

ASSISTENTE NÍVEL I

1) Conceituando melhor a palavra Cliente:

- I) Uma pessoa comum como qualquer um de nós
- II) Qualquer pessoa física ou jurídica em busca de uma necessidade
- III) Aquele que dentre tantas empresas, escolheu a sua para fazer negócios
- IV) Qualquer um pode ser cliente

De acordo com o enunciado a alternativa correta é:

- A) I, IV B) IV, II C) II, III D) Todas corretas

2) As principais técnicas de Atendimento ao Cliente envolvem:

- I) Pós Venda , Venda, Pré-Venda
 - II) Pré-Venda, Pós-Venda,Venda
 - III) Pré-Venda, Venda, Pós-Venda
 - IV) Pré-Venda,Venda, Pós-Venda e Fechamento
- A) I, III B) III, V C) III D) V

3) Verdadeira concepção de Planejamento Estratégico:

- I) Permite planejar ações de curto prazo .
- II) Permite planejar ações de médio prazo.
- III) Permite planejar ações de longo prazo .
- IV) Consiste em planejar ações de curto,médio e longo prazos .

Alternativa correta é:

- A) I, III B) I, IV, V C) IV, V D) I V

4) O que é Planejamento Estratégico ?

1- É um processo gerencial que diz respeito a formulação de objetivos para a seleção de programas de treinamento

2- É o processo de analisar uma organização sob vários ângulos definindo seus rumos e estratégias

3- Pode ser usado como ferramenta auxiliar, o delinear de ações organizacionais.

Alternativa (s) correta(s) é:

- A) III B) I C) II D) Todas Certas

5) O Empreendedor versus Empreendedorismo. O que o distingue mais corretamente entre ambos?

1) É o termo utilizado para qualificar, principalmente aquele individuo, que detém uma forma especial,inovadora .

CÓDIGO ANAREPAN

2) Individualmente é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como empresário .

3) O Empreendedorismo tem a ver com a Internet, Capital de Risco, Incubadoras de empresa .

Assinale a(s) correta (s).

A) I B) II C) III D) I e II

6) O Empretec – Curso de Formação de Empreendedores é ministrado no Brasil pelo seguinte órgão:

1) Nações Unidas 2) Sebraetec 3) Senai 4) Sebrae

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4

7) O Plano de Negócios engloba ações estratégicas de :

1) Marketing 2) Recursos Humanos 3) Financeiras 4) Vendas

Assinale a(s) ações que mais se aproximam:

A) IV B) III C) II D) Todas Corretas

8) O Plano de Negócios numa empresa, devido a sua importância pode ser:

I) Um documento qualquer .

II) É o primeiro documento que o gerente de um banco irá solicitar

III) Inclui todas as informações que o empresário necessita

IV) Não tem nada a ver na abertura do capital.

Assinale alternativa(s) correta(s).

A) II B) II, III C) I D) V

9) Gestão de Projetos, inclui:

1) A aplicação conhecimentos e habilidades e competências em prol de um objetivo.

2) Elaboração e Gerenciamento de Projetos, estruturação, orçamento e gestão .

3) Coordenar e incentivar os colaboradores com base em suas competências e entender o que a empresas esperam deles .

Alternativa (s) correta(s) é:

A) I B) II C) III D) I, II, III

10) São principais características de um Projeto:

1) Tema, Problema, Hipóteses

2) Objetivos Geral, Específico, Justificativa

3) Tema, Objetivos Geral e Especifico

CÓDIGO ANAREPAN

4) Justificativa, Plano de Ação .

Alternativa correta é:

A) I B) II C) III D) Todas Corretas

11) A Lei Complementar N* 123 de 14 de Dezembro de 2006 institui:

- 1) Estatuto Municipal das Micro e Pequenas Empresas
- 2) Estatuto Estadual das Micros e Pequenas Empresas
- 3) Estatuto do MERCOSUL das Micro e Pequenas Empresas
- 4) Estatuto Nacional das Micro e Pequenas Empresas

Alternativa correta é:

A) I B) II C) III D) IV

12) A Lei Complementar N* 128, de 19 de Dezembro de 2008 diz respeito:

- 1) Imposto sobre Propriedade Territorial Rural
- 2) Imposto sobre IPTBI
- 3) Imposto sobre ICMS
- 4) Imposto sobre ISS

Assinale a alternativa correta:

A) I B) II C) III D) Todas alternativas Corretas

13) A elaboração do Orçamento Empresarial inclui:

- 1) Receitas, Despesas
- 2) Custos, Resultados
- 3) Fluxo de Caixa, Conversão em Dólar
- 4) Fluxo de Caixa, Razonete.

Assinale a alternativa correta:

A) I, IV B) II, III C) III, IV D) I, II .

14) Controle Financeiro: principal finalidade:

- 1) Reduzir Custos
- 2) Controlar Gastos e Programas de Investimentos
- 3) Reter Fluxo de Caixa
- 4) Gastar como quiser

Alternativa correta é:

A) I B) II C) III D) IV

CÓDIGO ANAREPAN

- 15) Realidade das Micro e Pequenas Empresas: De 5.574 milhões, nada menos que 99,1 % são Micro Empresas. De 5.277 milhões, 94,7 %, 94,7 % e Pequenas Empresas 245,5 mil, apenas 4,4 %

Esses dados tem como fonte de dados o:

- 1) FGTS
- 2) Balanço Societário Anual das Micro e Pequenas Empresas
- 3) CEFET
- 4) Ministério do Trabalho
- 5) SEBRAE

Alternativa Correta é:

- A) I B) II C) III D) IV

- 16) O Mato Grosso do Sul, está localizado na região Centro Oeste. Limites com Goiás ao Nordeste, Minas Gerais Leste, Mato Grosso Norte, Paraná Sul e São Paulo. Sua População está estimada em:

- 1) 2.360.498 Habitantes
- 2) 2.359.490 Habitantes
- 3) 358.124 Habitantes
- 4) 2.360.497 Habitantes

Alternativa correta é:

- A) IV B) II C) III D) I

- 17) Políticas Instrumentais e Desenvolvimento Territorial e Cenário Macro Econômico da Região Fronteira com Paraguai e Bolívia . Situada na margem esquerda do Rio Paraguai e também na fronteira entre o Brasil, Bolívia e Paraguai (tríplice fronteira) Corumbá é considerada:

- 1) O primeiro pólo de desenvolvimento da região
- 2) O segundo pólo de desenvolvimento da região
- 3) O terceiro pólo de desenvolvimento da região

Assinale alternativa correta:

- A) I B) II C) III D) Nenhuma das respostas

- 18) Cenário macroeconômico de Mato Grosso do Sul . O Brasil ingressa em um novo ciclo de desenvolvimento:

- 1) A economia pode crescer acima de 5 % a. a. nos próximos 5 anos .
- 2) O mercado interno liderará a expansão da demanda, consumo básico das famílias, habitação e duráveis .

3) O investimento será dinamizado por cinco grandes vetores, petróleo e gás, energia elétrica, logística, construção habitacional e agronegócios .

4) O crescimento da renda e sua melhor distribuição, e a redução das desigualdades regionais aumentam o poder de consumo das classes menos favorecidas, o que aumenta a demanda por bens de salários, e conseqüentemente, favorece a produção das MPEs.

Assinales a (s) alternativa (s) correta (s) .

A) I, II B) III C) IV, V D) Todas Corretas

- 19) A Lei Complementar 128/2008 criou o Micro empreendedor individual como uma forma de trazer para a Formalidade um grupo de diversos cidadãos e cidadãs, que por conta de diversos fatores, um deles o alto custo, para formalizar-se mantinham-se informais:

Uma das prerrogativas é a de faturamento anual até:

1) R\$ 35.000,00

2) R\$ 36.000,00

3) R\$ 37.000,00

4) R\$ 35.999,00

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4

- 20) Decreto Lei N* 12.427 de 16 de Outubro de 2007 do Governo de Mato Grosso do Sul, gisla para efeito de recolhimento de Tributos e Contribuições devidos a Micro Empresas, e Empresas de Pequeno Porte, aplicado até o valor limite de faturamento é de:

1) R\$ 1.800.000,00

2) R\$ 1.850.000,00

3) R\$ 1.750.000,00

4) R\$ 1.900.000,00

A) 1 B) 2 C) 3 D) 4

- 21) Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas . Um conjunto de normas que determinam um tratamento diferenciado, simplificado e favorecido aos pequenos negócios. O Super simples unifica os impostos Federais, Estaduais e Municipais. Identifique quais são eles.

1) ISS, PIS

2) COFINS, IRPJ

3) CSLL, IPI

4) ICMS E ISS

Assinale alternativa (s) correta:

A) I B) II C) III D) Todas Corretas

CÓDIGO ANAREPAN

22) O Simples Nacional, é uma parte do Estatuto Nacional da Micro Empresa de Pequeno Porte . Com a nova Lei Geral, os benefícios vão além dos tributários, são características suas:

- 1) Ser opcional para o contribuinte
- 2) Permitir condições de enquadramento diferenciado
- 3) Unificar e centralizar o recolhimento de tributos
- 4) Possibilitar o compartilhamento pelos Estados, de arrecadação, fiscalização, e cobrança .

Assinale alternativa (s) correta (s):

- A) I, II B) III, IV C) I, IV D) I, II, III, IV

23) Estatuto Nacional das Micro e Pequenas Empresas de Pequeno Porte. É vedado determinadas atividades.

- 1) Pessoas Jurídicas constituídas como cooperativas, exceto as de consumo.
- 2) Empresa cujo capital participe outra pessoa jurídica .
- 3) Pessoas jurídicas, cujo sócio, seja administrador, equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta não ultrapasse a R\$ 2.400.000,00.

Alternativa (s) correta (s) é:

- A) I B) III, I C) Todas Corretas D) Todas Erradas

24) Abertura e Formalização de Empresas . A Sociedade é a forma de constituição, em que duas ou mais pessoas juridicamente capazes, se reúnem contratualmente para exploração de um objetivo comum. Os principais tipos de sociedades podem ser:

- 1) Sociedades por Quotas de Responsabilidade Limitada
- 2) Sociedades por Ações
- 3) Sociedade Anônima
- 4) Sociedades Civis
- 5) Sociedades Comerciais
- 6) Sociedades Mercantis

Alternativa correta (s) é:

- A) I, IV B) Todas Corretas C) I, II, IV, V D) V, VI

25) As Empresas de Pequeno Porte são Fundamentais para estimular a economia de um país e possibilitar a inclusão social, mediante a maior oferta de postos de trabalhos.No entanto o índice de Mortalidade é alto .Assinale a alternativa que mais se aproxima da realidade:

- 1) 49.4 % delas encerram as atividades em até 2 anos

CÓDIGO ANAREPAN

- 2) 56,4 % em até 3 anos de existência
- 3) 59,9 % não sobrevivem além dos 4 anos.
- 4) Apenas I, II, III
- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4
- 26) São Classificados como Impostos Federais nas Micro, Pequenas Empresas: Assinale alternativa correta :
- 1) Simples, IRPJ
- 2) PIS, COFINS
- 3) IPI, CCLL
- 4) I, II, III
- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4
- 27) São conhecidos como Impostos Estaduais nas Micro, Pequenas Empresas: Assinale alternativa correta:
- 1) ICMS
- 2) ISS
- 3) Somente I e II
- 4) Todas Erradas
- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4
- 28) Responda rápido: O que mais motiva o Comportamento do Cliente?
- 1) Consumo
- 2) Necessidades
- 3) Ganância
- 4) Impulso de Ganância
- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4
- 29) A chamada Pirâmide de Maslow – Hierarquia da Necessidades Humanas identificou diferentes tipos de Necessidades :
- 1) Necessidades de auto –realização, Estima
- 2) Participação, Segurança
- 3) Estabilidade, Fisiológicas
- 4) Apenas I, II, III
- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4
- 30) De acordo com o PROCON, são conhecidos como Direitos do Consumidor:

- 1) Segurança
 - 2) Ser Ouvido
 - 3) A informação
 - 4) Todas Corretas
- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4

LÍNGUA PORTUGUESA

- 31). Ortografia: divisão silábica. Há erro de divisão silábica na frase:
- a. () Depois de tomar o remédio, Jorge caiu no sono até a manhã seguinte.
 - b. () Se o paciente não tivesse esperado, o ataque do coração não teria sido evitado.
 - c. () Já era hora de que o funcionário entendesse o significado das seguidas advertências que recebera naqueles dias.
 - d. () Um ano de terapia e uma multidão de remédios psicotrópicos não foram suficientes para lhe dar o equilíbrio que precisava.
- 32). Ortografia: hífen. Assinale a alternativa onde há erro no emprego do hífen:
- a. () greco-romano, além-mar, auto-imune.
 - b. () pontapé, mal-estar, micro-onda.
 - c. () malcriado, antialérgico, anti-inflamatório.
 - d. () superagudo, bem-aventurado, minissaia.
- 33). Ortografia: acento. Assinale a alternativa onde há erro no emprego ou não do acento gráfico:
- a. () Sérgio, móvel, fórceps, jiboia, vem, forma.
 - b. () tênuê, táxi, heroico, moinho, retém, ainda.
 - c. () vácuo, pixaim, caiu, caíste, ímã, por.
 - d. () parabéns, urubú, réis, dói, rainha, dás.
- 34). Semântica: sinonímia, antonímia, homonímia, paronímia, polissemia, ambiguidade, sentido próprio e figurado. Compare as seguintes frases:
- I. Depois de analisar o prospecto, concluíram que estava mal elaborado.
 - II. Depois de analisar o prospecto, concluíram que estava bem elaborado.
- Trata-se de um caso de:
- a. () polissemia.
 - b. () sentido figurado.
 - c. () ambiguidade.
 - d. () antonímia.
- 35). Derivação e composição. Assinale a alternativa errada:
- a. () As palavras *antever*, *ferozmente*, *antiácido* e *ferreiro* são derivadas respectivamente das palavras *ver*, *feroz*, *ácido* e *ferro*.
 - b. () As palavras *ver*, *bater* e *casa* são primitivas.
 - c. () As palavras *antipulgas*, *reabastecer*, *colheita* e *descontente* são derivadas por prefixação.
 - d. () As palavras *natureza*, *ferreiro* e *cartão* são derivadas por sufixação.
- 36). Substantivo: classificação. Assinale a alternativa falsa:

- a. () *Caixa* e *nuvem* são substantivos simples; *caixa-d'água* e *sobre tudo* são substantivos compostos.
- b. () *Navio* e *arma* são substantivos primitivos; *canil* e *ratoeira* são substantivos derivados.
- c. () *Prefeito* e *juiz* são substantivos comuns; *Amélia* e *Serra Talhada* são substantivos próprios; *colmeia* é o coletivo de *abelhas*.
- d. () *Psiquiatra* e *tratamento* são substantivos concretos; *insanidade* e *depressão* são substantivos abstratos.
- 37). Adjetivo. Assinale a alternativa errada:
- a. () Na frase “Era formada por uma camada *áurea* e outra plúmbea”, “*áurea*” equivale a “*de ouro*”.
- b. () Na frase “A região estava cheia de rebanhos *de ovelhas*”, “*de ovelhas*” funciona como adjetivo, mesmo sendo um substantivo.
- c. () Os adjetivos *cardíaco*, *setentrional* e *docente* equivalem a *de coração*, *do norte* e *de professor*, respectivamente.
- d. () O adjetivo gentílico referente ao estado de Rondônia é *rondonopolitano*.
- 38). Adjetivo: flexão. Assinale a alternativa errada:
- a. () Em “paquidermes *terrestres*”, o adjetivo “*terrestres*” está flexionado no masculino plural.
- b. () Em “amante *insípida*”, o adjetivo “*insípida*” está flexionado corretamente.
- c. () Em “uma cozinheira tão *habilidosa* quanto sua mulher”, o adjetivo “*habilidosa*” está flexionado no comparativo de igualdade.
- d. () Um superlativo absoluto analítico de *verdadeiro* é *mais verdadeiro*.
- 39). Numeral. Assinale a alternativa errada:
- a. () Os numerais cardinais *setenta e sete* e *quarenta e três* são invariáveis no gênero.
- b. () Os numerais *trigésimo quarto* e *centésimo octogésimo sétimo* são numerais ordinais e flexionam em gênero e número.
- c. () Na frase “Na casa *cinco* e na *oito* estão os coelhos”, *cinco* e *oito* funcionam como *numerais substantivos*.
- d. () Na frase “Os *cinco* times com maior pontuação passarão para a segunda fase”, *cinco* funciona como *numeral substantivo*.
- 40). Pronomes. Assinale a alternativa errada:
- a. () Na frase “Quando o fim chegar, lembrar-vos-eis do meu aviso”, o pronome “vos” é um pronome pessoal do caso oblíquo, átono, da segunda pessoa do plural, e é objeto direto do verbo “lembrar”.
- b. () Na frase “Vossa Excelência se importaria de escutar as testemunhas da CPI?”, “Vossa Excelência” é um pronome de tratamento, e se refere a um senador da República.
- c. () Na frase “Ele trazia consigo as ferramentas que necessitaria para aquele trabalho”, “consigo” é um pronome pessoal do caso reto, átono, de terceira pessoa do singular, composta com a preposição “com”, e objeto do verbo “trazia”.
- d. () Na frase “Depois de todo aquele tempo em que não nos víamos, já parecíamos estranhos um para o outro”, “que” é um pronome relativo, que se refere ao vocábulo “tempo”, e é objeto da preposição “em”.
- 41). Verbo: análise morfológica. Assinale a opção errada:
- a. () A análise da forma *faltou* é: verbo *faltar*, pretérito perfeito do indicativo, terceira pessoa do singular.
- b. () A análise da forma *virtamos* é: verbo *ver*, futuro do subjuntivo, primeira pessoa do plural.

- c. () A análise da forma *compremos* é: verbo *comprar*, imperativo negativo, primeira pessoa do plural.
- d. () A análise da forma *tivesses atirado* é: verbo *atirar*, pretérito mais que perfeito do subjuntivo, segunda pessoa do singular.
- 42). Verbo: aspecto. Observe a seguinte frase:
Maria terminou definitivamente aquela relação.
O aspecto do verbo é:
a. () Habitual, iterativo ou frequentativo.
b. () Inceptivo, incoativo ou de início.
c. () Conclusivo, cessativo ou de final.
d. () Cursivo, durativo, progressivo ou de duração.
- 43). Verbo. Assinale a alternativa correta. Observe a seguinte frase:
Ela apostou na possibilidade de se virem na semana seguinte.
A forma verbal sublinhada é um:
a. () Gerúndio.
b. () Particípio.
c. () Infinitivo não flexionado.
d. () Infinitivo flexionado.
- 44). Verbo. Assinale a alternativa que completa a seguinte frase:
Susan e o sr. Entwhistle _____ as únicas pessoas enlutadas, mas várias coroas _____ pelos outros membros da família. (Agatha Christie)
a. () Eram, foram mandadas.
b. () Eram, haviam sido mandadas.
c. () Foram, haviam sido mandadas.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 45). Verbo: voz ativa, passiva e reflexiva. Observe a frase abaixo:
O gerente foi avisado do problema em seguida.
O verbo *foi avisado* está na voz:
a. () Ativa.
b. () Passiva.
c. () Reflexiva.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 46). Verbo. Assinale a alternativa errada:
a. () Se cabêssemos no mesmo carro teríamos ido todos juntos.
b. () Os resultados não divergiriam se não houvesse algum erro.
c. () Não supúnhamos nada, só assistíamos.
d. () Se possuíssemos outro exemplar, teria sido menos complicado resolver o problema.
- 47). Verbo. Assinale a frase cuja forma verbal não existe:
a. () Eu carpirei o terreno inteiro num único dia.
b. () As roupas se puem de tanto uso.
c. () Ela se precavia contra as doenças sexualmente transmissíveis.
d. () Tu não reavirias nada se não fosses precavido.
- 48). Advérbio. Assinale a locução adverbial que completa a seguinte frase:
A cozinha se encontrava na parte _____ da casa.
a. () Do retro.
b. () Posterior.
c. () Frente a frente.

- d. () De antes.
- 49). Advérbio: classificação. Assinale a alternativa que completa a seguinte frase:
_____ (tempo) de cinco anos trabalhando _____
(modo), ele pensou que seria tratado _____ (intensidade)
_____ (modo) do que seus companheiros, mas se enganava.
- a. () Menos, levemente, muito, melhor.
b. () Antes, sem cessar, muito, melhor.
c. () Depois, duramente, um pouco, melhor.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 50). Advérbio. Observe a seguinte frase:
Estivemos toda aquela manhã ali, tentando resolver o problema o mais rápido possível.
O advérbio “rápido” está no grau:
a. () Comparativo de superioridade.
b. () Superlativo absoluto sintético.
c. () Superlativo absoluto analítico.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 51). Preposição. Observe a seguinte frase:
Depois _____ tanta fadiga, caiu _____ conta _____ que não tinha feito tudo errado.
A sequência de preposições que a completa é:
a. () De, em, por.
b. () De, na, de.
c. () De, por, de.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 52). Conjunções. Observe a seguinte frase:
Caso os índices de prejuízo não baixassem, a empresa demitiria mais da metade dos seus empregados.
A conjunção *caso* indica que entre a primeira oração e a segunda existe a seguinte relação:
a. () A segunda oração é a conclusão da primeira.
b. () A primeira oração é a condição para a segunda.
c. () A primeira oração explica a segunda.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 53). Interjeição. Observe a seguinte frase:
Cuidado com o cabo, porque é de alta tensão!
O termo *cuidado* indica a seguinte emoção:
a. () Advertência.
b. () Apelo, chamamento.
c. () Desejo.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 54). Análise sintática. Na seguinte frase:
O exército, apesar de vencedor, caminhava cabisbaixo.
Os termos sublinhados exercem a função de:
a. () Sujeito.
b. () Predicado nominal.
c. () Predicado verbal.
d. () Predicado verbo-nominal.

- 55). Análise sintática. Observe a seguinte frase:
Segundo os analistas, cinco entre dez brasileiros preferem arroz com feijão em vez da cozinha mediterrânea.
O núcleo do sujeito é:
a. () Analistas.
b. () Cinco.
c. () Brasileiros.
d. () Cozinha.
- 56). Análise sintática. Observe a seguinte frase:
Mesmo depois da luta perdida, o lutador veterano ainda era capaz de se levantar e começar de novo.
O termo sublinhado exerce a função de:
a. () Núcleo do sujeito.
b. () Adjunto adnominal.
c. () Predicativo do sujeito.
d. () Adjunto adverbial.
- 57). Análise sintática. Observe a seguinte frase:
A colheita foi realizada pelos camponeses do lugar.
O termo sublinhado exerce a função de:
a. () Agente da voz passiva.
b. () Adjunto adnominal.
c. () Predicativo do sujeito.
d. () Adjunto adverbial.
- 58). Análise sintática: verbos. Observe a seguinte frase:
Por que disseste à nossa mãe que eu estava namorando?
O verbo *disseste*, nesse caso, é:
a. () Intransitivo.
b. () Transitivo direto.
c. () Transitivo indireto.
d. () Transitivo direto e indireto.
- 59). Próclise, ênclise e mesóclise. Assinale a alternativa errada:
a. () Para o Natal do ano que vem, nos compraremos um carro novo.
b. () Que te levem pra outro departamento.
c. () Foi-se dando a cada um a sua sentença.
d. () Nenhuma das anteriores.
- 60). Assinale a alternativa onde há um erro de regência ou concordância:
a. () Fui eu que cometi esse erro, não você.
b. () Eram necessárias várias pessoas para mover aquele armário de lugar.
c. () A gente chegou atrasado ao trabalho.
d. () Era preciso que os operários voltassem para as suas casas ainda naquela noite.

PROVA DE TI

- 61). Ao elaborar um documento oficial é comum o uso do “Justificado”. Essa opção dos

CÓDIGO ANAREPAN

editores de texto é um tipo de:

- a) Fonte
- b) Efeito
- c) Alinhamento
- d) Visualização de Impressão

62). O ajuste para melhor visualização em um editor de texto pode ser feito pela ferramenta:

- a) Janela
- b) Zoom
- c) Régua
- d) Ajuda

63). Na criação de tabelas duas informações iniciais são fundamentais:

- a) Zoom e Impressão
- b) Cabeçalho e Rodapé
- c) Número de Linhas e número de Colunas
- d) Imagens e Espaços

64). No trabalho com tabelas algumas vezes é importante unir células. Para isso é possível usar a função:

- a) Alinhar
- b) Formatar
- c) Mesclar
- d) Linkar

65). Para colocar uma informação complementar em uma célula podemos utilizar a propriedade:

- a) Comentário
- b) Sublinhado
- c) Clipart
- d) Cabeçalho

66). O recurso "Ir para" é utilizado pra se chegar rapidamente até uma célula e a tecla de atalho é:

- a) F5
- b) F6
- c) F7
- d) Insert

67). Um recurso que pode ser utilizado pra criar uma referência para outro arquivo:

- a) Dicionário
- b) Colar Especial

- c) Recortar
 - d) Gráfico Direto
- 68). Na transição de slides do Microsoft PowerPoint 2003 é possível controlar várias configurações, por exemplo:
- a) Imagem e Título
 - b) Som e Texto
 - c) Velocidade e Som de Transição
 - d) Efeito e Sombra
- 69). Qual a tecla que serve como atalho no Microsoft PowerPoint 2003 para iniciar “Apresentação de Slides do Começo”?
- a) F2
 - b) F3
 - c) F4
 - d) F5
- 70). O serviço responsável por receber as atualizações do sistema operacional Windows 7:
- a) Backup Windows
 - b) Windows Update
 - c) Windows Anytime Upgrade
 - d) System Restore

ESTUDO DE CASO.

Embora tivesse cerca de 1.400 empregados – e chegara ao pico de 1.900 empregados, - a Metalúrgica Santa Rita S.A. (MESARISA), ainda não fizera um censo de seus cargos. Em outros termos, a MESARISA, ainda não tinha descrito e analisado os cargos dos horistas e dos mensalistas. Nem mesmo dos supervisores, chefes e gerentes. Alberto Oliveira, o GRH da companhia, sentia que o momento era oportuno para iniciar um trabalho de tal vulto. Sua posição e imagem junto à Diretoria era excelente e precisava fazer com que as políticas e práticas de recursos humanos tivessem uma fundação realista. Porém não tinha pessoal preparado em seu staff e nem podia admitir novos funcionários ou especialistas no assunto, em face das restrições financeiras da empresa. Espírito liberal e aberto, Oliveira achava que descrever e analisar cargos, era tipicamente uma responsabilidade de linha de cada chefia ou supervisão e que podia seguramente proporcionar uma função de staff, no sentido de assessorar todos os chefes e supervisores nesse trabalho. O mais difícil, porém, seria botar essas idéias na cabeça de todos, e

doutrinar toda a organização para poder começar o trabalho: um amplo programa de descrição e análise de cargos da empresa.

Uma introdução interessante seria vender a idéia de uma Comissão de Descrição e Análise de Cargos ao Diretor Presidente, que certamente a aprovaria, desde que Oliveira a coordenasse integralmente. Outra idéia seria fazer com que a Comissão examinasse e aprovasse todas as fases de um programa de descrição e análise de cargos para toda a empresa. Outra idéia ainda seria separar os cargos em três categorias ou conjunto: os cargos horistas (envolvendo operários não qualificados, operários qualificados e operários especializados), mensalistas (da fábrica e do escritório central) e funcionários de nível administrativo (envolvendo supervisores, chefes e gerentes). Para cada categoria, ou conjunto de cargos, haveria uma metodologia específica de colheita de dados, de tratamento de dados e de participação da linha.

Alberto Oliveira estava entusiasmado, e, ao mesmo tempo, nervoso. Como executivo de staff precisava apresentar um plano detalhado sobre como desenvolver esse programa de descrição e análise de cargos, como compor a Comissão, e, sobretudo, como coordenar um trabalho de tal vulto, com tão poucos subordinados disponíveis. Além do mais, precisava amarrar as informações colhidas através da descrição e análise de cargos, com os diversos setores ou seções do seu departamento como: recrutamento, seleção, treinamento, higiene e segurança no trabalho, administração de salários, avaliação do desempenho, etc...

Questão única: Diante de tais evidências, você foi convidado como consultor hadhoc, apresente soluções, e faça uma análise crítica, capazes de agregar valor, enriquecer e contribuir e ajudar a empresa, bem como o senhor Alberto Oliveira a resolver o problema.