



# ESTADO DE RORAIMA MUNICÍPIO DE BOA VISTA

## Concurso Público

Nível Superior

**CARGO 37**

# Analista Municipal

Especialidade:

# Psicólogo

Aplicação: 16/5/2004

# MANHÃ

**CESPE**  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
Centro Operacional para Realizar Serviços

### **LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.**

- 1 Ao receber este caderno, confira se ele contém **cento e vinte** itens, correspondentes às provas objetivas, corretamente ordenados de 1 a 120.
- 2 Caso o caderno esteja incompleto ou tenha qualquer defeito, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis.
- 3 Recomenda-se não marcar ao acaso: a cada item cuja resposta diverja do gabarito oficial definitivo, além de não marcar ponto, o candidato receberá pontuação negativa, conforme consta no Edital n.º 1/2004, de 12/3/2004.
- 4 Não utilize nenhum material de consulta que não seja fornecido pelo CESPE.
- 5 Durante as provas, não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização do chefe de sala.
- 6 A duração das provas é de **três horas**, já incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 7 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 8 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes no presente caderno, na folha de rascunho ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

#### AGENDA

- I **17/5/2004** – Divulgação, a partir das 10 h (horário de Brasília), dos gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, na Internet — no sítio <http://www.cespe.unb.br> — e nos quadros de avisos do CESPE/UnB, em Brasília.
- II **18 e 19/5/2004** – Recebimento de recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, exclusivamente nos locais e no horário que serão informados na divulgação desses gabaritos.
- III **8/6/2004** – Data provável da divulgação (após a apreciação de eventuais recursos), no Diário do Município de Boa Vista e nos locais mencionados no item I, do resultado final das provas objetivas e da convocação para a avaliação de títulos.

#### OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento recursos em desacordo com o estabelecido no item 13 do Edital n.º 1/2004, de 12/3/2004.
- Informações relativas ao concurso poderão ser obtidas pelo telefone 0(XX) 61 448 0100 ou pela Internet, no sítio <http://www.cespe.unb.br>.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 120 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código **C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código **E**, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a folha de rascunho e, posteriormente, a **folha de respostas**, que é o único documento válido para a correção das suas provas.
- Nos itens que avaliam **Conhecimentos de Informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios e equipamentos mencionados.

## CONHECIMENTOS BÁSICOS

### Texto I – itens de 1 a 15

#### Palavras e idéias

1 Há alguns anos, o Dr. Johnson O'Connor, do Laboratório  
de Engenharia Humana, de Boston, e do Instituto de Tecnologia,  
de Hoboken, Nova Jersey, submeteu a um teste de vocabulário cem  
4 alunos de um curso de formação de dirigentes de empresas  
industriais, os executivos. Cinco anos mais tarde, verificou que os  
10% que haviam revelado maior conhecimento ocupavam cargos  
7 de direção, ao passo que dos 25% mais fracos nenhum alcançara  
igual posição.

10 Isso não prova, entretanto, que, para vencer na vida,  
basta ter um bom vocabulário; outras qualidades se fazem,  
evidentemente, necessárias. Mas parece não restar dúvida de que,  
dispondo de palavras suficientes e adequadas à expressão do  
13 pensamento de maneira clara, fiel e precisa, estamos em melhores  
condições de assimilar conceitos, de refletir, de escolher, de julgar  
do que outros cujo acervo léxico seja insuficiente ou medíocre para  
16 a tarefa vital da comunicação.

19 Pensamento e expressão são interdependentes, tanto é  
certo que as palavras são o revestimento das idéias e que, sem elas,  
é praticamente impossível pensar. Como pensar que amanhã vou  
para o trabalho às 8 horas, se não prefiguro mentalmente essa  
atividade por meio dessas ou de outras palavras equivalentes? Não  
22 se pensa *in vacuo*. A própria clareza das idéias (se é que as temos  
sem palavras) está intimamente relacionada com a clareza e a  
precisão das expressões que as traduzem. As próprias impressões  
25 colhidas em contato com o mundo físico, por meio da experiência  
sensível, são tanto mais vivas quanto mais capazes de serem  
traduzidas em palavras — e, sem impressões vivas, não haverá  
28 expressão eficaz. É um círculo vicioso. Sem dúvida, nossos hábitos  
lingüísticos afetam e são igualmente afetados pelo nosso  
comportamento, pelos nossos hábitos físicos e mentais normais,  
31 tais como a observação, a percepção, os sentimentos, a emoção, a  
imaginação. De forma que um vocabulário escasso e inadequado,  
incapaz de veicular impressões e concepções, mina o próprio  
34 desenvolvimento mental, tolhe a imaginação e o poder criador,  
limitando a capacidade de observar, de compreender e até mesmo  
de sentir. Não se diz nenhuma novidade ao afirmar que as palavras,  
37 ao mesmo tempo que veiculam o pensamento, condicionam-lhe a  
formação. Há século e meio, Herder já proclamava que um povo  
não podia ter uma idéia sem que para ela possuísse uma palavra.

40 Portanto, quanto mais variado e ativo é o vocabulário  
disponível, tanto mais claro, tanto mais profundo e acurado é o  
processo mental da reflexão. Reciprocamente, quanto mais escasso  
43 e impreciso, tanto mais dependentes estamos do grunhido, do grito  
ou do gesto, formas rudimentares de comunicação capazes de  
traduzir apenas expansões instintivas dos primitivos, dos infantes  
46 e... dos irracionais.

Othon Moacir Garcia. *Comunicação em prosa moderna*.  
8.ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 1980, p. 155-6 (com adaptações).

Com relação ao texto I, julgue os itens a seguir.

- 1 O título do texto está relacionado predominantemente ao penúltimo parágrafo do texto, em que é defendida a hipótese de que palavras e idéias são a base do processo mental de todos os seres vivos.
- 2 Segundo o autor do texto, as palavras são essenciais não só à expressão das idéias como também à configuração do pensamento humano.
- 3 Segundo o autor do texto, a pesquisa por ele citada, no primeiro parágrafo, não é suficiente para sustentar a tese de que as pessoas que manifestam melhor desempenho lingüístico são mais bem sucedidas do que aquelas com baixo desempenho nessa competência.
- 4 O tema do texto, a relação entre pensamento e expressão verbal, está apresentado, de início, sob a forma de uma descrição, a que se segue uma narração.
- 5 Há, entre as informações do primeiro parágrafo e as idéias desenvolvidas no segundo, relação de adversidade, representada pela palavra “entretanto” (l.9).
- 6 De acordo com o texto, pensamento e expressão são interdependentes, porquanto as impressões do mundo são tanto mais vivas quanto mais capazes de serem traduzidas em palavras.
- 7 Para o autor do texto, a clareza, a profundidade e a acuidade do processo humano de reflexão relacionam-se à variedade e à precisão do vocabulário ativo dos indivíduos.

Com referência ao emprego das palavras no texto I e aos princípios de sintaxe oracional, julgue os itens subsequentes, referentes à frase “Não se pensa *in vacuo*.” (l.21-22).

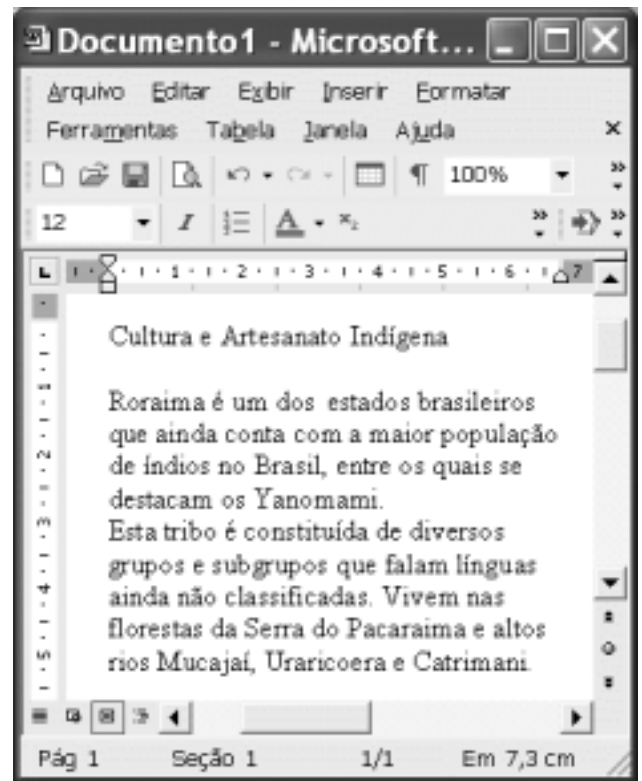
- 8 Essa frase classifica-se como um período simples, uma vez que possui uma única oração, denominada absoluta.
- 9 Por ser a oração iniciada por um advérbio de negação, não existe sujeito sintático oracional.
- 10 O núcleo do predicado é a forma verbal “pensa”, que, flexionada no modo indicativo, expressa atitude de certeza do autor em relação ao fato que ele enuncia.
- 11 A expressão “*in vacuo*” está grafada em itálico por ser um termo de procedência estrangeira.

Em cada item abaixo, um trecho do texto I está indicado e seguido de uma proposta de reescritura, que deve ser julgada quanto à correção gramatical e à manutenção das idéias do fragmento original.


- 12 “Mas parece (...) da comunicação” (l.11-16): Todavia, parece indubitável que, possuindo as palavras necessárias e próprias à manifestação do pensamento de forma clara, fidedigna e precisa, os indivíduos estão em condições superiores de absorverem conceitos, de fazerem reflexões, escolhas, julgamentos do que de outros cujo conjunto de vocabulário não seja suficiente, ou seja mediano, à comunicação.
- 13 “nossos hábitos lingüísticos (...) a imaginação” (l.28-32): os hábitos de linguagem comprometem e são parcialmente comprometidos pelo comportamento, pelos hábitos físicos e mentais, como, por exemplo: observação, percepção, ressentimentos, emoção e imaginação.
- 14 “Há século e meio (...) uma palavra” (l.38-39): Faz um século e meio que Herder clama que ninguém diz sequer novidade ao afirmar que as palavras à proporção que veiculam o pensamento, condicionam a formação do povo, o qual não poderia ter uma idéia, sem possuir para ela uma forma.
- 15 “Portanto, quanto mais (...) dos irracionais” (l.40-46): Um vocabulário pobre e não adequado é inútil para expressar impressões e conceitos; prejudica o seu desenvolvimento mental, diminui a imaginação e o poder criativo, reduzindo a capacidade de observar, compreender e até mesmo de sentir.

Julgue os fragmentos de texto nos itens subseqüentes quanto à grafia, à pontuação, à regência e ao emprego do sinal indicativo de crase.

- 16 Dominar um vocabulário preciso e criterioso é requisito imprescindível à elaboração eficiente de textos escritos.
- 17 Manejar um bom vocabulário não significa impressionar os outros com um punhado de palavras difíceis e desconhecidas; o que importa é conhecer e utilizar as necessárias à produção de textos claros e enxutos.
- 18 As melhores palavras são as mais eficazes, e não as mais pomposas; há não ser nos discursos prolixos e demagógicos, cujo exagero verbal procura encobrir a pobreza do conteúdo.
- 19 Às vezes, o significado decorre de fatores sociais sutis, conforme se verifica, por exemplo, no uso da palavra “progresso” no discurso de um executivo e no uso da mesma palavra em uma publicação de um grupo radical de defesa do meio ambiente.
- 20 O nível do vocabulário utilizado decorre, dos fatores que condicionam à elaboração do texto: o assunto tratado, a finalidade que se propõe, o receptor a que se dirige e o veículo de divulgação utilizado.





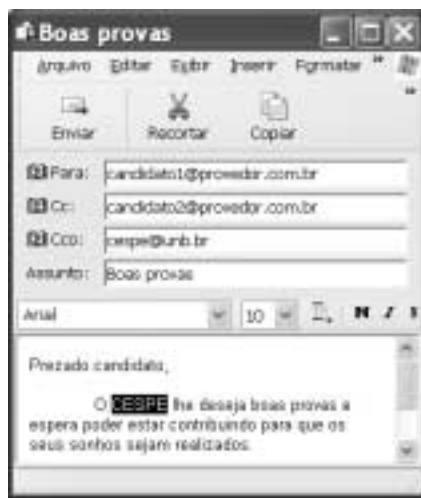
Considerando a figura acima, que ilustra uma janela do Word 2002 com um documento em edição, julgue os itens subseqüentes, relativos ao Word 2002.

- 21 Por meio de opção encontrada no menu **Inserir**, é possível inserir no documento em edição um arquivo com extensão .doc que esteja gravado em disquete.
- 22 Para se excluir toda a primeira linha mostrada do documento em edição, é suficiente selecionar a referida linha por meio da aplicação de um clique duplo sobre a mesma e, a seguir, teclar .
- 23 Considere o seguinte procedimento: selecionar todo o documento em edição; clicar a opção Layout de impressão no menu **Exibir**; na janela decorrente dessa ação marcar o campo Numeração de linhas. Após esse procedimento, todas as linhas do texto mostrado ficarão numeradas.
- 24 O menu **Ferramentas** disponibiliza recurso por meio do qual é possível alterar configuração do Word 2002 referente ao ocultamento de erros de ortografia no documento em edição.





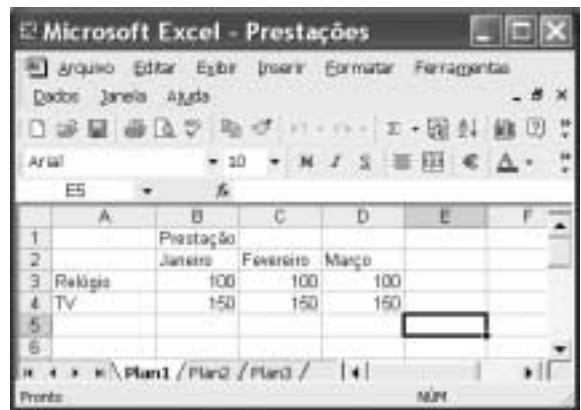
Considerando a janela do Internet Explorer 6 (IE6), ilustrada acima, julgue os itens a seguir, relativos à Internet e ao IE6.

- 25 Para que um computador possa se conectar à rede mundial de computadores é necessário que o seu endereço IP seja cadastrado ao Ministério das Comunicações, que detém a coordenação nacional dessa rede no Brasil.
- 26 Ao se clicar o botão , será aberto na área de trabalho do IE6 um campo no qual é possível realizar pesquisa de conteúdo em sítios da Web.
- 27 Para que uma conexão com a Internet seja segura, em que técnicas de proteção contra vírus de computador e contra *hackers* são empregadas, é suficiente clicar o botão  antes de se conectar a um determinado sítio.







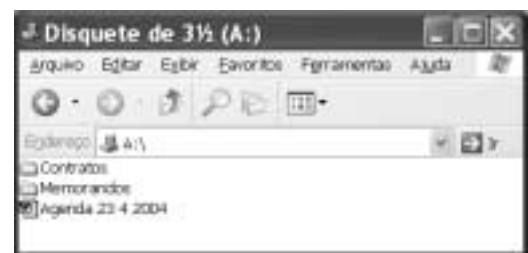
Considerando a janela do Outlook Express 6 ilustrada acima, julgue os itens seguintes.

- 28 Ao se clicar o botão , a palavra selecionada — CESPE — será excluída do corpo da mensagem de correio eletrônico mostrada. Após a sua exclusão, a palavra poderá ser novamente incluída na referida mensagem, em sua posição original, por meio de recurso disponibilizado no *menu* **Editar**.
- 29 Ao se clicar o botão , a mensagem de correio eletrônico mostrada será enviada a três destinatários e, quando forem lidas, cada um destes terá acesso aos endereços de correio eletrônico dos outros dois.






A figura acima mostra uma janela do Excel 2002, com uma planilha que está sendo elaborada por um usuário, contendo dados relativos a duas compras à prestação por ele feitas, de um relógio e de uma TV. Com relação a essa janela, julgue os itens a seguir.

- 30 Para calcular o total pago na compra do relógio, nos três meses mostrados, colocando o resultado na célula E3, é suficiente clicar a célula E3; digitar =soma(B3:D3) e, em seguida, teclar .
- 31 Para mesclar as células B1, C1 e D1, de forma que essas células sejam combinadas em apenas uma célula, é suficiente realizar a seguinte seqüência de ações: clicar a célula B1; pressionar e manter pressionada a tecla ; clicar a célula D1; liberar a tecla ; clicar .



A figura acima mostra uma janela do Windows XP. Com relação a essa figura e ao Windows XP, julgue os itens seguintes.

- 32 Ao se aplicar um clique duplo no ícone , será exibido um *menu* com diversas opções, entre as quais a opção *Propriedades*, que permite exibir as propriedades do arquivo associado a esse ícone.
- 33 Caso o disquete inserido na unidade de disco A: esteja protegido contra gravação, o ato de clicar o ícone  e teclar a tecla  não causará a exclusão do arquivo associado a esse ícone.

Com relação a conceitos de *hardware* de computadores do tipo PC, julgue os itens seguintes.

- 34 A memória RAM, também conhecida como disco rígido, consiste em uma memória magnética que permite o armazenamento permanente de dados e programas do computador.
- 35 O disquete de 3/2" mais popular consiste em um disco para armazenamento permanente de dados e programas, que é capaz de armazenar uma quantidade de dados superior a 1,4 *gigabytes*.

Uma das maiores organizações não-governamentais (ONGs) ambientais do planeta, o Fundo Mundial para a Natureza (WWF) é uma amostra de como a luta pela defesa do meio ambiente ganhou dimensões gigantescas nessa virada de milênio. A ONG funciona como uma federação de entidades autônomas, controlada por um secretariado central baseado na Suíça. Está presente em 96 países, dos quais 29 com escritórios. A maioria deles atua de maneira independente, com a responsabilidade apenas de colaborar com o WWF em projetos globais. No Brasil, a ONG tem 70 empregados e 76 programas e projetos em andamento. A organização arrecada cerca de 330 milhões de dólares por ano, boa parte originária de doações milionárias e de anuidades pagas por seus 5 milhões de associados. O grosso do dinheiro, porém, vem da venda de produtos licenciados com o logotipo da organização, um simpático panda.

Luiz Guilherme Megale. *Ambientalismo multinacional*. In: *Veja Ecologia*, edição especial n.º 22, ano 35, 1.783/A, dez./2002, p. 61 (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial e considerando a abrangência do tema por ele focalizado, julgue os itens seguintes.

- 36 A preocupação com a preservação das condições de vida no planeta é uma tendência que tem crescido a partir das últimas décadas do século passado, paralelamente ao surgimento e à expansão de organizações sociais, de que a WWF é exemplo marcante.
- 37 Tem-se ampliado significativamente o número de ONGs dedicadas à proteção da natureza, o que pode ser explicado, em larga medida, pelos métodos sempre pacíficos e ordeiros que elas utilizam na defesa de suas causas.
- 38 Entre as mais famosas organizações ambientalistas do mundo, lugar de destaque é ocupado pelo *Greenpeace*, conhecido pelos protestos barulhentos e chamativos que protagoniza, muitos dos quais a bordo de um dos navios que o grupo possui.
- 39 No Brasil, entre as mais conhecidas organizações voltadas para a causa do meio ambiente está a Fundação SOS Mata Atlântica, que se dedica à defesa do que sobrou da floresta que cobria praticamente todo o litoral brasileiro.
- 40 Há consenso, entre os especialistas, de que a chave do sucesso de uma ONG como a WWF consiste em sua estrutura rigidamente centralizada, que possibilita atuação uniforme em todo o planeta, resultante do pesado controle exercido sobre as entidades nacionais a ela filiadas.

A proporção de pobres na população mundial caiu praticamente à metade entre 1981 e 2001, mas a melhoria foi mal distribuída e, na América Latina, o panorama da indigência não se alterou. É o que mostra o relatório Indicadores de Desenvolvimento Mundial 2004, divulgado pelo Banco Mundial. Segundo o levantamento anual do banco, a fatia de pessoas vivendo com menos de US\$ 1 por dia — considerada, pela instituição, a linha de indigência — era de 39,5% da população total do planeta (1,45 bilhão) em 1981 e caiu para 21,3% (1,1 bilhão) em 2001. Na América Latina e no Caribe, no entanto, a evolução foi quase inexistente, com a proporção de indigentes recuando de 9,7% para 9,5% no mesmo período.

*Jornal do Brasil*, 24/4/2004, p. A17 (com adaptações).

Tendo esse texto como referência inicial e considerando os múltiplos aspectos que o tema suscita, julgue os itens subseqüentes.

- 41 No período analisado pelo Banco Mundial, que corresponde às duas últimas décadas do século passado, as políticas econômicas adotadas por quase todos os países latino-americanos foram essencialmente intervencionistas e exigiram forte presença estatal em sua execução.

- 42 Lançado no Brasil em meados da década passada, o Plano Real não apenas estabilizou a economia brasileira, domando um processo inflacionário persistente, como também reduziu sensivelmente as desigualdades sociais no país.
- 43 De maneira geral, o fraco desempenho da América Latina no combate à pobreza é reflexo da péssima distribuição de renda, que, com suas fundas raízes históricas, caracteriza o continente.
- 44 Sabe-se que, no continente asiático, China e Índia são países que, impulsionados pelo forte avanço de suas economias, registram mais progresso na área social, contribuindo decisivamente para a diminuição da pobreza mundial.
- 45 Embora apresentando altos níveis de desigualdade, a América Latina avançou significativamente na crucial questão da distribuição da renda produzida.
- 46 A manutenção de elevados níveis de pobreza não denota, apenas, um grave problema social, pois inviabiliza o próprio desenvolvimento sustentado, a começar pelo fato de que revela, entre muitas outras deficiências, a existência de mão-de-obra não-qualificada e de pessoas inabilitadas a participar do sistema produtivo.
- 47 O atual estágio da economia mundial, comumente chamado de globalização, caracteriza-se por profundas inovações, sendo a mais visível delas a redução da distância entre o desenvolvimento de países ricos e o de países pobres.

Pelo fato de ser o centro político-administrativo de Roraima, Boa Vista torna-se pólo irradiador do desenvolvimento do estado e, simultaneamente, ponto de referência para as grandes questões locais. Assim, a homologação da demarcação de áreas indígenas ou a ação considerada ilegal de garimpeiros em algum ponto do território estadual são fatos que repercutem intensamente na capital e dela exigem manifestação. Relativamente a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 48 A principal celeuma surgida em torno da homologação da demarcação da reserva Raposa/Serra do Sol diz respeito a sua dimensão territorial: para alguns, é terra em demasia para poucos indígenas; para outros, a área é insuficiente para os indígenas.
- 49 Um dos argumentos utilizados pelos que defendem a demarcação da reserva Raposa/Serra do Sol de forma descontínua é a necessidade de se defender a soberania nacional em uma extensa faixa de fronteira.
- 50 Para os especialistas, a polêmica em torno da reserva Raposa/Serra do Sol deriva do fato de ela ser a primeira área indígena demarcada em Roraima.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A qualidade do atendimento ao público pode ser afetada pela natureza das relações socioprofissionais no trabalho, considerando os elementos que as caracterizam, como o processo de comunicação e os estilos de liderança. Acerca dessas informações, julgue os itens subseqüentes.

- 51 A linguagem usada na comunicação no trabalho pode ter efeito positivo ou negativo para a compreensão das mensagens pelo emissor.
- 52 A comunicação vertical é a mais indicada para a produtividade.
- 53 O atendimento ao público depende do ambiente sociocultural da organização.
- 54 A personalidade é um dos moderadores do processo de comunicação.
- 55 A baixa estima do indivíduo é uma variante dos modos de comunicação no trabalho.
- 56 As relações interpessoais positivas envolvem diferentes atores em condições de homogeneidade dos papéis na equipe de trabalho.
- 57 O estilo de liderança participativo favorece o atendimento ao público em função do suporte social recebido pelos atendentes.
- 58 O psicólogo deve usar técnicas psicológicas para fazer intervenção na sua própria equipe de trabalho quando ocorrerem conflitos.
- 59 A equipe de atendimento deve ser a mais qualificada de uma organização, requerendo, por isso, pessoas com nível de escolaridade superior.
- 60 A conduta ética do psicólogo nos grupos de trabalho inclui normas e regras que asseguram a participação de todos.

Julgue os itens seguintes quanto às teorias de personalidade e ao tratamento psicológico.

- 61 O psicólogo pode utilizar dinâmica de grupo, com base na teoria humanista, para tratar problemas de alcoolismo.
- 62 O psicólogo deve realizar psicoterapia em profundidade para casos de alcoolização relacionados ao trabalho.
- 63 A imagem de si mesmo percebida pelos indivíduos de uma equipe é importante para prever significativamente o comportamento organizacional.
- 64 A psicopatologia é irrelevante para o acompanhamento psicossocial nas instituições.
- 65 O psicólogo na instituição deve atuar de forma sistêmica, realizando entrevistas com a família e chefias quando está prestando atendimento ao trabalhador.
- 66 O psicólogo organizacional pode realizar entrevistas psicossociais para fazer psicodiagnóstico dos casos a serem encaminhados para psicoterapia.
- 67 O DSM-IV é fundamental para o diagnóstico de problemas institucionais.

- 68 A depressão no trabalho apresenta sintomas relacionados à falta de regulação e controle dos afetos e impulsos.
- 69 De modo geral, o sofrimento psíquico no trabalho é tratado de forma eficaz por meio de psicoterapia breve.
- 70 A abordagem psicodinâmica é a mais pertinente para o tratamento da síndrome de *burnout*.
- 71 As doenças ocupacionais podem ter etiologia psicossomática e psicossocial.
- 72 O estresse ocupacional é considerado, do ponto de vista da psicologia, uma doença.
- 73 A psicopatologia do trabalho preocupa-se com os impactos da instabilidade do emprego na saúde dos trabalhadores.

Acerca da psicologia organizacional, julgue os itens a seguir.

- 74 Organizações sob a forma de sistemas abertos precisam desenvolver práticas para retroalimentar a mobilidade de pessoal.
- 75 O comportamento organizacional depende das representações sociais dos indivíduos sobre a sua satisfação no trabalho.
- 76 A cultura organizacional tem suas bases nas crenças e valores.
- 77 A abordagem sistêmica é a mais utilizada pelos psicólogos organizacionais para fundamentar sua atuação na área de recursos humanos.
- 78 Cultura e clima organizacionais são sinônimos.

Considerando a importância do diagnóstico dos indicadores que expressam índices de absenteísmo e rotatividade de pessoal para a prevenção de problemas de saúde, julgue os itens que se seguem.

- 79 São instrumentos diagnósticos os questionários estruturados e a entrevista de desligamento.
- 80 É desnecessária a participação das chefias no diagnóstico por meio de entrevistas de acompanhamento.
- 81 O cálculo dos índices de rotatividade tem base na planilha de ausências ao trabalho e no fluxo de pessoal recém-contratado.
- 82 O baixo *turnover* é o principal indicador de bem-estar organizacional.
- 83 O absenteísmo ocorre em função da precariedade das condições de trabalho e das relações socioprofissionais de apoio.
- 84 A rotatividade tem entre suas maiores causas as relações de poder, o plano de cargos e carreiras e a crise do desemprego.
- 85 Os altos índices de absenteísmo, possivelmente, são motivados pelos baixos índices de empregabilidade.
- 86 O estudo de indicadores organizacionais como rotatividade e absenteísmo não permite compreender o comportamento humano dentro das instituições.
- 87 O recrutamento e a seleção de pessoal influenciam a rotatividade.

O treinamento é um subsistema que envolve avaliação das necessidades, planejamento, execução e avaliação. Assim, a pesquisa das necessidades de capacitação favorece a transferência de conhecimento. Essa transferência é influenciada pelas relações de poder, fundamentais para a aprendizagem, que, por sua vez, depende da análise das competências e habilidades levantadas nas necessidades de treinamento.

Com referência ao tema abordado no texto acima, julgue os itens seguintes.

- 88** Incidente crítico é um dos instrumentos do levantamento de necessidades.
- 89** As escalas e os questionários estruturados podem ser usados concomitantemente para o adequado levantamento de necessidades.
- 90** A entrevista semi-estruturada aberta possibilita a pesquisa em profundidade das necessidades de treinamento.
- 91** A dinâmica de grupo não é uma estratégia apropriada para o levantamento de necessidades de treinamento.
- 92** Instrumentos validados psicometricamente são pouco fidedignos para o levantamento das necessidades de treinamento.

Para o psicólogo atuar na área de treinamento, é fundamental considerar o contexto sistêmico no qual são desenvolvidas as políticas de recursos humanos, a fim de obter maior eficácia nos resultados. Com relação a esse assunto, julgue os seguintes itens.

- 93** O LNT independe da cultura organizacional.
- 94** O crescimento na carreira está relacionado às possibilidades e à frequência dos treinamentos oferecidos pela organização.
- 95** Além do treinamento, o desenvolvimento de competências e habilidades para o cargo serve de base para a seleção, para a avaliação de desempenho e para os programas de qualidade de vida no trabalho.
- 96** Considerando seu caráter sistêmico, a avaliação do treinamento oferece subsídios para o levantamento de necessidades.
- 97** A avaliação dos resultados do treinamento é fundamental para a análise da cultura organizacional.

Acerca da análise de cargos, julgue os itens subseqüentes.

- 98** A análise de cargos assegura a saúde do trabalhador.
- 99** Se um trabalho é prescrito, isso significa que ele foi contemplado na análise de cargos.
- 100** As observações livres e sistemáticas podem ser usadas para a análise de cargos.
- 101** Nas entrevistas ocupacionais, participam ocupantes de cargos com mais experiência, de modo a contribuir mais com as descrições finais dos cargos.
- 102** Do ponto de vista da prática, as expressões análise de cargo, análise profissiográfica e análise do posto de trabalho são sinônimos.

Desempenho, qualidade de vida no trabalho e bem-estar organizacional são dimensões organizacionais que devem ser consideradas na atuação do psicólogo organizacional e do trabalho. Com relação a esse assunto, julgue os itens que se seguem.

- 103** A qualidade de vida no trabalho é uma teoria contemporânea da psicologia organizacional, amplamente usada pelas organizações que desempenham papel de responsabilidade social.

- 104** A saúde no trabalho pressupõe bem-estar organizacional.
- 105** Condições desfavoráveis de trabalho são fatores estressores.
- 106** A ética do psicólogo organizacional deve dirigir suas intervenções quanto às relações diretas entre satisfação, bem-estar e produtividade no trabalho.
- 107** O grau de incidência da síndrome de *burnout* é um dos indicadores de bem-estar organizacional.

Julgue os itens seguintes quanto ao comportamento organizacional.

- 108** O comportamento organizacional pressupõe representações individuais do trabalho.
- 109** A motivação e a satisfação no trabalho são comportamentos organizacionais muito estudados na literatura e contemplados nas intervenções do psicólogo demandadas pelas organizações.
- 110** O desempenho das equipes de trabalho é fortemente influenciado pelo estilo de liderança.
- 111** A socialização organizacional requer um processo de aprendizagem continuada.
- 112** O clima organizacional é um dos comportamentos mais situacionais ocorridos na organização.

O contexto atual, marcado pelas rápidas mudanças e instabilidades políticas e econômicas, reflete-se nas organizações, particularmente públicas, trazendo conseqüências para a atuação do psicólogo. É exigida desse profissional uma prática voltada para integração entre produtividade, qualidade dos serviços prestados pela organização e bem-estar dos trabalhadores. Acerca dessas informações, julgue os itens a seguir.

- 113** O bem-estar e a qualidade de vida no trabalho diferenciam-se na prática, mas não conceitualmente.
- 114** A produtividade varia de acordo com a cultura organizacional.
- 115** A intervenção do psicólogo organizacional deve-se pautar em pesquisas diagnósticas, na análise de dados, na elaboração de um projeto e na sua execução.
- 116** O bem-estar nas organizações pode ser avaliado por indicadores como estresse, *burnout* e sofrimento psíquico relacionado ao trabalho.
- 117** A qualidade dos serviços independe do bem-estar dos atendentes e está relacionada ao suporte organizacional.
- 118** O impacto das variáveis organizacionais sobre o bem-estar dos atendentes pode ser medido por meio de escalas validadas com base em análises de variâncias.
- 119** A satisfação no trabalho e o clima organizacional são mediadores do bem-estar no serviço de atendimento ao público.
- 120** O psicólogo deve encaminhar para atendimento em psicoterapia os trabalhadores que apresentem baixa estima relacionada ao sentimento de incompetência gerada na qualidade insatisfatória dos serviços prestados e apontada nas avaliações de desempenho.