



CADERNO DE QUESTÕES

VISITADOR DO PROGRAMA CRIANÇA FELIZ

NÍVEL MÉDIO/TARDE

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

1. Este Caderno de Questões contém 40 (quarenta) questões objetivas de múltipla escolha.
2. Ao ser autorizado o início da prova, verifique, no Caderno de Questões, se a numeração das questões e a paginação estão corretas e se não há falhas, manchas ou borrões. Se algum desses problemas for detectado, solicite ao fiscal outro caderno completo. Não serão aceitas reclamações posteriores.
3. A totalidade da Prova terá a duração de 3h (três horas), incluindo o tempo para preenchimento da Folha de Respostas da Prova Objetiva.
4. Iniciada a Prova, nenhum candidato poderá retirar-se da sala antes de decorridas 1h (uma hora) de prova, devendo, ao sair, entregar ao fiscal de sala, obrigatoriamente, o Caderno de Questões e a Folha de Respostas da Prova Objetiva.
5. A Folha de Respostas da Prova Objetiva será o único documento válido para correção.
6. O candidato somente poderá levar o Caderno de Questões da Prova Objetiva quando faltarem 60 (sessenta) minutos para o término do horário estabelecido para o fim da prova.
7. Não serão permitidas consultas a quaisquer materiais, uso de telefone celular ou outros aparelhos eletrônicos.
8. Caso seja necessária a utilização do sanitário, o candidato deverá solicitar permissão ao fiscal de sala, que designará um fiscal volante para acompanhá-lo no deslocamento, devendo manter-se em silêncio durante o percurso, podendo, antes da entrada no sanitário e, depois da utilização deste, ser submetido a revista com detector de metais. Na situação descrita, se for detectado que o candidato está portando qualquer tipo de equipamento eletrônico, será eliminado automaticamente do concurso.
9. O candidato, ao terminar a prova, deverá retirar-se imediatamente do estabelecimento de ensino, não podendo permanecer nas dependências deste, bem como não poderá utilizar os sanitários.
10. Os dois últimos candidatos sairão juntos.

ATENÇÃO!

A transcrição da frase mestra é obrigatória, e servirá para identificar o cartão resposta do candidato, bem como possibilitar o Exame Pericial Grafotécnico, quando for o caso. A falta da transcrição poderá ocasionar a eliminação do candidato.

A Folha de Respostas não deve ser dobrada, amassada ou rasurada!

O Caderno de Questões e Gabarito Preliminar da Prova Objetiva serão divulgados no endereço <www.paconcursos.com.br>

DESTAQUE AQUI

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

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTO PARA AS QUESTÕES 01 A 05

Aquecimento global pode reduzir fotossíntese

Calor extremo afeta florestas – e pode ter outro efeito perverso, revela estudo

Se a humanidade não fizer nada para reduzir o uso de combustíveis fósseis, as emissões de CO² não vão diminuir. Elas tenderão, pelo contrário, a crescer - e o planeta poderá alcançar 43°C de aquecimento no ano de 2100.

Essa é a pior das hipóteses, o mais catastrófico dos quatro cenários projetados pelo IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*) grupo internacional de cientistas que analisa o aquecimento global.

Pode acontecer, com diversas consequências graves – que incluiriam, como aponta o novo estudo¹, a queda da capacidade fotossintética das florestas tropicais.

Pesquisadores dos EUA, do Brasil e da Austrália cruzaram medições de temperatura via satélite com amostras florestais, e descobriram duas coisas. A primeira é que, hoje, as folhas das plantas já passam de 40°C em alguns momentos.

A segunda é que o calor extremo reduz a fotossíntese. Eles calcularam que, se as florestas sofrerem mais 3,4 a 4,4 °C de aquecimento, começarão a perder sua capacidade de fazer esse processo, em que as plantas absorvem CO².

E isso teria um efeito extra: sobraria mais dióxido de carbono na atmosfera, realimentando o aquecimento global.

Fonte (1) *Tropical Forests are approaching critical temperature thresholds*. C Dougherty e outros, 2023.

GARATTONI, Bruno. *Aquecimento global pode reduzir fotossíntese*. Superinteressante, 25 set. 2023. Disponível em:

<https://super.abril.com.br/ciencia/aquecimento-global-pode-reduzir-fotossintese>.

QUESTÃO 01

Após a leitura do texto acima, pode-se dizer que o objetivo principal dele, é:

- (A) Evidenciar que o aquecimento global é um fenômeno natural, por isso, as plantas são as mais prejudicadas.
- (B) Demonstrar que o aquecimento global, se não for contido, poderá reduzir a capacidade de fotossíntese das plantas, causando o aumento de dióxido de carbono na atmosfera.
- (C) Revelar que a raça humana está fadada ao desaparecimento se continuar emitindo gases tóxicos na atmosfera.
- (D) Explicar ao público em geral o que é aquecimento global e suas consequências no presente momento.
- (E) Analisar as causas do aquecimento global e gerar meios para contê-lo.

QUESTÃO 02

Segundo o autor, para que o aquecimento global diminua, é necessário:

- (A) Conscientizar as novas gerações sobre os combustíveis fósseis.
- (B) Banir os combustíveis fósseis mais poluentes.
- (C) Agir de maneira a reduzir o uso de combustíveis fósseis e emissão de CO² na atmosfera.
- (D) Estar em contato com institutos científicos, como o IPCC, para se informar sobre a alta produção de combustíveis fósseis.
- (E) Investimento em pesquisas nos grandes institutos, para que eles tenham uma solução quanto à emissão de CO² na atmosfera.

QUESTÃO 03

A forma verbal em destaque que evidencia uma propensão de situação futura, é:

- (A) “Calor extremo afeta florestas”.
- (B) “Essa é a pior das hipóteses (...)”
- (C) “Pesquisadores dos EUA, do Brasil e da Austrália cruzaram medições de temperatura via satélite com amostras florestais, e descobriram duas coisas (...)”
- (D) “E isso teria um efeito extra” (...)
- (E) “Se as florestas sofrerem mais 3,4 a 4,4 °C de aquecimento, começarão a perder sua capacidade de fazer esse processo...”

QUESTÃO 04

Um trecho que evidencia uma oração subordinada adverbial condicional, é:

- (A) “Se a humanidade não fizer nada para reduzir o uso de combustíveis fósseis, as emissões de CO₂ não vão diminuir.”
- (B) “A segunda é que o calor extremo reduz a fotossíntese.”
- (C) “Pode acontecer, com diversas consequências graves – que incluiriam, como aponta o novo estudo¹, a queda da capacidade fotossintética das florestas tropicais.”
- (D) “Essa é a pior das hipóteses, o mais catastrófico dos quatro cenários projetados pelo IPCC.”
- (E) “E isso teria um efeito extra: sobriaria mais dióxido de carbono na atmosfera, realimentando o aquecimento global.”

QUESTÃO 05

As palavras abaixo que são acentuadas seguindo a mesma regra da palavra “Consequência”:

- (A) hipótese, fotossintético, catastrófico.
- (B) fotossíntese, fósseis, contrário.
- (C) satélite, dióxido, hipóteses.
- (D) contrário, Austrália, combustíveis.
- (E) poderá, cenário, satélite.

Texto para às questões 6 A 8

Ciclistas versus pedestres

Quem mais desobedece às regras de trânsito é o pedestre. Este insiste em andar na ciclovia. Já tive dois acidentes de bicicleta na ciclovia. Em ambos fui atropelado pelo pedestre, mas somente eu me machuquei. Estou cansado de ver pessoas atravessando fora da faixa, no sinal vermelho e em locais proibidos.

J.C.L.S.- Rio de Janeiro—RJ, In: “Caixa Postal”, Revista Época, 5 de nov. 2012, p.14.

QUESTÃO 06

O trecho em questão trata-se de um depoimento pessoal, este feito por alguém que relata uma experiência. Este gênero textual fica evidente devido à seguinte estratégia linguística:

- (A) Pronome “este” retomando a palavra “pedestre”. (1ª linha).
- (B) Locução adverbial de lugar “na ciclovia”, evidenciando onde ocorreu a situação. (2ª linha)
- (C) Pronome “quem”, referindo-se à “pedestre”, acusando-o de negligência ao atravessar. (1ª linha)
- (D) Verbos e pronomes pessoais em primeira pessoa: “tive”, fui, “eu me machuquei”, estes, marcando a pessoa que fala no discurso.
- (E) Verbos no pretérito perfeito “tive”, evidenciando um passado recente vivido pelo autor. (linha 2)

QUESTÃO 07

Quanto à regência de “desobedecer” (linha 1) em: “Quem mais desobedece às regras de trânsito é o pedestre”, esta justifica—se:

- (A) “Desobedece” é verbo transitivo direto e exige complemento sem preposição”.
- (B) “Desobedece” é verbo transitivo indireto, exigindo, portanto, um objeto indireto.
- (C) “Desobedece” é verbo intransitivo, não há necessidade de complemento.
- (D) “Desobedece” é bitransitivo, portanto, exige dois complementos.
- (E) “Desobedece” é verbo de ligação, não possui complemento.

QUESTÃO 08

No trecho: “Em ambos fui atropelado pelo pedestre, mas somente eu me machuquei”. O termo em destaque está classificado adequadamente quanto sua função sintática:

- (A) conjunção subordinativa integrante.
- (B) conjunção subordinativa adverbial concessiva.
- (C) pronome relativo.
- (D) conjunção coordenaativa aditiva.
- (E) conjunção coordenativa adversativa.

Leia o trecho para responder às questões 9 e 10

Cruzeiro vira, vence e amplia a vantagem. O Cruzeiro derrotou o Boca Juniors da argentina por 2 a 1 de virada, e ampliou sua vantagem na luta por uma vaga na decisão da Taça Libertadores. Para ir à final, o time mineiro pode até perder o segundo jogo por um gol de diferença.

QUESTÃO 09

Os respectivos complementos verbais das formas verbais apresentadas no título (vira, vence e amplia), não estão explícitos. Pode-se dizer, por meio do contexto, que estes são, respectivamente:

- (A) Time, jogo e vantagem.
- (B) O jogo, o Boca Juniors e vantagem.
- (C) Cruzeiro, time e amplia.
- (D) Placar, Cruzeiro, vantagem.
- (E) Time, placar, jogo.

QUESTÃO 10

Leia o trecho “Para ir à final, o time mineiro pode até perder o segundo jogo por um gol de diferença”. O termo em destaque recebe o acento indicativo de crase, de acordo com a regência do verbo que o antecede. Sobre o uso do acento grave (indicativo de crase), foi empregado adequadamente em:

- (A) Foi à São Paulo fazer tratamento.
- (B) Voltou à caminhar cedo.
- (C) Este recurso é destinado à mães solo.
- (D) Chegou à tempo para um café.
- (E) Quem irá à escola hoje?

CONHECIMENTOS GERAIS

QUESTÃO 11

Considerando-se os fatos que ocorreram na criação do estado do Tocantins, analise as alternativas e marque a opção **INCORRETA** sobre este fatos.

- (A) O Comitê Pro –Tocantins entregou ao Deputado Ulysses Silveira Guimarães a emenda de criação do estado do Tocantins.
- (B) O presidente José Sarney vetou apenas 01 vez a criação do estado do Tapajós.
- (C) O senado aprovou o projeto de lei da criação do estado do Tocantins.
- (D) O governador de Goiás naquele momento, foi favorável à criação do estado do Tocantins.
- (E) O Deputado Siqueira Campos fez greve de fome.

QUESTÃO 12

Avalie as alternativas e marque a **CORRETA** quanto a origem do nome do município de Barrolândia.

- (A) O nome é uma homenagem a Elvécio Barros.
- (B) O município foi grande produtor de barro na década de 80, por isso o nome.
- (C) Na década de 70 se produzia muitos artesanatos de barro no município.
- (D) O nome é uma homenagem a Maurilio de Souza Barros.
- (E) O nome é uma homenagem a Carmo Pedro de Barros.

QUESTÃO 13

Referente a Região Geográfica Intermediária do estado do Tocantins, analise as alternativas e marque a opção **CORRETA** que se refere um a município que faz parte dessa região.

- (A) Miracema
- (B) Guaraí
- (C) Colinas
- (D) Tocatinópolis
- (E) Palmas

QUESTÃO 14

O Tocantins tem bens culturais reconhecidos pela União (IPHAN). Analise as alternativas e marque a opção **CORRETA** que refere a um bem inventariado.

- (A) Artesãos Ritxokô
- (B) Centro Histórico Porto Nacional
- (C) Conjunto Arquitetônico Natividade
- (D) Festas Religiosas
- (E) Cultura do Babaçu

QUESTÃO 15

O Aquífero Urucua ultrapassa os limites estaduais e contribui com a manutenção da vazão do Rio São Francisco. Avalie as alternativas e conclua qual a opção **INCORRETA** sobre as características hidrográficas deste aquífero.

- (A) Contribui para a manutenção da vazão do Rio Tocantins.
- (B) Abrange os estados de Goiás e de Tocantins.
- (C) Presente também no estado do Piauí.
- (D) Abrange o estado da Bahia.
- (E) Não abrange o estado de Minas Gerais.

QUESTÃO 16

A maior parte do território brasileiro está inserida na zona intertropical do planeta, o que condiciona a ocorrência predominante do clima tropical. No entanto, diversos fatores climáticos locais, a maritimidade e a atuação de massas de ar fazem com que as regiões do país experimentem climas distintos. Analise as alternativas e marque a opção **INCORRETA** sobre a relação de tipo de clima com as regiões do Brasil.

- (A) Equatorial, na região Norte.
- (B) Tropical na maior parte do Centro
- (C) Semiárido, predomina na região Nordeste.
- (D) Tropical atlântico, nos litorais nordeste e sudeste.
- (E) Tropical úmido no Rio Grande do Sul.

QUESTÃO 17

No dia 1º de janeiro de 1989 foi instalado o Estado do Tocantins e empossados o governador, José Wilson Siqueira Campos; seu vice, Darci Martins Coelho e definida a capital provisória do estado do Tocantins. Analise as alternativas e escolha a opção **CORRETA** que informa a nome desse município.

- (A) Araguaína.
- (B) Miracema do Norte.
- (C) Gurupi.
- (D) Paraíso.
- (E) Colina.

QUESTÃO 18

A atual capital do estado do Tocantins, Palmas, foi construída numa área de 1.024 Km² que foi desmembrada de um determinado município. Analise as alternativas e marque a opção **CORRETA** que informa esse município.

- (A) Porto nacional
- (B) Aparecida do Rio Negro
- (C) Lajeado
- (D) Miracema do Tocantins
- (E) Monte do Carmo

QUESTÃO 19

Considerando-se os aspectos da Geografia do estado do Tocantins, analise as alternativas e escolha a opção que está **INCORRETA**.

- (A) O relevo do Tocantins é predominantemente formado por planícies.
- (B) A maior parte do estado não ultrapassa a altitude de 500 metros, em relação ao nível do mar.
- (C) O ponto mais elevado do estado tem 840 metros de altitude, e fica na Serra das Traíras.
- (D) São encontradas algumas áreas com planaltos e depressões, principalmente na região sul do estado com pouca variação.
- (E) A vegetação predominante no estado é o cerrado.

QUESTÃO 20

A partir de 2017, o IBGE passou a dividir os estados brasileiros em regiões geográficas intermediárias e regiões geográficas imediatas. O Tocantins possui três regiões intermediárias. Avalie as alternativas e escolha a opção que está **CORRETA** na informação dessas regiões.

- (A) Região de Araguaína, Região Gurupi e Região Miracema do Tocantins.
- (B) Região de Miracema do Tocantins, Região de Araguaína e Região Gurupi.
- (C) Região de Palmas, Região de Araguaína e Região de Porto Nacional.
- (D) Região de Porto Nacional, Região de Araguaína e Região de Gurupi.
- (E) Região de Palmas, Região de Araguaína e Região de Gurupi.

RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 21

Dados os seguintes conjuntos:

A: Conjunto dos números que pertencem aos 10 primeiros múltiplos de 4, maiores que 10.

B: Conjunto dos números que pertencem aos múltiplos de 9, menores que 60.

O conjunto diferença de A e B terá quantos elementos?

- (A) 10
- (B) 9
- (C) 7
- (D) 6
- (E) 8

QUESTÃO 22

Em uma indústria são produzidas diariamente 1200 peças por 30 funcionários durante 24 horas/dia, quantas peças/dia seriam construídas por 45 funcionários que trabalham 18 horas.

- (A) 2250
- (B) 3325
- (C) 1066
- (D) 9800
- (E) 1350

QUESTÃO 23

Foi realizada uma pesquisa com 80 adolescentes para saber qual a preferência entre os tipos de polpa de açaí: popular, médio ou grosso. Como resultado da pesquisa teve as seguintes informações, 23 gostam de açaí popular, 24 gostam de açaí médio e 25 gostam do açaí grosso, 12 gostam do popular e grosso, 10 gostam do açaí médio e grosso, 9 gostam do açaí popular e médio e 5 gostam os três tipos de polpas. Quantos adolescentes não gostam de açaí?

- (A) 18
- (B) 14
- (C) 19
- (D) 10
- (E) 17

QUESTÃO 24

Será construído um reservatório em uma determinada indústria. Sabendo que esse reservatório vai ter um formato cônico com 4,5 metros de altura e 3,0 metros de diâmetro, então o volume máximo desse reservatório é de:

- (A) $2,735\pi$ m³
- (B) $5,250\pi$ m³
- (C) $8,875\pi$ m³
- (D) $3,375\pi$ m³
- (E) $10,812\pi$ m³

QUESTÃO 25

Qual é o número total de possibilidades de resultado no lançamento de 11 moedas?

- (A) 2048
- (B) 2256
- (C) 4096
- (D) 1024
- (E) 2408

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 26

Qual das alternativas corretamente afirma a perspectiva internacional sobre os direitos da população infanto-juvenil?

- (A) Interpreta a divulgação dando o fim à violação dos direitos para crianças, adolescentes e jovens.
- (B) Cerceadora da autonomia dos pais ao processo de educação e condução dos seus filhos, interpreta por especialista da área.
- (C) É reconhecida internacionalmente os direitos da população infanto-juvenil.
- (D) Desenvolveu um papel, apesar dos esforços empenhados em sua construção, reiteração da direção do Código de Menores.
- (E) Efetivação das tomadas políticas públicas.

QUESTÃO 27

A (PNAISC) é uma importante estratégia do Ministério da Saúde, voltada para a promoção e proteção da saúde das crianças no Brasil, na qual apresenta 07 eixos, dentre eles:

- (A) As práticas humanizadas à gestação, ao parto, ao nascimento e ao recém-nascido garantindo o cuidado desde a gestação, promovendo partos seguros e humanizados, e atenção especializada ao recém-nascido.
- (B) Define a idade mínima para o trabalho e condições que regulamentam o direito infantil.
- (C) Voltadas para adolescentes em conflito, oferecendo alternativas que priorizam a ressocialização.
- (D) Essa legislação prioriza a crianças e adolescentes, assegurando-lhes proteção integral e oportunidades para o pleno desenvolvimento.
- (E) Prevenção de abusos, exploração e negligência.

QUESTÃO 28

Qual o principal alvo do Plano Nacional da Primeira Infância?

- (A) Garantir os direitos das crianças de 0 a 6 anos de idade, visando seu desenvolvimento integral.
- (B) Pautar a situação educacional das crianças entre 0 e 12 anos.
- (C) Implantar a inclusão de adolescentes no mercado de trabalho.
- (D) Ajustar a ocorrência de crianças em abrigos.
- (E) Indicar políticas especiais para a educação infantil sem agregar outros setores.

QUESTÃO 29

Qual abertura basal que guia as ações do Plano Nacional da Primeira Infância?

- (A) Promoção do desenvolvimento econômico.
- (B) Promoção do desenvolvimento integral da criança, com prioridade absoluta aos seus direitos.
- (C) Preparação para o ensino fundamental.
- (D) Inclusão de crianças em programas esportivos.
- (E) Estabelecendo um sistema nacional de proteção integral às crianças

QUESTÃO 30

Qual dos seguintes atos **NÃO** faz parte da Política Nacional de Saúde da Criança?

- (A) Estimular a amamentação especialmente até os seis meses de idade.
- (B) Requerer a vacinação conforme o calendário nacional de imunização.
- (C) Conseguir monitoramento do crescimento e desenvolvimento das crianças.
- (D) Desenvolver programas de incentivo à prática de esportes para adolescentes.
- (E) Aprovação da comitativa domiciliar através de programas de saúde da família.

QUESTÃO 31

Qual o início fundamentado para guiar e centralizar a Política Nacional de Saúde da Criança?

- (A) Afirmação de leis para a edificação de novas escolas.
- (B) Promoção do desenvolvimento integral da criança, abrangendo saúde, educação e proteção social.
- (C) Prática de programas de cultura e lazer para adolescentes.
- (D) Regulamentação da quantidade de exercícios físicos recomendados para crianças.
- (E) Educação de programas com adesão financeira para famílias com crianças em idade escolar.

QUESTÃO 32

Indique uma das verticais fundamentações garantidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente para crianças e adolescentes com deficiência?

- (A) Promoção à educação especializada em instituições privadas.
- (B) Promoção à educação inclusiva, tratada conforme às suas necessidades.
- (C) Requisição de que sejam conduzidas apenas por cuidadores particularizados.
- (D) Exceção à promoção a atividades recreativas e culturais.
- (E) Eliminação de programas de saúde pública

QUESTÃO 33

Em conformidade com o Estatuto da Criança e do Adolescente, qual é o encargo dos pais ou responsáveis em relação a crianças e adolescentes com deficiência?

- (A) Conduzir para instituições especiais sem instabilidade da educação inclusiva.
- (B) Avalizar o implemento da carga horária de educação sem adaptações.
- (C) Garantir que recebam cuidados e atendimento especializado conforme necessário.
- (D) Impedir a relação com outras crianças para prevenir discriminação.
- (E) Abandonar as atividades sociais para focar no tratamento médico.

QUESTÃO 34

Qual dos itens abaixo é obrigação do Estado em relação às crianças e adolescentes com deficiência, segundo o ECA?

- I. Aprovar apenas educação domiciliar sem influência mútua social.
 - II. Aprovar o acesso a tratamento médico e terapias adequadas às suas necessidades.
 - III. Recusar atividades culturais para focar na saúde física.
 - IV. Determinar que permaneçam em instituições separadas das demais crianças.
 - V. Recusar o acesso à educação regular.
- (A) I e III
 - (B) II e IV
 - (C) II
 - (D) I, II e V
 - (E) Nenhuma das alternativas

QUESTÃO 35

Segundo o ECA, quais são as obrigações do Estado em relação às crianças com deficiência?

- I. Assegurar acesso a todos os níveis de ensino, com adaptações necessárias.
- II. Garantir o tratamento médico sem necessidade de participar de atividades escolares.
- III. Oferecer apenas cuidados médicos e nenhum apoio educacional.
- IV. Separar as crianças com deficiência em instituições especiais sem alternativas.
- V. Permitir acesso à educação apenas até os 14 anos.

- (A) I
- (B) II e III
- (C) I, II e V
- (D) IV
- (E) Nenhuma das alternativas

QUESTÃO 36

Como o visitador deve abordar assuntos pertinentes ao crescimento das crianças durante as visitas?

- (A) Debater e planejar estratégias para requerer o aumento social, emocional e cognitivo das crianças com base nas obrigações identificadas.
- (B) Limitar-se a observar o ambiente sem fornecer orientações ou recomendações.
- (C) Impedir informações de questões de desenvolvimento e focar apenas em relatórios administrativos.
- (D) Dedicar-se somente em soluções modelo sem considerar as particularidades de cada família.
- (E) Focar em problemas de conduta sem reconhecer os aspectos positivos.

QUESTÃO 37

Qual a maneira mais importante para o visitador avaliar um atendimento de qualidade?

- (A) Estabelecer uma comunicação empática e construir uma relação de confiança com a família.
- (B) Conservar atitude distante e formal durante as visitas.
- (C) Manter a entrega de materiais informativos sem influência mútua.
- (D) Focar apenas em aparências sem considerar o desenvolvimento educacional.
- (E) Concluir as visitas de forma abreviada, sem aprofundar as questões familiares.

QUESTÃO 38

Qual é um dos principais desafios enfrentados pelos visitantes do Programa Criança Feliz?

- (A) Suplantar empecilhos culturais e sociais para praticar o desenvolvimento com mais eficácia.
- (B) Avalizar que todos os visitantes adotem um script fixo durante as visitas.
- (C) Focalizar em aparências administrativas e não interagir com a família.
- (D) Desconhecer as necessidades específicas das crianças e concentrar-se apenas em relatórios.
- (E) Diminuir o contato com a família a um número curto de visitas para economizar tempo.

QUESTÃO 39

Quais indicadores elevados no atendimento ao cliente que destina eficiência ao atendimento?

- (A) Momento de resposta rápido e eficaz.
- (B) Acolhimento com atrasos e falta de acompanhamento.
- (C) Conversação sem informações precisas.
- (D) Relaxar a personalização do atendimento.
- (E) Resolução dos problemas de forma imprópria.

QUESTÃO 40

Qual o estágio aconselhado para aprovação dos clientes para que os mesmos se sintam valorizados durante o atendimento?

- (A) Mostrar afeto e importância pelos clientes e suas ansiedades.
- (B) Abordar todos os clientes de forma igual, sem analisar suas necessidades individuais.
- (C) Diminuir a interação com os clientes para acumular tempo.
- (D) Focar apenas em vendas e implicações, desconhecendo a satisfação do cliente.
- (E) Impedir de esclarecer as atualizações ou informações adicionais ao cliente.