



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção
para a Indústria de Serviços

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE OPERADORES DE CAIXA DE SUPERMERCADO ATRAVÉS DE UM TESTE RÁPIDO DE INFORMÁTICA

Getúlio da Silva Abreu; getulio-abreu@hotmail.com

Sammyla dos Santos Viana; sammy.la@hotmail.com

Aldo Shimoya; aldoshimoya@yahoo.com.br

Marília de Fátima da Costa Mello Barroso; marilia@ucam-campos.br

Resumo

Este trabalho pretende mostrar aos gestores de um supermercado “X” do município de Campos dos Goytacazes/RJ que o uso de um questionário objetivo de conhecimentos de informática trará bons resultados na seleção de pessoas. O objetivo foi identificar o grau de conhecimento de informática básica dos funcionários por meio de um “teste rápido” objetivo, elaborado por um engenheiro de produção. A metodologia baseia-se num estudo de caso e tem caráter descritivo. A maioria dos 37 entrevistados tem faixas etárias de 18-22 anos e 23-27 anos. Com valor de 10,0 pontos, 4 profissionais com ensino superior completo conseguiram 8,45 pontos de média no teste; 8 operadores com ensino superior incompleto obtiveram nota média de 7,52 e 25 funcionários de ensino médio, com média de 5,84 pontos. O auxílio do engenheiro de produção na elaboração do teste é um fator positivo, pois este profissional tem característica forte no ramo de gestão.

Palavras Chave: Informática básica; Operadores de caixa; Recrutamento e seleção.

Abstract

This work aims to show managers supermarket "X" in the municipality of Campos dos Goytacazes/RJ that the use of a questionnaire aimed at computer skills will bring good results in the selection of people. The objective was to identify the degree of knowledge of basic computer equipment through a "quick test" goal, prepared by a manufacturing engineer. The methodology is based on a case study and has a descriptive character. Most of the 37 respondents have age groups 18-22 years and 23-27 years. Valued 10.0 points, 4 professionals with higher education were able to average 8.45 points on the test; 8 operators with incomplete higher education obtained a mean score of 7.52 and 25 employees from high school, averaging 5.84 points. The aid of a production engineer in the preparation of the test is a positive factor, since these professionals have strong feature in branch management.

Keywords: Basic computer; Operators box; Recruitment and selection.



1. Introducao

Para contratar um bom candidato, a empresa deve se basear em particularidades especificas do conhecimento, habilidades, aptidoes e outras caracteristicas pessoais. O recrutamento de pessoal entendido como um processo que tem o objetivo de atrair pessoas para trabalhar na organizacao, nao precisa ocorrer somente quando ha vagas, mas de forma contiuua e assim que o recrutamento de pessoal atinge o seu objetivo, inicia-se o processo de selecao. Este processo devera ser planejado, executado e avaliado, conforme a necessidade da vaga disponivel.

O processo de selecao tem a funcao de prever o desempenho futuro dos candidatos no cargo, para ser escolhido aquele que aparentar ter melhor desempenho. Isso determina que as pessoas sejam selecionadas dentro de um processo adequado e criterioso. Pessoas certas, que fazem e desempenham as coisas certas, contribuem para o bom funcionamento da empresa.

Se a empresa nao estiver bem organizada e nao promover uma selecao criteriosa, em vez de vantagens podera sofrer problemas serios. Entao e importante, antes de contratar pessoas para qualquer posto de trabalho, definir qual e o perfil do profissional desejado.

A pesquisa se justifica uma vez que a maioria dos gestores empresariais nao sabe fazer o recrutamento e selecao dos possiveis funcionarios da empresa, pois acreditam que esta e uma tarefa de pouca exigencia. Sendo assim, este trabalho trata-se de um conhecedor e facilitador do processo de recrutamento e selecao numa empresa de generos alimenticios de medio porte, situada em Campos dos Goytacazes/RJ.

O objetivo geral foi identificar o grau de conhecimento de informatica basica dos funcionarios ja contratados por meio de um teste denominado "teste rapido", elaborado por um engenheiro de producao e com perguntas objetivas. Para confirmar tal sistemtica, os objetivos especificos do trabalho sao:

- a) Identificar como e feita a selecao de operadores de caixa numa empresa de generos alimenticios de Campos dos Goytacazes/RJ;
- b) Verificar o grau de conhecimento de informatica basica dos atuais operadores de caixa na empresa, por meio de um teste rapido com perguntas objetivas;



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

c) Elaborar gráficos que mostrem o desempenho dos funcionários nas questões do teste rápido;

d) Analisar o desempenho dos atuais colaboradores e, se possível, propor melhorias nos mecanismos de recrutamento e seleção da empresa.

2. Metodologia

2.1. Descrição do supermercado “X”

O supermercado encontra-se no município de Campos dos Goytacazes/RJ. Trata-se de uma empresa do comércio varejista com 17 anos de existência. É composta por 11 lojas e 3 gourmet. Atualmente tem 388 funcionários que desempenham a função de operador de caixa. A empresa possui relevante atuação social junto às principais instituições da cidade. Hoje a empresa possui, no geral, 2.066 empregos diretos, sendo que 87 cargos são ocupados por portadores de necessidades especiais, tendo ainda aproximadamente 113 jovens aprendizes com idade entre 16 e 18 anos. Há também idosos desempenhando a função de suporte ao cliente, sendo direcionados ao departamento conhecido como: posso ajudar?

2.2. O estudo de caso

Trata-se de um estudo de caso, com caráter descritivo, na referida empresa de gêneros alimentícios. Segundo Gil (2010) a modalidade de estudo de caso não proporciona o conhecimento preciso das características de uma população, mas fornece uma visão geral do problema ou de identifica possíveis fatores que o influenciam ou são por eles influenciados.

Para Cervo e Bervian (2002), a pesquisa descritiva é aquela que observa, registra, analisa e procura descobrir a frequência com que um fenômeno ocorre. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e de comportamento humano, tanto do indivíduo isolado quanto de grupos.

Para desenvolvimento desta pesquisa, as fontes centrais utilizadas foram: bibliográficas, imaginativas e orais. Para reforçar ainda mais a efetivação deste trabalho, os métodos utilizados foram de gabinete, com leitura de livros que tratam do assunto e entrevista in loco para aprofundar o tema.

O intuito primário foi passar um teste de múltipla escolha, denominado “teste rápido” (Anexo A) a 37 funcionários da empresa, que desempenham a função de operadores de caixa. O



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

questionário foi composto de 10 perguntas, com 5 opções de resposta cada, e apenas uma única alternativa correta, totalizando uma nota de 10 pontos. As perguntas foram simples, e visaram avaliar o grau de conhecimento dos entrevistados quanto ao domínio de informática básica, pois a mesma é elemento chave no setor. As questões envolveram conceitos relacionados ao domínio, em especial, do teclado e atalhos utilizados no Word e Excel 2010, visto que são elementos rápidos e muito utilizados nos âmbitos de supermercados informatizados.

Num segundo momento, avaliaram-se os percentuais de acertos e erros, as médias de notas, os quantitativos de funcionários e o grau de instrução etc., através de gráficos feitos no Excel 2010, para melhor interpretar os dados e facilitar o diagnóstico da amostra. Em seguida, propor melhorias no mecanismo de seleção de pessoas da empresa.

3. Revisão de literatura

3.1. Recrutamento de pessoas

De acordo com Sobral e Peci (2008) o recrutamento de pessoal, entendido como um processo que tem o objetivo de atrair pessoas para trabalhar na organização, não precisa ocorrer somente quando há vagas, mas de forma contínua. Uma vez que a organização, quando necessita de um novo profissional, tem o objetivo de encontrar alguém que preencha todas as suas necessidades para o cargo, é preciso que se recrute o maior número de candidatos possível.

Segundo Davel (2009), a administração de recursos humanos é constituída de um conjunto articulado de atividades, supondo que os resultados desejados pela organização podem ser obtido por meio de uma ação voluntária e programada, em termos das funções de atrair, selecionar, reter, incentivar, treinar, avaliar e remunerar pessoas.

Segundo Ribeiro (2005), o “recrutamento trata-se de um trabalho de pesquisa junto às fontes capazes de oferecer à organização um número suficiente de pessoas”. Coradini e Murini (2009) comentam que várias organizações não despendem muita atenção e cuidado no processo de recrutamento e seleção de pessoal, tendo depois que suportar problemas significantes no futuro. Tais como contratar funcionários que não irão surpreender a empresa como ela queria e com isso ocasionar despesas à organização.



3.2. Técnicas de seleção

Após obter as informações básicas a respeito do cargo ou das competências desejadas, o outro lado da moeda é obter informações sobre os candidatos. A partir das informações sobre o cargo a ser preenchido ou das competências a serem agregadas, o passo seguinte é a escolha das técnicas de seleção para conhecer, comparar e escolher os candidatos adequados. As técnicas de seleção são agrupadas em cinco categorias, segundo Chiavenato (2014): entrevista, provas de conhecimento ou capacidade, testes psicológicos, testes de personalidade e técnica de simulação.

Chiavenato (2014) ainda confirma que as técnicas de seleção permitem um rastreamento das características pessoais do candidato através de amostra do seu comportamento. Uma boa técnica de seleção deve ter alguns atributos, como rapidez e confiabilidade. Além disso, ela precisa representar o melhor preditor para um bom desempenho do candidato no cargo futuro. Preditor significa o atributo pelo qual uma técnica de seleção é capaz de predizer o comportamento do candidato no cargo a ser ocupado, em função dos resultados que alcançou quando submetido a essa técnica. A validade preditiva de um teste é determinada aplicando-o uma determinada amostra de candidatos que, depois de admitidos, são avaliados quanto ao seu desempenho nos cargos.

Segundo Bohlander et al. (2003) “a menos que haja redução na força de trabalho, é preciso encontrar um candidato de fora da empresa para preencher uma vaga quando um funcionário assume outra posição na empresa. [...] a questão, portanto, não é se devem ser trazidas pessoas para a empresa, mas a em que nível elas devem ser trazidas”.

3.3. O processo de seleção

Segundo Chiavenato (2014) a seleção das pessoas é um processo contínuo e não de vê ser encarado como estando terminado. Para Marras (2002) seleção de pessoal é uma atividade de responsabilidade do RH, que tem por finalidade escolher, sob metodologia específica, candidatos a emprego recebidos pelo setor de recrutamento, para o atendimento das necessidades internas da empresa.

Ribeiro e Biscoli (2004) aduzem que a seleção de pessoal se dá por meio da comparação e escolha (decisão), e deve necessariamente advir de algum tipo de critério ou padrão, para alcançar a validade.



Chiavenato (2014) ainda mostra alguns recursos usados na etapa de seleção:

- a) Entrevista Preliminar: durante a entrevista preliminar, os candidatos mais fracos são rejeitados pela sua má aparência, incapacidades físicas que os impossibilitariam de realizar o trabalho ao qual se candidatam, ou falta de interesse sério pelo cargo. Essa entrevista é geralmente realizada nos escritórios da empresa.
- b) Inventário Biográfico: provavelmente a etapa usada com mais frequência no processo de seleção é a verificação do desempenho passado no registro de pessoal. Isto pode ser observado no formulário do candidato, um currículo vitae, registros de trabalho, da escola, do exército e outras fontes biográficas.
- c) Testes: os testes são as únicas bases objetivas para reunir informações sobre o candidato. Com testes bem elaborados e bem administrados, pode-se avaliar a capacidade do indivíduo para realizar o trabalho.
- d) Entrevistas em profundidade: é uma etapa importante no processo de seleção, pois todas as informações sobre o candidato são aí reunidas. Na realidade, é um esforço para conseguir informações sobre as atividades, sentimentos e habilidades da pessoa. É uma troca de informações nos dois sentidos, entre o candidato e a empresa.
- e) Referências: o administrador de pessoal, fazendo uma verificação com os antigos empregadores, pode obter informações sobre o desempenho passado do candidato. Porém, deve-se tomar cuidado para proteger os direitos pessoais do indivíduo.
- f) Exame Físico: os exames físicos são feitos para determinar se o candidato tem alguma doença contagiosa que possa pôr em perigo os outros empregados, e se a pessoa tem a capacidade física e necessária para fazer o trabalho, e também para defesa da empresa em caso de processo do empregado. Portanto, por essa e outras razões, o exame físico é o teste mais usado.
- g) Decisão Pessoal: depois de serem usados todos esses métodos os administradores devem tomar uma decisão pessoal para aceitar ou rejeitar o candidato. E, na última análise, essa redução pode ser reduzida à mera compatibilidade, isto é, se o administrador acha que o candidato se adapta e vai trabalhar bem com os outros no departamento ou a filosofia do candidato adapta-se à da organização.



3.4. Provas de conhecimentos ou de capacidades

As provas do conhecimento, segundo Chiavenato (2014), são instrumentos para avaliar o nível de conhecimentos gerais e específicos dos candidatos exigidos pelo cargo a ser preenchido. Procuram medir o grau de conhecimentos profissionais ou técnicos, como noções de informática, de contabilidade, redação, de inglês etc. Há uma enorme variedade de provas de conhecimentos e capacidades. Daí a necessidade de classificá-las conjuntamente quanto à forma de aplicação, à abrangência e à organização.

Conforme Robbins (2001) afirma, “o fundamental num teste de emprego, portanto, é usar um teste que preveja com precisão o desempenho no cargo”.

Quanto à organização, as provas de conhecimentos ou de capacidade podem ser tradicionais ou objetivas. Assim, define Chiavenato (2014):

- a) Provas tradicionais: são as provas do tipo dissertativo e expositivo. Não exigem planejamento e podem ser improvisadas. Abrangem um número menor de questões pelo fato de exigir respostas longas, explicativas e demoradas. São amplamente utilizadas em nossas escolas e universidades para aferir o conhecimento dos alunos.
- b) Provas objetivas: são as provas planejadas e estruturadas na forma de testes objetivos. Sua aplicação é rápida e fácil. Sua aferição também é rápida, fácil e objetiva, podendo ser feita por não especialistas no assunto. As provas objetivas são geralmente denominadas testes, PIS transformam as perguntas ou questões na forma de itens de testes.

3.5. Testes psicológicos

Os testes psicológicos, de acordo com Chiavenato (2014), constituem uma medida objetiva e estandardizada de uma amostra do comportamento no que se refere a aptidões das pessoas. Os testes psicológicos são utilizados como uma medida de desempenho e se baseiam em amostras estatísticas de comparação, sendo aplicados sob condições padronizadas. Os testes psicológicos apresentam três características que as entrevistas e provas tradicionais ou objetivas não têm, segundo Chiavenato (2014):

- a) Preditor: significa a capacidade de um teste de oferecer resultados prospectivos capazes de servir como prognósticos para o desempenho do cargo.



II Simposio de Engenharia de Producao

As Contribuicoes da Engenharia de Producao para a Industria de Servicos

b) Validade: significa a capacidade do teste de aferir exatamente aquela variável humana que se pretende medir.

c) Precisão: significa a capacidade do teste de apresentar a consistência na mesma pessoa. As repetidas aplicações do teste apresentam resultados constantes.

Todo o instrumento de seleção deve possuir características de validade e de precisão. Isso vale tanto para a entrevista, provas de conhecimentos e capacidades, como para os testes, entretanto, os campeões nestes dois aspectos. Enquanto as provas de conhecimentos ou capacidades medem a capacidade atual de realização e habilidades, os testes psicológicos medem as aptidões individuais, para oferecer um prognostico futuro do seu potencial de desenvolvimento.

4. Resultados e discussões

4.1 Como é o Recrutamento e Seleção na empresa “X”?

Primeiramente a empresa comunica ao público externo que está interessada em contratar uma mão de obra. Para facilitar, aposta num mecanismo de divulgação próprio, utilizando a rádio dentro da empresa e usando placas de aviso. Existe um setor no município chamado Balcão de Empregos, que recebe currículos de pessoas que estão cadastradas. Sendo assim, a empresa considera mecanismos importantes para seleção de pessoas.

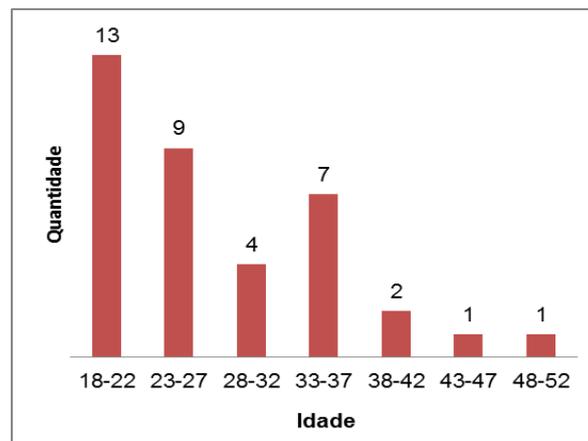
O foco é recrutar pessoas mais próximas de sua residência, para evitar gastos com passagens e problemas com atraso. A entrevista é marcada com 10 candidatos selecionados e o processo seletivo é feito, separadamente para homens e mulheres, com duração de 2 h. Depois é feita uma entrevista individual para poder identificar o melhor candidato. Assim que são escolhidos, os aprovados recebem uma ligação.

Inicia-se a segunda etapa com a dinâmica de grupo, quebra de gelo, proposta de admissão (tudo que a empresa tem a oferecer), dinâmica de grupo corporal, história de vida e testes de raciocínio lógico (psicotécnico). Todas essas atividades são realizadas com os candidatos através de uma psicóloga. A contratação dos candidatos é feita a partir da faixa etária dos 18 aos 45 anos, com ensino médio completo ou em curso, pois a empresa tem um ensino supletivo, que proporciona ao funcionário concluir sua formação.

4.2 Características da amostra analisada

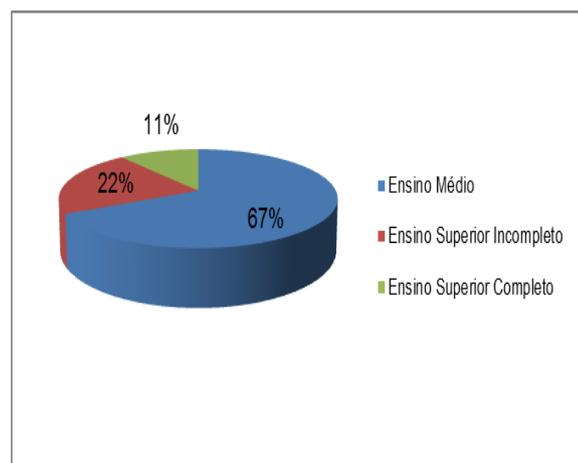
Na empresa estão desempenham a função de operadores de caixa 25 funcionários do sexo feminino e 12 do sexo masculino, com idades entre 18 e 48 anos, conforme Figura 1. Sendo 37 entrevistados, a média de idades encontrada foi de 27 anos.

Figura 1. Quantitativo de operadores de caixa da empresa “X” de acordo com a idade



Os colaboradores em geral possuem curso superior (completo e incompleto) e ensino médio, de acordo com a Figura 2.

Figura 2. Percentual de escolaridade dos operadores de caixa

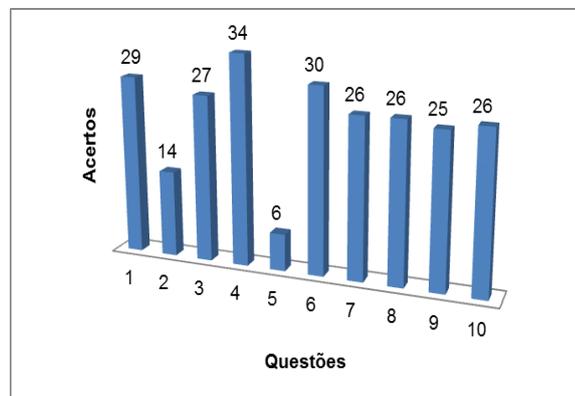


É possível perceber que os maiores números de colaboradores encontram-se nas faixas etárias de 18-22 anos e 23-27 anos, consideradas favoráveis, principalmente porque esses indivíduos possuem familiarização e maior domínio com computadores. A menor parcela de operadores de caixa encontra-se com idades desde os 38 e 52 anos, provavelmente devido a pouca habilidade e entendimento dos dispositivos de informática.

4.3 Análises a partir do teste rápido

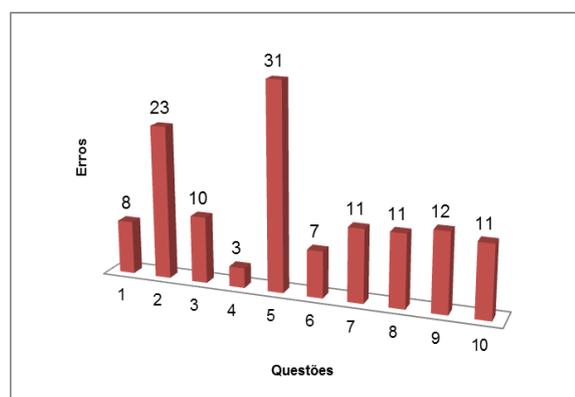
A primeira coisa que feita após o questionário ser passado aos participantes da pesquisa, foi corrigir as 10 questões e atribuir uma nota a cada questão, sendo que o valor total de acerto foi de 10 pontos. Nas Figuras 3 e 4, tendo como base o modelo do teste rápido (Anexo A) foi possível conhecer o número de acertos e erros de cada questão, sabendo que foram 37 operadores de caixa entrevistados.

Figura 3. Quantitativo de acertos nas questões do teste rápido



Pela Figura 3 é notável que nenhum questão conteve acerto total de todos os participantes da pesquisa. Merecem atenção as questões 2 e 5 do questionário, que abordaram, respectivamente, definição de arquivos e função da tecla *Delete*. Apenas 6 operadores de caixa marcaram corretamente a opção que diz a função correta da tecla Delete, que é apagar caracteres à direita do cursor. A maioria escolheu a opção: b) à esquerda do cursor.

Figura 4. Quantitativo de erros nas questões do teste rápido



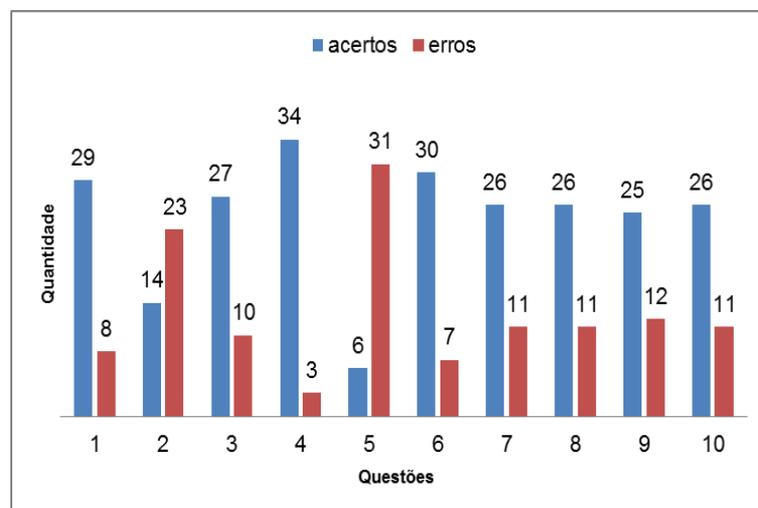


II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

Os operadores acertaram questões bem características do seu dia a dia, por exemplo, a finalidade da tecla *Esc* (questão 4) e *Page Up* (questão 6). Na questão 3 foi falado a respeito do atalho CTRL + C, considerado conceito extremamente básico e comentado no meio da informática, que serve para copiar um arquivo ou caracteres em geral. Esperava-se encontrar acerto de 100% nesta pergunta, mas alguns entrevistados adotaram a tecla a função de recortar, feita pelo comando CTRL + X.

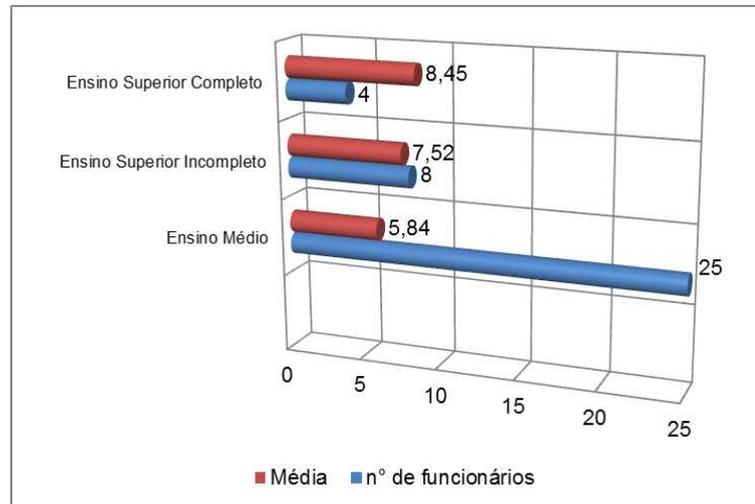
Figura 5. Paralelo entre acertos e erros do teste rápido



Na Figura 5 encontra-se um paralelo entre os acertos e erros das questões. Fica claro que as questões que merecem mais atenção foram a de número 2 e 4. A partir da questão 7 até o número 10, os acertos e erros foram praticamente iguais. Nota-se que as questões corretas estão acima da média. A questão 9 contou com 12 erros. Nela foi falado a respeito da tecla *Home*, que tem a finalidade de posicionar o cursor no começo da linha editada. Tal questão já possui um entendimento prévio apenas pela origem da palavra, e deveria ter um número de acerto maior, ou próximo de 100%.

Uma análise interessante feita foi associar o número de entrevistados de acordo com a escolaridade, e mostrar a média de acertos nas questões do teste (Figura 6). Vale lembrar que a pontuação máxima do questionário é de 10,0 pontos. Porém, nenhum candidato acertou todas as questões, sendo a maior nota obtida, 9,0 pontos.

Figura 6. Número de funcionário e notas do teste rápido sobre informática básica



Como esperado, as maiores notas foram dos profissionais que têm ensino superior completo, pois com certeza são os que possuem maior nível de conhecimento e familiarização com *softwares* de microcomputadores. Os 25 funcionários com ensino médio contam com o maior quantitativo, mas em contrapartida, possuem a menor média de notas. Mostrando que falta ainda um pouco mais de conhecimento com a informática por estes profissionais.

5. Considerações finais

O setor de Recrutamento e Seleção é extremamente importante numa empresa, pois pode identificar e direcionar os candidatos às respectivas vagas de interesse, evitando problemas futuros e contratação imprópria de pessoal.

O estudo realizado permitiu analisar brevemente o grau de conhecimento dos profissionais que desempenham a função de operadores de caixa na empresa “X”. O teste rápido (Anexo A) sobre conceitos básicos de informática pode ser considerado uma ferramenta importante para quem faz o Recrutamento e Seleção na empresa. Sem falar que pode ser feito sem nenhum empecilho por um profissional de engenharia de produção, que também é capaz de elaborar, organizar e discutir os dados obtidos com êxito.

A aplicação do teste rápido foi feita nos colaboradores já contratados e que desempenham suas atividades na empresa, porém seria vantajoso o gestor incorporar como exigência este mecanismo em futuros processos de seleção. Assim, candidatos despreparados poderiam ser



mais bem identificados e descartados do processo seletivo. Falta à empresa “X” adotar um teste antes da contratação dos funcionários.

Os participantes atenderam às expectativas da pesquisa e conseguiram aprovação acima da média no teste, porém poderia ter ocorrido o contrário. E para corrigir o problema a empresa adotasse alguma política de treinamento prévio ou curso de extensão na área. Incentivar os cursos após a jornada de trabalho aprimoraria os conhecimentos dos operadores de caixa, mas aumenta os custos. O ideal seria encontrar pessoas prontas para ocuparem as vagas de emprego.

REFERÊNCIAS

- BOHLANDER, G.; SNELL, S.; SHERMAN, A. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Thomsom, 2003.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014.
- CORADINI, J. R.; MURINI, L. T. Recrutamento e seleção de pessoal: Como agregar talentos à empresa. *Disciplinarum Scientia: Série: Ciências Sociais Aplicadas*, Santa Maria, v. 5, n.1, p.55-78, 2009.
- DAVEL, E. **Gestão com pessoas e subjetividade**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. 6.ed. São Paulo: Futura, 2002.
- RIBEIRO, A. L. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- RIBEIRO, D. G. V.; BISCOLI, F. R. V (2004). A Busca por novos colaboradores através do Recrutamento e Seleção. **Revista Expectativa**, 3(3), 67-73.
- ROBBINS, S. **Administração de recursos humanos**. 6. ed. São Paulo: LTC, 2001.
- SOBRAL, F.; PECI, A. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.



Anexo A – Modelo do teste rápido de conhecimentos básicos de informática

TESTE RÁPIDO

Função: Operador de Caixa.

Escolaridade: _____.

Idade: ____ anos.

Data: ____/____/2013

Sexo: M () F ()

1) Para que servem os botões  ?

- a) Subtração – Inclusão – Multiplicação.
- b) Minimizar – Restaurar – Fechar.
- c) Restaurar – Minimizar – Fechar.
- d) Maximizar – Restaurar – Fechar.
- e) Minimizar – Maximizar – Fechar.

Resposta: (e)

2) Quais dos seguintes elementos podem ser considerados arquivos?

- a) *E-mail* e *Outlook*.
- b) Documento Word e HD externo.
- c) Disco Rígido e Internet.
- d) Programa e Internet.
- e) Tabela em Excel e imagem (JPEG).

Resposta: (e)

3) Que tecla de atalho você utiliza para copiar um arquivo?

- a) CTRL + C.
- b) CTRL + X.
- c) CTRL + V.
- d) CTRL + P.
- e) CTRL + Z.

Resposta: (a)

4) Você abriu um menu e percebeu que não era a tarefa que desejava fazer. Para cancelar a ação, basta pressionar a tecla:

- a) F8.
- b) CTRL.
- c) *Delete*.
- d) Esc.
- e) *Home*.

Resposta: (d)

5) A tecla *Delete* é usada para apagar caracteres:

- a) acima da tela.
- b) à esquerda do cursor.
- c) à direita do cursor.
- d) maiúsculos.
- e) minúsculos.

Resposta: (c)

6) A tecla *Page Up* movimenta a página:

- a) para a esquerda.
- b) para a direita.
- c) para a diagonal.
- d) para cima.
- e) para baixo.

Resposta: (d)

7) A tecla usada para digitar caracteres de 2ª função, que também é usada para acentuações, sinais de pontuação, ou seja, todos os símbolos de uma tecla com duas funções é:

- a) *Tab*.
- b) *Insert*.
- c) *Shift*.
- d) *Num Lock*.
- e) *Enter*.

Resposta: (c)

8) A tecla usada para fixar letras maiúsculas ou minúscula, que tem, geralmente, um indicador (*led*) no lado direito do teclado é chamada:

- a) *Capslock*.
- b) *Shift*.
- c) *Tab*.
- d) *Enter*.
- e) *BackSpace*.

Resposta: (a)

9) Com esta tecla pode-se abrir o menu de um programa através do teclado. Imagine um programa que você tenha um *menu* Arquivo, para você abrir, por meio do teclado, basta pressionar:

- a) ALT + V.
- b) CTRL + C.
- c) Shift.
- d) ALT + A.
- e) CTRL + Z.

Resposta: (d)

10) A tecla *Home* posiciona o cursor:



II Simpósio de Engenharia de Produção

As Contribuições da Engenharia de Produção para a Indústria de Serviços

- a) no começo da linha editada:
 - b) no fim da linha editada.
 - c) acima da linha editada.
 - d) abaixo da linha editada.
 - e) na área de trabalho.
- Resposta: (a)