

## AGENTE DE TELEMARKETING

Escreva seu nome e número de inscrição de forma legível nos locais indicados:

Nome do(a) Candidato(a)

Nº de inscrição

Este caderno de questões está assim constituído:

DISCIPLINAS	Nº QUESTÕES
Língua Portuguesa	10
Matemática	10
Conhecimentos Gerais e Específicos	20
<b>Total de questões</b>	<b>40</b>

### INSTRUÇÕES:

- Confira devidamente o material (CARTÃO DE RESPOSTAS e CADERNO DE QUESTÕES); se houver falha, solicite a presença do fiscal.
- Confira seus dados no CARTÃO DE RESPOSTAS: NOME, Nº da INSCRIÇÃO e EMPREGO. ASSINE no espaço indicado na frente do cartão.
- O CARTÃO DE RESPOSTAS deverá ser preenchido a caneta esferográfica, azul ou preta, ponta grossa, sem rasuras e apenas uma **ÚNICA** alternativa poderá ser marcada em cada questão. Não amasse nem dobre o CARTÃO DE RESPOSTAS; evite usar borracha. É vedada a substituição do CARTÃO DE RESPOSTAS decorrente de erro cometido por candidato.
- Durante a prova, não é permitida a comunicação entre candidatos nem a utilização de máquina calculadora e/ou similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.
- Se o CARTÃO DE RESPOSTAS contiver maior número de questões, preencha apenas as correspondentes à sua prova; as demais ficam em branco.
- O tempo de duração da prova será de até 4 horas, já incluído o tempo para preenchimento do cartão de respostas.
- Ao final dos trabalhos, **DEVOLVA** ao Fiscal da sala, juntamente com o CARTÃO DE RESPOSTAS devidamente preenchido e assinado, o CADERNO DE QUESTÕES, tendo em vista a obrigatoriedade de arquivo na Ask! Companhia Nacional de Call Center.
- Os três últimos candidatos de cada sala de prova deverão permanecer no recinto, a fim de acompanhar os fiscais até a coordenação para o lacre dos envelopes, sendo liberados quando concluído.
- Direitos autorais reservados à Objetiva Concursos Ltda. Proibida a reprodução, ainda que parcial, sem autorização prévia.

✂.....(dobre e destaque esta parte para copiar suas respostas) .....

01	<input type="checkbox"/>	02	<input type="checkbox"/>	03	<input type="checkbox"/>	04	<input type="checkbox"/>	05	<input type="checkbox"/>	06	<input type="checkbox"/>	07	<input type="checkbox"/>	08	<input type="checkbox"/>	09	<input type="checkbox"/>	10	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	12	<input type="checkbox"/>	13	<input type="checkbox"/>	14	<input type="checkbox"/>	15	<input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>	17	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	28	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	35	<input type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	38	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>

---

**LÍNGUA PORTUGUESA**

---

Como vivem os esquimós?

Os esquimós vivem no gelo e na neve, submetidos a temperaturas de até -45°C. A palavra “esquimó” refere-se a grupos \_\_\_\_\_ que ocupam o extremo norte do planeta desde 5.000 a.C. Atualmente, são cerca de 150 mil pessoas ocupando uma faixa litorânea com cerca de 3.000km de \_\_\_\_\_, que cobre a Sibéria, o Alasca, o norte do Canadá e a Groenlândia.

Dentre dezenas de povos, os *inuits* são os mais populosos. Eles são tão comuns no Canadá e na Groenlândia que, nesses lugares, *inuit* define os moradores das áreas geladas.

O termo “esquimó” é pejorativo – significaria “comedor de carne crua”. No entanto, segundo Anna Berge, linguista da Universidade do Alasca, “não é certo que essa seja a origem da palavra. Eles mesmos não se chamam de esquimós”. Em geral, são baixos, com 1,60m de altura, braços e pernas curtos e fortes. Costumam ser pacíficos e solidários: todos trabalham para o bem da comunidade, e não há classes sociais.

<http://mundoestranho.abril.com.br> – adaptado.

---

**1)** Assinalar a alternativa que preenche as lacunas do texto CORRETAMENTE:

- a) étnicos - estensão
- b) étnicos - estenssão
- c) étnicos - extensão
- d) étnicos - extensão
- e) étnicos - estenção

---

**2)** De acordo com o texto, é CORRETO afirmar que:

- a) O termo “esquimó” refere-se a um grupo que recentemente passou a habitar o extremo norte do planeta.
- b) Somente se podem encontrar esquimós no Alasca.
- c) Normalmente, os esquimós têm pouca altura e braços e pernas fortes, embora curtos.
- d) Os esquimós são formados unicamente pelos *inuits*.
- e) A linguista Anna Berge refere-se aos esquimós como “os comedores de carne crua”.

---

**3)** A palavra “pejorativo”, sublinhada no texto, pode ser substituída, sem mudança de significado, por:

- a) Depreciativo.
- b) Honroso.
- c) Respeitoso.
- d) Duvidoso.
- e) Cômico.

**4)** Em “No entanto, segundo Anna Berge...”, o termo sublinhado pode ser substituído, sem mudança de sentido na frase, por:

- a) Porque.
- b) Embora.
- c) Já que.
- d) Pois.
- e) Todavia.

---

**5)** O advérbio “atualmente” utilizado no texto é uma palavra que expressa a ideia de:

- a) Tempo.
- b) Lugar.
- c) Instrumento.
- d) Companhia.
- e) Negação.

---

**6)** Em “A entrada da casa, cavada na areia, protege o morador.”, se passarmos toda a frase para o plural, o CORRETO será:

- a) As entradas das casas, cavada na areia, protege o morador.
- b) A entrada das casas, cavada nas areias, protege os morador.
- c) As entradas das casas, cavadas nas areias, protegem os moradores.
- d) As entrada das casa, cavadas nas areia, protege os moradores.
- e) A entradas da casas, cavada nas areias, protegem o morador.

---

**7)** Assinalar a alternativa na qual a concordância está CORRETA:

- a) Ela próprio fará o empréstimo com o banco.
- b) Envio anexo as cópias dos documentos da empresa.
- c) Mantive a janela meia aberta para que ventilasse a sala.
- d) A professora disse: muito obrigado pela gentileza.
- e) É preciso cautela nessa situação.

---

**8)** Assinalar a alternativa em que a palavra sublinhada está acentuada INCORRETAMENTE:

- a) Resolveu os exercícios sem precisar de ajuda.
- b) Repetiu para sí que era bom viver.
- c) A crítica foi cruel com o novo cineasta.
- d) Todos os países uniram-se pela paz mundial.
- e) Há 80 anos, nascia o maior escritor de todos os tempos.

**RASCUNHO**

**9)** Quanto ao uso do “porquê”, assinalar a alternativa INCORRETA:

- a) Queres fazer o trajeto a pé por quê?
- b) Ana saiu de casa porquê era necessário.
- c) Atrasei-me porque o trânsito estava caótico.
- d) Descobri por que motivo João demora tanto a dormir.
- e) Por que esperar mais ainda?

**10)** Assinalar a alternativa em que a pontuação está CORRETA:

- a) Mulheres fazem, o vilarejo funcionar e os homens viajam, em busca de comida.
- b) Quanto, mais posses mais esposas, o esquimó pode ter.
- c) As crianças, são consideradas reencarnações, de antepassados.
- d) Em comunidades tradicionais, as crianças não vão à escola.
- e) A palavra “iglu” significa casa e o tipo, mais comum não, é feito de gelo mas de madeira.

---

**MATEMÁTICA**

---

**11)** Cada rolo de lã rende um metro quadrado de tecido. Para fazer uma peça retangular de 2,5m por 2,0m, considerando que haja um desperdício de 2% de cada rolo de lã, serão:

- a) Necessários mais de sete rolos de lã.
- b) Suficientes quatro rolos de lã.
- c) Necessários mais de cinco rolos de lã.
- d) Suficientes dois rolos de lã.
- e) Suficientes cinco rolos de lã.

**12)** O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de uma determinada empresa recebeu 48 reclamações em 6 dias. Mantendo a mesma taxa de reclamações, em 15 dias, o número de reclamações será igual a:

- a) 120
- b) 130
- c) 140
- d) 150
- e) 160

**13)** Um comerciante fez um empréstimo de R\$ 18.000,00 e vai pagá-lo em quatro meses, a uma taxa de 3% ao mês, no sistema de juros simples. Qual a quantia relativa aos juros desse empréstimo?

- a) R\$ 2.190,00
- b) R\$ 2.180,00
- c) R\$ 2.170,00
- d) R\$ 2.160,00
- e) R\$ 2.150,00

**14)** O baú de um veículo de carga tem 15m de comprimento, 6m de largura e 5,3m de altura. O volume máximo de carga que esse veículo pode transportar é:

- a)  $366\text{m}^3$
- b)  $477\text{m}^3$
- c)  $355\text{m}^3$
- d)  $466\text{m}^3$
- e)  $388\text{m}^3$

**15)** Uma indústria produziu 9.000 unidades de determinado produto. Do total produzido, 6.600 unidades foram vendidas por R\$ 2,40, e as restantes pelo valor de R\$ 2,10. Qual foi o preço médio de venda desse produto?

- a) R\$ 2,19
- b) R\$ 2,32
- c) R\$ 2,50
- d) R\$ 2,25
- e) R\$ 2,15

**16)** Em um concurso, a razão entre o número de candidatos e o número de vagas para Agente de Telemarketing era 7,2. Se o número de vagas para esse cargo era 30, o número de candidatos era:

- a) 222
- b) 220
- c) 218
- d) 216
- e) 214

**17)** Um atleta participou de uma prova de triatlo, que envolvia natação, ciclismo e corrida, percorrendo um total de 100km. Sabendo-se que a prova de ciclismo correspondeu a  $\frac{3}{4}$  do percurso total, o percurso de natação e corrida tinha uma extensão de:

- a) 25km
- b) 10km
- c) 15km
- d) 30km
- e) 20km

**18)** Em uma universidade, há 82 salas, das quais 44 possuem ar condicionado, 40 possuem ventilador, e 10 não possuem ar condicionado nem ventilador. Quantas salas dessa universidade possuem os dois tipos de equipamentos?

- a) 11
- b) 13
- c) 10
- d) 15
- e) 12

19) Três amigas – Marina, Mariana e Marília – estão sentadas, lado a lado, em um banco. Marina sempre fala a verdade, Mariana às vezes fala a verdade, e Marília nunca fala a verdade. A que está sentada à esquerda do banco diz: “Marina é quem está sentada no meio”. A que está sentada no meio diz: “Eu sou a Mariana”. Finalmente, a que está sentada à direita do banco diz: “Marília é quem está sentada no meio”. Com base nessas informações, é CORRETO afirmar que a que está sentada à esquerda do banco, a que está no meio e a que está sentada à direita são, respectivamente:

- a) Mariana, Marina e Marília.
- b) Marília, Mariana e Marina.
- c) Marina, Marília e Mariana.
- d) Mariana, Marília e Marina.
- e) Marina, Mariana e Marília.

20) Assinalar a alternativa que apresenta a próxima palavra da sequência lógica abaixo:

MACA - AMOR - CAMISA - ALIMENTO - FONEMA - ?

- a) CONFORTO
- b) SILÊNCIO
- c) ALEGRIA
- d) AMIZADE
- e) SENTIMENTO

#### RASCUNHO

### CONHECIMENTOS GERAIS E ESPECÍFICOS

#### Conhecimentos Gerais

21) Analisar a figura abaixo:



Adaptado de: <http://www.itaipu.gov.br/turismo/ecomuseu>

A obra acima está relacionada a um importante escritor, crítico literário e tradutor paranaense, além de ser considerado um dos mais expressivos poetas de sua geração. A partir do exposto, assinalar a alternativa que apresenta o artista descrito:

- a) Mario Quintana.
- b) Dalton Trevisan.
- c) Emilio de Menezes.
- d) Paulo Leminski.
- e) Emilio Pernet.

22) O período da política brasileira que se caracterizou pela falta de democracia, pela supressão de direitos constitucionais, pela censura, pela perseguição política e pela repressão aos que eram contra o regime foi o(a):

- a) Regência.
- b) Estado Novo.
- c) Ditadura Militar.
- d) Período Republicano.
- e) Estado Velho.

23) Em Tupi Guarani, seu nome significa “a pedra que canta”. Em 2012, produziu um total de 98,28 milhões de megawatts-hora, estabelecendo um novo recorde mundial de produção de energia. É uma Usina Binacional, pois foi construída a partir da Ata de Iguaçu, documento assinado por ministros do Brasil e do Paraguai. A Usina Binacional mencionada é:

- a) Itaipu.
- b) Taquaraçu.
- c) Belo Monte.
- d) Paulo Afonso IV.
- e) Ilha Solteira.

**24)** Em relação ao novo Pontífice da Igreja Católica, escolhido pelo conclave em 2013, é INCORRETO afirmar que:

- a) O Papa Francisco foi o primeiro latino-americano e jesuíta da história da Igreja Católica a tornar-se pontífice.
- b) Foi o primeiro a adotar o nome de Francisco.
- c) Inovou ao dizer aos argentinos para não viajarem a Roma para celebrar a sua escolha como papa, mas para, em vez disso, darem o dinheiro aos pobres.
- d) O conclave elegeu o cardeal Jorge Mario Bergoglio como novo Papa, sucessor de Bento XVI, à frente da Igreja Católica Apostólica Romana.
- e) Foi escolhido em virtude do falecimento do Papa Bento XVI.

**25)** “Com estrutura tubular e teto transparente, é um dos símbolos emblemáticos de Curitiba/PR. Inaugurada em 1992, acolhe todo tipo de espetáculo, do popular ao clássico. Entre lagos, vegetação típica e cascatas, numa paisagem singular, faz parte do Parque das Pedreiras, cenário da encenação da Paixão de Cristo e de outros grandes eventos desde 1989.”

Assinalar a alternativa que apresenta o ponto turístico a que o trecho acima se refere:

- a) Pantheon dos Heróis.
- b) Ópera de Arame.
- c) Casa da Cultura - Estação Ferroviária.
- d) Museu do Tropeiro.
- e) Casa da Memória - Nhá Tota.

**26)** Em relação às políticas públicas, marcar C para as afirmativas Certas, E para as Erradas e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- ( ) Políticas públicas são diretrizes, princípios norteadores de ação do Poder Público; regras e procedimentos para as relações entre Poder Público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado.
- ( ) As políticas públicas traduzem, no seu processo de elaboração e implantação e, sobretudo, em seus resultados, formas de exercício do poder político, envolvendo a distribuição e a redistribuição de poder, o papel do conflito social nos processos de decisão, a repartição de custos e os benefícios sociais.
- ( ) Elaborar uma política pública significa definir quem decide o quê, quando, com que consequências e para quem. Nem sempre “políticas governamentais” são públicas, embora sejam estatais. Para serem “públicas”, é preciso considerar a quem se destinam os resultados ou benefícios, e se o seu processo de elaboração é submetido ao debate público.

- a) C - C - E.
- b) E - C - E.
- c) C - C - C.
- d) E - E - C.
- e) C - E - E.

### Conhecimentos Específicos

**27)** São características necessárias a um Agente de Telemarketing, EXCETO:

- a) Educação.
- b) Conhecimento sobre os produtos de sua empresa.
- c) Boa dicção.
- d) Apatia.
- e) Cordialidade.

**28)** De acordo com as diferenças entre Telemarketing Ativo e Telemarketing Receptivo, numerar a 2ª coluna de acordo com a 1ª e, após, assinalar a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- (1) Telemarketing Ativo.
- (2) Telemarketing Receptivo.

- ( ) Realizado contatando-se o cliente a partir de uma central telefônica. Geralmente é feito a fim de oferecer um determinado produto ou serviço.
- ( ) Possibilita a geração de uma base de contatos.
- ( ) É feito a partir do contato do cliente com a empresa e, na maior parte dos casos, tem como objetivo a elucidação de dúvidas sobre um determinado produto ou serviço.
- ( ) Necessita de um banco de dados pré-existente.

- a) 2 - 1 - 2 - 2.
- b) 1 - 2 - 2 - 1.
- c) 1 - 1 - 2 - 1.
- d) 2 - 1 - 1 - 2.
- e) 2 - 2 - 1 - 2.

**29)** Desde 2008, uma portaria do Ministério da Justiça estabelece o tempo máximo para o contato direto do consumidor com o atendente nos serviços de *call center*. O prazo conta a partir do momento em que o consumidor seleciona a opção “falar com atendente”, no menu eletrônico, e NÃO deve exceder a:

- a) 25min
- b) 15min
- c) 10min
- d) 5min
- e) 1min

**30)** Trata-se de uma postura INCORRETA do Agente de Telemarketing:

- a) Identificar-se claramente, ressaltando o nome da empresa que representa e o objetivo do contato.
- b) Ao entrar em contato com um cliente, questionar se é possível o contato naquele momento.
- c) Quando não tiver competência ou conhecimento para resolver o problema levantado pelo cliente, desculpar-se e encerrar a ligação.
- d) Transmitir as informações com clareza, explicando todas as implicações e vantagens que a aquisição de um determinado produto ou serviço possui.
- e) Em casos de contatos telefônicos monitorados, deixar claro ao cliente que o contato é gravado e fornecer o protocolo referente à monitoração.



**31)** Durante um atendimento, o Agente de Telemarketing depara-se com um cliente irritado e nervoso. O cliente diz que já entrou em contato várias vezes com a empresa e que, até o momento, não obteve solução para o problema. Diante dessa situação, o operador deve:

- a) Manter-se calmo e procurar entender todo o problema do cliente, deixando-o falar ao mesmo tempo em que busca a solução para o fato.
- b) Procurar atender o cliente, ouvindo o seu problema e, se ele estiver muito nervoso, mantê-lo na chamada em espera até que ele se acalme.
- c) Identificar qual foi o primeiro contato do cliente com a empresa e encaminhar a ligação ao Agente responsável.
- d) Se o cliente focar mais na demora pela solução do que no problema em si, interrompê-lo, pedindo para que se atenha apenas ao problema.
- e) Transferir diretamente a ligação para a supervisão, já que outros Agentes não conseguiram solucionar o problema do cliente.

**32)** Sobre o processo de venda por meio do telemarketing, é CORRETO afirmar que:

- a) A partir do momento em que a venda é concretizada, o relacionamento do cliente com a empresa encerra-se.
- b) As atividades relacionadas à venda de um produto iniciam antes do contato telefônico com o cliente, ou seja, é necessário ter conhecimento prévio sobre o produto, o cliente, o mercado e seus concorrentes.
- c) Durante a venda, devem-se omitir ao máximo as possíveis limitações daquilo que se oferece, a fim de tornar o produto mais atrativo e fechar a venda.
- d) O processo de venda deve ater-se à descrição técnica de todos os componentes do produto. O consumidor compra o produto por conta de suas especificações, e não em função de seus benefícios.
- e) Facilidades como frete grátis e entrega imediata podem e devem ser oferecidas a fim de viabilizar o processo de venda, mesmo sem conhecimento do processo logístico da empresa.

**33)** No telemarketing, a maneira como nos comunicamos é essencial para o estabelecimento dos vínculos entre o profissional e o cliente. O uso correto da voz e a aplicação de uma expressão oral adequada garantem o desempenho do trabalho de modo positivo e contribuem para a satisfação do cliente. Levando em consideração essas afirmações, assinalar a alternativa INCORRETA quanto ao comportamento de um Agente de Telemarketing no estabelecimento de relação com o cliente:

- a) Utilizar um vocabulário simples, pois nem sempre é possível ter consciência do nível cultural do interlocutor.
- b) Utilizar diferentes entonações de voz, a fim de que o interlocutor perceba emoções, como confiança, alegria, simpatia e presteza.
- c) Manter a voz modulada, evitando extremos, como falar muito alto ou muito baixo, muito rápido ou muito devagar.
- d) Fazer uso de todos os termos técnicos relativos ao produto e explicá-los somente se o interlocutor questionar o significado.
- e) Demonstrar interesse pelos questionamentos do cliente, através de uma postura disposta.

**34)** Para exercer atividades de telemarketing, é necessário ter conhecimento de algumas expressões utilizadas nesse meio. De acordo com essa informação, analisar os itens abaixo, que fazem referência a algumas expressões utilizadas no telemarketing:

- I - *Mailling*: Programa de computador utilizado para a gestão de banco de dados.
- II - *Script*: Roteiro de perguntas e respostas elaborado previamente e utilizado nos contatos com o cliente.
- III - *Call center*: Mesa de ramais telefônicos utilizada para direcionar ligações externas.

Está(ão) CORRETO(S):

- a) Todos os itens.
- b) Somente o item II.
- c) Somente os itens I e III.
- d) Somente os itens II e III.
- e) Nenhum dos itens.

**35)** O Painel de Controle do Windows Seven é uma ferramenta que possibilita gerenciar várias configurações do computador, sejam elas de software, sejam de hardware. Dentre as funções do Painel de controle, assinalar a alternativa INCORRETA:

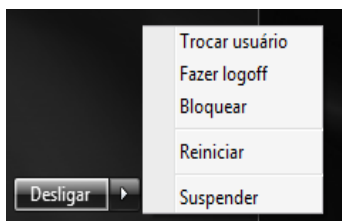
- a) Gerenciamento de programas e aplicações através da função adicionar ou remover programas.
- b) Ajuste e configuração de hardware através de funções como mouse e teclado.
- c) Manipulação das configurações de segurança, através da verificação do status do computador, criação de backup e acesso às configurações do Windows Defender.
- d) Gerenciamento dos drives do computador a partir do acesso à pasta Arquivos e Programas do Windows.
- e) Ajuste das configurações de aparência, como proteção de tela e papel de parede, a partir da guia Aparência e Personalização.

**36)** Assinalar a alternativa que preenche a lacuna abaixo CORRETAMENTE:

O(A) \_\_\_\_\_ do Office 2007 armazena textos e elementos gráficos que são copiados ou recortados de qualquer lugar, além de permitir que se colem os itens armazenados em qualquer arquivo do Office.

- a) Área de transferência
- b) Memória recente
- c) Histórico
- d) Área de documentos recentes
- e) Arquivamento temporário

**37)** A imagem abaixo mostra um fragmento de uma tela do Windows Seven na qual se encontram algumas opções de energia do sistema operacional. Com base na imagem, assinalar a alternativa CORRETA:



- a) A opção Trocar usuário é utilizada para computadores não compartilhados. Essa função faz com que todos os programas do usuário logado sejam fechados, possibilitando, assim, a utilização da máquina por outro usuário.
- b) Fazer logoff é um comando que encerra todas as atividades de um determinado usuário, porém, não desliga o computador por completo.
- c) A opção Bloquear permite que todos os programas, em execução no computador, sejam bloqueados, não sendo permitido o acesso à máquina por nenhum outro usuário.
- d) O Reiniciar desliga todo o sistema e liga-o novamente; entretanto, não é necessário acessar a máquina novamente, uma vez que tal função mantém ativo o último usuário que fez login na máquina.
- e) A opção Suspende deixa a máquina em espera. Para retornar ao trabalho, é necessário acionar as teclas Ctrl+Alt+Del simultaneamente.

**38)** O Adobe Reader 9 é uma ferramenta que permite a leitura de arquivos em formato:

- a) .pdf
- b) .doc
- c) .exl
- d) .ppt
- e) .mp3

**39)** O Mozilla Firefox permite que, durante a navegação, o usuário utilize diversas abas, o que significa que:

- a) O Mozilla utiliza menos complementos para a execução de uma página, tornando a navegação mais rápida.
- b) O Firefox, diferentemente dos outros navegadores, como o Internet Explorer, não bloqueia os outros programas em execução no computador.
- c) O firewall do Windows é aberto pelo Mozilla, permitindo um fluxo muito maior de dados.
- d) É possível baixar arquivos e navegar na Internet ao mesmo tempo, porém não é possível baixar mais de um arquivo simultaneamente.
- e) É possível navegar em diferentes sites ao mesmo tempo, sem a necessidade de abrir novas janelas do navegador.

**40)** São exemplos de comportamento seguro na Internet, EXCETO:

- a) Manter no computador um bom antivírus, sempre atualizado.
- b) Deixar o firewall do Windows sempre ativado.
- c) Não colocar dados pessoais (endereço, telefone etc.) em sites de relacionamento.
- d) Ao comprar um produto de uma loja on-line, certificar-se de que se trata de um site seguro.
- e) Criar senhas, para e-mails ou demais contas de acesso, com sequências conhecidas e de fácil memorização, como, por exemplo, data de aniversário ou número de telefone pessoal.