

TEXTO 1

**Quando a linguagem culta é um fantasma**

Antes de entrar no exame dos modos de uso da linguagem dos jovens, é preciso estabelecer que, em qualquer idioma, há vários níveis de expressão e comunicação: coloquial, culto, profissional, técnico, acadêmico, formal etc. As diferenças entre esses níveis são evidentes, por isso parecem facilmente demarcáveis. Basta comparar, por exemplo, a fala de estudantes com a fala de um juiz em sua tribuna ou a de um professor em uma conferência na universidade.

Assim, as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais e distantes de sua experiência de comunicação cotidiana. No seu grupo – e aí é que vive a maior parte de seu tempo – certamente ele não sente o menor embaraço para dizer o que quer e entender o que os amigos falam. A comunicação se faz à perfeição, sem quaisquer ruídos: "Sábado vou dar um chego lá na tua baia, ta?" E a resposta vem logo, curta e precisa: "Falo!" Vê se leva o Beto junto. Faz tempo que ele não pinta lá. Depois a gente sai pra dar uma banda".

Esse é o nível da linguagem de seu grupo. Um nível meio galhofeiro e rico de tons que ele domina galhardamente. Está como um peixe dentro de seu elemento natural. Movimenta-se com segurança, muito consciente de sua capacidade de comunicação.

As dificuldades que experimenta – e que o fazem inseguro – estão na aprendizagem da língua "ensinada na escola": a língua culta. Essa, representa para ele um obstáculo intransponível, uma coisa estranha que o assusta. E é fato compreensível. Para o jovem habituado à linguagem de seu grupo, à gíria, ao jargão de seus companheiros de idade e de interesses, a norma culta surge como um fantasma, um anacronismo com o qual não consegue estabelecer uma convivência amistosa. Se passa todo o tempo a dizer "tu viu", "eu vi ela", "me dá a caneta", "as redação", como irá, nos 50 minutos da aula de português, alterar seu comportamento linguístico e aceitar sem relutância que o certo é "tu viste", "eu a vi", dá-me a caneta", "as redações"?

A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora. É, pensando bem, quase uma violência que se comete contra a espontaneidade da linguagem dos jovens, principalmente quando o professor não é suficientemente esclarecido para dar-lhes a informação tranquilizadora de que todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio e para explicar-lhes, enfim, por que a escola trabalha preferencialmente o nível linguístico da norma culta. Isso os tiraria da situação constrangedora em que se acham metidos e que se manifesta mais ou menos assim: "Não sei como é que não consigo aprender português!"

(Lourival Viana. Quando a linguagem culta é um fantasma. *Correio do Povo*. 7/8/1983. Adaptado).

QUESTÃO 01

O Texto 1, em sua dimensão global, argumenta em favor:

- A) dos modos de uso da linguagem dos jovens, desde que sigam a norma culta da língua.
- B) dos níveis formais da língua, níveis distantes da comunicação cotidiana.
- C) da flexibilidade das línguas para adequar-se a seus contextos de uso.
- D) do ensino sistemático do nível linguístico da norma culta nas escolas.
- E) do uso, pelo jovem, da gíria e do jargão próprios de seu grupo.

QUESTÃO 02

Entender um texto supõe o reconhecimento do tipo e do gênero em que ele se enquadra. Os sentidos e as intenções expressos pelo texto em análise decorrem, também, do fato de ele ser um texto:

- A) narrativo, com personagens, ações, cenas, enredo e desfecho bem definidos.
- B) expositivo: alguns princípios teóricos são trazidos à tona para fundamentar a reflexão sobre um determinado ponto.
- C) injuntivo, no sentido de que dá ao leitor 'instruções' de como ele deve agir para chegar a um resultado.
- D) opinativo, centrado nas convicções pessoais do autor e em dados de sua experiência privada.
- E) descritivo, desenvolvido em torno da visão de um objeto, apresentado de forma estática e uniforme.

QUESTÃO 03

Segundo o texto em análise, a principal orientação que o professor de Português deveria dar a seu aluno está resumida no seguinte trecho:

- A) "as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais e distantes de sua experiência de comunicação cotidiana".
- B) "Para o jovem habituado à linguagem de seu grupo, à gíria, ao jargão de seus companheiros (...), a norma culta surge como um fantasma".
- C) "A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora".
- D) "todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio".
- E) "a escola trabalha preferencialmente o nível linguístico da norma culta".

QUESTÃO 04

Releia o trecho: “A força coercitiva da escola é pouca para opor-se à avalanche de usos diferentes que vêm de fora”. Por esse trecho, se poderia concluir que:

- A) a linguagem do meio social exerce sobre a linguagem da escola um poder quase incontrolável.
- B) a escola não se capacita para opor-se aos usos, cada vez mais frequentes, de palavras estrangeiras.
- C) os usos linguísticos da população que chega à escola cedem, inteiramente, à força coercitiva da escola.
- D) os alunos que vêm de fora, de outros meios sociais, têm dificuldade de fazer oposição às orientações da escola.
- E) à escola cabe opor-se, com força e coerção, aos usos linguísticos que procedem de outros meios sociais.

QUESTÃO 05

Na visão do autor, para o aluno, ‘a norma culta’ parece um fantasma porque:

- A) os professores parecem violentos em sua maneira de atuar em sala de aula.
- B) essa norma é alheia à experiência cotidiana do aluno como usuário da língua.
- C) a escola se rebela contra os ruídos próprios da linguagem dos jovens.
- D) os alunos não se convencem de sua incapacidade de comunicação.
- E) a escola não consegue criar uma convivência amistosa entre mestres e alunos.

QUESTÃO 06

No trecho: “todos os níveis de linguagem são legítimos, desde que inseridos em contexto sociocultural próprio”, a expressão sublinhada:

- A) tem um valor semântico de causalidade; igual àquele outro da expressão ‘uma vez que’.
- B) denota um sentido de ‘finalidade’; ‘a fim de’ é uma outra opção para esse contexto.
- C) expressa condicionalidade; poderia ser substituída pela conjunção ‘se’.
- D) é um conectivo inter-oracional com valor semântico de concessão.
- E) constitui um marcador aditivo que indica o acréscimo de um novo argumento.

QUESTÃO 07

A escolha das palavras de um texto representa uma das condições fundamentais para a expressão de seu sentido. Analise os fragmentos abaixo e os comentários entre parênteses acerca da significação das palavras sublinhadas.

1. As diferenças entre esses níveis são (...) facilmente demarcáveis; (quer dizer, são facilmente discrimináveis).
2. “Um nível meio galhofeiro (...) e rico de tons que ele domina galhardamente”; (quer dizer, ele domina bravamente).
3. “A força coercitiva da escola é pouca”; (quer dizer, o poder que a escola tem de impor, de reprimir, de coagir).
4. “a norma culta surge como um fantasma, um anacronismo”; (quer dizer, surge como algo ambíguo).

Estão corretos os comentários em:

- A) 1, 2 e 3 apenas
- B) 1, 2 e 4 apenas
- C) 2, 3 e 4 apenas
- D) 1, 3 e 4 apenas
- E) 1, 2, 3 e 4

QUESTÃO 08

Observe o trecho: “a norma culta surge [para o jovem] como um fantasma, um anacronismo com o qual não consegue estabelecer uma convivência amistosa”. A opção pelo uso da preposição antes do relativo é devida à regência dos termos desse segmento. Também está correta a escolha da preposição na alternativa seguinte:

- A) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo ao qual o jovem não consegue se livrar.
- B) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo do qual o jovem não consegue se submeter.
- C) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo do qual o jovem não consegue explicar.
- D) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo no qual o jovem não consegue se reconhecer.
- E) A norma culta surge como um fantasma, um anacronismo no qual o jovem não consegue refutar.

QUESTÃO 09

O Texto 1 fala em que: “há vários níveis de expressão e comunicação”. O verbo ‘haver’, de acordo com a norma culta, adota certas restrições de concordância. Assim, a alternativa em que a concordância desse verbo está correta é:

- A) Em todas as línguas, devem haver diferentes níveis de expressão e comunicação.
- B) Em todas as línguas, sempre houveram diferentes níveis de expressão e comunicação.
- C) Se não houvessem diferentes níveis de expressão e comunicação, o uso da linguagem seria bem mais difícil.
- D) Os diferentes níveis de comunicação não haviam sido mal entendidos se a gramática não fosse tão inconsistente.
- E) Haviam, na época do Descobrimento, centenas de línguas indígenas faladas no território brasileiro.

QUESTÃO 10

Uma relação de causa e consequência pode ser vista no seguinte trecho do Texto 1:

- A) “é preciso estabelecer que, em qualquer idioma, há vários níveis de expressão e comunicação”.
- B) “As diferenças entre esses níveis são evidentes, por isso parecem facilmente demarcáveis”.
- C) “as dificuldades do jovem estão, a rigor, na incapacidade de expressar-se nos níveis formais”.
- D) “Não sei como é que não consigo aprender português!”
- E) “[o jovem] Está como um peixe dentro de seu elemento natural”.

TEXTO 2

As falhas da gramática tradicional são, em geral, resumidas em três grandes pontos: sua inconsistência teórica e falta de coerência interna; seu caráter predominantemente normativo; e o enfoque centrado em uma variedade da língua, o dialeto padrão (escrito), com exclusão de todas as outras variantes.

Todos os três pontos merecem atenção cuidadosa; só teremos uma gramática satisfatória como base para o ensino quando os três estiverem devidamente repensados. Assim, a gramática deverá, primeiro, colocar em seu devido lugar as afirmações de cunho normativo: não necessariamente suprimindo-as, mas apresentando o dialeto padrão como uma das possíveis variedades da língua, adequada em certas circunstâncias e inadequada em outras (é tão “incorreto” escrever um tratado de Filosofia no dialeto coloquial quanto namorar utilizando o dialeto padrão). Depois, a gramática deverá descrever pelos menos as principais variantes (regionais, sociais e situacionais) do português brasileiro, abandonando a ficção, cara a alguns, de que o português do Brasil é uma entidade simples e homogênea. Finalmente, e acima de tudo, a gramática deverá ser sistemática, teoricamente consistente e livre de contradições.

(Mario Perini. *Para uma nova gramática do português*. São Paulo: Ática, 1985, p. 6).

QUESTÃO 11

Os autores dos Textos 1 e 2 partilham de princípios teóricos acerca de questões linguísticas. Isso fica bem evidente no seguinte fragmento do Texto 2:

- A) “a gramática deverá, primeiro, colocar em seu devido lugar as afirmações de cunho normativo”.
- B) “a gramática deverá descrever pelos menos as principais variantes (regionais, sociais e situacionais) do português brasileiro”.
- C) “o português do Brasil é uma entidade simples e homogênea”.
- D) “a gramática deverá ser sistemática, teoricamente consistente e livre de contradições”.
- E) “o dialeto padrão [é] uma das possíveis variedades da língua, adequada em certas circunstâncias e inadequada em outras”.

RASCUNHO

QUESTÃO 12

Para o autor do Texto 2:

- A) existe um “português do Brasil”, com uma gramática que é simples e uniforme.
- B) uma das falhas da gramática tradicional consiste na sua concentração em apenas um dos dialetos da língua.
- C) uma gramática satisfatória deve suprimir as afirmações que têm uma finalidade normativa.
- D) a gramática deve-se furtrar à descrição das variantes regionais do português falado no Brasil.
- E) a gramática deve abandonar o trabalho de descrição dos textos de ficção.

QUESTÃO 13

Observe o seguinte fragmento do Texto 2: “Todos os três pontos merecem atenção cuidadosa”. A relevância textual desse fragmento se deve ao fato de ele:

- A) apresentar total clareza na expressão morfossintática de seu conteúdo.
- B) estar escrito corretamente, dentro das normas cultas da concordância verbo-nominal.
- C) sinalizar que o segundo parágrafo dá continuidade às informações do primeiro.
- D) usar palavras de classes gramaticais distintas, como substantivo, verbo, adjetivo.
- E) favorecer interpretações ambíguas, o que acentua o interesse do leitor pelo texto.

QUESTÃO 14

Pelas concepções teóricas reveladas no Texto 2, podemos concluir que:

1. o contexto situacional em que ocorre a ação de linguagem é fundamental para o cálculo de sua relevância.
2. o ideal de uma gramática sem falha está em que ela se ocupe das normas que definem o padrão culto da língua.
3. o português do Brasil tem falhas porque são muitas as variantes regionais, sociais e situacionais de seus usos.
4. a linguagem da ficção, sobretudo a do português brasileiro, adota uma expressão simples e homogênea.
5. uma gramática adequada ao ensino deve estar teoricamente bem fundamentada e admitir uma pluralidade de usos.

Estão corretas as conclusões em:

- A) 1 e 5 apenas
- B) 1 e 4 apenas
- C) 2, 3 e 4 apenas
- D) 1, 3 e 4 apenas
- E) 1, 2, 3, 4 e 5

QUESTÃO 15

As três expressões que aparecem sublinhadas no Texto 2 são pertinentes para o leitor, pois:

- A) situam-se no início dos períodos e vêm demarcadas por vírgulas.
- B) marcam uma orientação futura, reiterada pelos verbos no futuro do presente.
- C) exprimem uma circunstância de modo, que fica evidente no uso do advérbio ‘finalmente’.
- D) constituem uma metáfora acerca de como apreender as falhas da gramática tradicional.
- E) indicam a sequência em que um determinado item do texto é apresentado.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Sete cartas numeradas de 1 a 7 são colocadas em uma caixa. Sem olhar, Marcos pega três cartas, Nilson pega outras duas, e restam duas cartas na caixa. Após olhar suas cartas, Marcos afirma que a soma dos números das cartas de Nilson é um número par. Se Marcos diz a verdade, quanto vale a soma dos números das cartas que ele pegou?

- A) 15
- B) 12
- C) 10
- D) 9
- E) 6

QUESTÃO 17

Três amigos, Davi, Elias e Fred torcem pelo Sport, Náutico e Santa Cruz, não necessariamente nessa ordem. O que torce pelo Sport é o mais novo dentre eles, e é filho único. Fred é mais velho que o torcedor do Náutico, e casado com a irmã de Davi. Os amigos que torcem pelo Sport, pelo Náutico e pelo Santa Cruz, nessa ordem, são:

- A) Davi, Elias e Fred.
- B) Fred, Davi e Elias.
- C) Elias, Davi e Fred.
- D) Elias, Fred e Davi.
- E) Davi, Fred e Elias.

QUESTÃO 18

André e seu pai fazem aniversário no mesmo dia. Esse ano aconteceu um fato interessante, no dia em que André completou 14 anos seu pai completou 41, ou seja, as suas idades possuem os algarismos invertidos. Se o pai viver cem anos, quantas vezes esse fenômeno ainda irá ocorrer?

- A) 1 vez.
- B) 3 vezes.
- C) 5 vezes.
- D) 10 vezes.
- E) 14 vezes.

QUESTÃO 19

Andréia, Bianca, Cláudia, Denise e Eduarda estão sentadas em um banco. Andréia não está sentada na extremidade direita e Bianca não está sentada na extremidade esquerda. Cláudia não está sentada nem na extremidade direita nem na extremidade esquerda. Eduarda não está sentada ao lado de Cláudia e Cláudia não está sentada ao lado de Bianca. Denise está sentada à direita de Bianca, mas não necessariamente ao lado dela. Quem está sentada na extremidade direita do banco?

- A) Andréia.
- B) Bianca.
- C) Cláudia.
- D) Denise.
- E) Eduarda.

QUESTÃO 20

Para a final da corrida de 800 metros, 6 amigos fizeram seus prognósticos:

- Bruno chegará em 4º lugar e Ernesto chegará em 3º.
- Artur chegará em 1º lugar e Bruno chegará em 2º.
- Bruno chegará em 6º lugar e Dario chegará em 4º.
- Artur chegará em 1º lugar e Carlos chegará em 3º.
- Carlos chegará em 3º lugar e Fernando em 5º.
- Dario chegará em 2º lugar e Ernesto chegará em 3º.

Sabendo que cada um deles acertou somente um resultado, quem chegou em último lugar?

- A) Artur.
- B) Bruno.
- C) Carlos.
- D) Dario.
- E) Fernando.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 21

A respeito dos principais componentes de um PC e seus periféricos, analise as seguintes afirmativas:

1. A capacidade de armazenamento da memória RAM de um PC não é um dos fatores responsáveis pelo desempenho do mesmo.
2. O gabinete utilizado para acomodação dos componentes de um PC é formalmente chamado de CPU. Algumas CPUs possuem entradas USB e conexões de áudio na parte frontal.
3. Laser, jato de tinta e térmica correspondem a diferentes tipos de impressora. Apesar de cada tipo adotar um sistema físico de impressão distinto, as três têm em comum o uso de cartuchos de tinta.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 22

A respeito dos sistemas operacionais Windows XP e Windows Vista, analise as seguintes afirmativas:

1. O Windows Vista introduz os programas Lente de Aumento, Narrador, Teclado Virtual e Gerenciador de Utilitários como recursos para facilitar a utilização do computador por pessoas portadoras de alguma necessidade especial de acessibilidade.
2. O Windows Firewall é um recurso de segurança, fundamental para proteger o computador contra muitos tipos de softwares mal-intencionados. Está presente a partir do Windows Vista.
3. O Windows XP oferece o recurso Pesquisa Instantânea, sofisticada ferramenta de localização de arquivos e mensagens de email disponível em várias partes do sistema.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é verdadeira.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são verdadeiras.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

QUESTÃO 23

A respeito do editor de texto Microsoft Word, analise as seguintes afirmativas:

1. No Microsoft Word, é possível selecionar o documento inteiro pressionando SHIFT+T.
2. Cabeçalhos e rodapés podem ser incluídos em um documento desde que sejam apareçam repetidos em todas as páginas do documento.
3. Um dos recursos do Microsoft Word é de converter texto em tabela. Para isso é necessário indicar onde se deseja dividir o texto em colunas, utilizando os caracteres separadores desejados.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

QUESTÃO 24

A respeito da planilha eletrônica Microsoft Excel, analise as seguintes afirmativas:

1. Há um erro de sintaxe na fórmula =SE(MÉDIA(F2:F5)>50; SOMA(G2:G5);0).
2. O Microsoft Excel é capaz de realizar operações com datas, como por exemplo calcular o número de dias entre duas datas.
3. No Microsoft Excel, a fórmula =SE(A1>A2; A1-A2; “Saldo negativo”) retorna sempre um resultado numérico.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

QUESTÃO 25

A respeito das tecnologias relacionadas à Internet e ao correio eletrônico, analise as seguintes afirmativas:

1. A ferramenta de busca do Google permite limitar uma pesquisa apenas ao domínio de um site. Por exemplo, a entrada “**seleção site:www.sesc-pe.com.br**” buscaria ocorrências da palavra-chave seleção apenas no site do SESC Pernambuco.
2. É possível apagar um *e-mail* enviado desde que o destinatário ainda não o tenha lido. Para isso, basta remover a mensagem da pasta Itens enviados do programa que enviou a mensagem.
3. As redes sociais na Internet estão cada vez mais populares. Apesar de serem consideradas poderosas ferramentas de comunicação, até o momento, nenhuma delas tem uso corporativo.

Assinale a alternativa correta:

- A) Apenas uma das afirmativas é falsa.
- B) Apenas as afirmativas 1 e 2 são falsas.
- C) Apenas as afirmativas 1 e 3 são falsas.
- D) Apenas as afirmativas 2 e 3 são falsas.
- E) As afirmativas 1, 2 e 3 são falsas.

RASCUNHO

RASCUNHO

QUESTÃO 26

Associe os funcionários de hospedagem abaixo a suas respectivas atribuições:

1. Chefe de recepção
  2. Recepcionista
  3. Governante(a) executivo(a)
  4. Supervisor(a) de andares
  5. Camareiro(a)/arrumador(eira)
- ( ) A responsabilidade básica é limpar as UH's.
- ( ) Gerencia as operações diárias da recepção e coordena a comunicação com a governança. Normalmente assume a supervisão direta de um turno.
- ( ) Trabalha diretamente com as camareiras, inspecionando as UH's para garantir que os padrões de limpeza estejam sendo mantidos.
- ( ) Gerencia as operações diárias do setor de governança e coordena a comunicação com a recepção.
- ( ) A responsabilidade básica é efetuar o *check-in* e o *check-out* dos hóspedes do hotel.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) 1, 5, 3, 4, 2.
- B) 5, 1, 4, 3, 2.
- C) 4, 3, 2, 5, 1.
- D) 5, 1, 3, 2, 4.
- E) 3, 4, 1, 2, 5.

QUESTÃO 27

Dependendo do porte do hotel, podem-se criar duas gerências ligadas ao gerente de hospedagem. Sobre as atribuições dos gerentes de *front-office* e governança, analise as afirmativas abaixo:

1. O gerente de *front-office* é o chefe de setor responsável por grande parte das operações diárias mais visíveis de um hotel, coordenando as atividades diárias do *front-desk* e da portaria social.
2. O gerente de governança pode ser visto como a versão “de bastidores” do gerente de *front-office*, sendo responsável pelas operações de governança e de lavanderia de um hotel.
3. O gerente de *front-office* também é responsável pela coordenação de vendas para indivíduos bem como para grupos.

Está(ão) correta(s):

- A) 2, apenas.
- B) 1, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1 e 2, apenas.
- E) 1, 2 e 3.

QUESTÃO 28

Assinale com V (verdadeiro) ou F (falso) as afirmações a seguir sobre as rotinas de trabalho do *front desk*:

- ( ) Durante o *check-in*, assim que a reserva é encontrada, é apresentada, de forma verbal, ao hóspede para a verificação das preferências de acomodação, datas de chegada e de saída.
- ( ) Se a unidade habitacional não foi pré-bloqueada, o funcionário deve encontrar, durante o *check-in*, uma em situação “ocupado-sujo” que se encaixe nos parâmetros da reserva e encaminhar o hóspede para esta UH.
- ( ) Colocar os hóspedes em situação de “espera” de uma UH deve ser uma exceção e ocorrer somente para unidades habitacionais que já estejam vagas, aguardando somente a limpeza ou liberação.
- ( ) Antes de liberar uma chave ao hóspede, deve-se determinar a forma de pagamento; caso já esteja determinada, o funcionário deve entregar a chave da unidade habitacional ao hóspede.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, F, V, V.
- B) F, F, V, V.
- C) V, F, V, F.
- D) V, F, F, V.
- E) V, V, V, F.

QUESTÃO 29

Com relação às rotinas de trabalho da governança, analise as afirmações:

1. Todas as manhãs, o setor de governança gera uma série de relatórios do *menu* de governança do sistema de gestão hoteleira para verificar o número de hóspedes esperado para o dia.
2. Com base no número de unidades habitacionais que necessitam de limpeza naquele dia, a gerência de governança “divide a casa”.
3. A unidade habitacional é liberada pela governança após ter passado pelo processo de limpeza e arrumação, e está pronta para ser ocupada novamente.
4. Na distribuição das unidades habitacionais, os(as) camareiros(as) sempre recebem o mesmo número de unidades habitacionais ocupadas e de saída para serem limpas.

Está(ão) correta(s):

- A) 2, apenas.
- B) 2 e 4, apenas.
- C) 1, 2, 3 e 4.
- D) 1, 2 e 3, apenas.
- E) 1 e 3, apenas.

QUESTÃO 30

Dependendo do porte do hotel, podem fazer parte das funções da auditoria noturna:

1. Verificar as transações diárias do hotel.
2. Gerar informações resumidas e estatísticas que serão reunidas no relatório de auditoria noturna.
3. Assumir a responsabilidade por determinadas funções do *front-office* – por exemplo, a recepção e a telefonia.
4. Desempenhar o papel de gerente de plantão, na ausência da gerência sênior.

Estão corretas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2 e 3, apenas.
- C) 1 e 4, apenas.
- D) 1, 3 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

QUESTÃO 31

O trabalho da auditoria envolve a elaboração de diversos relatórios. Sobre estes relatórios assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as sentenças a seguir:

- ( ) O **relatório de diárias lançadas** apresenta as tarifas de todas as unidades habitacionais ocupadas durante a noite.
- ( ) No **relatório de reconciliação de pontos-de-venda/serviços complementares**, incluído no relatório final da auditoria, o valor total deve corresponder ao valor total de cada relatório de receita de pontos-de-vendas e dos serviços complementares.
- ( ) No **relatório resumido do SGH** (Sistema de Gestão Hoteleira) todos os lançamentos realizados durante o curso dos negócios da recepção não precisam ser comparado com o fundo fixo de caixa individual.
- ( ) Outros relatórios que os auditores noturnos podem gerar são: **relatório de chegada/saída, relatório de no-show e relatório de hóspedes na casa.**

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, V, F, V.
- B) V, F, F, V.
- C) F, V, V, F.
- D) V, V, V, F.
- E) F, V, F, V.

QUESTÃO 32

Sobre o *yield management* considere as afirmativas abaixo:

1. Utilizando o *yield management*, o pessoal de vendas tenta chegar tão perto quanto possível da ocupação total, ao mesmo tempo em que maximiza o potencial de receitas do hotel.
2. O *yield management* é uma ferramenta inflexível que o setor de reservas utiliza para maximizar sua receita.
3. No *yield management*, tarifas mais baratas atuam como um “acelerador”, tornando o hotel atrativo para que sejam feitas mais reservas ao passo que tarifas mais caras reduzem o processo de reservas à medida que menos clientes possuem poder aquisitivo para pagá-las.
4. Para utilizar o *yield management*, o conhecimento do custo de oportunidade e das leis que regem a demanda e a oferta é pouco importante.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 2 e 3, apenas.
- C) 1 e 2, apenas.
- D) 1 e 3, apenas.
- E) 2 e 4, apenas.

QUESTÃO 33

Na aplicação do *yield management* podem ser utilizadas algumas técnicas e ferramentas. Neste sentido, assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações a seguir:

- ( ) Pode-se determinar um código numérico para todas as tarifas da estrutura tarifária, recebendo as tarifas com valor mais próximo da tarifa balcão um código maior.
- ( ) Uma tarifa-alvo é criada para o pessoal de reservas utilizar na cotação de cada uma das unidades habitacionais restantes (disponíveis para venda), e o gerente determina, então, um número maior para cada noite, à medida que o hotel se aproxima da lotação completa.
- ( ) No caso de grandes e mega-hotéis, pode-se utilizar outras ferramentas de *yield management* como limitar as opções tarifárias disponíveis para o hóspede individual que deseja fazer uma reserva, prática chamada de restrição tarifária.
- ( ) Dois aspectos são pouco importantes nas estratégias de *yield management*: restrição de tarifas e de período de permanência.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, F, V, V.
- B) V, F, F, V.
- C) V, V, V, F.
- D) V, V, F, F.
- E) F, F, V, V.

QUESTÃO 34

A previsão de ocupação pode influenciar vários aspectos nos hotéis, tal(is) como:

1. Alocação de ativos: por meio da previsão de ocupação, os hotéis antevêm as pressões que sua infra-estrutura sofrerá, calculando, por exemplo, a depreciação das unidades habitacionais.
2. Esforço de vendas: as previsões de ocupação oferecem dados de vendas de grupos, informando com antecedência sobre os períodos de baixa ocupação, orientando os esforços na venda desses períodos.
3. Dimensionamento das equipes: os *forecasts* de reservas são utilizados para prever a demanda futura e a quantidade de pessoal necessário para atendê-la.
4. Disponibilidade de estoque: os restaurantes e bares, por exemplo, podem fazer seus pedidos de alimentos e bebidas baseados nos níveis de ocupação previstos.

Diante do exposto, estão corretas as afirmativas:

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, 2, 3 e 4.
- C) 1, 2 e 3, apenas.
- D) 2, 3 e 4, apenas.
- E) 3 e 4, apenas.

QUESTÃO 35

Com relação ao *forecast* (previsão de ocupação), assinale com Verdadeiro (V) ou Falso (F) as afirmações a seguir:

- ( ) O *forecast* dos hotéis é mais preciso no curto prazo, e menos no longo prazo.
- ( ) Os dados históricos no *forecast* guardam pouca relação com a previsão de ocupação futura.
- ( ) *Forecasts* de hotéis novos são, em geral, bastante precisos nos 12 primeiros meses de ocupação.
- ( ) Para prever a ocupação de um hotel, a quantidade de unidades habitacionais reservadas (de grupos e de individuais) é o último fator a ser considerado.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, F, V, V.
- B) V, V, F, F.
- C) V, F, V, F.
- D) F, F, V, V.
- E) V, F, F, F.

QUESTÃO 36

Sobre o controle de estoques e materiais pode-se afirmar que:

1. O controle de estoque é uma função administrativa de classificação, organização, recebimento, armazenamento, lançamento e contabilização do valor de mercadorias.
2. A governanta executiva não deve apenas realizar atividades de controle das diferentes classificações de estoque, mas também ser tecnicamente competente na seleção, uso e manutenção de materiais.
3. Conforme acontece o planejamento inicial para a inauguração de um hotel, devem ser criados sistemas e procedimentos que facilitem o controle de estoques bem como planos de treinamento de pessoal.
4. Os estoques mínimos (*par stock*) não precisam ser instituídos no hotel desde o início; isto deve ser determinado unicamente pelo *controller* conforme o andamento da operação.

Estão corretas:

- A) 1 e 3, apenas.
- B) 2 e 4, apenas.
- C) 1 e 2, apenas.
- D) 1, 2 e 3, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

QUESTÃO 37

Analisar as afirmações abaixo sobre controle de materiais pela governança, indicando (V) para a(s) Verdadeira(s) ou (F) para a(s) Falsa(s):

- ( ) Alguns itens de materiais que estão sob controle da governança executiva e que costumam ser considerados nos livros contábeis dos hotéis como ativos fixos são: colchões, cômodas, mesas, quadros, telefones e carrinhos de camareira.
- ( ) Produtos químicos são caros e os funcionários devem utilizá-los com responsabilidade, por isso um sistema de controle do estoque deve ser estabelecido e seguido.
- ( ) A compra de produtos químicos concentrados e em grande quantidade representa economia para o departamento de governança, por isso a governanta executiva deve sempre comprar produtos a mais, por segurança e economia.
- ( ) Se o processo de diluição de produtos químicos não é rigorosamente controlado, a maioria dos funcionários tende a usar muito produto químico, o que aumenta os custos.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, V, F, V.
- B) V, V, V, V.
- C) V, F, V, F.
- D) F, V, V, V.
- E) V, F, F, F.

QUESTÃO 38

As prioridades de limpeza de unidades habitacionais podem ser estabelecidas seguindo uma ordem. Diante disso, ordene corretamente as sentenças seguintes:

1. UH's cujos hóspedes solicitaram limpeza cedo.
2. UH's cujos hóspedes pediram que a limpeza fosse feita mais tarde.
3. Demais UH's ocupadas que precisam ser limpas.
4. UH's cujos hóspedes fizeram *check out* no início da manhã e estão sendo requisitadas pela recepção (para reservas de hóspedes que chegarão naquele dia).

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) 3, 4, 2, 1.
- B) 1, 4, 3, 2.
- C) 3, 1, 2, 4.
- D) 1, 2, 4, 3.
- E) 4, 3, 1, 2.

QUESTÃO 39

Com relação à limpeza e manutenção das unidades habitacionais e áreas sociais é correto afirmar:

- A) Os procedimentos de limpeza de UH são os mesmos para todos os tipos de hotéis, independentemente da rede e do(a) governante(a) executivo(a).
- B) A inspeção de rotina e a limpeza dos corredores, elevadores, escadas e outras áreas comuns deve ser feita, preferencialmente, no horário de maior movimento do hotel.
- C) O número médio de UH's limpas por uma pessoa em um turno de 8 horas pode variar entre 13 e 20 por dia, mas isso depende, dentre outros fatores, do tipo de mercado atendido, do tipo de mobília e de banheiro e do estabelecimento em si.
- D) O pó dos objetos e móveis deve sempre ser tirado com um espanador e não com um pano úmido ou embebido em substâncias químicas específicas.
- E) Todos os funcionários responsáveis pela limpeza e manutenção das UH's e áreas sociais devem ser incentivados a misturar substâncias químicas para tentar obter produtos mais eficazes.

QUESTÃO 40

Com relação à hospitalidade e aos serviços na hotelaria, analise as afirmativas:

1. A noção de hospitalidade provém da palavra latina *hospitalitas-atis* e traduz-se como: o ato de acolher, hospedar, tratamento afável, cortês, amabilidade, gentileza.
2. Até mesmo a antiga noção de que a oferta de hospitalidade permite aos anfitriões observar e controlar o comportamento dos hóspedes potencialmente perigosos tem seus paralelos em certas organizações de hospitalidade modernas.
3. Ao oferecer hospitalidade generosa aos hóspedes, os anfitriões são recompensados com o aumento do prestígio nas suas respectivas comunidades.

Diante do exposto, está(ão) correta(s):

- A) 1 e 2, apenas.
- B) 1, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 3.
- E) 3, apenas.

QUESTÃO 41

Os conceitos de hospitalidade têm um impacto nos serviços que atualmente são oferecidos pela indústria hoteleira. Neste sentido, analise as sentenças abaixo indicando V (Verdadeira) ou F (Falsa):

- ( ) Quando a hospitalidade assume um caráter de negócio, o hóspede passa a ser visto como um consumidor de um serviço.
- ( ) Ao pensar no setor atual de hospitalidade, potencializam-se a sutileza das emoções envolvidas e, portanto, diminui-se a importância das pessoas que fazem o atendimento.
- ( ) O serviço engloba a disponibilidade e a dimensão de determinados serviços do hotel fornecidos através de suas instalações.
- ( ) Na visão atual de hospitalidade, os hotéis devem valorizar o *high touch* (alto toque pessoal) além de buscar os melhores avanços em tecnologia e equipamentos (*high-tech*).

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, V, V, F.
- B) V, V, F, V.
- C) F, V, V, V.
- D) V, V, V, V.
- E) V, F, V, V.

QUESTÃO 42

No que se refere à relação entre o fator humano e a qualidade dos serviços em hotelaria, considere as afirmativas abaixo:

1. Ter gerentes que compreendem os vários aspectos da gestão de pessoas influencia a gestão da qualidade em serviços.
2. Contar com funcionários conhecedores das necessidades dos clientes internos e externos e que saibam tanto atender às reclamações do hóspede quanto ser proativos não é imprescindível para a qualidade dos serviços.
3. Nas pequenas empresas hoteleiras, não há necessidade de se investir em gestão de pessoas, pois o próprio dono é o único responsável direto pela qualidade dos serviços.

Está(ão) correta(s):

- A) 1, apenas.
- B) 1, 2 e 3.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 2, apenas.
- E) 3, apenas.

QUESTÃO 43

Alguns estudos reforçam a importância da relação entre o fator humano e a qualidade de serviços. Neste sentido, pode-se indicar que está correta a alternativa:

- A) No setor de hospitalidade, algumas características dos funcionários – como a solicitude de entender e atender a todos e a atenção genuína – guardam pouca relação com a qualidade dos serviços.
- B) Tanto os hotéis de rede como os independentes deverão procurar especializar-se em oferecer aos clientes produtos e serviços cada vez mais especializados – o que demanda treinamento dos funcionários.
- C) A qualidade de serviços depende apenas de um bom departamento de *marketing* que deve desenvolver estratégias de diferenciação de produto e não de um bom departamento de gestão de pessoas.
- D) As deficiências no sistema de ensino brasileiro e o desafio da sustentabilidade nas organizações pouco influenciam a gestão de pessoas e a qualidade de serviços.
- E) O(A) funcionário(a) de serviço está pessoalmente envolvido(a) nas transações com o cliente, mas não representa a organização diante do cliente.

QUESTÃO 44

A gestão da qualidade em serviços tem características específicas. Analise as afirmativas abaixo, associando a 1ª coluna com a 2ª:

1. Intangibilidade.	( ) Indica que há presença e participação do cliente no processo e, portanto, há uma necessidade de controle descentralizado da operação exigindo confiança nos funcionários, em especial, naqueles de contato direto com o cliente.
2. Simultaneidade.	( ) Refere-se ao fato de que os serviços são experiências que o cliente vivencia e, por isso, qualidades como o envolvimento e disposição do(a) funcionário(a) em atender bem ao hóspede são fundamentais para gerar uma impressão positiva.
3. Inseparabilidade.	( ) Indica que a produção e o consumo do serviço ocorrem no mesmo momento, fazendo com que o pessoal de linha de frente tenha papel fundamental no sucesso global da empresa de serviços.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) 1, 2, 3.
- B) 2, 3, 1.
- C) 3, 1, 2.
- D) 1, 3, 2.
- E) 3, 2, 1.

RASCUNHO

QUESTÃO 45

A gestão de pessoas em empresas de hospitalidade precisa estar conectada com as principais tendências nesta área. Neste sentido, analise as afirmativas:

1. Durante a seleção, sugere-se que os funcionários sejam entrevistados pelo gerente geral ou gerente executivo do setor além dos chefes de divisões ou departamentos, conforme o nível e especificidade do cargo.
2. Uma característica das empresas que lideram no setor de serviços de hospitalidade é a ênfase que atribuem ao treinamento cruzado.
3. No processo de seleção, para todos os cargos, é indicado realizar além de uma entrevista específica, uma prova prática.
4. Para atingir altos padrões de serviço, todos os funcionários precisam compartilhar certas experiências de serviços.

Estão corretas:

- A) 1, 2, 3 e 4.
- B) 1 e 2, apenas.
- C) 2 e 3, apenas.
- D) 1, 2 e 4, apenas.
- E) 3 e 4, apenas.

QUESTÃO 46

Sobre tendências para gestão de pessoas em empresas de hospitalidade pode-se afirmar que:

1. O treinamento cruzado proporciona não apenas à empresa um funcionário mais flexível, mas também o estimula a entender a operação total do hotel.
2. Programas de treinamento de imersão proporcionam aos funcionários de todos os níveis hierárquicos melhor entendimento das operações, produtos e políticas da empresa.
3. Em hotéis de sucesso, os funcionários costumam receber um bônus quando atendem ou superam as metas estabelecidas para a ocupação, satisfação do cliente e limpeza (na periodicidade estabelecida pela empresa).
4. Os programas de premiações, para serem bem sucedidos, devem ter credibilidade, frequência e significação psíquica para o funcionário.

Diante do exposto, estão corretas as afirmativas:

- A) 1, 2 e 3, apenas.
- B) 2, 3 e 4, apenas.
- C) 1 e 2, apenas.
- D) 3 e 4, apenas.
- E) 1, 2, 3 e 4.

QUESTÃO 47

Analise as afirmações sobre etiqueta social e empresarial e indique (V) para as Verdadeiras e (F) para as Falsas:

- ( ) O traje “passeio” (também conhecido como *tenue de ville*) abrange eventos como coquetéis de lançamento de produtos e jantares. Neste caso, para a mulher é apropriado vestir-se com *tailleur*, blazer ou vestido, sapato *scarpin* liso e bolsa pequena.
- ( ) Sobre o uso do telefone, pode-se afirmar que é correto: respeitar o domicílio dos executivos, salvo autorização, e dos profissionais, salvo urgência.
- ( ) Na etiqueta à mesa existem algumas regras básicas, tais como: colocar, durante a refeição, o guardanapo de pano no colo; usar os talheres, começando dos mais distantes do prato e acabando pelos que estão mais próximo dele.
- ( ) Alguns exemplos de comportamentos considerados deselegantes durante uma conversação são: falar alto, baixo ou depressa demais ou ainda falar muito próximo das pessoas.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, V, V, V.
- B) V, V, F, V.
- C) F, V, V, V.
- D) F, F, V, V.
- E) V, F, V, V.

QUESTÃO 48

Com relação à etiqueta empresarial, considere as afirmativas:

1. Recepcionistas, secretárias e balconistas sempre estenderão a mão aos visitantes e clientes para cumprimentá-los na sua chegada.
2. Deve-se discutir publicamente as ordens recebidas, mas, se necessário, procure avaliá-las com seu chefe, em particular.
3. Não interrompa o trabalho dos outros com conversas fúteis.
4. Fazer comentários desagradáveis sobre a empresa na qual trabalha ou sobre seu chefe e colegas é importante para controlar o *estresse* e não interfere na sua imagem como profissional.
5. O funcionário pode se mostrar irritado diante dos hóspedes por ter recebido uma exigência adicional no trabalho.

Está(ão) correta(s) apenas:

- A) 1, 3 e 5.
- B) 3..
- C) 2 e 3.
- D) 2, 3 e 4.
- E) 3, 4 e 5.

QUESTÃO 49

Com relação à ética empresarial, é correto afirmar que:

- A) As ações e os comportamentos dos líderes não pesam significativamente na ética empresarial, pois o que importa são as regras formais da organização.
- B) Um comportamento só é bom ou aceitável se promover o interesse unicamente do indivíduo.
- C) Ser íntegro implica em manter padrões de honestidade, justiça e prudência financeira mesmo quando as coisas ficam difíceis na organização.
- D) Os valores éticos exercem pouca influência no ambiente empresarial, pois os estilos comportamentais, os hábitos e os costumes são de natureza estritamente individual.
- E) A ética nas organizações tem fraca relação com os valores éticos e morais do país onde estão estabelecidas.

QUESTÃO 50

Analisar as sentenças abaixo sobre ética empresarial, sinalizando com V as (Verdadeiras) ou F (Falsas).

- ( ) O modelo de integração competitiva no mercado mundial representa um desafio gerencial nas empresas, levando-as a adotar novos padrões culturais.
- ( ) Uma das providências que podem ser tomadas pelas organizações a fim de coibir desvios de conduta é implementar operações de controle.
- ( ) Por parte da empresa, basta destacar o que uma pessoa não deve fazer e deixar o resto por conta do instinto pessoal.
- ( ) A adesão a um posicionamento ético e responsável implica novas práticas de gestão que têm um “preço a pagar” para elevar-se ao patamar de uma empresa idônea ou socialmente responsável.

De cima para baixo a sequência correta é:

- A) V, V, F, F.
- B) V, F, F, F.
- C) V, F, V, V.
- D) V, V, F, V.
- E) V, F, F, V.

RASCUNHO