



Simulado Especial  
**ITAIPU**  
**BINACIONAL**

PROFISSIONAL SUPORTE I  
ADMINISTRATIVO - PÓS-EDITAL

# Simulado

Simulado Especial Itaipu Binacional (Profissional Suporte I - Administrativo)

Nome: \_\_\_\_\_

## INFORMAÇÕES SOBRE O SIMULADO

- 1 - Este simulado conta com questões focadas no concurso Itaipu Binacional (Profissional Suporte I - Administrativo);
- 2 - A prova contém itens que abordam conhecimentos cobrados no edital do concurso;
- 3 - As questões são inéditas e foram elaboradas pelos nossos professores com base no perfil da banca organizadora;
- 4 - Os participantes têm das **8:00** às **13:30** para responder às questões e preencher o Gabarito Eletrônico;
- 5 - O link para preencher o formulário com seu gabarito está localizado logo abaixo destas informações;

## PREENCHA SEU GABARITO

<https://bit.ly/Simulado-Itaipu-Administrativo-12-11>

- |                      |                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 01 - (A)(B)(C)(D)(E) | 11 - (A)(B)(C)(D)(E) | 21 - (A)(B)(C)(D)(E) | 31 - (A)(B)(C)(D)(E) | 41 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 02 - (A)(B)(C)(D)(E) | 12 - (A)(B)(C)(D)(E) | 22 - (A)(B)(C)(D)(E) | 32 - (A)(B)(C)(D)(E) | 42 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 03 - (A)(B)(C)(D)(E) | 13 - (A)(B)(C)(D)(E) | 23 - (A)(B)(C)(D)(E) | 33 - (A)(B)(C)(D)(E) | 43 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 04 - (A)(B)(C)(D)(E) | 14 - (A)(B)(C)(D)(E) | 24 - (A)(B)(C)(D)(E) | 34 - (A)(B)(C)(D)(E) | 44 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 05 - (A)(B)(C)(D)(E) | 15 - (A)(B)(C)(D)(E) | 25 - (A)(B)(C)(D)(E) | 35 - (A)(B)(C)(D)(E) | 45 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 06 - (A)(B)(C)(D)(E) | 16 - (A)(B)(C)(D)(E) | 26 - (A)(B)(C)(D)(E) | 36 - (A)(B)(C)(D)(E) | 46 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 07 - (A)(B)(C)(D)(E) | 17 - (A)(B)(C)(D)(E) | 27 - (A)(B)(C)(D)(E) | 37 - (A)(B)(C)(D)(E) | 47 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 08 - (A)(B)(C)(D)(E) | 18 - (A)(B)(C)(D)(E) | 28 - (A)(B)(C)(D)(E) | 38 - (A)(B)(C)(D)(E) | 48 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 09 - (A)(B)(C)(D)(E) | 19 - (A)(B)(C)(D)(E) | 29 - (A)(B)(C)(D)(E) | 39 - (A)(B)(C)(D)(E) | 49 - (A)(B)(C)(D)(E) |
| 10 - (A)(B)(C)(D)(E) | 20 - (A)(B)(C)(D)(E) | 30 - (A)(B)(C)(D)(E) | 40 - (A)(B)(C)(D)(E) | 50 - (A)(B)(C)(D)(E) |

**LÍNGUA PORTUGUESA***Fabício Dutra***TEXTO 1**

As ondas gigantes que invadem o litoral brasileiro são fenômenos naturais que têm intrigado e impressionado tanto cientistas quanto a população em geral. Recentemente, o Brasil tem sido palco de eventos notáveis em que ondas de dimensões excepcionais atingiram suas praias, trazendo tanto desafios quanto fascínio.

Essas ondas gigantes, que podem ser resultado de várias condições climáticas e oceanográficas, são capazes de atingir alturas surpreendentes, desafiando a estabilidade das áreas costeiras e o equilíbrio natural do ambiente marinho. Muitas vezes, elas são associadas a eventos climáticos extremos, como ciclones, tempestades tropicais ou sistemas de alta pressão.

Um dos exemplos mais notáveis dessas ondas gigantes ocorreu em algumas regiões do litoral brasileiro, em especial na costa sul, onde surfistas destemidos buscaram desafiar esses enormes mares. Esses episódios demonstram a audácia e a determinação da comunidade de surfistas, que se aventura a enfrentar as maiores ondas do planeta.

No entanto, as ondas gigantes também trazem preocupações relacionadas à segurança e à preservação do meio ambiente. Elas podem causar erosão costeira, danos a propriedades, inundações e perigos significativos para a navegação. As autoridades locais e cientistas estão atentos a esses eventos e buscam desenvolver sistemas de alerta precoce e estratégias de mitigação de riscos.

Além disso, a preservação dos ecossistemas costeiros é uma preocupação constante, pois as ondas gigantes podem afetar a fauna e a flora marinha. A conscientização ambiental e a promoção de práticas sustentáveis são fundamentais para proteger a biodiversidade do litoral brasileiro.

Em resumo, as ondas gigantes que invadem o litoral brasileiro são eventos marcantes que despertam uma mistura de admiração e preocupação. São um lembrete da imprevisibilidade da natureza e da necessidade de cooperação entre cientistas, autoridades e comunidades para enfrentar os desafios que esses fenômenos naturais apresentam.

**01.** Segundo o texto acima, seria incorreto afirmar que:

- a) O litoral brasileiro tem sido palco de eventos impressionantes, com ondas gigantes que desafiam cientistas e surpreendem a população.
- b) As ondas de dimensões excepcionais que atingem as praias brasileiras são resultado de condições climáticas e oceanográficas variadas.
- c) Recentemente, surfistas destemidos se aventuraram a enfrentar as maiores ondas, especialmente na costa sul do Brasil.
- d) As ondas gigantes também representam desafios, como erosão costeira, prejuízos imobiliários com a desvalorização e preocupações ambientais.
- e) A conscientização, a pesquisa científica e a colaboração entre comunidades e autoridades são essenciais para lidar com a imprevisibilidade e os riscos associados a esses fenômenos naturais.

**02.** Do texto 1, podem-se inferir as seguintes informações:

- a) Detalhes sobre a extensão dessas ondas gigantes no Brasil.
- b) Números de incidentes relacionados a ondas gigantes no litoral brasileiro.
- c) Medidas específicas de mitigação de riscos em resposta a esses eventos.
- d) Relatórios ou estatísticas detalhadas sobre os impactos econômicos na especulação imobiliária ou em setores específicos relacionados ao fenômeno das ondas gigantes.
- e) Preocupações relacionadas à segurança, à preservação do meio ambiente e à necessidade de sistemas de alerta precoce.

**03.** Essas ondas gigantes, que podem ser resultado de várias condições climáticas e oceanográficas, são capazes de atingir alturas surpreendentes.

O termo destacado exerce a função de :

- a) objeto direto
- b) sujeito
- c) complemento nominal
- d) predicativo
- e) adjunto adverbial

**04.** a preservação dos ecossistemas costeiros é uma preocupação constante, pois as ondas gigantes podem afetar a fauna e a flora marinha.

Sobre o trecho acima, julgue os itens a seguir e assinale a alternativa correta:

- I. O termo 'dos ecossistemas costeiros' exerce a função de adjunto adnominal.
- II. O termo 'pois' apresenta valor conclusivo.
- III. Se o termo 'constante' fosse deslocado para antes do termo 'preocupação', não haveria alteração de sentido.

Está(ão) correta(s):

- a) I
- b) I e II
- c) I e III
- d) III
- e) II

**05.** No último parágrafo, a expressão 'Em resumo' não poderia ser substituída por:

- a) Em síntese
- b) Em suma
- c) Sumariamente
- d) No fim das contas
- e) Afinal de contas

**06.** O texto acima ter caráter predominantemente:

- a) descritivo
- b) informativo
- c) injuntivo
- d) narrativo
- e) argumentativo

**07.** Na expressão 'danos a propriedades' não ocorre acento de crase.

Para que esse fenômeno pudesse ocorrer, seria necessário substituir o elemento sublinhado por:

- a) essa propriedade
- b) mesma propriedade
- c) alguma propriedade
- d) toda propriedade
- e) cada propriedade

## TEXTO 2

Banhistas foram surpreendidos pelas ondas gigantes que invadiram praias do Rio de Janeiro na manhã de ontem.

Imagens que circulam nas redes sociais mostram que a água do mar tomou a orla e as ruas em diversos pontos da zona sul da cidade, deixando ao menos um desaparecido.

A Marinha já havia alertado para o risco de ondas de 3,5 metros atingirem o litoral do Rio.

Vento causou agitação no mar. O fenômeno foi causado por ventos intensos sobre o Oceano Atlântico, que resultaram na agitação do mar e na formação de ondas no litoral fluminense.

Fenômenos ao mesmo tempo. Segundo a meteorologista Anete Fernandes, do Inmet (Instituto Nacional de Meteorologia), os ventos foram provocados pelo encontro entre um ciclone extratropical, vindo do Sul do país, e um centro de alta pressão que passava pelo litoral do Sudeste brasileiro.

**08.** Banhistas foram surpreendidos pelas ondas gigantes que invadiram praias do Rio de Janeiro na manhã de ontem.

Sobre o trecho acima, assinale a alternativa incorreta.

- a) O termo 'ondas gigantes' exerce a função de sujeito do verbo 'invadiram'.
- b) A primeira oração está na voz passiva.
- c) O termo 'que' tem referência anafórica
- d) O termo 'na manhã de ontem' poderia ser isolado por uma vírgula.
- e) O termo 'praias do Rio de Janeiro' é objeto direto.

**09.** No último parágrafo do texto 2, o termo 'vindo do Sul do país' poderia ser substituído, com manutenção de sentido e preservação da correção, por:

- a) que vieram do Sul do país
- b) que chegou ao Sul do Brasil
- c) que originou-se do Sul do Brasil
- d) pertencente do Sul do Brasil.
- e) que se originou do Sul do País.

**10.** A Marinha já havia alertado para o risco de ondas de 3,5 metros atingirem o litoral do Rio.

A expressão verbal destacada pode ser substituída – com manutenção do sentido – por:

- a) alertou
- b) alertaria
- c) alertara
- d) alertará
- e) alertava

## **NOÇÕES DE INFORMÁTICA**

*Emannuelle Gouvea*

**11.** No Explorador de Arquivos do Windows é possível manipular arquivos e pastas. Sobre os modos de exibição disponíveis, marque aquele que exibe uma barra horizontal de navegação, caso seja necessário:

- a) Ícones Grandes
- b) Ícones Extra Grandes.
- c) Lista.
- d) Ícones Pequenos
- e) Ícones Médios

**12.** No Word, para alinharmos um texto ou parte como centralizado, devemos usar que tecla de atalho

- a) CTRL + G.
- b) Ctrl + E.
- c) CTRL + J
- d) ALT + D
- e) CRL + D.

**13.** No Excel existe a funcionalidade que pode ser usada para filtrar dados em uma planilha. Para acessá-la, através do teclado, devemos utilizar qual combinação de teclas:

- a) CTRL + SHIFT + P
- b) CTRL + SHIFT + A
- c) CTRL + P
- d) CTRL + SHIFT + L
- e) SHIFT + L

14. O elemento que indica a contextualização do dado e que pode ser extraído a partir do mesmo é:

- a) informação
- b) conhecimento
- c) inteligência
- d) bit
- e) Byte

15. Das letras abaixo marque aquela que contém princípios básicos da LGPD:

- a) finalidade, urgência.
- b) finalidade, necessidade
- c) adequação, indisponibilidade
- d) segurança, sigilo.
- e) adequação, sigilo:

### RACIOCÍNIO LÓGICO

*Eduardo Mocellin*

16. Considere as proposições simples P: "A usina hidrelétrica de Itaipu é a maior usina hidrelétrica do mundo" e Q: "A usina hidrelétrica de Itaipu está localizada no Rio Paraná". A proposição "A usina hidrelétrica de Itaipu não é a maior usina hidrelétrica do mundo e está localizada no Rio Paraná" pode ser corretamente descrita por:

- a)  $\sim PVQ$
- b)  $\sim P \rightarrow Q$
- c)  $\sim (P \rightarrow Q)$
- d)  $\sim (PV \sim Q)$
- e)  $\sim (\sim PVQ)$

17. Assinale a alternativa que apresenta uma tautologia.

- a)  $P \Rightarrow (P \wedge Q)$
- b)  $\sim P \Rightarrow (PV \sim Q)$
- c)  $(P \wedge Q) \Leftrightarrow P$
- d)  $(\sim P \wedge Q) \vee P$
- e)  $(PV \sim Q) \vee \sim P$

18. Como taxa de serviço, uma pizzaria cobra 10% sobre o valor total consumido. Um cliente pagou R\$101,20 e outro pagou R\$264,00. A soma dos valores das despesas dos dois clientes, sem a taxa de serviço, foi de:

- a) R\$ 328,00
- b) R\$ 328,68
- c) R\$ 332,00
- d) R\$ 336,84
- e) R\$ 337,00

19. Uma mesa circular tem 7 lugares que serão ocupados por 7 participantes de uma reunião. Considerando essa situação hipotética, o número de formas diferentes para se ocupar esses lugares com os participantes da reunião é:

- a) 120
- b) 360
- c) 720
- d) 1024
- e) 5040

20. Em uma cidade pequena, inaugurou-se uma hamburgueria que oferecia somente os hambúrgueres A e B. Para avaliar a aceitação das opções oferecidas, a hamburgueria encomendou uma pesquisa, cujo resultado mostrou que, das 1.200 pessoas entrevistadas, 770 gostam do hambúrguer A; 370 gostam apenas do hambúrguer B e 590 não gostam do hambúrguer B.

Escolhendo-se ao acaso uma das pessoas entrevistadas, probabilidade de essa pessoa gostar dos dois hambúrgueres é:

- a) 1/6
- b) 1/5
- c) 1/4
- d) 1/3
- e) 1/2

## INFORMÁTICA

*Emannuelle Gouvea*

21. É um ataque que se caracteriza pela alta capacidade de multiplicação e apresenta atuação autônoma.

- a) virus
- b) cavalo de tróia
- c) worm
- d) spyware
- e) cookie

22. No Excel, o usuário tinha uma planilha com os seguintes valores:

	A	B
1	32	
2	45	
3	78	
4	65	
5	23	
6	45	
7	32	
8	11	
9	10	
10	32	

Ao digitar a fórmula =MENOR(A1:A10;5) em C4 e apertar a tecla enter, qual resultado aparecerá na referida célula?

- a) 45
- b) 10
- c) 11
- d) 23
- e) 32

23. A funcionalidade, encontrada no Word, que permite envio de mensagens personalizadas e consiste basicamente na mesclagem de um documento principal com uma base de dados é:

- a) Tema.
- b) Localizar
- c) Hifenização.
- d) Mala direta
- e) Autocorreção.

24. No Windows 10, a opção que permite alternar entre o uso ou não do Modo Tablet, se encontra no menu:

- a) Sistema.
- b) Dispositivo.
- c) Telefone.
- d) Aplicativos.
- e) Contas.

25. A nuvem desenvolvida por um pool de empresas que apresentam características semelhantes é chamada de:

- a) Privada.
- b) Comum
- c) Pública
- d) Híbrida
- e) Da Comunidade

26. O Windows oferece o recurso da Lixeira. Não é uma característica válida:

- a) Os arquivos apagados do HD vão para a Lixeira
- b) A lixeira não tem temporalidade
- c) A lixeira tem um tamanho ilimitado
- d) Se o arquivo apagado for maior do que o tamanho da Lixeira, será excluído permanentemente.
- e) Arquivos apagados do CD são excluídos permanentemente.

27. Das letras abaixo, marque aquela que apresenta tipos de quebra existentes no Word:

- a) Página e Seção.
- b) Seção e Notas.
- c) Página e cabeçalho
- d) Sumário e Índice.
- e) Mala Direta.

28. No email existe uma pasta padrão onde são colocadas as mensagens que se tentou enviar, mas por um motivo qualquer não foi possível. Está é a caixa de:

- a) Entrada
- b) Itens Enviados.
- c) Rascunho.
- d) Itens Excluídos.
- e) Saída

## NOÇÕES DE MATEMÁTICA

*Carlos Henrique*

Baseado no texto abaixo, resolva as questões 29 e 30.

O Estratégia Concursos promoveu uma reunião entre os professores. Em um certo intervalo, 20% das mulheres deixaram a sala de reunião e o número de professoras ficou igual a  $\frac{3}{5}$  do número de professores homens. Se, com a saída das mulheres, o grupo passou a ser de 320 pessoas, julgue os itens seguintes:

29. Depois da saída das mulheres, qual é nova porcentagem de homens?

- a) 62,5%
- b) 84%
- c) 60%
- d) 64,5%
- e) 37,5%

30. Qual é a quantidade original de pessoas na reunião?

- a) 340
- b) 380
- c) 370
- d) 360
- e) 350



**31.** Um monumento foi construído com blocos de pedras em cada um de seus patamares. De cima para baixo, no primeiro patamar há um bloco, no segundo quatro blocos, no terceiro sete blocos e, assim sucessivamente, cada patamar com três blocos a mais que o anterior. Se no último patamar há 85 blocos, o número total de blocos de pedra neste monumento é de:

- a) 1080
- b) 1162
- c) 1247
- d) 1290
- e) 1345

**32.** O número de equipamentos vendidos por uma empresa vem aumentando a uma taxa de crescimento constante nos últimos anos, conforme mostra a Tabela a seguir.

Ano	Número de equipamentos vendidos por ano
2014	10.000
2015	12.000
2016	14.400
2017	17.280

A empresa precisa programar-se para que sua produção possa atender às demandas futuras, caso essa tendência se mantenha.

Assim, considerando-se 2,5 como aproximação para  $1,2^5$ , e mantida a taxa de crescimento observada, o número mais próximo para a previsão de vendas de todo o período de 2014 a 2023, em milhares de equipamentos, contando, inclusive, com as vendas de 2014 e 2023, é igual a

- a) 156,2
- b) 162,5
- c) 190,0
- d) 262,5
- e) 276,4

**33.** Um grupo de amigos combinou comprar um presente para uma senhora que estava casando. O preço do presente é R\$ 120,00 e será dividido em partes iguais entre eles. No dia de comprar o presente, dois amigos desistiram de participar da compra, o que resultou em um aumento de R\$ 10,00 na parte de cada um dos amigos que restou no grupo. Podemos afirmar que a contribuição de cada um deles foi de:

- a) R\$ 25,00
- b) R\$ 30,00
- c) R\$ 35,00
- d) R\$ 40,00
- e) R\$ 45,00

**34.** Entre seis técnicos de ITAIPU, três serão escolhidos para compor uma comissão e os outros três serão designados como suplentes.

Nessa situação hipotética, considerando-se que os seis técnicos sejam igualmente capazes, a quantidade de maneiras em que a distribuição dos técnicos poderá ser feita é igual a

- a) 18.
- b) 20
- c) 216.
- d) 720.
- e) 729.

**35.** Em uma unidade de ITAIPU, estão de plantão doze técnicos, sendo sete homens e cinco mulheres. Desse total de técnicos, dois serão escolhidos ao acaso para compor uma equipe que atuará em uma missão.

Nessa situação hipotética, a probabilidade de que essa equipe tenha pelo menos uma mulher é de:

- a)  $15/22$ .
- b)  $5/33$ .
- c)  $7/22$ .
- d)  $35/66$ .
- e)  $5/11$

**REDAÇÃO OFICIAL E COMERCIAL***Luiz Felipe*

- 36.** Ao registro escrito sobre todos os acontecimentos e assuntos debatidos durante uma reunião ou outro tipo de assembleia, dá-se o nome de
- a) pauta
  - b) relatório
  - c) parecer
  - d) ata
  - e) memorando
- 37.** Em relação à grafia de datas em um documento, está incorreto o que se afirma em:
- a) É composta de local e data.
  - b) Deve-se colocar o nome da cidade e a sigla da unidade federativa de onde será expedido o documento.
  - c) O dia do mês deve ser em numeração ordinal se for o primeiro dia do mês e em numeração cardinal para os demais dias do mês.
  - d) O nome do mês deve ser escrito com inicial minúscula.
  - e) Sempre se deve colocar ponto-final depois da data.
- 38.** Articulação da linguagem comum ou técnica para a perfeita compreensão da ideia veiculada no texto; manifestação do pensamento ou da ideia com as mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico; e escolha de expressão ou palavra que não confira duplo sentido ao texto. Essas são as características de qual atributo da Redação oficial?
- a) Objetividade
  - b) Impessoalidade
  - c) Uso da norma padrão
  - d) Precisão
  - e) Formalidade e padronização

**ROTINAS ADMINISTRATIVAS***Ricardo Campanário*

- 39.** O princípio arquivístico segundo o qual os documentos acumulados por pessoa física ou jurídica não podem ser misturados a conjuntos documentais produzidos e(ou) recebidos por outras pessoas ou organização é o
- a) princípio da proveniência.
  - b) princípio da cumulatividade
  - c) princípio do respeito a ordem original
  - d) princípio da pertinência.
  - e) princípio da naturalidade
- 40.** A gestão de documentos contribui para as funções arquivísticas, de modo que
- a) sejam eliminados documentos em todo o ciclo de vida documental.
  - b) apenas os documentos com valor primário sejam organizados.
  - c) documentos de valor secundário sejam custodiados de forma definitiva em arquivos temporários.
  - d) os documentos sejam avaliados como de guarda permanente.
  - e) as políticas e atividades dos governos sejam documentadas adequadamente.
- 41.** A classificação de documentos de arquivo é determinada
- a) pelo tema do assunto.
  - b) pela ordenação alfabética
  - c) pelas funções e atividades da instituição.
  - d) pelo ato de recebimento ou pela expedição.
  - e) pela proveniência do documento.

**42.** O instrumento técnico utilizado para a classificação de documentos em arquivos é o(a).

- a) tabela de temporalidade
- b) catálogo seletivo
- c) relação de eliminação
- d) quadro de arranjo
- e) plano de destinação

**43.** A função arquivística que se relaciona diretamente ao acesso a documentos é a função de

- a) descrição
- b) avaliação
- c) preservação
- d) criação
- e) aquisição

### **ATENDIMENTO**

*Stefan Fantini*

**44.** João das Neves, gerente de determinado departamento, enviou uma mensagem pelo e-mail empresarial da organização, informando aos seus subordinados acerca da data e o horário de uma reunião em que serão discutidas as novas metas da equipe.

Esse tipo de comunicação pode ser caracterizada como:

- a) formal e ascendente;
- b) formal e lateral;
- c) formal e descendente;
- d) informal e ascendente;
- e) informal e descendente.

**45.** A barreira à comunicação que ocorre quando o emissor manipula a informação para que ela seja vista de maneira mais favorável pelo destinatário, com o intuito de evitar conflitos é chamada de

- a) sobrecarga de informações
- b) filtragem
- c) percepção seletiva
- d) semântica
- e) desinteresse

**46.** Podem ser considerados como características de um bom atendimento, dentre outras:

- a) Cortesia, presteza, apresentação, competência.
- b) Presteza, comunicabilidade, indiscrição, eficiência.
- c) Organização, confiabilidade, intolerância, objetividade.
- d) Equidade, paciência, subjetividade, comunicabilidade.
- e) Eficiência, tolerância, desinteresse, atenção.

**47.** João das Neves, gerente de determinada loja, iniciou uma ação para reformar e redecorar toda a loja. A ação incluiu, também, a troca dos materiais e equipamentos da loja. Seu principal objetivo era fazer com que a loja ficasse mais bonita, atual e convidativa para os clientes.

O fator determinante da qualidade em serviços focado pelo gerente foi

- a) confiabilidade.
- b) responsividade.
- c) empatia.
- d) garantia.
- e) tangibilidade.

**48.** Para que se obtenha um atendimento profissional exemplar e de qualidade, deve-se atender com prontidão e excelência,

- a) apenas o cliente externo, que é quem traz recursos financeiros para a organização.
- b) principalmente o cliente externo e, se sobrar tempo, o cliente interno.
- c) o cliente externo, que é quem traz recursos financeiros para a organização, e o cliente interno, apenas se este ocupar um cargo importante na organização.
- d) apenas os clientes internos, que são os atores mais importantes para a organização.
- e) tanto o cliente interno quanto o cliente externo, igualmente.

**49.** São regras/técnicas a serem observadas pelo profissional durante o atendimento ao cliente por telefone, EXCETO:

- a) evitar a utilização de palavras rebuscadas ou “técnicas”
- b) falar em ritmo cadenciado/compassado
- c) atender a ligação o mais breve possível
- d) ouvir o cliente com atenção
- e) ao atender a ligação, perguntar o nome do cliente e indicar que a ligação está sendo gravada

**50.** De acordo com a norma ABNT NBR ISO 26000, são princípios da Responsabilidade Social, EXCETO:

- a) Accountability
  - b) Comportamento ético
  - c) Direito aos humanos
  - d) Sigilo
  - e) Respeito pelo Estado de Direito
-

## NÃO É ASSINANTE?

*Confira nossos planos, tenha acesso a milhares de cursos e participe gratuitamente dos projetos exclusivos. Clique no link!*

<https://bit.ly/Estrategia-Assinaturas>

## CONHEÇA NOSSO SISTEMA DE QUESTÕES

*Estratégia Questões nasceu maior do que todos os concorrentes, com mais questões cadastradas e mais soluções por professores. Clique no link e conheça!*

<https://bit.ly/Sistemas-de-Questões>

---