2. A entrevista de seleção tem por objetivo avaliar o passado para prever o futuro, podendo ser utilizadas diferentes metodologias.
3. A técnica considerada mais eficaz para avaliar a experiência é fazer perguntas diretas sobre o passado do candidato.
4. Um comportamento pode ser avaliado com mais clareza através da narração de um fato vivenciado.
5. A observação do entrevistado durante a entrevista é tão importante quanto os dados obtidos.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – V – F.
- *b) F – V – F – V – V.
- c) F – F – V – F – V.
- d) V – V – F – F – V.
- e) V – F – F – V – V.

15 - Sobre a entrevista comportamental com foco em competências, assinale a alternativa correta.

- a) É uma metodologia específica que não diminui a subjetividade.
- b) É uma técnica que não precisa considerar o perfil da posição a ser ocupada.
- c) É baseada principalmente na percepção do entrevistador sobre o entrevistado.
- *d) É uma técnica de seleção personalizada, planejada, estruturada e com foco específico.
- e) É uma técnica complementar aos testes psicológicos.

16 - Um processo de avaliação de desempenho pode ser feito por diferentes tipos: Auto-Avaliação, Avaliação do Superior, avaliação conjunta e Avaliação de Múltiplas Fontes. A Avaliação de Desempenho com Foco em Competências pressupõe que as competências técnicas e comportamentais necessárias ao desempenho da função estejam mapeadas de acordo com os pilares das competências: conhecimento, habilidade e atitude.

A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. Qualquer um dos tipos de avaliação de desempenho pode ser feito com foco em competências.
2. É desnecessário considerar a cultura organizacional para aplicar a Avaliação de Desempenho com Foco em Competências.
3. A metodologia mais indicada para Avaliação de Desempenho com Foco em Competência é a Avaliação de Múltiplas Fontes.
4. Na Avaliação de Desempenho com Foco em Competências o feedback da avaliação é secundário.
5. A empresa deve fazer a Avaliação de Desempenho com Foco em Competência considerando os três pilares da competência.

Assinale a alternativa correta:

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 2 e 4 são verdadeiras.
- *d) Somente as afirmativas 1, 3 e 5 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

17 - O processo de Avaliação de Desempenho (AD) está muito relacionado à observação e ao acompanhamento do comportamento humano e muito mais a uma questão de atitude do que técnica. A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. É de fundamental importância a elaboração do instrumento de avaliação.
2. Em contextos saudáveis, os resultados da AD facilitam as mudanças.
3. A percepção do avaliador a respeito do avaliado não compromete os objetivos da AD.
4. Sensibilizar, conscientizar, orientar tecnicamente e treinar o avaliador pode garantir que se chegue ao objetivo da AD.
5. O avaliado deve ser conscientizado sobre a importância da AD.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- *d) Somente as afirmativas 2, 4 e 5 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

18 - Sobre as diferentes formas de Avaliação de Desempenho aplicadas nas organizações, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | |
|--------------------------------|-----|---|
| 1. Avaliação por objetivos. | () | Avaliação discutida e consensada, possibilitando troca, transparência e objetividade. |
| 2. Avaliação direta. | () | Exige reflexão do avaliado e permite a busca de sugestões e o esclarecimento de pendências. |
| 3. Avaliação conjunta. | () | Busca rever o cumprimento das metas, apreciar o comportamento e avaliar o potencial das pessoas. |
| 4. Auto avaliação. | () | Modelo que garante à organização e aos líderes o acompanhamento e feedback direcionados para as estratégias da empresa e desenvolvimento da equipe. |
| 5. Avaliação 360 graus. | () | Pressupõe que o líder imediato é quem conhece e tem responsabilidade de avaliar o seu subordinado. |
| 6. Avaliação por competências. | () | Envolve vários stakeholders, além de superiores, pares e subordinados. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 5 – 4 – 1 – 6 – 3.
 b) 1 – 4 – 3 – 6 – 5 – 2.
 c) 4 – 1 – 6 – 2 – 3 – 5.
 *d) 3 – 4 – 1 – 6 – 2 – 5.
 e) 5 – 6 – 2 – 3 – 4 – 1.

19 - Sobre o Código de Ética do profissional psicólogo, identifique as afirmativas abaixo como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () Assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente.
 () Em situações que favoreçam o examinando, o psicólogo pode interferir na validade e fidedignidade de instrumentos e técnicas psicológicas.
 () Os dados obtidos pelos psicólogos são sigilosos e não podem ser informados a terceiros, mesmo os decorrentes de contratação para prestação de serviços.
 () É vedado ao psicólogo realizar diagnósticos, divulgar procedimentos ou apresentar resultados de serviços psicológicos em meios de comunicação, de forma a expor pessoas, grupos ou organizações.
 () Nos documentos que embasam as atividades em equipe multiprofissional, o psicólogo registrará apenas as informações necessárias para o cumprimento dos objetivos do trabalho.
 () O psicólogo não divulgará, ensinará, cederá, emprestará ou venderá a leigos instrumentos e técnicas psicológicas que permitam ou facilitem o exercício ilegal da profissão.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – V – F – F.
 b) F – V – F – V – F – V.
 c) V – F – F – V – V – V.
 d) V – V – F – F – V – F.
 e) V – F – F – V – V – V.

(*) – Questão anulada e pontuada a todos os candidatos.

20 - Assinale a alternativa que apresenta a metodologia que consegue evidenciar melhor as informações sobre o clima organizacional.

- a) Pesquisa documental.
 b) Estudo da comunicação interna.
 c) Pesquisa de campo/questionários.
 *d) Entrevistas com colaboradores.
 e) Implementação de políticas de gestão.

21 - O *clima organizacional* é um conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamento, formais e informais, existentes em uma organização. A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

- Dentro de uma organização, existem diferentes climas organizacionais em um mesmo momento, causados pelos mesmos acontecimentos, mas com efeitos diferentes nos diversos públicos internos, gerando sensações positivas para uns e negativas para outros.
- O clima não é influenciado pela maneira como o colaborador interpreta o contexto da empresa.
- O clima é resultante da cultura das organizações e de seus aspectos positivos e negativos (conflitos).
- A pesquisa do clima organizacional é utilizada para identificar e avaliar as atitudes e padrões de comportamento, com vistas a orientar políticas de ação e correção de problemas.
- O clima organizacional, em geral, não retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
 b) Somente a afirmativa 2 é verdadeira.
 *c) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
 d) Somente as afirmativas 2 e 5 são verdadeiras.
 e) As afirmativas 1, 2, 3, 4 e 5 são verdadeiras.

22 - Existem pontos de interseção entre a Gestão Estratégica de RH e a Gestão por Competências. Sendo assim, numere a coluna da direita, que lista objetivos da Gestão por Competência, de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda, que apresenta objetivos da Gestão Estratégica de RH.

- | | |
|--|---|
| 1. Assegurar capacidade para mudança. | () Identificar e aplicar critérios de seleção adequados. |
| 2. Dar feedback freqüente aos colaboradores sobre sua atuação. | () Desenvolver a vantagem competitiva da empresa. |
| 3. Gerir carreiras para compatibilizar projetos de desenvolvimento com o desenvolvimento da organização. | () Desenvolver feedback de 360 graus. |
| 4. Utilizar meios de educação à distância. | () Facilitar o fluxo de pessoas através do negócio e das fronteiras globais. |
| 5. Atrair e contratar talentos. | () Fechar as lacunas (<i>gaps</i>) de habilidades. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- *a) 5 - 1 - 2 - 3 - 4.
 b) 3 - 2 - 4 - 1 - 5.
 c) 5 - 4 - 1 - 2 - 3.
 d) 1 - 3 - 2 - 4 - 5.
 e) 3 - 1 - 5 - 4 - 2.

23 - Cada organização possui um conjunto próprio de competências, determinadas por sua gênese e seu processo de desenvolvimento e concretizadas no seu patrimônio de conhecimentos. Tal patrimônio, por sua vez, estabelece as vantagens competitivas da empresa no contexto em que está inserida. Do outro lado temos as pessoas, com seu conjunto de competências, que pode ou não estar sendo aproveitado pela empresa. Acerca disso, identifique as afirmativas abaixo como verdadeiras(V) ou falsas (F).

- () As competências dos colaboradores garantem benefícios diretos para a organização.
 () Nos processos seletivos, é suficiente conhecer as competências necessárias às funções.
 () A comparação entre as competências organizacionais e as individuais deve nortear os programas de treinamento e desenvolvimento da organização.
 () Na Gestão por Competências, fica mais clara a correlação entre o nível de complexidade das atribuições e responsabilidades e o nível de agregação de valor para o negócio da empresa.
 () Quando implantada uma Gestão por Competências, é possível avaliar melhor a eficiência das ações de desenvolvimento.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V - V - V - V - F.
 *b) F - F - V - V - V.
 c) V - F - F - V - V.
 d) V - V - F - F - F.
 e) F - F - F - V - V.

24 - É por intermédio do processo de aprendizagem que as empresas podem desenvolver as competências essenciais ao seu posicionamento estratégico, pois tal processo está intimamente ligado à gestão do conhecimento nas organizações. Acerca disso, numere a coluna da direita de acordo com a sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Estratégias da organização. | () Refere-se ao conhecimento transmissível em linguagem formal, sistemática. |
| 2. Conhecimento tácito. | () Refere-se à identificação e à gestão do conhecimento. |
| 3. Ativo corporativo. | () Descobre formas pelas quais o processo de aprendizagem organizacional possa ser estimulado. |
| 4. Conhecimento explícito. | () Favorece a inteligência e o alto desempenho da organização na busca de resultados. |
| 5. Educação continuada corporativa. | () Possui uma qualidade pessoal, o que torna sua formalização e comunicação mais difícil. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- *a) 4 - 3 - 1 - 5 - 2.
 b) 3 - 2 - 5 - 1 - 4.
 c) 4 - 1 - 3 - 2 - 5.
 d) 3 - 4 - 2 - 1 - 5.
 e) 2 - 3 - 5 - 1 - 4.

25 - A premissa da entrevista comportamental é a de que o desempenho passado constitui o melhor indicador do desempenho futuro, e esse método tem como principal objetivo investigar a presença ou ausência das competências no comportamento dos candidatos. De acordo com essa perspectiva, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. Comportamento. | () Conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que predeterminam o êxito no trabalho e conferem ao indivíduo diferencial competitivo. |
| 2. Perfil de Competências. | () Conhecimento e habilidade para funções específicas. |
| 3. Competência. | () Atitude relativa às atribuições a serem desempenhadas. |
| 4. Competência Técnica. | () Todo e qualquer ato, ação e movimento que pode ser observado, descrito e verificado. |
| 5. Competência Comportamental. | () Elaborado a partir do conhecimento das principais responsabilidades, atribuições, atividades, dificuldades e desafios do cargo. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 2 – 3 – 1 – 5 – 4.
 b) 1 – 5 – 4 – 3 – 2.
 *c) 3 – 4 – 5 – 1 – 2.
 d) 4 – 2 – 3 – 5 – 1.
 e) 2 – 4 – 5 – 3 – 1.

26 - Sobre as competências organizacionais, identifique as afirmativas abaixo como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () As competências organizacionais são definidas através de macroindicadores.
 () Estratégias, práticas de qualidade e valores não exercem influência nas competências organizacionais.
 () As competências do colaborador estão relacionadas com o conhecimento, habilidades e atitudes.
 () Requisitos técnicos e projetos a serem desenvolvidos pelo cargo se vinculam às competências do colaborador.
 () A competência de posição está relacionada com as situações a serem administradas pelo cargo.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – F – F – F – V.
 b) F – F – V – F – V.
 c) F – F – F – V – V.
 d) V – F – F – F – V.
 *e) V – F – V – F – V.

27 - Em um diagnóstico realizado em uma empresa, foram detectadas algumas necessidades de intervenção e de mudança. É uma empresa de médio porte, cujo produto tem elevada procura no mercado. Encontra-se com boa estabilidade financeira e seu quadro funcional compreende aproximadamente 120 colaboradores. As questões encontradas e consideradas críticas e impeditivas de melhor desempenho foram: comunicação e capacidade das lideranças da fábrica, dificuldades no planejamento da produção e no dimensionamento das escalas de turnos de trabalho, segurança e acidentes no trabalho e número elevado de horas-extras na produção.

Considerando esses dados, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () Face à demanda de produção, não é solução investir em programas de T&D para as lideranças.
 () Rever o número de horas-extras pode favorecer um melhor desempenho e baixar o número de acidentes de trabalho.
 () Para sanar de modo mais consistente e duradouro as dificuldades, verificar as estatísticas de acidentes de trabalho e estabelecer planos de mudanças para reduzi-los.
 () Reorganizar a produção, mesmo que seja necessária ajuda externa, pode ser uma solução de curto prazo.

Assinale a alternativa que apresenta a seqüência correta, de cima para baixo.

- a) V – V – V – V
 b) F – V – F – V.
 c) V – F – F – V.
 d) V – V – F – F.
 *e) F – V – V – V.

28 - Empresa nacional de pequeno para médio porte, com uma consistente carteira de clientes, busca dar um passo a mais no sentido de crescer. Obteve há três anos certificação ISO e tem os procedimentos exigidos pela certificação razoavelmente implantados. Tem hoje 190 colaboradores e sua área de recursos humanos se limita a uma pessoa na área de rotinas trabalhistas e outra (formada em administração, com especialização em RH) na área de gestão de pessoas, mas atuando apenas em nível operacional, por vezes em algumas atividades de nível tático. Os treinamentos são mais voltados para a área técnica. A direção da empresa quer começar a investir mais em desenvolvimento de recursos humanos e solicitou a implantação de alguns programas ou ações do RH.

Levando em consideração o caso acima, assinale a alternativa correta.

- a) Uma política de benefícios que melhore a satisfação e motivação dos colaboradores resolverá os problemas da empresa.
- b) O primeiro passo deve ser um treinamento intensivo para as lideranças e os colaboradores.
- *c) Com base no planejamento estratégico e na competência dos colaboradores e gestores, deve-se desenvolver um plano de T&D.
- d) Solicitar a contratação de mais colaboradores para ampliar a equipe de RH.
- e) Propor a criação de uma associação de funcionários.

29 - Num Teste Palográfico, um examinando, sexo masculino, 32 anos, candidato a uma vaga de motorista profissional em uma empresa de turismo, cuja atividade será o transporte de passageiros em viagens turísticas de curta duração, apresentou os traçados abaixo. Em razão do perfil que esses traçados indicam, foi considerado apto para a função. Sobre o teste, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | |
|--|---|
| 1. Distância entre os palos: aumentada. | () Valoriza fatos, pessoas e coisas. |
| 2. Inclinação dos palos: inclinada para a direita. | () Equilíbrio e ponderação com domínio da conduta. |
| 3. Tamanho dos palos: normal ou médio. | () Extroversão e necessidade de contato. |
| 4. Direção das linhas e alinhamento: ascendente. | () Facilidade de estabelecer contatos iniciais. |
| 5. Distância entre as linhas: crescente. | () Ambição, ardor, empreendedorismo e dinamismo. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta da coluna da direita, de cima para baixo.

- a) 3 – 1 – 4 – 5 – 2.
- b) 4 – 2 – 3 – 1 – 5.
- c) 5 – 4 – 2 – 3 – 1.
- *d) 2 – 3 – 1 – 5 – 4.
- e) 3 – 5 – 2 – 4 – 1.

30 - Num concurso público, as provas foram realizadas em duas etapas. Na primeira etapa, foram aplicadas provas de conhecimentos gerais e técnicos. Na segunda etapa, para os candidatos aprovados na primeira fase, foi realizado o exame de saúde física e mental, que envolvia avaliação psicológica. Alguns candidatos não-aprovados na Avaliação Psicológica procuraram a comissão de concursos querendo saber sobre o seu resultado, quando foram encaminhados para a área de psicologia. Os psicólogos responsáveis pela avaliação não se recusaram a atendê-los, alegando que o material era de propriedade do órgão público e os resultados eram sigilosos.

Levando em consideração o caso acima, escolha a alternativa correta:

- a) O resultado de uma Avaliação Psicológica é sigiloso, e mesmo o próprio candidato não deve ter acesso aos seus resultados.
- b) O resultado pode ser entregue, por escrito, na secretaria da organização em que a avaliação foi realizada.
- c) O psicólogo deve atender pessoalmente o candidato e informar que não pode fornecer os resultados.
- *d) O psicólogo deve informar, a quem de direito, os resultados decorrentes da prestação de serviços psicológicos, transmitindo somente o que for necessário para a tomada de decisões que afetem o usuário ou beneficiário.
- e) O psicólogo deve entregar todo o material de testes e laudos aos candidatos.

DISCURSIVAS

Em uma empresa, foram detectadas algumas necessidades de intervenção e de mudança, de modo a torná-la viável a médio e longo prazo.

Caracterização da Empresa. Empresa de médio porte, cujo produto tem demanda aquecida de mercado, no momento não conseguindo atender todos os clientes. Estável financeiramente, pertence a um grupo de outras 4 empresas, prestando conta ao Presidente e à holding que fica em outra capital. Em fase de ampliação e crescimento, está adquirindo uma máquina nova, de valor elevado, que lhe possibilitará atender melhor a demanda. Seu quadro funcional é composto de aproximadamente 150 colaboradores, dos quais perto de 80% são da área de produção. Seu organograma tem poucos níveis: um diretor, quatro gerentes (comercial, administrativo, financeiro e industrial) e outros gestores, em nível de supervisores e encarregados, não ultrapassando 10 posições.

Realizado um diagnóstico da empresa, foram encontradas questões consideradas críticas e impeditivas de melhor desempenho, entre outros, nos seguintes aspectos: comunicação e liderança, planejamento da produção, política de benefícios, política de recursos humanos, dimensionamento de escalas de trabalho, número elevado de horas-extras na produção, segurança no trabalho, plano de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, maquinário, equipamentos e ferramentas, espaço físico, qualidade de vida e motivação, qualidade do produto, indicadores de qualidade e planejamento estratégico.

Caracterização do Corpo Gerencial. O corpo gerencial da empresa foi avaliado através de um processo específico de Avaliação de Competências e Potencial, sendo para isso utilizadas entrevistas e técnicas psicológicas, com vistas a avaliar o potencial intelectual, o raciocínio, o planejamento, a personalidade e o comportamento. Participaram desse processo 10 gestores estratégicos.

Um quadro-resumo com os resultados e o Laudo do Perfil Individual foi entregue à direção da empresa, a qual foi orientada a respeito das análises. Também, cada um dos gestores avaliados foi atendido individualmente e recebeu o *feedback* de seu perfil, estando sensibilizados para participar de processos de mudança pessoal e organizacional.

Como Perfil Geral do corpo gerencial, pode-se concluir que os gestores estratégicos da empresa são bastante jovens, tecnicamente capazes, com dedicação positiva à empresa, empenhados em seu trabalho e em atingir os objetivos da organização. Esse é um perfil bastante favorável.

No entanto, em sua maioria, têm um Perfil Comportamental que demonstra imaturidade profissional e falta, no geral, de algumas competências relacionadas à gerência: liderança, capacidade de planejamento e autonomia de decisão e de ação mais efetiva em seu trabalho. A direção da empresa deve refletir sobre os resultados da avaliação e a performance que os gerentes estão tendo no trabalho e decidir em quais vale a pena investir com vistas ao futuro.

Na análise quantitativa dos questionários respondidos pelos gestores, fica evidenciado que a percepção que eles têm de alguns fatores que eles mesmos são responsáveis por programar é distorcida. Isso se afirma em razão da percepção dos demais grupos avaliados e dos outros dados obtidos pela pesquisa qualitativa. Especialmente, um ou dois gestores, dentre eles o industrial, não estão conseguindo acompanhar e se antecipar às necessidades da empresa.

Caracterização do Diretor. O Diretor, a quem se reportam os gerentes, tem um perfil empreendedor e dedicado, sendo profundo conhecedor do negócio da empresa, com vasta experiência, participando de empresas do grupo há 22 anos e dirigindo a empresa em questão há mais de 10 anos.

É centralizador e exigente, mas demonstra certo “cansaço” com a empresa, deixando de cuidar mais de perto de alguns projetos, objetivos e políticas necessárias à sua administração e gerenciamento, principalmente nesse momento de crescimento. Ao se desinteressar do estratégico, deixa de perceber certas ações e desafios que deva buscar. É atraído e absorvido pelo tático e operacional da fábrica, em razão dos inúmeros problemas emergentes do dia-a-dia que lá acontecem.

Sendo o corpo gerencial jovem, torna-se muito influente e centralizador, até porque os próprios gerentes, por respeitarem sua competência técnica e gerencial, buscam soluções junto a ele, mesmo quando provavelmente eles próprios poderiam encontrar as soluções. Ao receberem a solução, não dispõem esforço em sua busca e abrem espaço para que o diretor possa interferir diretamente em suas áreas, levando-os, posteriormente, a reclamar de que têm pouca autonomia de gestão. Está instalado um ciclo vicioso.

Nesse momento, em que o próprio diretor expressa seu desejo de se afastar da direção, a empresa não tem em nenhum de seus gerentes um possível substituto. Se esse afastamento realmente vir a ocorrer em curto/médio prazo, sua substituição terá de ser feita por algum profissional vindo de fora de seus quadros.

Nos contatos, reuniões e entrevistas feita com o diretor, fica claro que ele tem real percepção do que acontece na empresa e da sua dinâmica, em face do conhecimento e experiência que possui, estando preparado e querendo implantar mudanças.

01 - Considerando o caso descrito, apresente um diagnóstico e os procedimentos de intervenção na situação que você indicaria caso essa empresa fosse sua cliente. Procure apresentar e argumentar sobre os procedimentos de intervenção que você proporia, respondendo as seguintes questões

1. Quais as questões que você considera mais críticas dentre as encontradas no Diagnóstico Organizacional realizado na empresa? Fundamente sua escolha.

2. Considerando as questões que você escolheu como as mais críticas, proponha para elas um pequeno plano de intervenção.

3. Em face do Perfil Geral encontrado no corpo gerencial, quais as considerações que se pode fazer a respeito do futuro da empresa?

4. Em face do Perfil Comportamental dos gerentes, faça um planejamento de curto e médio prazo, de modo que esse quadro possa ser trabalhado e revertido.

5. Planeje um processo de recrutamento e seleção que em médio prazo possa suprir os *gaps* de competências encontrados principalmente no grupo de gerentes e demais gestores.

RASCUNHO