



**PROVA OBJETIVA**

1. A partir do texto “O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial de qualidade”, de autoria de Dias (2011), reflita sobre a questão da hospitalidade e marque a alternativa que relata corretamente suas raízes históricas.

Nas sociedades tradicionais, sempre houve forte ênfase na importância da hospitalidade e na boa recepção ao estrangeiro. Suas origens estão no antigo hábito das famílias receberem pessoas em viagem em suas residências. Para Buhdiba (1981) compartilhar a água e o sal cria vínculos místicos e a hospitalidade é uma comunhão na qual se estabelecem laços indissociáveis. A própria origem da palavra companheiro, do latim com+pagno define o amigo como aquele com quem se divide o pão.

Antigamente, a hospitalidade podia ser exercida de diferentes formas. Por exemplo, ao receber um estrangeiro em sua casa, os gregos o conduziam primeiro ao banho para refrescar-se e, a seguir o introduziam no local mais acolhedor da casa, a sala ou quarto, onde se acendia o fogo, a lareira, símbolo do deus Lares, protetor do lar. Textos antigos contam que era sinal de boas vindas derramar fino perfume, sobre a cabeça dos viajantes mais importantes. (...) Ligada também a hospitalidade está a história do Natal. Seguramente o nascimento do menino Jesus não seria num presépio e a comemoração do Natal cristão poderia ser bastante diferente se todas as hospedarias não estivessem cheias e não tivesse ocorrido o primeiro e mais famoso *overbooking* da história. Ainda hoje, não importa se o motivo é uma obrigação sagrada ou uma simpatia pessoal quando um grego diz, em sua língua natal: “eu te philoxenisarei”: outro modo de dizer “serei hospitaleiro” equivale a dizer “eu amarei o estrangeiro que você é”. (...) No oriente é impossível percorrer o mundo árabe e não ser agraciado com xícaras e mais xícaras de chá de menta.

- a) A palavra hospitalidade, tal como ela é usada hoje, teria aparecido pela primeira vez na Europa, provavelmente no início do séc. XIII, calcada na palavra latina *hospitalis*. Ela designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecida aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais;
- b) A palavra hospitalidade, tal como ela é usada hoje, teria aparecido pela primeira vez na América do Sul, provavelmente no início do séc. XIII, calcada na palavra latina *hospitaliste*. Ela designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecida aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais;
- c) A palavra hospitalidade, tal como ela é usada hoje, teria aparecido pela primeira vez na Europa, provavelmente no início do séc. XVIII, calcada na palavra latina *hospitalis*. Ela designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecida aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais;
- d) A palavra hospitalidade, tal como ela é usada hoje, teria aparecido pela primeira vez na França, provavelmente no início do séc. XVIII, calcada na palavra latina *hospitalita*. Ela designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecida aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais;
- e) A palavra hospitalidade, tal como ela é usada hoje, teria aparecido pela primeira vez na Itália, provavelmente no início do séc. XX, calcada na palavra latina *hospes*. Ela designava a hospedagem gratuita e a atitude caridosa oferecida aos indigentes e viajantes acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais.

2. Segundo Dias (2011), hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. Ela implica a relação entre um ou mais hóspedes e uma organização, colocando a questão da recepção nesta organização, inserindo-a no modo de funcionamento existente. Complementa-se este conceito com outras percepções da mesma autoria, considerando que nem todas estão certas.

2.1. O conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isto implica recorrer a análises de caráter histórico, epistemológico e empírico das ações que são empreendidas na área da hospitalidade;

2.2. É uma atividade, um campo de conhecimento que se vale de certas práticas que vão desde o planejamento, visando soluções de problemas concretos do dia-a-dia de seus produtos e serviços;



2.3. A hospitalidade, de uma forma geral, pode ser apresentada por diversas formas e por inúmeros fatores e com distintos conceitos e associações, tais como: confortabilidade, receptividade, sociabilidade, alimentação, lazer entre outras;

2.4. A hospitalidade tem forma e conceito único e universal, levando-se em conta que esta varia de tempo em tempo e de lugar em lugar;

2.5. Hospitalidade significa o ato de hospedar, em determinados períodos do ano, o turista com uma boa acolhida.

A partir das fundamentações teóricas acima marque a alternativa correta.

- a) As questões corretas são: 2.1 e 2.2;
- b) A única afirmação correta é 2.4;
- c) As questões certas são: 2.1 e 2.5;
- d) As afirmações 2.1; 2.2 e 2.3 estão corretas;
- e) Todas estão corretas.

3. Clarke e Chen (2008) consegue traduzir de forma bastante salutar a conexão gerada entre o empreendedor hoteleiro e cliente, quando dizem que a oferta hoteleira possui muitas formas: o quarto de hotel, o café ou leite desnatado, o restaurante, o tempo compartilhado com outras pessoas, e assim por diante. Essas ofertas têm em comum o ponto de partida na relação entre o prestador de serviços e o cliente. No entanto, elas se estruturam de muitas maneiras, seja pelas expectativas das empresas, seja pelas limitações culturais entre hospedeiros e hóspedes.

Como forma de estruturar da melhor forma possível os empreendimentos hoteleiros, visando uma gestão integrada aos hábitos culturais do nosso país, a PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011, do Ministério do Turismo estabelece no Art. 7 os tipos de meios de hospedagem, que são: hotel, resort, cama e café, hotel fazenda, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel.

Assim, assinale precisamente a questão que corresponde às características distintivas do tipo de meio de hospedagem referente à Cama e Café.

- a) Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária;
- b) Empreendimento de característica comercial, situado em residências, composto de no máximo 06 unidades habitacionais, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário;
- c) Hospedagem em residência com no máximo dez unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;
- d) Hospedagem em residência com características de empreendimento de grande porte e deve incluir serviços de recepção, alimentação e *Day-use*;
- e) Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

4. A hoteleira mundial sempre foi importadora de modelos e práticas organizacionais de outros setores econômicos. O que se percebe no mercado hoteleiro é a grande presença de estruturas familiares e semiamadoras, o que de certa forma torna-se um fator bastante prejudicial para um maior desenvolvimento do segmento. Assim, a presença cada vez mais forte de grandes redes internacionais em quase todos os mercados (e a interação das unidades destas redes com unidades da hotelaria local de cada região) pode ser o grande fator de crescimento de uma nova maneira de se pensar a hotelaria, isto levando-se em consideração uma maior ênfase no desenvolvimento e pesquisa de novas tecnologias e uma preocupação mais real com o planejamento racional da atividade hoteleira (CLARKE E CHEN, 2008).

Apesar dessas diferenças, observa-se que um empreendimento hoteleiro apresenta características organizacionais como qualquer outra empresa, constituídas por setores formando um sistema complexo e integrado. Para fins de gestão, a Portaria Nº 100 publicada pelo Ministério do Turismo, em 16 DE JUNHO DE 2011, no Artigo 1º, normatiza o sistema que regula o processo e critérios pelos quais os tipos e meios de hospedagem podem obter a classificação oficial do governo brasileiro para utilização da simbologia que o representa. Esse sistema é:

- a) SBClass;
- b) SBCRac;
- c) SBMTur;
- d) SBCClasstur;



e) SBCTur.

5. Ainda com base na Portaria Nº 100, o Art. 8 especifica as categorias de cada um dos tipos de meios de hospedagem. Indique a questão conforme determina a lei:

- a) Hotel - 1 a 5 estrelas; Resort - 3 a 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 3 estrelas; Cama e Café - 1 a 3 estrelas; Hotel Histórico - 4 e 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas.
- b) Hotel - 1 a 5 estrelas; Resort - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 4 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas.
- c) Hotel - 1 a 4 estrelas; Resort - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas; Cama e Café - 1 a 4 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 4 estrelas; Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas.
- d) Hotel - 1 a 5 estrelas; Resort - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 4 estrelas; Cama e Café - 1 a 5 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas.
- e) Hotel - 1 a 6 estrelas; Resort - 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda - 1 a 4 estrelas; Cama e Café - 1 a 5 estrelas; Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas; Pousada - 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas.

6. Os meios de hospedagem ainda persistem em se adaptarem às circunstâncias e demandas do mercado, quando na realidade deviam tentar adiantar-se a elas. Observa-se que os espaços destinados ao hóspede, na maioria das vezes, não cumprem determinações legais do Ministério do Turismo, de maneira que atendam ao Art. 24 do Decreto 7.381 de 02 de dezembro de 2010, **quando considera:**

- a) Unidade habitacional o espaço atingível a partir das áreas de circulação comuns no estabelecimento hoteleiro, destinado à utilização do hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.
- b) Unidade habitacional os espaços indicados para circulação dos hóspedes, conforme suas expectativas de compra, de modo que possibilite bem estar, higiene e repouso;
- c) Unidade habitacional o espaço atingível a partir das áreas principais de circulação comuns no estabelecimento, destinado à utilização privada pelo hóspede, para seu bem estar, higiene e repouso.
- d) Unidade habitacional o espaço atingível a partir das áreas de circulação comuns do empreendimento hoteleiro, destinado a possibilitar ao hóspede bem-estar e repouso;
- e) Unidade habitacional o espaço atingível a partir de todas as áreas de circulação do empreendimento hoteleiro, destinado a possibilitar, ao hóspede, bem-estar e repouso.

7. Geraldo Castelli (2000) entende e orienta como aplicar a prática do “negócio” na administração de um restaurante, de maneira que seja possível atender a missão de “proporcionar uma comida saborosa e um serviço encantador”. Exemplifica como executar as operações neste tipo de empreendimento, a partir do engajamento de todas as UGBs (Unidades Básicas Gerenciais), envolvendo fornecedores, insumos, negócio, produto e cliente. Considerando esses elementos, sinalize quais itens estão diretamente ligados ao PRODUTO, quando se trata de negócio em um restaurante.

- a) Carnes, legumes, temperos, bebidas, treinamento;
- b) Equipamentos, utensílios e materiais de limpeza;
- c) Processos de cocção, carta de cardápio, sobremesas e carta de bebidas;
- d) Carta de cardápio, *couverts*, *buffets*, sobremesas, carta de bebidas, modalidades de serviços e atendimento cortês;
- e) Carta de cardápio, *couverts*, sobremesas, carta de bebidas e modalidades de serviços.

8. Entende-se por processo, uma sequência contínua de fatos que apresentam certa unidade, ou que se reproduzem com certa regularidade, ou também pode ser considerado um conjunto de operações sucessivas e/ou paralelas que proporciona um resultado bem definido, geralmente como parte de um ciclo global de produção, de um produto ou serviço. Nesta perspectiva, sucedem-se os procedimentos fluais na hotelaria. Assim pensando, defina marcando corretamente como acontece o processo de atividades desenvolvidas durante o “check-in” em um empreendimento hoteleiro.

- a) Recepcionista cumprimenta o viajante com um sorriso/verifica se o mesmo possui reserva e disponibilidade de leito existente no hotel/caso haja *overbooking*, providenciar outro hotel/havendo UH disponível, explicar ao cliente tipos e condições de serviço/ condições aceitas pelo cliente, solicitar preenchimento da FRNH/entregar ao cliente o credi-pessoal/Manifestar ao hóspede desejo de uma boa estada/solicitar ao mensageiro que conduza o hóspede até a UH.
- b) Recepcionista recebe o hóspede/verifica se o mesmo possui reserva e disponibilidade de leito existente no hotel/caso haja *overbooking*, solicitar ao cliente que espere no saguão/havendo UH disponível, explicar ao cliente tipos e condições de serviço/ condições aceitas pelo cliente, solicitar preenchimento da



FNHR/entregar ao cliente o credi-pessoal/manifestar ao hóspede desejo de uma boa estada/solicitar ao mensageiro que conduza o hóspede até a UH;

- c) Recepcionista recebe o cliente/verifica se o mesmo possui reserva e disponibilidade de leito existente no hotel/ /havendo UH disponível, explicar ao cliente tipos e condições de serviço/ condições aceitas pelo cliente, solicitar preenchimento da FCNH/entregar ao cliente o credi-pessoal/Desejar ao hóspede uma boa estada/conduzir o hóspede até a UH.
- d) Recepcionista recebe o hóspede/verifica se o mesmo possui reserva e disponibilidade de leito existente no hotel/ /havendo UH disponível, explicar ao cliente tipos e condições de serviço/ condições aceitas pelo cliente, solicitar preenchimento da FNH/entregar ao cliente o credi-pessoal/Desejar ao hóspede uma boa estada/conduzir o hóspede até a UH.
- e) Mensageiro recebe o hóspede/verifica se o mesmo possui reserva e disponibilidade de leito existente no hotel/ /havendo UH disponível, explicar ao cliente tipos e condições de serviço/condições aceitas pelo cliente, solicitar preenchimento da FNH/entregar ao cliente o credi-pessoal/desejar ao hóspede uma boa estada/mensageiro conduz o hóspede até a UH.

9. Quando Teichmann (2009) fala da evolução da arte culinária, destaca de forma harmônica os marcos evidenciados pelos hábitos e costumes de cada povo. Frisa ela: na pré-história nossos ancestrais alimentavam-se de plantas, frutas e animais que a natureza lhes colocava ao alcance (...) com a descoberta do fogo, a arte culinária nasceu. Entre os gregos, durante muito tempo, não se conheceu senão o *mageiro* – o amassador de massas- que trabalhava na cozinha, sendo o único com função específica. A antiga Roma preparava simples e primitivamente seus alimentos. Já em Atenas, as missões romanas enviadas para estudar as leis, levaram junto os cozinheiros. Cada um tinha suas tarefas bem definidas, e todos ficavam sob as ordens de um *coquus*, que corresponde ao chefe de cozinha de hoje.

Nesse alinhamento sucessivos de fatos, surgem os espaços restauradores, que ainda hoje garante o maior percentual de receita dos hotéis e cuja denominação de restaurante deve-se a:

- a) Antonie Carême;
- b) Augusto Scoffier;
- c) Monsieur Boulanger;
- d) Grimod de la Reynière;
- e) Alexandre Panosso.

10. Acredita-se que foi a partir dos anos 80 que a Gastronomia viveu uma verdadeira revolução no Brasil. Passou de um cenário estagnado, com restaurantes muito parecidos, em que imperavam pratos regionais e receitas estrangeiras mal adaptadas, para chegamos ao novo milênio com um leque de ofertas que engloba uma boa mostra da culinária mundial. Para isto se faz necessário o planejamento de um cardápio com toques internacionais, com adequações que valorizem os costumes alimentares locais, sem perder de vista a ordem dos serviços. Deste modo, escolha e marque a opção de *menu* que deve ser apresentada na “Carta de Mets”, no grupo “prato principal”.

- a) Aves/ Pescados/ carnes ou massas e ovos;
- b) Pescados/carnes/aves;
- c) Massas e ovos/pescados/aves/carnes;
- d) Pescados/aves/carnes;
- e) Massas/carnes/aves.

11. Freund (2005) é enfático ao afirmar que o setor de Alimentos & Bebidas é um grande laboratório. Um laboratório onde se trabalha 24 horas por dia em busca de fórmulas de alegria. Comer e beber é uma celebração (...) por isto este segmento responde hoje, em hotéis de grande porte, por cerca de 35% da receita total do estabelecimento. Na composição da brigada deste departamento, atua um dos profissionais mais conceituados, responsável pela degustação dos vinhos, com competência capaz de compreender, interpretar, reconhecer e avaliar as propriedades organolépticas de um vinho, de modo que seja possível dimensionar adequadamente a relação qualidade/preço de um produto e ainda estabelecer a combinação correta deste com diferentes pratos.

- a) Sommelier;
- b) Maitre;
- c) Enólogo;
- d) Entremetier;



e) Barman.

12. Corroborar-se com Rutherford (2004) quando se fala: no início dos anos 90, devido a vários fatores, as estruturas organizacionais dos hotéis não ficaram imunes às influências das economias e ciclo de negócios. Foi preciso por isso passar por processos de reengenharia, para se adaptarem às mudanças ocorridas no mercado, sendo necessário eliminarem alguns cargos de gerenciamento ou combinarem responsabilidades de maneira que a organização hoteleira se tornasse mais enxuta. Assim, uma organização de hotel, mesmo que tenha passado por reengenharia, uma estrutura linear com funcionários atuando em cargos de LINHA e STAFF surge para refletir este processo teórico de organização. Nesta perspectiva gestora, sinalize a questão que revela as operações de linha realizada em uma empresa hoteleira.

- a) Hospedagem/Manutenção/Lavanderia;
- b) Hospedagem/Governança/Alimentos e Bebidas/Recepção;
- c) Hospedagem/Alimentos e Bebidas/Reserva;
- d) Hospedagem/Alimentos e Bebidas;
- e) Hospedagem/Alimentos e Bebidas/Lavanderia.

13. Uma pesquisa realizada por Nebel (1991) junto a dez gerentes gerais considerados bem sucedidos de alguns dos melhores hotéis dos EUA teve como propósito entender melhor a natureza do trabalho dos gerentes gerais e, através deste entendimento, desenvolver um quadro conceitual para esse cargo no setor da hospitalidade. A partir do resultado desse trabalho investigativo, o autor constatou que os dois maiores elementos contextuais do trabalho administrativo dos gerentes gerais que afetam funções específicas e o trabalho cotidiano são a exigências da função e as questões de relacionamento e estão relacionados ao tempo de **curto, médio e longo prazo**. Analisando por este prisma, e nesta ordem, marque a opção correta.

- a) Controle diário de serviço operacional e pressão intensa para obtenção de lucros e melhor qualidade dos serviços/treinamento para seus subordinados e formular planos e programas que sistematicamente melhorem o controle operacional do hotel/decisões com gastos de capital de acordo com a visão estratégica dos serviços do hotel e desenvolver e sustentar a estabilidade e vitalidade organizacional;
- b) Treinamento para seus subordinados e formular planos e programas que sistematicamente melhorem o controle operacional do hotel/decisões com gastos de capital de acordo com a visão estratégica dos serviços do hotel e desenvolver e sustentar a estabilidade e vitalidade organizacional/ Controle diário de serviço operacional e pressão intensa para obtenção de lucros e melhor qualidade dos serviços;
- c) Controle diário de serviço operacional e pressão intensa para obtenção de lucros e melhor qualidade dos serviços/treinamento para seus subordinados e formular planos e programas que melhorem sistematicamente o controle operacional do hotel/adaptar e sintonizar a estratégia de serviços do hotel e a estrutura organizacional de maneira que acompanhem as mudanças do mercado.
- d) Controle diário de serviço operacional e pressão intensa para obtenção de lucros e melhor qualidade dos serviços/treinamento para seus subordinados e formular planos e programas que sistematicamente o controle operacional do hotel/comunicação verbal direta e intensiva com seus subordinados;
- e) Controle diário de serviço operacional para obtenção de lucros e melhor qualidade dos serviços/treinamento para seus subordinados e formular programas que melhorem sistematicamente o controle operacional do hotel.

14. Diante da afirmação: o departamento de hospedagem em um estabelecimento hoteleiro é o departamento direto e unicamente envolvido com todos os aspectos de venda, ocupação e serviço aos hóspedes em seus quartos. Indique qual das alternativas abaixo retrata a combinação dos departamentos operacionais principais referentes a esse setor.

- a) Reserva e a governança;
- b) Recepção e a governança;
- c) *Front office* e a governança;
- d) Telefonia e governança;
- e) Telefonia e Reserva.

15. A partir da leitura de trechos de uma carta de agradecimento enviada à Administração do Hospital do Coração, marque a única alternativa que registra a realidade que muitos ambientes hospitalares vem buscando implementar, com vistas uma melhor qualidade de seus serviços.



A

Administração do Hospital do Coração

Passamos minha mãe e eu, momentos difíceis neste hospital...

Encontramos muitas pessoas especiais aqui, que nos ajudaram a superar estes momentos... Entretanto, algumas pessoas são mais especiais que outras... Nunca vou me esquecer de um rapaz que não me conhece e, numa manhã fria de quando eu estava extremamente preocupada e cansada, sem mais nem menos, ofereceu-me um café e ele mesmo foi prepará-lo.

Isso não faz parte da sua função aqui no Hospital do Coração... Não é uma atitude inerente a sua função, mas é uma atitude inerente a quem se preocupa com os outros, como só as pessoas de coragem sabem fazer!

Vocês não fazem ideia do quanto aquele café me fez bem, do que quis dizer aquele momento... Como eu lhe disse: "Sua mãe deve ter muito orgulho de você!"

Para mim, seu gesto tornou-se símbolo de atendimento e de pessoas que encontramos aqui. Não foi fácil passar pelo que passamos- e ainda estamos passando- mas foi uma verdadeira bênção ter encontrado um lugar como este e pessoas como o mensageiro Bruno para nos ajudar a superar esta fase e vencer esta batalha!

Muito, muito obrigado!

Selma Cesarin.

São Paulo, agosto/2003.

- a) *Back Office*;
- b) Humanização;
- c) Hotelaria clássica;
- d) Competência Gerencial;
- e) Hospitalidade.

16. As atividades desenvolvidas no hotel e em hospitais têm muita coisa em comum, haja vista as adaptações que já vem sendo constatadas por meio de experiências e pesquisas realizadas neste segmento. Segundo observou Taraboulsi (2006), um dos fatores determinantes para implantação dos serviços da hotelaria em espaços de saúde é a competência gerencial, ou seja, a capacidade do gestor em distinguir e filtrar os serviços que devem ser implantados e adaptados está em seu conhecimento profundo e empírico nos dois ambientes: hotel e hospital.

Seguindo este raciocínio, assinale a alternativa que mostra quais os serviços da hotelaria que podem ser adaptados e implantados na área hospitalar.

- a) Mensageiro; governança; barman e gardemanger;
- b) Mensageiro; governança; room service; restaurante e barman;
- c) Mensageiro; governança; eventos; room service; restaurante e lazer;
- d) Mensageiro; eventos; lazer e sommelier;
- e) Mensageiro e governança.

17. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2006) a saúde é um estado de bem estar físico, mental e social, e não somente a ausência de enfermidade ou doença. Daí a necessidade para um atendimento de qualidade não somente aos pacientes, mas a todos os familiares. Assim, a qualidade dos serviços e/ou produtos é o foco principal das empresas de qualquer ramo econômico. Para isso, necessita de recursos humanos, físicos, financeiros e tecnológicos para otimizar e dar dinâmica ao processo de crescimento. Não seria diferente nos hospitais, onde seus gestores precisam repensar a cada momento em novos métodos de administração, novos investimentos para melhorar seus equipamentos e sua estrutura de atendimento. Por isto a tendência dos hospitais em adequarem seus serviços aos desenvolvidos na hotelaria.

EM 25 DE OUTUBRO DE 2001, através da PORTARIA N.º1970/GM, o Ministério da Saúde, regulamenta o processo de racionalização e ordenação das instituições hospitalares e, principalmente, de educação permanente dos seus profissionais e que se expressa pela realização de um procedimento de avaliação dos



recursos institucionais, voluntário, periódico e reservado, que tende a garantir a qualidade da assistência, por meio de padrões previamente estabelecidos, denominado:

- a) Organização Nacional de Acreditação;
- b) Conselho Regional de Medicina;
- c) Conselho Regional de Hotelaria Hospitalar;
- d) Hotelaria Hospitalar;
- e) Acreditação Hospitalar.

18. São finalidades do Planejamento (Turismo: Planejamento e Gestão, Mário Petrocchi, 1998):

- I. Definir o produto turístico que se quer vender; quantificar os mercados e as possibilidades de venda; identificar os pontos de estrangulamento que impedem o desenvolvimento turístico.
- II. Estabelecer métodos de gestão de turismo; conscientizar sobre os impactos sociais e econômicos; definir o produto turístico que se quer vender. O tipo de turismo que se quer promover; as metas a alcançar.
- III. Definir as decisões básicas que articulam as políticas turísticas de um estado, região ou organização; estabelecer as diretrizes que orientarão as decisões para o desenvolvimento do turismo; o tipo de turismo que se quer promover; os mercados que serão atingidos, a posição que se deseja ter nesses mercados, as metas a alcançar e as estratégias dos programas de ações.
- IV. Estabelecer as diretrizes que orientarão as decisões para o desenvolvimento do turismo; definir o produto turístico que se quer vender; definir as decisões básicas que articulam as políticas turísticas de um país; estabelecer métodos de gestão de turismo; as metas a alcançar.

Está (ão) correto (s):

- a) Os itens I e III.
- b) O item II.
- c) Os itens III e IV.
- d) O item III.
- e) O tem IV.

19. Segundo o autor Mário Petrocchi, 2009, em seu livro: "Turismo, planejamento e gestão", "o planejamento estabelece diretrizes para as demais funções do ciclo administrativo, que são organizar, liderar e controlar". Escolha o único item que apresenta a sequência correta do processo de planejamento do destino de turismo, segundo o autor citado:

- a) Inicia-se pela escolha de estratégias, em seguida, ações, são identificados os fatores críticos do destino, percepção integral do momento presente do destino de turismo, formulação de objetivos, acompanhamento e avaliação do planejamento;
- b) Inicia-se pela percepção integral do momento presente do destino de turismo, são identificados os fatores críticos do destino, na sequência a formulação de objetivos, escolha de estratégias, ações e, finalmente, acompanhamento e avaliação do planejamento.
- c) Inicia-se pela formulação de objetivos, acompanhamento e avaliação do planejamento, são identificados os fatores críticos do destino, escolha de estratégias, ações e finalmente, acompanhamento e avaliação do planejamento;
- d) Inicia-se pelas ações, escolha de estratégias, percepção integral do momento presente do destino de turismo, acompanhamento e avaliação do planejamento, formulação dos objetivos e, finalmente, são identificados os fatores críticos do destino.
- e) Inicia-se pela identificação dos fatores críticos do destino, em seguida as ações, formulação dos objetivos, escolha de estratégias, percepção integral do momento presente do destino de turismo e, finalmente, acompanhamento e avaliação do planejamento.

20. Entre as principais características do Turismo, encontramos a elasticidade da demanda que significa:

- a) Intenso movimento de turistas em determinadas épocas do ano;
- b) No turismo, é a demanda que deve deslocar-se até onde se encontra o produto turístico;
- c) A demanda contribui enormemente para modificações nos hábitos e costumes da comunidade receptora;
- d) A procura por serviços turísticos pode aumentar ou diminuir de um momento para o outro em função de mudanças no âmbito econômico, social ou político;
- e) A demanda provoca alterações no meio ambiente que vão além dos limites que se encontram os atrativos.



21. Das afirmações a seguir, marque a única alternativa que se apresenta incorreta:

- a) Segundo a Organização Mundial de Turismo, “o turismo é a soma de relações e de serviços, resultantes de um câmbio de residência temporário e voluntário”;
- b) É da Grécia Antiga, do santuário de Olímpia, por ocasião dos Jogos Olímpicos, que se têm os primeiros registros sobre estabelecimentos de hospedagem;
- c) A partir da Segunda Guerra Mundial, o turismo passou a ser de massa, ou seja, passou a ser considerado um negócio rentável.
- d) Uma das primeiras definições de turismo remonta a 1911 e foi dada pelo economista Hermann Von Schullern Zu Schattenhoffen;
- e) O inglês Thomas Cook, em 1891, organizou uma viagem de um dia, partindo de Loughborug para Lancaster, reunindo 500 pessoas.

22. As diferenças genéricas e específicas nos serviços de hospitalidade e turismo exigem abordagens únicas do marketing direcionado ao setor. Assinale a questão que determina as cinco abordagens exclusivas no marketing de hospitalidade e turismo. (Alastair M. Morrison. Marketing de Hospitalidade e Turismo. São Paulo Cengage Learning, 2012).

- a) Intangibilidade; inseparabilidade; perecibilidade; variabilidade e mobilidade;
- b) Mix de destinos; promoção; publicidade; propaganda; relações públicas;
- c) Preço; prazo; custo; propaganda; publicidade;
- d) Uso de mais 4 Ps; Maior importância para informações boca a boca; Mais uso de apelos emocionais nas promoções; Maiores dificuldades com testes de novos conceitos; Aumento da importância dos relacionamentos com organizações complementares;
- e) Uso dos 4 Ps : Pessoas; Pacotes e Programação; Parceria e Preço.

23. Toda organização deve possuir um **mix de marketing**, que inclui os 4 Ps tradicionais: Produto, Praça, Promoção e Preço. Identifique o item que apresenta os 4 Ps adicionais do marketing de hospitalidade e turismo:

- a) Pessoas, Pacotes, Programação, Parceria;
- b) Pessoas, Preços, Participação, Permanência;
- c) Pacotes, Potencial, Permanência, Perecibilidade;
- d) Parceria, Pessoas, Produto, Permanência;
- e) N.D.R.

24. Segundo Ruschmann (1988, p. 30), “a comunicação dirigida à demanda turística potencial e real é bastante complexa, pois seu alvo é constituído de um grande número de pessoas, em regiões ou países de estruturas socioeconômicas e culturais diversas, com diferentes necessidades, atitudes, gostos, expectativas, padrões comportamentais”. Em se tratando de comunicação, pode-se dizer que webmarketing seja a concentração de esforços direcionados para adequar e desenvolver estratégias de marketing no ambiente web. O webmarketing é entendido como forma de comunicação:

- a) Imensurável, de custo elevado, estática, descritiva, intuitiva.
- b) Duradoura, rígida, instantânea, interconectada, mensurável.
- c) Interativa e flexível, informativa, instantânea, mensurável, interconectada, econômica e intuitiva.
- d) De custo elevado, duradoura, interativa, instantânea.
- e) Conclusiva, flexível, interconectada, mensurável, informativa.

25. Comercialização é o processo de compra e venda de produtos ou serviços. A fórmula de comercialização do turismo em qualquer parte consiste em:

- a) Definir técnicas comerciais a serem utilizadas de acordo com o público alvo;
- b) Um bom produto, um bom preço, uma boa apresentação e uma grande publicidade;
- c) Determinar o calendário ou prioridades de promoção para os vários mercados;
- d) Cuidar da imagem a ser divulgada, rever campanhas passadas;



e) Definir as características do produto, a promoção, a publicidade e os canais de distribuição.

26. A internet surgiu como um canal de distribuição viável e, com a crescente popularidade das empresas *on-line* de viagens e outras opções de reservas *on-line*, criou uma tendência que muitos chamam de intermediação. Entende-se por comércio móvel:

- a) Web-commerce;
- b) E-commerce;
- c) M-commerce;
- d) In-commerce;
- e) Travel-commerce.

27. O programa de Promoção de um destino turístico deve ser estruturado em três áreas básicas: Propaganda, Relações Públicas e Eventos Promocionais e Relações com a imprensa. É atribuição da Propaganda do destino turístico:

- a) Contatar com organizações e pessoas e divulgar o destino turístico e seus produtos;
- b) Promover ações de oportunidade, relativas a acontecimentos que possam promover o destino;
- c) Promover eventos, tais como feiras, congressos, workshops para conectar destinos e produtos aos integrantes do mercado;
- d) Criar empatia entre o produtor e o consumidor e divulgar o destino turístico e seus produtos;
- e) Produzir e veicular peças publicitárias, isoladas ou no contexto de uma campanha, cobrindo toda a mídia existente e selecionando os veículos mais apropriados aos seus objetivos.

28. Os mercados são constituídos de compradores que diferem entre si em vários aspectos. Qualquer mercado pode ser fragmentado em segmentos, nichos e, ultimamente, em indivíduos. Assinale a única alternativa que determina a variável psicográfica que segmenta a demanda turística:

- a) Estuda a atitude do consumidor em relação ao produto, taxa de uso, estágio de aptidão, grau de lealdade;
- b) Envolve região, tamanho do município, área metropolitana, concentração e o clima;
- c) Segmenta o mercado pela idade, sexo, tamanho da família, ciclo de vida da família, renda, ocupação;
- d) Segmenta o mercado pela religião, educação, raça e nacionalidade;
- e) Classe social, estilo de vida e personalidade dos indivíduos.

29. No Plano Nacional de Turismo – PNT 2007/2010, uma viagem de inclusão, tem como princípios orientadores os seguintes objetivos gerais:

- a. Estruturar os destinos, diversificar a oferta e dar qualidade ao produto turístico;
- b. Desenvolver o produto turístico brasileiro com qualidade, contemplando nossas diversidades, regionais, culturais e naturais;
- c. Garantir a continuidade e o fortalecimento da Política Nacional do Turismo e da gestão descentralizada;
- d. Promover o turismo como fator de inclusão social, por meio da geração de trabalho e renda e pela inclusão da atividade na pauta de consumo de todos os brasileiros;
- e. Fomentar a competitividade do produto turístico brasileiro nos mercados nacional e internacional e atrair divisas para o país.

Estão corretos:

- a) Os itens “a”, “c” e “d”.
- b) Os itens “b”, “c” e “d”.
- c) Os itens “a”, “c” e “e”.
- d) Os itens “b”, “d” e “e”.
- e) Os itens “c”, “d” e “e”.

30. Sobre o Plano Nacional de Turismo, o Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010, regulamenta a Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, em seu Art. 2º, considera o Plano Nacional de Turismo:



- a) Conjunto de diretrizes e metas estabelecidas por órgãos públicos ligados ao setor turístico, com o objetivo de promover o desenvolvimento das atividades turísticas de forma sustentável, integrando as iniciativas oficiais com as do setor privado.
- b) Conjunto de leis e normas voltadas para o planejamento e ordenamento do setor, bem como das diretrizes, metas e programas definidos pela Política Nacional de Turismo.
- c) Colegiado intersetorial, integrado por órgãos públicos do governo federal, cuja área de atuação apresenta interfaces com o turismo, com a finalidade de buscar a convergência e a compatibilização na execução da Política Nacional de Turismo, com as demais políticas setoriais federais.
- d) Conjunto de diretrizes, metas e programas, que orientam atuação do Ministério do Turismo, em parceria com outros setores da gestão pública nas três esferas de governo e com a representação da sociedade civil, iniciativa privada e terceiro setor, relacionadas ao turismo.
- e) Conjunto de normas, estabelecidas por órgãos públicos, em parceria com o setor privado, para estabelecer as ações a serem desenvolvidas pelo Sistema Nacional de Turismo, com o objetivo de promover o desenvolvimento das atividades turísticas do país.

31. O Plano Nacional de turismo implementou um modelo de gestão pública descentralizada e participativa. Esse modelo de gestão propôs a constituição de um sistema nacional de gestão do turismo no país, composto no seu nível estratégico por um núcleo básico formado:

- a) Pelo Sistema Nacional de Turismo, Conselho Nacional de Turismo, Ministério do Turismo;
- b) Pelo Sistema Nacional de Turismo, Comitê Interministerial de Facilitação Turística, Prestadores de Serviços Turísticos;
- c) Pelo Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo, Comitê Interministerial de Facilitação Turística, Ministério do Turismo;
- d) Pelo Conselho Nacional de Turismo, Ministério do Turismo, Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo;
- e) Pelo Ministério do Turismo, Comitê Interministerial de Facilitação Turística, Conselho Nacional de Turismo.

32. Segundo preconiza o Plano Nacional de Turismo, o Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo é um órgão:

- a) Deliberativo.
- b) Legislativo.
- c) Consultivo.
- d) Fiscalizador.
- e) Executivo.

33. O FUNGETUR, criado pelo Decreto-Lei nº 1.191, de 27 de outubro de 1971, tem por objeto:

- a) Atuar nos projetos e atividades desenvolvidos pelos órgãos que integram o Comitê Interministerial de Facilitação turística;
- b) O financiamento, o apoio ou a participação financeira e planos, projetos, ações e empreendimentos, os quais deverão estar relacionados aos objetivos e às metas definidos no Plano Nacional de turismo;
- c) Estabelecer subcomissões para tratar de temas e programas específicos determinados pelo PNT;
- d) Direcionar a alocação de recursos públicos e orientar os investimentos privados para os destinos e regiões identificados como prioritários para o desenvolvimento da atividade turística;
- e) Beneficiar regiões de menor desenvolvimento socioeconômico.

34. Não é atribuição dos Fóruns e dos Conselhos Estaduais de Turismo:

- a) Realizar ações de estímulos às iniciativas públicas e privadas de fomento, de promoção de investimentos em articulação com o PRODETUR;
- b) Contribuir na construção e na implementação do Plano Nacional de Turismo, atuando como articulador e facilitador para o encaminhamento de ações conjuntas;
- c) Elaborar os programas, projetos e ações estratégicas, aportando recursos e capacidade gerencial, co-responsabilizando-se para a construção de uma nova realidade;
- d) Criar parcerias e articular com os diversos atores, para executar e avaliar os programas e projetos concebidos;
- e) Todos os itens se constituem em atribuição dos Fóruns e dos Conselhos Estaduais de Turismo.



35. A qualidade do ambiente hospitalar percebe-se nos serviços eficientes que encantam, cores suaves, plantas e jardins bem cuidados e, principalmente, pessoas entusiasmadas interagindo com os clientes de saúde, revelando de tal forma o segredo dessa nova proposta que é o sorriso sincero e permanente, marca registrada da satisfação e do amor pelo trabalho realizado. Os clientes de saúde (enfermos, familiares, acompanhantes, visitantes) sentem-se confiantes e motivados quando a solidariedade apresenta-se estampada nos semblantes de todos os envolvidos em seu atendimento. É a humanização, mudando condutas e comportamentos, tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes de saúde (TARABOULSI, 2004).

Esta concepção gerencial que está sendo implantada nos hospitais é de competência do setor ou departamento da:

- a) Enfermagem;
- b) Assistência Social;
- c) Hotelaria Hospitalar;
- d) Administração Hospitalar;
- e) Gestão e Qualidade Hospitalar.

36. O processo de organização escolar, na gestão democrática participativa, dispõe de funções que são propriedades comuns ao sistema organizacional de uma instituição, a partir das quais se definem as ações e as operações necessárias ao seu funcionamento. Em relação às funções dos elementos da organização e gestão escolar é correto afirmar que:

- a) A função da organização é a comprovação do funcionamento da escola, tendo como base o processo avaliativo realizado pela gestão escolar.
- b) A função do planejamento, para a gestão democrática participativa, é a explicitação de objetivos e antecipação de decisões para orientar a instituição, prevendo-se o que se deve fazer para atingi-los.
- c) A função da avaliação desenvolve a operacionalização e racionalização dos recursos humanos, físicos, materiais, financeiros, criando e viabilizando as condições e modos para que o planejamento seja executado.
- d) Por se tratar da gestão democrática participativa, as funções dos elementos da organização e gestão escolar não são definidos, pois o trabalho é coletivo, em que todos os sujeitos envolvidos desenvolvem as mesmas tarefas institucionais.
- e) Todas as afirmativas são verdadeiras.

37. O artigo 12 da LDB 9.394/96 atribui às escolas incumbências que podem revelar certa autonomia. Dentre essas incumbências, podemos relacionar:

- I. Administrar seu pessoal e seus recursos materiais e financeiros;
- II. Articular-se com as famílias e a comunidade, criando processos de integração da sociedade com a escola;
- III. Assegurar o cumprimento dos dias letivos e horas-aula estabelecidas;
- IV. Prover meios para recuperação dos alunos de menor rendimento;
- V. Velar pelo cumprimento do plano de trabalho de cada docente.

São afirmativas corretas:

- a) Apenas as alternativas I, II, e V estão corretas;
- b) Apenas as alternativas II, III, IV, e V estão corretas;
- c) Todas as alternativas estão corretas;
- d) Apenas as alternativas III e IV estão corretas;
- e) Apenas as alternativas II e III estão corretas.

38. Considerando a tendência pedagógica liberal tecnicista, é falso afirmar que:

- a) O tecnicismo educacional ganhou autonomia enquanto tendência pedagógica nos anos 60, inspirada na teoria behaviorista da aprendizagem e na abordagem sistêmica do ensino.
- b) A tendência tecnicista está interessada na racionalização do ensino, no uso de meios e técnicas mais eficazes, prevalecendo o uso de manuais de caráter instrumental.



- c) Os livros didáticos utilizados nas escolas que adotam essa tendência são elaborados com base na tecnologia da instrução.
- d) A tendência tecnicista foi imposta às escolas pelos órgãos oficiais do governo populista, por ser compatível com a orientação econômica, política e ideológica vigente nesse período.
- e) No tecnicismo, o professor é um administrador e executor do planejamento, que é organizado com objetivos, conteúdos, estratégias e avaliação.

39. O início dos anos 80 é marcado por um cenário socioeconômico brasileiro que apresentava uma tendência neoliberal, indicando o Estado mínimo de direitos que desobrigava o poder público em oferecer serviços como saúde e educação. Nesse sentido, a política neoliberal acenava para uma educação brasileira em que:

- I. A oferta de escola é democratizada, visto que o poder público e sociedade civil organizada poderiam atender a população;
- II. A escola pública mantém o monopólio do ensino;
- III. A formação do trabalhador, para atender as demandas do avanço tecnológico, torna-se competência do setor privado;

Pode-se afirmar que:

- a) Apenas a alternativa I é correta;
- b) Apenas a alternativa II é correta.
- c) Apenas a alternativa III é correta;
- d) As alternativas I e II são corretas;
- e) As alternativas I e III são corretas.

40. As relações de poder são questões centrais das teorias críticas do currículo, visto que o poder se manifesta em relações sociais em que os indivíduos ou grupos são submetidos às decisões arbitrárias de outros e que podemos constatar essas relações no âmbito escolar. Nesse sentido, podemos afirmar que:

- I. O currículo oficial, reconhecido como válido e importante na escola, expressa os interesses dos grupos e classes menos favorecidos, colocando-os em vantagem nas relações de poder;
- II. A tarefa de teorização curricular crítica deve estar em um esforço contínuo de identificação e análise das relações de poder envolvidas na educação e no currículo;
- III. O currículo oficial contribui para o fortalecimento de identidades heterogêneas e, conseqüentemente, para a representação dos interesses individuais dos sujeitos, não subjugando-os às relações de poder existentes na escola.

Pode-se afirmar que:

- a) Apenas a alternativa I é correta;
- b) Apenas a alternativa II é correta;
- c) Apenas as alternativas I e II estão corretas;
- d) Apenas as alternativas I e III estão corretas;
- e) Todas as alternativas estão corretas.

41. Considerando a Resolução nº 06/2012, que define as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, analise as seguintes afirmativas:

- I. A Educação Profissional Técnica de Nível Médio é desenvolvida nas formas articulada e subsequente ao Ensino Médio, em que a primeira é integrada e a segunda concomitante a essa etapa da Educação Básica.
- II. A Educação Profissional Técnica de Nível Médio possibilita a avaliação, o reconhecimento e a certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos.
- III. A Educação Profissional Técnica de Nível Médio, no cumprimento dos objetivos da educação nacional, articula-se com o Ensino Médio e suas diferentes modalidades, incluindo a Educação do Campo, e com as dimensões do trabalho, da tecnologia, da ciência e da cultura.
- IV. A oferta de curso de Educação Profissional Técnica de Nível Médio em instituições privadas, em quaisquer das formas, deve ser precedida da devida autorização pelo órgão competente do respectivo sistema de ensino. Para as instituições públicas não há necessidade dessa autorização, devido ao processo de autonomia na oferta de cursos das instituições públicas federais.

Assinale a alternativa com as afirmativas verdadeiras:



- a) Apenas II e IV;
- b) I, II, III e IV;
- c) Apenas IV;
- d) Apenas II;
- e) Apenas I.

42. A avaliação emancipatória caracteriza-se como um processo de descrição, análise e crítica de uma dada realidade educacional, visando transformá-la. A partir dessa perspectiva, analise os itens abaixo:

- I. A avaliação emancipatória está situada numa vertente político-pedagógica cujo interesse primordial é analisar a participação ativa do indivíduo no seu processo avaliativo, permitindo que ele copie os modelos educacionais existentes.
- II. Os conceitos básicos envolvidos nessa proposta de avaliação são: emancipação, conformação, decisão democrática, transformação, reprodução e crítica educativa.
- III. Os procedimentos da avaliação emancipatória caracterizam-se por métodos dialógicos e participantes, fundamentados pela ótica da abordagem educacional qualitativa.
- IV. Nessa perspectiva de avaliação, a emancipação prevê que a consciência crítica da situação e a proposição de alternativas de solução para a mesma constituam-se em elementos de luta transformadora para os diferentes participantes da avaliação.

Tendo como base os itens acima descritos, é correto afirmar que:

- a) Apenas I e IV são verdadeiras;
- b) Apenas II e IV são falsas;
- c) Apenas II e III são falsas;
- d) Apenas I e III são verdadeiras;
- e) Apenas I e II são falsas.

43. A partir da constatação do trabalho como práxis humana que possibilita criar e recriar, não apenas no plano econômico, mas no âmbito da arte e da cultura, da linguagem e dos símbolos, do mundo humano como resposta às suas múltiplas e históricas necessidades “[...] é que o trabalho se constitui em direito e dever e engendra um princípio formativo ou educativo (FRIGOTTO, 2012). Assim sendo, podemos afirmar que:

- I. O trabalho como princípio educativo é uma técnica didática ou metodológica no processo de aprendizagem, sem relação com o princípio ético-político;
- II. A pedagogia das competências constitui-se em um aparato ideológico que sustenta a concepção do trabalho enquanto princípio educativo;
- III. Da compreensão do trabalho como princípio educativo deriva a ideia de que é fundamental socializar, desde a infância, o princípio de que a tarefa de prover a subsistência, e outras esferas da vida pelo trabalho, é comum a todos os seres humanos, evitando-se, desta forma, criar indivíduos ou grupos que exploram e vivem do trabalho de outros;
- IV. O trabalho como princípio educativo surge do fato de que todos os seres humanos são seres da natureza e, portanto, têm a necessidade de alimentar-se, proteger-se das intempéries e criar seus meios de vida.

São afirmações corretas:

- a) Apenas I e II;
- b) Apenas II e IV;
- c) Apenas III e IV;
- d) Apenas I e IV;
- e) Todas as alternativas estão corretas.

44. Em relação à formação docente para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, podemos dizer que:

- I. A formação inicial realiza-se em cursos de graduação e programas de licenciatura ou outras formas, em consonância com a legislação e com normas específicas definidas pelo Conselho Nacional de Educação.
- II. Aos professores graduados, não licenciados, em efetivo exercício na profissão docente ou aprovados em concurso público, não é assegurado o direito de participar ou ter reconhecidos seus saberes profissionais em processos destinados à formação pedagógica ou à certificação da experiência docente.



III. A formação inicial esgota as possibilidades de qualificação profissional e desenvolvimento dos professores da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, não cabendo aos sistemas e às instituições de ensino a organização e viabilização de ações destinadas à formação continuada de professores.

É correto afirmar que:

- a) Apenas I e II são verdadeiras;
- b) Apenas II e III são verdadeiras;
- c) Apenas III é verdadeira;
- d) Apenas II é verdadeira;
- e) Apenas I é verdadeira.

45. As organizações de ensino e educacionais que tenham o objetivo de reproduzir a lógica da competição e das regras do mercado buscam a instalação de uma prática de ensino que valoriza a concorrência e a eficiência dos resultados. Essas organizações podem ser caracterizadas através:

- I. Da atenção à eficiência dos alunos em relação à qualidade, ao desempenho e as necessidades básicas da aprendizagem;
- II. Da supervalorização de algumas disciplinas, tais como Matemática e Ciências, em virtude da sua importância para um país em desenvolvimento tecnológico;
- III. Do repasse das obrigações do poder público às empresas e à comunidade;
- IV. Da ênfase e criação de sistemas de avaliação de controle dos resultados educacionais;
- V. Do estabelecimento de formas inovadoras de treinamento de professores.

São afirmativas corretas:

- a) Apenas as alternativas II e III;
- b) Apenas as alternativas I e IV;
- c) Todas as alternativas;
- d) Apenas as alternativas II, III e V;
- e) Apenas as alternativas III e V;

46. Desde o ano de 2007, as instituições públicas federais de educação profissional implantaram em suas ações o Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA. Sobre o PROEJA, podemos afirmar que:

- I. Os cursos de educação profissional técnica de nível médio do PROEJA deverão contar com carga horária mínima de três mil e quatrocentas horas.
- II. O aluno que demonstrar a qualquer tempo aproveitamento no curso de educação profissional técnica de nível médio, no âmbito do PROEJA, fará jus à obtenção do correspondente diploma, com validade nacional, tanto para fins de habilitação na respectiva área profissional, quanto para atestar a conclusão do ensino médio, possibilitando o prosseguimento de estudos em nível superior.
- III. O PROEJA abrangerá somente os cursos e programas de educação profissional técnica de nível médio.

Estão corretas as afirmativas:

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

47. A concepção de currículo, pautada no multiculturalismo, reconhece as diferentes situações sociais e repertórios culturais presentes nas salas de aula e nas relações de poder. O currículo nessa perspectiva parte do reconhecimento dessas diferenças, da heterogeneidade cultural. Para tanto é necessário, dentre outros aspectos, que:

- a) A escola reviva os valores e as normas ocidentais tradicionais;
- b) As propostas curriculares não reconheçam a diversidade cultural a partir dos hiatos produzidos pelas diferenças de ideias e de crenças;
- c) A escola crie as condições para que todos participem da produção e da reinvenção de significados e de valores;



- d) A escola possa aderir a um projeto cultural nacional que valorize a homogeneidade de pensamento, crenças e sentimentos;
- e) Os materiais didáticos que materializam o currículo escolar sejam produzidos, selecionados e utilizados a partir de um ideário nacional.

48. A avaliação, diferentemente da verificação, envolve um ato que ultrapassa a obtenção da configuração do objeto, exigindo decisão do que fazer *ante* ou *com* ele. A verificação é uma ação que “congela” o objeto; a avaliação, por sua vez, direciona o objeto numa trilha dinâmica de ação. “[...] no geral a escola brasileira opera com a verificação e não com a avaliação da aprendizagem”. (LIBÂNEO, 2011). São consideradas ações de uma prática avaliativa escolar:

- a) Coletar, analisar e sintetizar, da forma mais objetiva possível, as manifestações das condutas – cognitivas, afetivas, psicomotoras – dos educandos, produzindo uma configuração do efetivamente aprendido;
- b) Observar e quantificar a aprendizagem escolar, no que diz respeito ao conhecimento do educando;
- c) Classificar os educandos ordenando suas aprendizagens;
- d) Verificar e configurar os resultados parciais e finais da aprendizagem;
- e) Medir, transformar em notas ou conceitos os conhecimentos dos educandos.

49. A formação do trabalhador enquanto direito social se fundamenta na superação da dicotomia trabalho manual/ trabalho intelectual, com a integração entre ensino médio e educação profissional. Nesse sentido, são princípios da Educação Profissional Técnica de Nível Médio:

- I. Respeito aos valores estéticos, políticos e éticos da educação nacional, na perspectiva do desenvolvimento apenas para a vida profissional;
- II. Trabalho assumido como princípio educativo, tendo sua integração com a ciência, a tecnologia e a cultura como base da proposta político-pedagógica e do desenvolvimento curricular;
- III. Articulação da Educação Básica com a Educação Profissional e Tecnológica, na perspectiva da integração entre saberes específicos para a produção do conhecimento e a intervenção social, assumindo a pesquisa como princípio pedagógico;
- IV. Dissociabilidade entre educação e prática social, desconsiderando-se a historicidade dos conhecimentos e dos sujeitos da aprendizagem;
- V. Indissociabilidade entre teoria e prática no processo de ensino-aprendizagem;
- VI. Interdisciplinaridade assegurada no currículo e na prática pedagógica, persistindo a fragmentação de conhecimentos e de segmentação da organização curricular;
- VII. Contextualização, flexibilidade e interdisciplinaridade na utilização de estratégias educacionais favoráveis à compreensão de significados e à integração entre a teoria e a vivência da prática profissional, envolvendo as múltiplas dimensões do eixo tecnológico do curso e das ciências e tecnologias a ele vinculadas.

É correto afirmar que:

- a) Apenas as afirmativas I, IV e V são verdadeiras;
- b) Apenas as afirmativas II, III, V e VII são verdadeiras;
- c) Apenas as afirmativas V, VI e VII são verdadeiras;
- d) Apenas as afirmativas I, II, III e VI são verdadeiras;
- e) Apenas as afirmativas II, IV e V são verdadeiras.

50. O planejamento é definido como um processo de previsão de necessidades e racionalização de emprego dos meios materiais e dos recursos humanos disponíveis, a fim de alcançar objetivos concretos, em prazos determinados e em etapas definidas. Em relação ao planejamento educacional, é correto afirmar que:

- a) Planejar significa determinar os limites do homem, circundando-o num viver estabelecido em prol dos resultados da aprendizagem.
- b) Planejar o processo educativo é planejar o que está definido, porque a educação é um processo cujos resultados podem ser totalmente determinados e escolhidos.
- c) O planejamento educativo, partindo da realidade e sendo dirigido pelas normas e necessidades da sociedade, estabelece princípios mistificadores e dominadores.
- d) O planejamento educacional deve refletir sobre o tipo de educação necessária para a integração e desenvolvimento do homem em sociedade, atendendo às concepções e perspectivas econômicas do sistema capitalista.



- e) O planejamento educacional não pode estar limitado por uma visão individualista, que procure conformar o ser humano a um sistema de restritas visões, sem que as suas necessidades básicas sejam satisfeitas. Assim, é preciso planejar uma educação que, pelo seu processo dinâmico, possa ser criadora e libertadora.



**RASCUNHO**

