

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Julgue os itens a seguir, acerca do levantamento de necessidades de treinamento.

- 41 Se o levantamento de necessidades focalizar as competências individuais, deverá considerar não as lacunas nos repertórios de conhecimentos, habilidade e atitudes necessários ao bom desempenho, mas o próprio desempenho no trabalho.
- 42 Uma maneira de se levantarem necessidades de desenvolvimento de competências é questionar os trabalhadores sobre os cursos que desejam realizar no futuro; outra, é solicitar que ordenem suas demandas de treinamento consultando uma lista prévia de cursos.
- 43 O método da análise de problemas de desempenho é útil quando demandas não previstas nos planos organizacionais de capacitação emergem das unidades e trabalhadores; essas demandas só serão revertidas em treinamentos se resultarem de lacunas nas capacidades dos indivíduos, e não de problemas motivacionais ou contextuais.
- 44 Caso o levantamento de necessidades tenha por finalidade a confecção de um plano corporativo de educação, são necessárias três análises, cada qual dependente de determinados parâmetros: organizacional (estratégia, estrutura e cultura corporativa), de tarefas (processos, espaços ocupacionais e(ou) cargos) e individual (repertório atual de conhecimentos, habilidades e atitudes).
- 45 Caso as necessidades de aprendizagem não tenham sido identificadas a partir de referenciais de desempenho organizacional e individual, então é pouco provável que os programas e ações instrucionais exerçam efeitos positivos sobre o comportamento dos colaboradores e os resultados da organização.

Acerca dos programas de treinamento, desenvolvimento e educação de pessoas, julgue os itens subsequentes.

- 46 Treinamento, educação e desenvolvimento se distinguem por visarem conteúdos instrucionais diferentes: o treinamento atualiza o repertório de conhecimentos dos indivíduos; a educação os torna hábeis para desafios futuro no trabalho; e o desenvolvimento ajusta as atitudes dos trabalhadores conforme os valores organizacionais.
- 47 Independente do tipo de ação — treinamento, educação ou desenvolvimento —, o programa instrucional a ser compartilhado com os alunos deverá conter objetivos de aprendizagem, sequência de ensino-aprendizagem, métodos, estratégias e recursos didático-pedagógicos e critérios de avaliação.
- 48 A fim de determinar a efetividade de um programa de educação corporativa, devem ser realizadas avaliações no nível de resultados, cujo alvo são os efeitos gerados no desempenho das organizações, descontada a influência de outras ações que também possam contribuir com os resultados observados.
- 49 Se, com determinada ação de treinamento visa-se, ao final, tornar os aprendizes capazes de elaborar mapas organizacionais de competências individuais, então são apropriadas as seguintes estratégias de ensino-aprendizagem: exposição oral dialogada e casos de ensino.
- 50 Para exercer efeitos positivos na motivação dos aprendizes, os objetivos de ensino devem ser formulados de maneira clara, desafiadora e factível, como no seguinte exemplo: ao final do curso, os aprendizes devem ser capazes de identificar necessidades de aprendizagem de natureza afetiva, psicomotora e cognitiva.

No que concerne a cultura e clima organizacionais, julgue os itens que se seguem.

- 51 A crença de que as pessoas não são confiáveis, a maior valorização do trabalho administrativo em detrimento do manual e a restrição da autonomia gerencial são características, respectivamente, de uma cultura organizacional individualista, com alta distância do poder e com nível elevado de incerteza.
- 52 No caso da cultura da organização ser marcada por um alto nível de incerteza e por uma orientação de curto-prazo, os programas de treinamentos tenderão a ser mais exitosos do que os programas de educação corporativa.
- 53 No que se refere aos mecanismos primários de implementação da cultura organizacional, devem-se observar as regras e os rituais, as histórias e os mitos organizacionais, o *design* e a estrutura organizacionais e os sistemas e os procedimentos organizacionais.
- 54 A cultura organizacional engloba o sistema de normas e valores que origina as políticas organizacionais que moldam o clima organizacional, o qual, por sua vez, revela como o contexto de trabalho afeta os comportamentos dos trabalhadores, sua qualidade de vida e o desempenho das organizações.

Em relação à satisfação, à motivação e ao envolvimento no trabalho, julgue os seguintes itens.

- 55 O processo motivacional na teoria do estabelecimento de metas inicia-se com a manifestação, no indivíduo, de um desejo, que se traduz em intenção e, então, em ações dirigidas cujos resultados reorientam os valores, as metas e o próprio desempenho do indivíduo.
- 56 A formulação de políticas organizacionais para elevar o desempenho dos trabalhadores com base nas teorias motivacionais deve considerar os seguintes mediadores: significado do trabalho, sistema de recompensas, estilo gerencial e ambiente psicossocial de trabalho.
- 57 A satisfação no trabalho é um resultado do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador, determinada prioritariamente por características pessoais dos trabalhadores, pelo ambiente físico e pela estrutura das organizações.
- 58 Para aumentar o envolvimento dos colaboradores com o trabalho, uma organização precisará orientar os seus líderes para que tenham cuidado com as relações com seus subordinados, conceder maior autonomia para que realizem suas tarefas e, para tanto, delimitar papéis e orientações de trabalho de modo amplo.
- 59 O gestor que pretenda usar a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow para diagnosticar o nível atual de necessidades dos seus empregados a fim de determinar iniciativas com vistas a satisfazê-las deve ter cautela, pois não há respaldo científico para as cinco categorias da teoria, tampouco para a ideia de preponderância.

No que concerne às táticas de desenvolvimento de pessoas, julgue os itens a seguir.

- 60 É possível distinguir *coaching* e *mentoring* a partir dos objetivos destas duas atividades: enquanto a primeira visa ao desenvolvimento de habilidades e ao aumento do desempenho no trabalho, a segunda almeja o desenvolvimento de carreira no longo prazo.
- 61 A modelagem comportamental é estruturada a partir dos princípios do autogerenciamento e da estruturação positiva, que são postos em prática a partir do estabelecimento, pelo próprio participante, de objetivos, prazos e mecanismos de autorreforçamento e auto-observação.
- 62 Ao induzir os participantes a representarem papéis que se opõem às suas convicções, a dramatização pode ser útil na modificação de atitudes, valores e comportamentos indesejáveis no trabalho, uma vez que estimula o surgimento de dissonâncias cognitivas.
- 63 Em vez de confirmar a identidade e as aptidões dos trabalhadores e de valorizar a qualidade de suas experiências e conhecimentos, uma tática de socialização organizacional objetiva a promoção de uma ruptura na identidade do trabalhador, de forma a facilitar a internalização de atitudes e valores coerentes com as orientações organizacionais.

A respeito de atração e retenção de talentos, julgue os itens subsecutivos.

- 64 A gestão das relações com as comunidades internas e externas às organizações, orientada pela lógica do desenvolvimento sustentável, pode ser uma estratégia de atração e retenção de talentos, além de melhorar a imagem da empresa e o seu próprio desempenho.
- 65 Entre as práticas de retenção de talentos que manipulam aspectos de natureza ocupacional incluem-se a retribuição variável por desempenho, o enriquecimento de cargos, o planejamento de carreiras e o aconselhamento profissional.
- 66 Desde que teoricamente fundamentada e conduzida por profissional qualificado, a entrevista psicológica pode substituir, em processos seletivos, outros procedimentos de investigação da personalidade dos candidatos.
- 67 São recomendações para a adequada condução de uma entrevista psicológica em processos seletivos ajudar o candidato a estabelecer uma aliança de trabalho, evitar confrontar esquivas e contradições e não assumir a iniciativa em momentos de impasse.

Acerca da gestão do conhecimento, julgue os seguintes itens.

- 68 A mensuração do conhecimento organizacional pode ser efetuada a partir da perspectiva do capital humano, dos clientes e da organização. Ilustram medidas dessas dimensões, respectivamente, os custos de treinamento por colaborador, o índice de satisfação do cliente e o tempo médio de resposta para atender à solicitação dos clientes.
- 69 Comunidades de prática estimulam o aprendizado coletivo entre membros das equipes de trabalho que compõem a estrutura formal das organizações; se o foco recair sobre as redes de trabalho que vão além desta estrutura formal, o portal do conhecimento é a prática apropriada.
- 70 Mapeamentos de processos convertem conhecimento explícito em conhecimento tácito por incentivarem os trabalhadores, em grupos e depois individualmente, a descrever as atividades inter-relacionadas que desempenham em determinada organização.

Tendo em vista que, entre outras acepções possíveis, personalidade é tida como o conjunto de padrões de comportamento característicos de uma pessoa, que tendem a ser consistentes no decorrer do tempo e a se manifestar nas situações experienciadas por essa pessoa, julgue os itens a seguir.

- 71 Um traço de personalidade é um esquema cognitivo geral utilizado para a interpretação do comportamento humano individual.
- 72 A teoria da personalidade implícita postula que o temperamento refere-se ao padrão de comportamento, que ocorre de forma consistente em diferentes situações, sendo o que define a personalidade de uma pessoa em comparação às demais.
- 73 A abordagem biológica da personalidade enfatiza que o comportamento humano é influenciado pela hereditariedade e pela estrutura fisiológica do organismo.
- 74 A personalidade, na perspectiva psicodinâmica, baseia-se na definição que o indivíduo faz de seus próprios comportamentos, resultante de tendências inatas e da experiência vivida.
- 75 A história de reforçamento e a consistência do ambiente explicam o comportamento humano ao longo do tempo, conforme sugere a abordagem behaviorista da personalidade.

Julgue os itens que se seguem, acerca da avaliação psicológica.

- 76 A avaliação psicológica e a testagem psicológica são processos similares, pois consistem na aplicação de testes psicológicos de diferentes tipos para diagnóstico de características comportamentais.
- 77 A escolha de instrumentos ou estratégias mais adequadas para a realização da avaliação psicológica é determinada a partir da coleta de informações por meio, por exemplo, da aplicação de entrevistas, dinâmicas e observações, as quais são realizadas pelo psicólogo.
- 78 Os psicólogos aplicam avaliações psicológicas para compreender o funcionamento psicológico das pessoas e as suas implicações com relação a como elas irão desempenhar uma dada atividade, analisando, por exemplo, a qualidade das suas interações interpessoais.
- 79 Profissionais de diferentes áreas podem atuar com avaliação psicológica, desde que possuam conhecimentos da área de psicometria para julgar as questões de validade, precisão e normas dos testes psicológicos.
- 80 Ao final da avaliação, elabora-se o laudo psicológico, que deve conter a descrição dos procedimentos, as conclusões do processo de avaliação psicológica, bem como direcionar o encaminhamento, as intervenções ou acompanhamento psicológico indicados.

Com relação a psicodiagnóstico e psicoterapia, julgue os itens subsequentes.

- 81** Os custos e resultados da psicoterapia podem ser previstos por meio da inferência da dinâmica da relação terapeuta-paciente e das especificidades da prática psicoterápica propriamente dita.
- 82** Diferentemente da psicoterapia, o psicodiagnóstico prevê a checagem de seus resultados como etapa de validação do corpo de conhecimentos e técnicas aplicados no contexto da avaliação psicológica.
- 83** O surgimento de diferentes escolas psicoterápicas permitiu o desenvolvimento de técnicas orientadas à prática da psicoterapia e do psicodiagnóstico, abordando questões como personalidade, doença mental e modelos teóricos psicoterápicos.
- 84** A classificação das características psicológicas e o devido enquadramento do indivíduo nas taxonomias de psicodiagnóstico permitem a explicação do comportamento humano sob aspectos gerais, relacionado ao agir social, e específicos, que diz respeito ao agir privado.
- 85** Um dos riscos na atividade de psicodiagnóstico é a fragmentação em dimensões — biológica, psicológica, sociológica etc. —, o que contribui para a instabilidade, o reducionismo e a heterogeneidade da prática profissional.

Julgue os itens que se seguem, a respeito de saúde e segurança no trabalho.

- 86** Estresse pós-traumático, síndrome de *burnout* e depressão são acometimentos mais fortemente relacionados às características emocionais e de personalidade do indivíduo do que aos aspectos organizacionais e do trabalho.
- 87** Os paradigmas da excelência organizacional, da competitividade e da inovação constante causam impactos na saúde ocupacional no curto prazo, mas contribuem para a melhoria da qualidade de vida no trabalho no longo prazo em virtude do aumento da produtividade e da qualificação profissional.
- 88** O sofrimento criativo descreve o processo de mobilização do indivíduo para transformar seu sofrimento em algo benéfico para si mesmo, o que faz com que ele disponha de certa liberdade de negociação na organização do trabalho.
- 89** O absenteísmo é o principal indicador de que a saúde psíquica e as condições ocupacionais não estão em níveis adequados, demandando planos de melhoria no clima organizacional e na qualidade de vida no trabalho.
- 90** Os programas de segurança e de saúde constituem atividades paralelas importantes para a manutenção das condições físicas e psicológicas adequadas dos indivíduos nas organizações.

Acerca de aspectos pertinentes a avaliação de desempenho nas organizações, julgue os próximos itens.

- 91** A avaliação e a gestão de desempenho são processos similares, pois visam dotar as organizações de condições adequadas para as pessoas expressarem seus potenciais e competências.
- 92** O padrão de desempenho esperado, ligado às metas e às competências organizacionais, define o grau de confiabilidade da avaliação de desempenho nas organizações.
- 93** Critérios contaminados referem-se àqueles que foram afetados por elementos que não fazem parte do desempenho real e prejudicam as medidas de avaliação de desempenho.
- 94** A garantia de anonimato nas avaliações 360° permite que os vieses sejam tratados adequadamente pela equipe responsável pela gestão da avaliação de desempenho nas organizações.
- 95** Critérios de avaliação deficientes são aqueles que focalizam apenas um aspecto, deixando de fora os demais, que também são relevantes para o desempenho no trabalho.

Julgue os itens seguintes, referentes à gestão da qualidade nas organizações.

- 96** A filosofia de controle burocrático baseada em regras e sistemas de recompensas fundamenta a gestão da qualidade total nas organizações.
- 97** O processo contínuo de medição de produtos, serviços e práticas organizacionais refere-se à técnica de melhoria contínua da gestão da qualidade total nas organizações.
- 98** Os grupos de pessoas que se reúnem regularmente para discutir e resolver problemas que afetam a qualidade de seu trabalho são exemplos de círculos da qualidade.
- 99** O sucesso de práticas de gestão da qualidade nas organizações deve-se às expectativas elevadas de gestores em relação ao esforço de inovação e de melhoria contínua, criando mentalidade de alto desempenho nas organizações.
- 100** A gestão da qualidade total enfatiza o trabalho em equipe para aumentar a satisfação do cliente e diminuir os custos da organização.