

PROCESSO SELETIVO

Caderno de Provas

Data de aplicação: 10/03/2013

105 - ADI - NÍVEL SUPERIOR INICIANTE – VIAGENS

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES

CHAVE DE SEGURANÇA:
INIVI5

1. Confira se seu CADERNO DE PROVAS corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém setenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 70, uma prova discursiva e uma folha rascunho.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
3. O CARTÃO-RESPOSTA e a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO, que serão entregues pelo fiscal durante a prova, são os únicos documentos válidos para a correção das questões objetivas e da prova discursiva expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal.
5. Ao receber a sua FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO para a elaboração de sua resposta para a prova discursiva, verifique imediatamente se o número de sequência (canto superior direito) confere com o número impresso no seu CARTÃO-RESPOSTA.
6. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
7. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA ou a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
8. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas 5 alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
9. A duração total das provas objetiva e discursiva é de 5 horas, incluindo o tempo destinado à identificação - que será feita no decorrer da prova -, à transcrição do texto para a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO da prova discursiva e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
10. Reserve, no mínimo, os 25 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA e a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
11. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala por, no mínimo, 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
12. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
13. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
14. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA, a FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO e deixe o local de prova.



INFORMAÇÕES

- **11/03/2013** - A partir das 15h (horário de Brasília) – Divulgação do Gabarito Preliminar das provas objetivas.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

QUESTÃO 1

A Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), que representa aproximadamente 240 linhas aéreas responsáveis por 84% do tráfego global aéreo, divulgou recentemente a análise do mercado de transporte aéreo global referente ao mês de setembro de 2012. De acordo com a análise:

- I. As viagens aéreas globais continuaram a aumentar em setembro, mas a um ritmo mais lento do que o da primeira metade do ano. A taxa de crescimento ano a ano em setembro foi de 4,1%, menor que a do mês de agosto (de 5,3%), e menor ainda que a média de crescimento vista na primeira metade de 2012, de 6%.
- II. Houve uma melhora no nível de viagens aéreas em setembro comparativamente a agosto, o que é um destaque na tendência dos meses anteriores. Os níveis das viagens aéreas globais têm permanecido basicamente estáveis, impulsionados pela confiança nos negócios e a desaceleração dos níveis de crescimento globais. Em razão do ambiente de negócios que permanece fraco, a melhora nas viagens aéreas é inconsistente, em vez de indicar uma forte tendência.
- III. No mercado internacional, companhias aéreas europeias continuam a vivenciar crescimento em viagens aéreas, aumentando 5,4% em setembro de 2012 comparativamente ao ano anterior, apesar das condições recessivas em diversos países na zona do Euro.
- IV. O Oriente Médio continua a ser a região com menor crescimento, tendo retraído em 10% em setembro, em relação ao ano anterior.
- V. As companhias aéreas norte-americanas, que têm mantido capacidades apertadas, presenciaram um aumento de 2,1% em setembro de 2012, em uma comparação anual. A área de maior enfraquecimento foi a da Ásia e do Pacífico, com tráfego internacional de apenas 1,7% maior se comparado a setembro do ano anterior.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) apenas três das afirmativas.
- (D) apenas quatro das afirmativas.
- (E) todas as afirmativas.

QUESTÃO 2

Ainda sobre a análise do mercado de transporte aéreo global, citado na questão anterior e divulgado pela IATA, leia as seguintes afirmativas.

- I. Com relação aos mercados domésticos, viagens aéreas na China tiveram um crescimento robusto, aumentando 11,4% em setembro 2012, comparativamente ao mesmo período do ano anterior. Embora a economia da China talvez ainda não tenha se recuperado de sua desaceleração, os resultados de voos domésticos são consistentes com os dados recentes da produção industrial e os gastos dos consumidores e rendimentos, que mostram uma melhora e apontam para uma aceleração no crescimento econômico.
- II. Em contrapartida, na Índia, a desaceleração das condições econômicas e a redução da capacidade disponível estão impactando no tráfego doméstico, que contraiu 9,9% em setembro de 2012 comparativamente ao mesmo período do ano anterior.
- III. O mercado doméstico no Japão apresentou uma pequena redução de 0,3% na comparação anual, com níveis atuais ainda 10% abaixo dos registrados antes do terremoto de 2011. Todo o impulso que a economia japonesa recebeu para a reconstrução depois do terremoto deve estar acabando, como mostra o declínio do crescimento econômico, da produção industrial e das exportações nos últimos meses.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas I e III.
- (D) apenas II e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 3

As agências de turismo oferecem roteiros que podem proporcionar transporte, hospedagem, alimentação, traslados (serviço de transporte entre aeroportos e portos e os hotéis), passeios opcionais e serviços complementares, como seguros diversos. O cliente pode optar por um pacote individual ou uma excursão. Sobre o assunto, avalie as afirmativas a seguir.

- I. No pacote individual, há maior liberdade de programação.
- II. No pacote individual, a hospedagem e as empresas de transporte são previamente contratadas.
- III. Na excursão, como padrão, a duração e as datas de partida e chegada são flexíveis.
- IV. Na excursão, como padrão, os roteiros e horários são fixos.

Quantas afirmativas são verdadeiras?

- (A) Quatro.
- (B) Três.
- (C) Duas.
- (D) Uma.
- (E) Nenhuma.

QUESTÃO 4

Na hora de adquirir um pacote turístico, é importante certificar-se das informações presentes na publicidade. Por mais sedutor que seja o apelo publicitário, não se deve decolar ou embarcar sem antes refletir. As informações contidas nos anúncios veiculados nos meios de comunicação (jornais, revistas, folhetos, TV etc.) não podem dar margem a qualquer mal-entendido. Deve-se, portanto, guardar todo e qualquer material publicitário, pois ele é parte integrante do contrato. Sobre o tema, analise as afirmativas a seguir.

- I. Antes de fechar o contrato, deve-se procurar referências sobre a agência e a operadora turística com pessoas que já tenham utilizado seus serviços.
- II. Deve-se verificar se o fornecedor está registrado na Embratur e consultar, também, o Cadastro de Empresas Reclamadas da Fundação Procon do Estado em que vive o interessado.
- III. Deve-se pesquisar e comparar os preços oferecidos no mercado, examinar as despesas inclusas no pacote e, principalmente, as não inclusas.
- IV. Deve-se ter atenção redobrada na assinatura do contrato. Ficar atento às cláusulas que possam colocar o cliente em situação desfavorável; não assinar nenhum documento que não esteja totalmente preenchido – riscar os espaços em branco, guardar sempre uma via datada e assinada do documento, bem como checar detalhadamente as informações do contrato.
- V. Todas as condições do pacote, como formas de pagamento, classificação do hotel, tipos de acomodação, passagens, taxas extras, traslados, roteiros, número de refeições e utilização de guias devem estar bem claros. Não se deve permitir, ainda, que promessas verbais fiquem fora do contrato escrito.

Assinale a alternativa verdadeira.

- (A) Apenas uma afirmativa é incorreta.
- (B) Apenas uma afirmativa é correta.
- (C) Apenas duas afirmativas são corretas.
- (D) Apenas três afirmativas são corretas.
- (E) Todas as afirmativas são corretas.

QUESTÃO 5

Fundada em 1948, a CET – Comissão Europeia de Turismo é uma entidade sem fins lucrativos sediada em Bruxelas, Bélgica. Essa comissão congrega 33 países com objetivo de promover destinos turísticos na Europa. O grupo operacional da CET para a América Latina é composto atualmente por 9 países: Alemanha, Espanha, França, Grã-Bretanha, Irlanda, Itália, Polônia, Portugal e Suíça. Por essa comissão, foi convencionado que os cidadãos brasileiros não precisam de visto de entrada nesse grupo e nos outros países integrantes do Tratado de Schengen (1885- 2010), a saber:

- (A) Áustria, Bélgica e Dinamarca.
- (B) Espanha, Finlândia e Grécia.
- (C) Islândia, Luxemburgo e Noruega.
- (D) Alemanha, Islândia e República Tcheca.
- (E) Áustria, Países Baixos e Suécia.

QUESTÃO 6

A regra citada na questão anterior (de brasileiros não precisarem de visto de entrada nos países integrantes do Tratado de Schengen) vale para viagens de turismo e por um prazo máximo de 90 dias. Isso, porém, não exime os viajantes de cumprirem certas normas do tratado que são:

- I. Apresentar passaporte com validade superior a 6 meses.
- II. Possuir bilhete de viagem aérea (ida e volta) com permanência máxima de 90 dias.
- III. Portar comprovante de alojamento; tal requisito varia de país para país, mas de qualquer forma não é condição impeditiva para entrada.
- IV. Possuir seguro de saúde; está acordado entre os países da União Europeia a obrigatoriedade de um seguro de Assistência a Viagens com valor mínimo de € 30.000 (trinta mil euros) para eventuais despesas médicas de cada turista, que deverá portar um comprovante de tal seguro.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas I, II e III.
- (D) apenas II e IV.
- (E) apenas I, II e IV.

QUESTÃO 7

Considere a situação a seguir:

Um cliente optou por um seguro de viagem que inclui a apólice de Cancelamento ou Interrupção de Viagem. Tal apólice cobre o sinistro caso o cliente sofra situações imprevistas, tais como:

- I. Atraso do voo.
- II. Atraso da bagagem.
- III. Falecimento inesperado do próprio cliente ou de integrante de sua própria família.
- IV. Incêndio ou roubo de residência habitual.
- V. Caso de inclemência do clima.
- VI. Greve laboral não prevista que afete o transporte público.
- VII. Acidentes de trânsito não previstos quando o cliente estiver a caminho do aeroporto.

Quantos itens estão corretos?

- (A) Sete.
- (B) Seis.
- (C) Cinco.
- (D) Quatro.
- (E) Três.

QUESTÃO 8

Assinale a alternativa que preencha corretamente a lacuna a seguir.

No caso de Interrupção de Viagem, a Seguradora deverá ser notificada no prazo máximo de ____ horas após o retorno ao Brasil do titular ou beneficiário do titular (quando for o caso) em caso de doença. Após esse prazo, a Seguradora não se responsabilizará por quaisquer multas adicionais incorridas.

- (A) 12
- (B) 24
- (C) 36
- (D) 48
- (E) 72.

QUESTÃO 9

Considere a situação a seguir:

João que pretendia viajar para fora do Brasil e já possuía plano ou seguro de saúde, informou-se com a operadora sobre a possibilidade de estender o benefício para o exterior. Diante dessa informação, analise as afirmativas a seguir sobre seguro internacional.

- I. Pela lei, apenas duas situações permitem a contratação de um seguro estrangeiro: se a cobertura não existir no Brasil; e no caso de viagem, para uma cobertura de risco no exterior.
- II. Quem já tinha seguro internacional antes da vigência da Lei dos Planos de Saúde pode mantê-lo. A proibição, no entanto, não atinge estrangeiros com residência temporária no Brasil ou aqueles que trabalham em multinacionais instaladas no país.
- III. A multa para quem comercializa seguros internacionais de saúde no Brasil pode chegar a R\$ 1 milhão, mas não existe punição para o comprador.
- IV. Além dos riscos da falta de legalidade desses contratos, a sua renovação não é automática, geralmente. Na hipótese de o segurado passar a representar um risco maior, não há nada que impeça a seguradora estrangeira de recusar a renovação do contrato. Esse é um risco elevado para quem tem 60 anos de idade ou mais.

Assinale a alternativa verdadeira.

- (A) Todas as afirmativas estão corretas.
- (B) Apenas três das afirmativas estão corretas.
- (C) Apenas duas das afirmativas estão corretas.
- (D) Apenas uma das afirmativas está correta.
- (E) Nenhuma das afirmativas está correta.

QUESTÃO 10

Para viajar para alguns países é necessário muito mais que planejamento. Em alguns casos, o seguro de viagem é obrigatório. A boa notícia é que não costuma sair muito caro. A média é de R\$ 100 por serviço contratado. Sobre o seguro de viagem, Julgue as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- I. Muitos países exigem a apresentação do seguro de viagem com assistência médica e hospitalar no valor de 30 mil euros logo na imigração. Se alguém tentar entrar nesses países sem o seguro, terá de voltar para casa.
- II. O valor do seguro depende da cobertura, do destino e da duração da viagem. Há planos individuais e familiares, que se estendem ao cônjuge e aos filhos.
- III. Alguns cartões de crédito e pacotes de viagem já oferecem o benefício.
- IV. Existem produtos personalizados para vários perfis: gestantes, idosos, estudantes de intercâmbio e praticantes de esportes radicais.
- V. É recomendável optar por um seguro-viagem com atendimento 24 horas e falado em português.
- VI. Deve-se contratar a empresa que oferecer o maior valor para despesas médicas com a mais ampla cobertura de tipos de doenças.

Assinale a alternativa que apresenta as respostas na sequência correta.

- (A) V – F – F – V – V – F.
- (B) F – V – F – V – V – V.
- (C) F – V – F – F – F – V.
- (D) V – V – V – F – V – F.
- (E) V – V – V – V – V – V.

QUESTÃO 11

Todos os passageiros que embarcam nos aeroportos brasileiros devem apresentar ao funcionário da companhia aérea o documento de identificação, com foto, no portão de embarque da aeronave. A medida é chamada de Identificação Positiva de Passageiros e é praticada também nos aeroportos da Europa e da América do Norte. Os passageiros que fazem check-in sem bagagem ou somente com bagagem de mão pela internet, nos totens de autoatendimento, ou por celular, não mais serão obrigados a carimbar seu cartão de embarque nos balcões das companhias aéreas antes da entrada na sala de embarque do aeroporto. Essa e outras medidas foram determinadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), pela Resolução nº 130, de 08 de dezembro de 2009. As mudanças foram decididas com o objetivo de adequar o Brasil às melhores práticas internacionais de identificação de passageiros. Leia as afirmativas sobre documentação exigida em viagens nacionais e assinale a incorreta.

- (A) São aceitos para embarque em voos domésticos: carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública; carteira nacional de habilitação (modelo com fotografia); carteira de trabalho; passaporte nacional; documento expedido por Ministério ou órgão subordinado à Presidência da República; carteira de identidade emitida por Conselho ou Federação de categoria profissional (com fotografia e válido em todo o território nacional); licenças de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitidas pela ANAC.
- (B) A legislação prevê que cartões de identidade expedidos pelo Poder Judiciário ou Legislativo, no nível federal ou estadual, também constituem documentos de identificação de passageiro de nacionalidade brasileira.
- (C) Os documentos podem ser originais ou cópias autenticadas, desde que assegurem a identificação do passageiro.
- (D) O Boletim de Ocorrência (BO) continua sendo admitido para embarque em casos de furto, roubo ou extravio do documento, se emitido há menos de 90 dias.
- (E) Crianças (até 12 anos incompletos) e adolescentes (entre 12 e 18 anos incompletos) devem apresentar, além de documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou um dos seguintes documentos: Passaporte nacional; Carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal; Cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República; outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

QUESTÃO 12

A regulamentação brasileira aplica-se aos voos que saem do Brasil. Para os voos que saem de outros países, aplicam-se as normas do local de origem da viagem, que podem ser diferentes da legislação brasileira. Em viagens internacionais, os passageiros de nacionalidade brasileira devem apresentar um dos documentos a seguir:

- I. Passaporte válido.
- II. Laissez-passer.
- III. Salvo-conduto.
- IV. Cédula de identidade civil ou documento estrangeiro equivalente, nos casos previstos em tratados, acordos e outros atos internacionais.
- V. Certificado de membro de tripulação de transporte aéreo e carteira de marítimo.
- VI. Carteira de matrícula consular.

Quantos estão corretos?

- (A) Seis.
- (B) Cinco.
- (C) Quatro.
- (D) Três.
- (E) Dois.

QUESTÃO 13

A Associação Internacional de Transporte Aéreo ou International Air Transport Association (IATA), com sede em Montreal (Canadá), atende a quatro grupos engajados na operação equilibrada do sistema de transporte aéreo mundial: o público em geral, governos, terceiros como agentes de viagem e carga ou fornecedores de equipamentos e sistemas. Às Agências de Viagem, entre outros serviços, oferece diversos Relatórios BSP (Billing and Settlement Plan) para cada período. Tais relatórios são fornecidos eletronicamente por meio do *BSPlink* e representam uma declaração das transações efetuadas com as Empresas Aéreas. Nesse sentido, recomenda-se às Agências de Viagem que armazenem os relatórios por, no mínimo, _____. Os Relatórios BSP ficam disponíveis no *BSPlink* pelo período de _____.

- (A) 2 anos; 1 mês
- (B) 3 anos; 2 meses.
- (C) 5 anos; 2 meses
- (D) 5 anos; 3 meses
- (E) 4 anos; 6 meses

QUESTÃO 14

Leia as afirmativas a seguir.

- I. O sistema do Banco está preparado para receber os pagamentos provenientes das Agências de Viagem nas datas de vencimento previamente determinadas no Calendário de Pagamento e Processamento enviado pelo BSP Brasil a todas as Agências de Viagem.
- II. A partir do dia seguinte ao vencimento, chamado D+1, o Banco informa ao BSP quais foram as discrepâncias detectadas, sejam pagamentos a maior, a menor ou não pagamentos. O BSP entrará em contato com cada uma das Agências de Viagem que tenham incorrido nessas situações por meio de correspondência intitulada "AVISO DE DISCREPÂNCIA DE PAGAMENTO RELATÓRIO BSP BRASIL", a fim de identificar a origem da discrepância e, posteriormente, em se confirmando a responsabilidade da Agência de Viagem, tomar as medidas necessárias, conforme prevê a Resolução IATA 818g, enviando uma "NOTIFICAÇÃO DE INSTÂNCIAS DE IRREGULARIDADE" e aplicando os devidos procedimentos.
- III. As Empresas Aéreas, a partir do dia seguinte ao vencimento, são informadas pelo Banco e verificam seus extratos bancários para confirmar o crédito dos valores devidos e discriminados em seus relatórios.
- IV. É obrigação do BSP Brasil esclarecer às Empresas Aéreas sobre as discrepâncias de pagamento que as envolvam, independentemente de quais foram as razões que as originaram.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) apenas três das afirmativas.
- (D) todas as afirmativas.
- (E) nenhuma das afirmativas.

QUESTÃO 15

Em relação às instâncias de irregularidades, o BSP-Brasil executa a cobrança de taxas administrativas exclusivamente pela não observância das normas e procedimentos por parte da Agência de Viagem. No caso de cheque devolvido:

- (A) Serão cobrados 2% sobre o valor do cheque ou USD 50,00 (convertidos ao câmbio do último dia do período), tomando-se por base o maior valor.
- (B) Será cobrado 1% sobre o valor do cheque ou USD 50,00 (convertidos ao câmbio do último dia do período), tomando-se por base o maior valor.
- (C) Será cobrado 1% sobre o valor do cheque ou USD 60,00 (convertidos ao câmbio do último dia do período), tomando-se por base o maior valor.
- (D) Serão cobrados 2% sobre o valor do cheque ou USD 80,00 (convertidos ao câmbio do último dia do período), tomando-se por base o maior valor.
- (A) Será cobrado 1% sobre o valor do cheque ou USD 100,00 (convertidos ao câmbio do último dia do período), tomando-se por base o maior valor.

QUESTÃO 16

As Empresas Aéreas emitem notas contábeis e as enviam à Agência de Viagem. Tais documentos constituem Notas de Débito (ADMs e SPDRs) e Notas de Crédito (ACMs e SPCRs). A ACM (Agency Credit Memo):

- (A) É utilizada quando a IATA (International Air Transport Association) realiza um crédito administrativo para a sua Agência de Viagem.
- (B) Poderá ser emitida pela Empresa Aérea até 9 (nove) meses após a data do último trecho voado.
- (C) É utilizada obrigatoriamente nas vendas contra cartão de crédito.
- (D) É utilizada nos casos em que a Empresa Aérea deve valores às Agências de Viagem. Quando a Empresa Aérea emite uma ACM, o valor indicado na mesma será creditado para a Agência de Viagem no período operacional estipulado na própria nota.
- (E) Representa uma cobrança administrativa da IATA para a Agência de Viagem.

QUESTÃO 17

São considerados passageiros que podem solicitar assistência especial: crianças desacompanhadas; gestantes; idosos a partir de 60 anos; lactantes; pessoas com criança de colo; pessoas com mobilidade reduzida; e pessoas portadoras de deficiência. Sobre o embarque desses passageiros, é correto afirmar que:

- (A) O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial será realizado prioritariamente em relação aos demais. Esses passageiros deverão se dirigir ao balcão de check-in, portando documento de identificação, com antecedência mínima de 2 horas para voos nacionais e de 3 horas para voos internacionais, em relação ao horário do voo.
- (B) O desembarque desses passageiros será realizado antes dos demais, exceto em caso de conexão.
- (C) Esses passageiros devem comunicar a necessidade de assistência especial à empresa aérea no momento em que fizerem sua reserva ou, pelo menos, 72 horas antes do embarque, para que recebam a devida assistência.
- (D) Nos aeroportos que não possuem pontes de embarque, ou no caso de a aeronave estacionar em posição remota, veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados deverão ser providenciados para efetuar, com segurança, o embarque e o desembarque de pessoas portadoras de deficiência física ou mobilidade reduzida.
- (E) O passageiro poderá utilizar a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros) para locomover-se até a porta da aeronave, sem necessidade de passar pela inspeção de segurança do aeroporto. Isso só será feito, na ponte de embarque, antes de o passageiro entrar no avião.

QUESTÃO 18

Uma das recomendações da ANAC para uma viagem tranquila diz respeito à bagagem. Identificá-la para facilitar sua visualização na sala de desembarque e não perdê-la de vista enquanto permanecer no terminal de passageiros é uma dica importante. Ainda com relação à bagagem, leia as afirmativas a seguir.

- I. Deve-se evitar despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro, eletroeletrônicos (celulares, notebooks, filmadoras etc). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, em bagagem de mão.
- II. Artigos esportivos em geral (prancha de surfe, bicicleta etc), instrumentos musicais e outros tipos de bagagem especial deverão ser incluídos na franquia de bagagem, da mesma forma que uma bagagem comum.
- III. Nos voos nacionais, nas aeronaves com mais de 31 assentos, cada passageiro (adulto ou criança) tem direito a 23 Kg de bagagem (franquia de bagagem). Pode-se despachar mais de um volume, desde que o peso total não exceda esse limite. Deve-se consultar a empresa aérea sobre a franquia de bagagem para voos internacionais.
- IV. Nos voos nacionais, deve-se certificar-se de que a soma das dimensões da bagagem de mão (altura + comprimento + largura) não ultrapasse 115 cm e o peso total não exceda 5 Kg. Nos voos internacionais, recomenda-se consultar a empresa aérea sobre as dimensões de bagagem de mão permitidas para o transporte.
- V. Qualquer arma de fogo; arma de caça; réplica ou imitação de arma, incluindo isqueiro com formato de arma de fogo; arma tipo "paintball" ou similar; arma de mergulho; peça de armas (excluindo lunetas); pistola ou espingarda de ar comprimido; dispositivo capaz de gerar corrente elétrica (dispositivo de choque); pistola industrial; bestas; e soqueira de metal, com exceção apenas para pistola esportiva de partida e pistola de sinalização, são itens que não podem ser transportados junto ao passageiro na aeronave ou serem conduzidos em Área Restrita de Segurança (ARS).

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) apenas três das afirmativas.
- (D) apenas quatro das afirmativas.
- (E) todas as afirmativas.

QUESTÃO 19

Segundo estatística da ANAC, o Brasil tem hoje 19.401 aeronaves registradas, incluindo-se nesse número todas as categorias. Quanto à distribuição dessas aeronaves no Brasil, a maioria concentra-se na:

- (A) Região Sudeste, seguida das regiões Centro-Oeste, Sul, Norte e Nordeste, respectivamente.
- (B) Região Sudeste, seguida das regiões Centro-Oeste, Sul, Nordeste e Norte, respectivamente.
- (C) Região Sudeste, seguida das regiões Sul, Centro-Oeste, Norte e Nordeste, respectivamente.
- (D) Região Sudeste, seguida das regiões Sul, Centro-Oeste, Nordeste e Norte, respectivamente.
- (E) Região Sudeste, seguida das regiões Nordeste, Centro-Oeste, Sul e Norte, respectivamente.

QUESTÃO 20

Acerca dos direitos dos passageiros, leia as seguintes afirmativas.

- I. Caso se sinta prejudicado ou tenha seus direitos desrespeitados, o passageiro deve dirigir-se primeiro à empresa aérea contratada, para reivindicar seus direitos como consumidor. Afinal, com a compra da passagem aérea, o passageiro estabelece com a empresa um contrato de transporte.
- II. É possível registrar reclamação contra a empresa aérea na ANAC, que analisará o fato e, caso constate o descumprimento de normas da aviação civil, poderá aplicar sanção administrativa à empresa.
- III. Na ausência de regulação da ANAC, o consumidor não teria garantias acerca da segurança e qualidade das operações aéreas e o custo para obter essas informações seria excessivamente alto e sem certeza de sucesso. No entanto, a ANAC não é parte na relação de consumo firmada entre o passageiro e a empresa aérea e, por isso, não é possível buscar na Agência indenização. Para reivindicar indenizações por danos morais e/ou materiais, o passageiro deve consultar os órgãos de defesa do consumidor ou dirigir-se ao Poder Judiciário.
- IV. Para exigir indenizações, é importante guardar o comprovante do cartão de embarque e os comprovantes dos gastos eventualmente realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação) ou documentos relacionados à atividade profissional que seria cumprida no destino.

Assinale a alternativa verdadeira.

- (A) Todas as afirmativas são corretas.
- (B) Apenas uma afirmativa é incorreta.
- (C) Apenas uma afirmativa é correta.
- (D) Apenas duas afirmativas são corretas.
- (E) Nenhuma das afirmativas é correta.

QUESTÃO 21

O cumprimento efetivo e pontual do contrato de serviço de transporte aéreo decorre dos conceitos de regularidade, continuidade e eficiência. Em caso de eventuais transtornos, desconfortos, danos ou prejuízos, os passageiros têm direito a reparações que busquem atender às suas necessidades imediatas. Sobre o assunto, assinale a alternativa incorreta.

- (A) Nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque: embarque não realizado por motivo de segurança operacional e troca de aeronave (não incluindo aqui o overbooking), o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação.
- (B) A partir de 1 hora, contada do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer comunicação (internet, telefonemas etc).
- (C) A partir de 2 horas, contadas do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer alimentação (voucher, lanche, bebidas etc).
- (D) A partir de 4 horas, contadas do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.
- (E) Se o atraso for superior a 4 horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo), ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso.

QUESTÃO 22

O Governo Federal publicou em 30 de setembro de 2011, em edição extra do Diário Oficial da União, a minuta dos editais de três aeroportos internacionais que seriam concedidos à iniciativa privada. Atualmente, eles operam 30% dos passageiros, 57% das cargas e 19% das aeronaves do tráfego aéreo brasileiro. No leilão dos três aeroportos, ocorrido em fevereiro de 2012, o Governo arrecadou R\$ 24,5 bilhões. Quais são eles?

- (A) Juscelino Kubitschek, em Brasília; Guarulhos, em São Paulo; e Galeão, no Rio de Janeiro.
- (B) Juscelino Kubitschek, em Brasília; Guarulhos, em São Paulo; e Viracopos, em Campinas.
- (C) Juscelino Kubitschek, em Brasília; Guarulhos, em São Paulo; e Confins, em Minas Gerais.
- (D) Juscelino Kubitschek, em Brasília; Galeão, no Rio de Janeiro; e Confins, em Minas Gerais.
- (E) Juscelino Kubitschek, em Brasília; Guarulhos, em São Paulo; e Salgado Filho, em Porto Alegre.

QUESTÃO 23

Julgue as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F) e assinale, em seguida, a alternativa com as respostas na sequência correta.

- I. E-ticket é um registro eletrônico emitido em local aprovado (Agência de Viagem), de acordo com as tarifas aplicáveis para a emissão de bilhetes de passagem.
- II. A “Emissão Eletrônica” é o método de documentar a venda do transporte de passageiros (bilhete eletrônico) e serviços correlatos (electronic miscellaneous documents) sem a necessidade de emissão de documentos valorados em papel.
- III. Os cupons de voo emitidos para o transporte aéreo são mantidos eletronicamente nos sistemas das Empresas Aéreas. Os E-tickets também podem ser reembolsados por meio do GDS (Global Distribution System) emissor, desde que autorizados pelas Empresas Aéreas em questão.
- IV. Uma versão simples do “Informe ao Passageiro” (Contrato e Condições Gerais de Transporte) dos bilhetes, tanto domésticos quanto internacionais, está disponível para as Agências de Viagem e Empresas Aéreas no site www.iata.org.br.
- V. O informe, citado acima, por estar disponível no site da IATA, não deve ser necessariamente entregue aos passageiros no momento da emissão do E-ticket.
- VI. Alguns GDSs disponibilizam o PIR (Passenger Itinerary Receipt) em modelo bilíngue numa única página (português/inglês) ou em páginas separadas.

- (A) V – V – V – F – V – F.
- (B) V – V – V – V – V – V.
- (C) V – V – V – V – F – V.
- (D) V – F – V – F – V – F.
- (E) V – F – V – V – V – F.

QUESTÃO 24

Sobre os aeroportos internacionais (levantamento feito em 2011), assinale a alternativa incorreta.

- (A) O aeroporto internacional de Atlanta é o aeroporto mais movimentado do mundo e concentra grande parte dos voos de cabotagem dos Estados Unidos, pois é um aeroporto de transferência.
- (B) O aeroporto de Frankfurt é o maior aeroporto de carga do mundo.
- (C) O aeroporto de Frankfurt (Alemanha) é um dos mais movimentados da Europa, juntamente com o Charles de Gaulle de Paris e o Heathrow de Londres.
- (D) O Aeroporto Internacional de Chicago O’Hare é o número um do mundo em termos de voos diretos.
- (E) O aeroporto de Pequim (Beijing) é um dos mais agitados da China e do mundo inteiro.

QUESTÃO 25

Que cidade, na Europa, tem 5 aeroportos, dentre os quais um está entre os mais movimentados do mundo?

- (A) Paris.
- (B) Amsterdã.
- (C) Madri.
- (D) Roma.
- (E) Londres.

QUESTÃO 26

Em uma viagem ao exterior, um passageiro perde o passaporte. O que deve, então, fazer para retornar ao Brasil?

- I. O passaporte somente poderá ser concedido mediante apresentação de todos os documentos exigidos por lei.
- II. Nesse caso, o consulado do Brasil no país em que o passageiro estiver poderá lhe fornecer um documento (gratuito) denominado ARB (Autorização de Retorno ao Brasil), válido exclusivamente para retorno ao Brasil.
- III. O passageiro poderá retirar seu novo passaporte no Brasil, quando possuir todos os documentos.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas I e III.
- (D) apenas II e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 27

Segundo o Sistema de Controle e Emissão de Documentos de Viagem, do Ministério das Relações Exteriores, é correto afirmar que:

- I. O formulário (protocolo) de requerimento de passaporte comum preenchido e assinado e os originais dos documentos exigidos deverão ser apresentados ou encaminhados ao consulado mais próximo da residência do interessado, até 30 dias após o preenchimento.
- II. O comprovante de pagamento dos emolumentos ao agente consular pode ser encaminhado após a entrega dos documentos, sem prejudicar o tempo de análise da documentação.
- III. Caso a solicitação seja efetuada por correio, não se deve esquecer de anexar um envelope vazio, autoendereço e selado, para restituição de documentos. O passaporte será enviado pronto para uso. Caso não o receba, o interessado deve entrar em contato urgente com a repartição consular.
- IV. Após conferência e processamento dos documentos, o agente consular ainda poderá reter os documentos originais para se resguardar de qualquer eventualidade.

Pode-se afirmar que:

- (A) apenas uma afirmativa é incorreta.
- (B) apenas uma afirmativa é correta.
- (C) apenas duas afirmativas são corretas.
- (D) todas as afirmativas são corretas.
- (E) nenhuma afirmativa é correta.

QUESTÃO 28

Ainda com relação ao passaporte e em conformidade com o Sistema de Controle e Emissão de Documentos de Viagem, do Ministério das Relações Exteriores, julgue as afirmativas a seguir.

- I. O prazo de entrega do passaporte solicitado pessoalmente, com preenchimento eletrônico do formulário, documentação completa e em regra e emolumentos pagos, variará em função da verificação dos dados fornecidos. A validade do passaporte será de até 5 (cinco) anos, improrrogáveis.
- II. O prazo de entrega do passaporte solicitado pessoalmente, com preenchimento manual do formulário, documentação completa e em regra e emolumentos pagos, será de no mínimo 7 (sete) dias úteis.
- III. A fotografia deve ser tirada de frente, contra fundo branco e não pode haver reflexos, penumbras ou sombras em nenhuma parte dela.
- IV. Caso se faça uso de óculos, as lentes não podem refletir a luz ambiente ou da câmera. De maneira alguma podem ser utilizados óculos escuros ou óculos de armações grossas ou muito chamativas.
- V. Não serão permitidos quaisquer itens de chapelaria, exceto os utilizados por motivos religiosos, que, ainda assim, não podem impedir a visualização perfeita do rosto do requerente.

Assinale a alternativa verdadeira.

- (A) Todas as afirmativas são corretas.
- (B) Apenas uma afirmativa é correta.
- (C) Apenas uma afirmativa é incorreta.
- (D) Apenas duas afirmativas são corretas.
- (E) Apenas três afirmativas são corretas.

QUESTÃO 29

Após decidir o destino da viagem de férias, o primeiro passo para o turista brasileiro é providenciar os documentos necessários. Se a viagem é no próprio país, basta um documento de identificação que seja válido para o embarque. Se for para o exterior, é necessário primeiramente possuir um passaporte e verificar se existe a necessidade de visto para onde se pretende ir. Leia as afirmativas a seguir e assinale a alternativa correta.

- (A) Brasileiros podem entrar em qualquer país na América do Sul sem visto de entrada, com exceção da Venezuela e das Ilhas Malvinas ou Ilhas Falklands.
- (B) Na América Central, somente Cuba, Jamaica e República Dominicana exigem visto de entrada para brasileiros.
- (C) Na Europa, alguns países exigem o visto de entrada para brasileiros, como Sérvia, Bielorrússia e Moldávia.
- (D) Na África, quase todos pedem visto de entrada para brasileiros. Angola é uma exceção, porque mantém acordos especiais e relações privilegiadas por ser um país lusófono.
- (E) Os destinos africanos mais procurados por turistas, como África do Sul, Marrocos, Tunísia e Egito, não exigem visto de entrada para turistas brasileiros.

QUESTÃO 30

Sobre controle de passaporte e visto na Rússia, leia as afirmativas a seguir.

- I. De acordo com a Embaixada da Federação da Rússia no Brasil, brasileiros precisam de visto de entrada, mesmo que seja na categoria turismo. O custo normal do visto de única entrada no país é de R\$ 102.
- II. Brasileiro não precisa de visto de entrada, desde que o prazo da sua permanência na Rússia não ultrapasse 90 dias. O mesmo vale para russos que pretendem viajar para o Brasil. Isso graças a um acordo firmado em 2010, entre os dois países.
- III. Para trabalhar na Rússia, é preciso apresentar os seguintes documentos: o convite da organização/empresa/outra instituição da Rússia/pessoa, formalizado por meio do Ministério das Relações Exteriores ou Ministério do Interior da Rússia; foto 3x4; formulário preenchido e assinado pessoalmente (disponível em português ou em inglês); passaporte válido (no mínimo, seis meses de validade após a saída da Rússia).
- IV. Para os países em que o visto de entrada é obrigatório, o prazo para emissão do visto é de 4 a 20 dias úteis, no caso do visto de única entrada. O visto pode até ser emitido num prazo de 1 a 3 dias úteis, mas nesse caso o valor da taxa consular é maior.

Quantas estão corretas?

- (A) Quatro.
- (B) Três.
- (C) Duas.
- (D) Uma.
- (E) Nenhuma.

QUESTÃO 31

Quais, dos países a seguir, não exige Certificado Internacional de Vacinação de Febre Amarela, além do passaporte original válido, para a entrada do turista?

- (A) Filipinas.
- (B) Bahrein.
- (C) Guiana.
- (D) Nova Zelândia.
- (E) Peru.

QUESTÃO 32

Algumas empresas assessoram clientes na solicitação de vistos e passaportes para países e Embaixadas que requerem visto de entrada no País. São serviços também oferecidos por algumas dessas empresas:

- I. Renovação de Passaporte.
- II. Preenchimento de DS160 para visto nos Estados Unidos.
- III. Acompanhamento de processos Consulares.
- IV. Carteira de Habilitação Internacional.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas I, II e III.
- (D) apenas I, II e IV.
- (E) todas.

QUESTÃO 33

Quem possui passaporte brasileiro pode passar até 3 meses (da data de chegada até a data de partida) na Nova Zelândia sem a necessidade de emissão de um visto de visitante. A isenção de visto para brasileiros tem o propósito de não se exigir visto de entrada para quem deseja:

- (A) Permanecer na Nova Zelândia por até 3 meses como turista ou estudante; e permanecer na Nova Zelândia por até 3 meses por motivo de negócios (somente reuniões, palestras, congressos, entrevistas etc), sendo vedado o trabalho remunerado e também o fechamento de contrato de trabalho durante esse período.
- (B) Permanecer na Nova Zelândia por até 3 meses como turista ou estudante; ou permanecer na Nova Zelândia por até 3 meses por motivo de negócios (somente reuniões, palestras, congressos, entrevistas etc), sendo vedado o trabalho remunerado e também o fechamento de contrato de trabalho durante esse período.
- (C) Permanecer na Nova Zelândia por até 6 meses como turista ou estudante; e permanecer na Nova Zelândia por até 6 meses por motivo de negócios (somente reuniões, palestras, congressos, entrevistas etc), sendo vedado o trabalho remunerado e também o fechamento de contrato de trabalho durante esse período.
- (D) Permanecer na Nova Zelândia por até 3 meses como turista ou estudante; e permanecer na Nova Zelândia por até 6 meses por motivo de negócios (somente reuniões, palestras, congressos, entrevistas etc), sendo vedado o trabalho remunerado e também o fechamento de contrato de trabalho durante esse período.
- (E) Permanecer na Nova Zelândia por até 6 meses como turista ou estudante; e permanecer na Nova Zelândia por até 3 meses por motivo de negócios (somente reuniões, palestras, congressos, entrevistas etc), sendo vedado o trabalho remunerado e também o fechamento de contrato de trabalho durante esse período.

QUESTÃO 34

Considere as seguintes afirmativas.

- I. Embaixadas de alguns países já disponibilizam o formulário *on line* para solicitação de visto.
- II. Existem várias categorias de visto, e com uma única entrada, com duas entradas e até com múltiplas entradas.
- III. É terminantemente proibido aos visitantes que entraram sem visto, em países que o exigem, ter qualquer atividade de trabalho, seja ele temporário, sazonal ou meio período, sob pena de ser removido imediatamente.
- IV. Brasileiros podem obter vistos de entrada (categoria turismo) em alguns países da Ásia na chegada ao aeroporto internacional ou até em postos de fronteiras terrestres.
- V. Angola concede um tipo de visto, o ordinário, que é concedido ao cidadão estrangeiro e destina-se a permitir a entrada em território nacional por razões familiares e prospecção de negócios. Esse visto não permite ao seu titular a fixação de residência, nem o exercício de qualquer atividade remunerada em território angolano.

Quantas estão corretas?

- (A) Cinco.
- (B) Quatro.
- (C) Três.
- (D) Duas.
- (E) Uma.

QUESTÃO 35

Quanto às recomendações aos viajantes para o México, leia as afirmativas a seguir.

- I. Para o cidadão brasileiro entrar no México é necessário o visto consular. No entanto, em 1º de maio de 2010, o governo mexicano decidiu que todos os estrangeiros, que possuam um visto com validade dos Estados Unidos, poderão entrar no México com dispensa de visto mexicano, se vierem nas categorias de turismo, negócios e trânsito, apresentando o visto dos Estados Unidos e passaporte com validade mínima de seis meses.
- II. Com a finalidade de oferecer maiores facilidades migratórias para visitar o México foi estabelecido, recentemente, para cidadãos brasileiros, nas categorias de turismo, negócios e trânsito, o Sistema de Autorização Eletrônica (SAE). Por ele se emite uma autorização válida para viajar no período de 30 dias da emissão da referida autorização. A autorização é dada para cada viagem e deverá ser impressa e apresentada no balcão das empresas aéreas que facultativamente estiverem operando com este sistema. O SAE pode ser acessado gratuitamente por meio dos links Sistema de Autorização Eletrônica (SAE) das páginas web da Embaixada e dos Consulados do México no Brasil. A autorização não tem custos.

- III. Não há requisitos para permanência temporária no México, exceto da solvência econômica, quando o cidadão vier como turista ou a negócio de curta duração. Caso venha a permanecer por período superior a 90 dias, é necessário o registro junto ao órgão competente mexicano para assuntos de imigração, o Instituto Nacional de Migração.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas II.
- (C) apenas I e III.
- (D) apenas II e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 36

Sobre vistos e voos em trânsito, leia as afirmativas a seguir.

- I. Em geral, passageiros em trânsito pelos Estados Unidos necessitam de um visto C-1 válido, exceção feita aos que se qualificam no Programa de Isenção de Vistos (Visa Waiver Program – VWP), ou cidadãos de países que tenham acordo com os Estados Unidos que lhes permita a entrada no país sem visto.
- II. Passageiros em trânsito via Dubai, desde que até 8 horas, não necessitam de visto para os Emirados Árabes Unidos, e devem permanecer na área de trânsito do aeroporto.
- III. Para Porto Rico, brasileiros precisam de visto de entrada americano válido.
- IV. Os valores do visto de entrada em certos países podem variar, dependendo do local de origem do visitante.

Quantas estão corretas?

- (A) Quatro.
- (B) Três.
- (C) Duas.
- (D) Uma.
- (E) Nenhuma.

QUESTÃO 37

Ao adquirir uma passagem aérea, o comprador estabelece com a empresa um contrato de transporte e passa a ser um consumidor do serviço oferecido pela empresa: o transporte aéreo. Nessa condição, tem direitos e deveres, assim como a empresa aérea. Com relação às passagens, é correto afirmar que:

- I. São as empresas aéreas que estabelecem os preços das passagens. As tarifas aéreas no Brasil seguem o regime de liberdade tarifária, que vale tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais com origem no País. A ANAC registra os valores dessas tarifas para fins de análise estatística e acompanhamento do mercado.
- II. Ao comprar a passagem, o passageiro não é obrigado a adquirir seguros de viagem: esses serviços são adicionais e facultativos.
- III. Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças de colo com menos de 2 anos de idade, que não estejam ocupando assento, não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto.
- IV. Antes de fazer qualquer alteração no voo, deve-se consultar o agente de viagens ou a empresa aérea. Essas alterações são feitas de acordo com a disponibilidade de voos e poderão gerar custos adicionais para o passageiro, que variam conforme a tarifa da passagem. O prazo de validade da passagem é de 1 (um) ano, a contar da data de sua emissão.

Está correto o que se afirma em:

- (A) nenhuma das afirmativas.
- (B) todas as afirmativas.
- (C) apenas uma das afirmativas.
- (D) apenas duas das afirmativas.
- (E) apenas três das afirmativas.

QUESTÃO 38

O contrato de transporte contém todas as condições para a realização da viagem (inclusive informações sobre reembolso, endosso, regras de alteração de passagem etc). No que diz respeito ao reembolso, leia as afirmativas a seguir.

- I. Para cancelar uma viagem, devem-se verificar as regras no contrato de transporte, pois essa alteração poderá gerar custos adicionais (em caso de remarcação) ou retenção de uma porcentagem do valor pago (em caso de reembolso).
- II. Se o passageiro desistir de sua viagem, o prazo máximo que a empresa aérea terá para efetuar o pagamento do reembolso será de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da solicitação.
- III. A empresa aérea não tem a obrigação de efetuar o reembolso se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas II e III.
- (D) todas.
- (E) nenhuma.

QUESTÃO 39

Leia as seguintes afirmativas sobre sistema de milhas.

- I. A ANAC não regula programas de milhagem. As vantagens oferecidas por meio de programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor. Por isso, esses programas não são regulados e/ou fiscalizados pela ANAC.
- II. As milhas podem ser acumuladas voando pela empresa aérea ou pelas demais companhias aéreas Participantes do Programa de Milhagem ("Parceiras Aéreas") ou, ainda, pela aquisição de produtos e/ou serviços de empresas parceiras ("Parceiras").
- III. Geralmente, o prazo é de até 60 (sessenta) dias a partir da comunicação do 'Parceiro' para realizar o crédito de milhas na conta do cliente.
- IV. Em algumas empresas aéreas, o acúmulo de pontos não depende da distância. Para cada região existe uma pontuação fixa.
- V. Se o passageiro for fazer uma conexão de dois trechos, um internacional e outro doméstico, as empresas aéreas costumam contar a pontuação da maior classe, desde que cada um seja em classe diferente.

Está incorreto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) nenhuma das afirmativas.
- (D) apenas três das afirmativas.
- (E) apenas quatro das afirmativas.

QUESTÃO 40

O que é PROIBIDO trazer do exterior pelo viajante brasileiro?

- I. Cigarros e bebidas fabricados no Brasil, destinados à venda exclusivamente no exterior, assim como cigarros de marca que não seja comercializada no país de origem.
- II. Brinquedos, réplicas e simulacros de armas de fogo, que com estas se possam confundir, exceto se for para integrar coleção de usuário autorizado, nas condições fixadas pelo Comando do Exército Brasileiro.
- III. Espécies animais da fauna silvestre sem um parecer técnico e licença expedida pelo Ministério do Meio Ambiente; e espécies aquáticas para fins ornamentais e de agricultura, em qualquer fase do ciclo vital, sem permissão do órgão competente.
- IV. Mercadorias cuja produção tenha violado direito autoral ("pirateadas").
- V. Produtos contendo organismos geneticamente modificados.
- VI. Os agrotóxicos, seus componentes e afins.

Quantos itens estão corretos?

- (A) Seis.
- (B) Cinco.
- (C) Quatro.
- (D) Três.
- (E) Dois.

QUESTÃO 41

Encomendas sujeitas a tributações alfandegárias devem sempre ser acompanhadas de uma fatura. Se alguém estiver enviando uma remessa não comercial para uma finalidade não comercial, por exemplo, um presente pessoal, uma amostra ou uma peça defeituosa, deve usar a:

- (A) Fatura expressa.
- (B) Fatura não comercial.
- (C) Fatura comercial a ser paga por terceiro.
- (D) Fatura proforma para propósitos não comerciais.
- (E) Fatura alfandegária.

QUESTÃO 42

Leia as afirmativas a seguir.

- I. Zona franca é uma área dentro de um país (porto, aeroporto, entreposto ou alguma área delimitada) considerada fora de seu território alfandegário. Dessa forma, os importadores podem trazer produtos estrangeiros sem ter de pagar tarifas e impostos alfandegários, sempre com fins de eventual processamento, envio para outra região ou reexportação.
- II. As zonas francas já foram, há muitos anos, numerosas e prósperas, quando as tarifas eram mais elevadas. Ainda existem algumas em capitais, entroncamentos e grandes portos, mas seu número e importância têm diminuído nos últimos anos, devido à queda no valor das tarifas.
- III. As zonas francas também podem ser denominadas “portos francos”, “entrepostos francos”, “zonas de livre comércio” ou “zonas de comércio estrangeiro”.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas II.
- (C) apenas I e III.
- (D) apenas II e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 43

Teto tarifário são os valores máximos, estabelecidos pela ANAC, que poderão ser cobrados pelos aeroportos submetidos à Resolução nº 180, de 25 de janeiro de 2011. Os reajustes dos tetos tarifários têm por objetivo atualizar monetariamente as tarifas, e serão realizados, anualmente, pela aplicação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ajustado pela dedução do fator X, que:

- (A) São as tarifas domésticas e internacionais de embarque de passageiros, pouso e permanência de aeronaves e os preços unificados e de permanência.
- (B) É o componente que incidirá na fórmula do reajuste anual, com objetivo de repassar aos consumidores ganhos esperados de produtividade.
- (C) Corresponde às tarifas domésticas e internacionais de permanência cobradas da aviação geral.

- (D) Corresponde às tarifas domésticas e internacionais de pouso e embarque cobradas da aviação geral.
- (E) É a taxa de câmbio calculada ao final de cada dia pelo Banco Central do Brasil, com base na taxa média de todos os negócios com dólares americanos realizados naquela data no mercado interbancário de câmbio.

QUESTÃO 44

Leia a notícia a seguir.

“A TAM Linhas Aéreas acaba de lançar uma promoção imperdível para passageiros que não abrem mão de viajar com todas as vantagens oferecidas pela Classe Executiva e para aqueles que desejam vivenciar o conforto dessa classe de serviços pela primeira vez. Até 18 de janeiro, será possível encontrar passagens da companhia e da LAN para destinos como Nova Iorque, Miami, Orlando, São Francisco, Los Angeles (Estados Unidos), Sydney (Austrália), Auckland (Nova Zelândia), Cidade do México (México), Frankfurt (Alemanha), Madri (Espanha), Londres (Inglaterra) e Paris (França) a preços especiais”.

(extraído de <http://www.aerportoguarulhos.net>, em 11 de janeiro de 2013)

Sobre tarifas, reajustes e descontos, avalie as afirmativas.

- I. O valor da tarifa de embarque, doméstica ou internacional, deve ser aquele estabelecido em tabela própria do administrador aeroportuário, na data da compra do bilhete de passagem, para a data e horário de embarque do passageiro.
- II. Em caso de remarcação da passagem, o passageiro deverá pagar ou receber a variação dessa tarifa, conforme o valor que constar da tabela vigente, à data da remarcação, para a data e horário de seu embarque.
- III. As tarifas de embarque serão arrecadadas pelas empresas aéreas e recolhidas ao administrador aeroportuário, sendo livre a negociação da remuneração do custo de arrecadação entre as partes.
- IV. As empresas aéreas deverão fornecer ao administrador aeroportuário as informações necessárias para a verificação do valor da tarifa de embarque devida pelo passageiro.
- V. Quando da realização de reajustes anuais ou de revisões tarifárias, o prazo mínimo para vigência dos novos tetos tarifários a serem observados pelos operadores aeroportuários será de 45 (quarenta e cinco) dias contados da publicação do ato que os fixar.
- VI. A partir da vigência dos novos tetos tarifários, caberá aos operadores aeroportuários publicar os valores das tarifas a serem praticadas em tabela própria, que terão prazo mínimo para vigência de 30 (trinta) dias contados da sua publicação. Esse prazo mínimo apenas não se aplica na situação de publicação de descontos e aumentos concedidos pelos operadores aeroportuários.

Quantas estão corretas?

- (A) Seis.
- (B) Cinco.
- (C) Quatro.
- (D) Três.
- (E) Dois.

QUESTÃO 45

A respeito do GDS (Global Distribution System ou Sistema Global de Distribuição), julgue as afirmativas a seguir.

- I. Distribui a informação de diferentes sistemas centrais de reservas (CRS) para agentes de viagem e páginas de internet.
- II. Foi criado pelas empresas aéreas para oferecer ao mercado tarifa e disponibilidade em tempo real (seamless Connectivity). O conteúdo dos GDS inclui carro, hotel, navios, trens.
- III. Os 4 maiores sistemas GDS: Sabre, Amadeus, Galileo by Travelport e Worldspan by Travelport.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas II.
- (D) apenas I e III.
- (E) todas.

QUESTÃO 46

Agora, leia as afirmativas sobre GDS com relação às tarifas e, em seguida, assinale a alternativa correta.

- I. Os sistemas GDS (Sistema Global de Distribuição) e CRS (Sistema Central de Reservas) oferecem a possibilidade de configurar códigos privados para tarifas que serão oferecidas para determinadas agências.
- II. Essa tarifa somente será visualizada pelas agências definidas pelo hotel. São conhecidas como Tarifas “Negociadas” ou “Contratadas”.
- III. Para poder ter acesso a essas tarifas, o sistema GDS precisa validar essas tarifas usando um “pseudo city” da agência, que nada mais é que o código de agente com os GDS.
- IV. Também são usados os “client code” (código de cliente) que são chamados de “Plan Code” ou “Rate Access Code” (código de acesso de tarifa), que trabalha como uma senha para ver a disponibilidade da tarifa contratada.
- V. As agências e o sistema GDS / CRS dividem o código “pseudo city” e o “Rate Access Code” para ter acesso à tarifa certa. Juntos, os códigos fazem com que apenas aquele cliente tenha acesso à tarifa.

Assinale a alternativa verdadeira.

- (A) Apenas uma afirmativa é incorreta.
- (B) Apenas uma afirmativa é correta.
- (C) Todas as afirmativas são corretas.
- (D) Apenas duas afirmativas são corretas.
- (E) Apenas três afirmativas são corretas.

QUESTÃO 47

Um dos objetivos do Anuário Estatístico Operacional, divulgado anualmente pela INFRAERO, é descrever os movimentos de passageiros na hora pico por terminal. Entende-se por Hora-Pico de Projeto do Movimento de Passageiros:

- (A) As demandas horárias registradas ao longo de um ano, de um determinado aeroporto, são descritas em percentuais do movimento anual, em ordem decrescente. Esses percentuais são somados, até que se obtenha uma participação acumulada de 1,5% do movimento mensal, adotando-se, então, para fins de planejamento, a demanda horária correspondente ao registro em que se atingiu a acumulação de 1,5% do movimento anual.
- (B) As demandas horárias registradas ao longo de um ano, de um determinado aeroporto, são descritas em percentuais do movimento anual, em ordem decrescente. Esses percentuais são somados, até que se obtenha uma participação acumulada de 3,5% do movimento anual, adotando-se, então, para fins de planejamento, a demanda horária correspondente ao registro em que se atingiu a acumulação de 3,5% do movimento anual.
- (C) As demandas horárias registradas ao longo de um ano, de um determinado aeroporto, são descritas em percentuais do movimento anual, em ordem crescente. Esses percentuais são somados, até que se obtenha uma participação acumulada de 3,5% do movimento anual, adotando-se, então, para fins de planejamento, a demanda horária correspondente ao registro em que se atingiu a acumulação de 3,5% do movimento anual.
- (D) As demandas horárias registradas a cada seis meses, de um determinado aeroporto, são descritas em percentuais do movimento semestral, em ordem decrescente. Esses percentuais são somados, até que se obtenha uma participação acumulada de 2% do movimento anual, adotando-se, então, para fins de planejamento, a demanda horária correspondente ao registro em que se atingiu a acumulação de 2% do movimento anual.
- (E) As demandas horárias registradas a cada seis meses, de um determinado aeroporto, são descritas em percentuais do movimento semestral, em ordem decrescente. Esses percentuais são somados, até que se obtenha uma participação acumulada de 3,5% do movimento anual, adotando-se, então, para fins de planejamento, a demanda horária correspondente ao registro em que se atingiu a acumulação de 3,5% do movimento anual.

QUESTÃO 48

O Anuário Estatístico Operacional, publicado anualmente pela INFRAERO, constitui importante acervo de dados estatísticos, que possibilita ao usuário o acesso a diversas informações dos movimentos operacionais nos aeroportos por ela administrados. Os dados apresentados são obtidos por meio de formulários próprios preenchidos pelas companhias aéreas e enviados, por meio eletrônico ou não, a cada aeroporto da rede INFRAERO. Em seguida, esses dados são tratados e armazenados em um banco único na Sede. Os movimentos operacionais são divididos em: movimento de Passageiros, Aeronaves, Carga aérea e Correios. Quantos aeroportos são administrados pela INFRAERO?

- (A) 60
- (B) 62
- (C) 64
- (D) 66
- (E) 70

QUESTÃO 49

UCT (Unidade de carga de trabalho), também conhecida como Work Load Unit (WLU), é uma forma usada pela INFRAERO de comparar e ranquear aeroportos com características diferentes. Por exemplo, comparar aeroportos tipicamente de passageiros com aeroportos tipicamente de carga. Uma UCT equivale:

- (A) A um passageiro ou 100 kg de carga de porão (carga aérea e correios).
- (B) A um passageiro ou 50 kg de carga de porão (carga aérea e correios).
- (C) A dois passageiros ou 200 kg de carga de porão (carga aérea e correios).
- (D) A um passageiro ou 120 kg de carga de porão (carga aérea e correios).
- (E) A dois passageiros ou 250 kg de carga de porão (carga aérea e correios).

QUESTÃO 50

Acerca dos transportes aéreos, leia as definições a seguir e assinale a incorreta.

- (A) Transporte Regular: voo efetuado com existência de HOTRAN (Horário de Transporte), assim definido pela ANAC.
- (B) Transporte Não Regular: voo comercial efetuado sem a existência de HOTRAN (Horário de Transporte).
- (C) Carga Aérea: é a carga operacional, a carga constituída nos porões das aeronaves, não devendo ser confundida com a carga comercial dos TECA's (Terminais de Logística de Carga – Rede Teca) da rede INFRAERO.
- (D) Movimento de Aeronaves: soma dos pousos mais decolagens por tipo de tráfego; não estão computados os movimentos de aeronaves militares.
- (E) Movimento de Passageiros: soma do quantitativo de passageiros embarcados mais desembarcados, ou seja, a soma dos passageiros de origem e destino, não incluindo as conexões.

QUESTÃO 51

O Aeroporto Internacional de Brasília — Presidente Juscelino Kubitschek é o aeroporto que serve a capital do Brasil, Brasília. Seu nome é uma homenagem ao ex-presidente do Brasil, Juscelino Kubitschek. Em 2012, foi o quarto aeroporto mais movimentado do país em número de passageiros, atrás, respectivamente, de:

- (A) Congonhas (3º lugar), Galeão (2º lugar) e Guarulhos (1º lugar).
- (B) Guarulhos (3º lugar), Galeão (2º lugar) e Congonhas (1º lugar).
- (C) Guarulhos (3º lugar), Congonhas (2º lugar) e Galeão (1º lugar).
- (D) Congonhas (3º lugar), Galeão (2º lugar) e Santos Dumont (1º lugar).
- (E) Congonhas (3º lugar), Santos Dumont (2º lugar) e Guarulhos (1º lugar).

QUESTÃO 52

Além das cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, quais outras cidades brasileiras possuem mais de um aeroporto (operando voos regulares ou não regulares)?

- (A) Belém, Belo Horizonte e Curitiba.
- (B) Belo Horizonte, Curitiba e Campinas.
- (C) Curitiba, Campinas e Corumbá.
- (D) Curitiba, Campinas e Londrina.
- (E) Curitiba, Manaus e Salvador.

QUESTÃO 53

Aponte, dentre os aeroportos listados, quais possuem dois terminais de passageiros.

- (A) Brasília, Goiânia e Rio de Janeiro.
- (B) Brasília, Manaus e Rio de Janeiro.
- (C) Goiânia, Ribeirão Preto e São Paulo.
- (D) Goiânia, Rio de Janeiro e Porto Alegre.
- (E) Brasília, Goiânia e Porto Alegre.

QUESTÃO 54

Os aeroportos internacionais Marechal Rondon e Santa Genoveva localizam-se, respectivamente, em que cidades e regiões do Brasil?

- (A) Corumbá, região Centro-Oeste; Palmas, Centro-Oeste.
- (B) Campo Grande, região Norte; Goiânia; região Centro-Oeste.
- (C) Cuiabá, região Norte; Palmas, região Norte.
- (D) Cuiabá, região Centro-Oeste; Goiânia; região Centro-Oeste.
- (E) Porto Velho, região Norte; Campo Grande, região Centro-Oeste.

QUESTÃO 55

O Aeroporto Carlos Drummond de Andrade, também conhecido como Aeroporto da Pampulha, iniciou suas atividades para atender aos voos do Correio Aéreo Militar, em 1933, sendo sua denominação oficial, na época, de "Destacamento da Aviação". O aeroporto é importante elo da aviação regional, voltado para os segmentos da aviação geral e regional, com voos ligando a capital do estado a vários destinos no interior e a estados vizinhos. Atualmente, destaca-se como grande centro de manutenção de aeronaves executivas e comerciais de pequeno e médio porte, de asas fixas e rotativas (helicópteros). Tal aeroporto localiza-se em:

- (A) Florianópolis.
- (B) Belo Horizonte.
- (C) Uberlândia.
- (D) Vitória.
- (E) Londrina.

QUESTÃO 56

Sobre o transporte de animais em aeronaves, avalie as afirmativas.

- I. Animais vivos podem ser transportados em aeronaves não cargueiras em compartimento destinado a carga e bagagem.
- II. O transporte de animais domésticos (cães e gatos) na cabine de passageiros pode ser admitido desde que transportados com segurança, em embalagem apropriada e sem acarretar desconforto aos demais passageiros.
- III. É permitido o transporte de cão treinado para conduzir deficiente visual ou auditivo na cabine de passageiros. O passageiro deve apresentar atestado de saúde do animal.
- IV. O atestado de saúde deve ser fornecido pela Secretaria de Agricultura Estadual, pelo Posto do Departamento de Defesa Animal e pelo médico veterinário.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) apenas três das afirmativas.
- (D) todas as afirmativas.
- (E) nenhuma das afirmativas.

QUESTÃO 57

Assinale a alternativa que contém, respectivamente, os nomes corretos dos aeroportos internacionais correspondentes aos seguintes códigos de aeroportos internacionais: FRA / EZE / LPB / SIN / CPH.

- (A) Aeroporto da França, Aeroporto de Belize, Aeroporto de Lisboa, Aeroporto da China, Aeroporto de Chipre.
- (B) Aeroporto da França, Aeroporto de Buenos Aires, Aeroporto de La Paz, Aeroporto de Singapura, Aeroporto de Copenhague.
- (C) Aeroporto de Frankfurt, Aeroporto de Buenos Aires, Aeroporto de La Paz, Aeroporto de Singapura, Aeroporto de Copenhague.
- (D) Aeroporto de Frankfurt, Aeroporto de Belize, Aeroporto de Luanda, Aeroporto de Singapura, Aeroporto de Copenhague.
- (E) Aeroporto de Frankfurt, Aeroporto de Buenos Aires, Aeroporto de La Paz, Aeroporto de Sidney, Aeroporto de Caracas.

QUESTÃO 58

A regulação das tarifas de embarque, pouso e permanência e dos preços unificado e de permanência, domésticos e internacionais, será realizada por meio do estabelecimento de tetos tarifários, os quais sofrerão atualizações monetárias por meio de reajustes anuais e serão periodicamente redefinidos por meio de revisões tarifárias, ambos fundamentados em incentivos à eficiência.

- I. Poderão ser concedidos descontos aos usuários, baseados em critérios objetivos e não discriminatórios, tais como o horário, dia, temporada ou facilidades disponíveis.
- II. As tarifas estabelecidas poderão ser majoradas em até 20% (vinte por cento) acima do teto fixado, de acordo com critérios objetivos e não discriminatórios, desde que o valor médio tarifário arrecadado, calculado conforme metodologia estabelecida na Resolução nº 180/2011, não ultrapasse o valor máximo estabelecido pela ANAC.
- III. Os excedentes dos valores tarifários médios, se identificados, serão compensados no reajuste do ano subsequente à realização da aferição do valor médio arrecadado, sem prejuízo de eventuais medidas administrativas cabíveis.
- IV. Os superávits decorrentes de atividades não reguladas serão computados no cálculo do teto tarifário, com vistas a favorecer a modicidade tarifária.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) apenas três das afirmativas.
- (D) nenhuma das afirmativas.
- (E) todas as afirmativas.

QUESTÃO 59

A troca de informações entre controladores e pilotos é feita por meio de expressões padronizadas (fraseologia) e tem como principal objetivo o entendimento mútuo, por meio de breves contatos. Quando é necessário soletrar, utiliza-se alfabeto (código) fonético conhecido internacionalmente. Sobre ele, julgue as afirmativas.

- I. Define palavras-chave para letras do alfabeto inglês por meio de um princípio acrofônico (Alfa para A, Bravo para B etc.) para que combinações críticas de letras (e números) possam ser pronunciadas e entendidas por aqueles que transmitem e recebem mensagens de voz por rádio ou telefone, independente de seu idioma nativo, especialmente quando a segurança de navegação ou de indivíduos é essencial.
- II. É informalmente conhecido como "alfabeto Zulu" na aeronáutica brasileira.
- III. O código foi também adotado pela Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN).
- IV. Nesse código, K corresponde a Kilo, H a hotel e N a November.

Quantas estão corretas?

- (A) Quatro.
- (B) Três.
- (C) Duas.
- (D) Uma.
- (E) Nenhuma.

QUESTÃO 60

Os passageiros brasileiros que adquirem bens no exterior devem preencher a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA), na chegada ao País, se:

- (A) maiores de 15 anos.
- (B) maiores de 16 anos.
- (C) maiores de 18 anos.
- (D) maiores de 18 anos e com carteira de trabalho assinada.
- (E) maiores de 20 anos e com carteira de trabalho assinada.

QUESTÃO 61

Considere a seguinte situação:

Um passageiro brasileiro está retornando de uma viagem feita aos Estados Unidos. Seu aeroporto de chegada é o de Guarulhos. Ao passar pela alfândega, quais bens adquiridos no exterior estão isentos de imposto?

- I. Livros e bens nacionais ou nacionalizados.
- II. Bens de uso pessoal, como um relógio de pulso usado, óculos, roupas, calçados, produtos de beleza e higiene.
- III. Uma câmera fotográfica e um celular, desde que seja comprovada a compra destes para uso pessoal.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas I e III.
- (D) apenas II.
- (E) todas.

QUESTÃO 62

Para bens adquiridos anteriormente a uma viagem ao exterior será necessário apresentar:

- (A) Quando retornar ao país, nota fiscal emitida por domiciliado no país ou, no caso de bens adquiridos no exterior em viagem anterior, nota fiscal com descrição criteriosa dos bens e a Declaração de Bagagem Acompanhada.
- (B) Antes de sair e ao retornar ao país, nota fiscal emitida por domiciliado no país e a última Declaração de Imposto de Renda ou, no caso de bens adquiridos no exterior em viagem anterior, a Declaração de Bagagem Acompanhada.
- (C) Quando retornar ao país, nota fiscal emitida por domiciliado no país e comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral emitido pela página da Receita Federal do Brasil na internet, ou, no caso de bens adquiridos no exterior em viagem anterior, a Declaração de Bagagem Acompanhada.
- (D) Quando retornar ao país, nota fiscal emitida por domiciliado no país ou, no caso de bens adquiridos no exterior em viagem anterior, a Declaração de Bagagem Acompanhada.
- (E) Antes de sair e ao retornar ao país, nota fiscal emitida por domiciliado no país, ou, no caso de bens adquiridos no exterior em viagem anterior, comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral emitido pela página da Receita Federal do Brasil na internet e a Declaração de Bagagem Acompanhada.

QUESTÃO 63

Os bens que excederem aos limites quantitativos permitidos ficarão retidos pela Receita Federal. Assinale a alternativa que apresenta a quantidade de bens permitidos.

- (A) Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 15 litros para bebidas alcoólicas, 12 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 20 unidades desde que não haja mais do que 10 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 3 unidades idênticas.
- (B) Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 12 litros para bebidas alcoólicas, 10 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 20 unidades desde que não haja mais do que 10 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 3 unidades idênticas.
- (C) Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 15 litros para bebidas alcoólicas, 10 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 30 unidades desde que não haja mais do que 10 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 3 unidades idênticas.
- (D) Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 20 litros para bebidas alcoólicas, 15 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 30 unidades desde que não haja mais do que 20 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 5 unidades idênticas.
- (E) Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 15 litros para bebidas alcoólicas, 15 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 30 unidades desde que não haja mais do que 15 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 5 unidades idênticas.

QUESTÃO 64

O passageiro que não ultrapassar os limites quantitativos dos bens, descritos na questão anterior, tem direito à isenção de impostos para bens trazidos do exterior até a quota de:

- (A) US\$ 1.500,00 (mil e quinhentos dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado uma vez a cada intervalo de um mês.
- (B) US\$ 1.000,00 (mil dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado uma vez a cada intervalo de dois meses.
- (C) US\$ 1.000,00 (mil dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado duas vezes a cada intervalo de um mês.
- (D) US\$ 1.000,00 (mil dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado uma vez a cada intervalo de um mês.
- (E) US\$ 500,00 (quinhentos dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado uma vez a cada intervalo de um mês.

QUESTÃO 65

Leia as afirmativas a seguir.

- I. Caso o valor dos bens adquiridos no exterior ultrapasse a quota permitida, será cobrado tributo de 50% do valor excedente.
- II. Caso a Declaração de Bagagem Acompanhada seja apresentada de forma inexata ou incompleta, será cobrada uma multa de 50% do valor excedente ao limite de isenção.
- III. Bens adquiridos no Free Shop de chegada no Brasil não contam no limite dos bens adquiridos no exterior, podendo o passageiro realizar compras no Free Shop até o limite de US\$ 500,00 por pessoa.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) apenas I.
- (C) apenas I e II.
- (D) apenas I e III.
- (E) apenas II e III.

QUESTÃO 66

O crescimento da economia chinesa tem atraído muitos empresários e representantes comerciais do Brasil e outras regiões da América do Sul. Os voos diários da Emirates Airlines, do Brasil para Dubai, caíram bem para o atendimento dessa enorme demanda corporativa. Como resultado deste *pitstop* obrigatório no meio do caminho à China, Dubai sai ganhando mais visitantes brasileiros ávidos por explorar o turismo nos Emirados. Sobre o visto e informações importantes para uma estadia ou passagem por Dubai, julgue as afirmativas.

- I. O visto de turismo é concedido diretamente nos portos e aeroportos para os cidadãos de certos países. O visto é concedido para um período de um mês, renovável por mais 30 dias. É cobrada uma taxa na entrada de todos os cidadãos, exceto os da Inglaterra, que têm direito a um visto gratuito.
- II. Em todos os casos (categorias de visto), o visitante deverá ter em mãos o número do visto antes de viajar aos Emirados Árabes Unidos.
- III. Em caso de contrato de trabalho, a empresa na qual o visitante trabalhará se encarregará de providenciar o visto junto ao departamento de imigração, que terá a mesma duração do contrato em questão. O viajante deverá entrar nos Emirados Árabes com uma cópia da autorização.
- IV. Em caso de negócios, a mesma empresa com a qual o visitante fará contatos se encarregará de todos os trâmites da emissão do visto. O viajante deverá entrar nos Emirados Árabes com uma cópia da autorização.
- V. Pessoas com passaporte com carimbo de entrada em Israel, podem ter problemas para entrar nos Emirados Árabes.
- VI. Carteira de Motorista nacional e a internacional não são aceitas nos Emirados Árabes.

Quantas estão corretas?

- (A) Duas.
- (B) Três.
- (C) Quatro.
- (D) Cinco.
- (E) Seis.

QUESTÃO 67

Refeições durante voos devem ser leves e livres de gorduras e condimentos pesados. Além disso, os pratos oferecidos pelas companhias aéreas trazem cerca de 70% do que se comeria normalmente em terra. Isso porque a pressurização do avião e a altitude podem prejudicar a digestão. Sobre o assunto, leia as seguintes afirmativas.

- I. Para quem necessita de cardápios especiais, as maiores companhias aéreas dispõem de até 25 opções, que variam de refeições vegetarianas, de baixa caloria, para diabéticos ou específicas para crianças, além das preparadas segundo preceitos religiosos, como a "kosher" (judaica) ou a muçulmana.
- II. A única exigência para ter atendimento especial é fazer a solicitação com no mínimo 24 horas de antecedência, de preferência, no momento da reserva. As regras variam de companhia para companhia.
- III. Todas as refeições, inclusive as normais, são preparadas por empresas especializadas, chamadas de "catering". As empresas têm cozinhas instaladas nos próprios aeroportos, onde preparam as refeições horas antes do embarque. A validade dos pratos, de 24 horas, é exigida pela Agência Nacional da Vigilância Sanitária (Anvisa).
- IV. Depois de prontos, os pratos são transportados para o avião e acondicionados a uma temperatura de, no máximo, 14°C, o suficiente para preservar a textura e a qualidade da comida até a hora de ser aquecida e consumida. Esses alimentos só podem ser esquentados uma vez. As refeições que sobram vão para o lixo.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas uma das afirmativas.
- (B) apenas duas das afirmativas.
- (C) apenas três das afirmativas.
- (D) todas as afirmativas.
- (E) nenhuma das afirmativas.

QUESTÃO 68

As ações do Gerenciamento do Espaço Aéreo buscam o uso flexível dos espaços aéreos, com o objetivo de aumentar a capacidade, eficiência e flexibilidade das operações aeronáuticas. Para organizar esse espaço, existem três conceitos específicos: Espaço Aéreo Controlado, Espaço Aéreo Não-Controlado e Espaço Aéreo Condicionado. Sobre eles, leia as características apresentadas e assinale a alternativa correta.

- I. **Espaço Aéreo Controlado:** todos os movimentos aéreos são controlados por um órgão de tráfego aéreo, no qual os pilotos são orientados a cumprir manobras pré-estabelecidas, com o objetivo de garantir a segurança dos voos das aeronaves. Esses espaços são estabelecidos como: Aerovias (AWY), Áreas de Controle (TMA) e Zonas de Controle (CTR).
- II. **Espaço Aéreo Não-Controlado:** as aeronaves voam em ambiente parcialmente conhecido e sujeitas às regras do ar, porém, não existe a prestação do serviço de controle do tráfego aéreo. São fornecidos, somente, os serviços de informação de voo e de alerta.
- III. **Espaço Aéreo Condicionado:** define ambientes onde são realizadas atividades específicas que não permitem a aplicação dos serviços de tráfego aéreo.

Está correto o que se afirma em:

- (A) apenas I.
- (B) apenas I e II.
- (C) apenas I e III.
- (D) apenas III.
- (E) todas.

QUESTÃO 69

Fornece o Serviço de Controle de Área às aeronaves quando elas já estão no voo em rota, a fim de garantir a separação entre as mesmas com segurança. A área de jurisdição é o espaço denominado Região de Informação de Voo (FIR). Essas regiões são estabelecidas abrangendo diversas Áreas de Controle de Terminal (TMA) e rotas de voo, denominadas aerovias. Atualmente há cinco instalados(as) no Brasil. As informações referem-se ao(à):

- (A) Centro de Controle de Aproximação.
- (B) Centro de Controle de Área.
- (C) Torre de Controle de Área.
- (D) Torre de Controle de Aeródromo.
- (E) Estação de Telecomunicações Aeronáuticas.

QUESTÃO 70

O novo modelo do passaporte comum do brasileiro passou a ser emitido em 2006. Com capa de cor azul, de acordo com o padrão estabelecido pelo Mercosul, conta com vários itens novos de segurança para dificultar falsificações. As mudanças implementadas seguem as normas internacionais de segurança estabelecidas pela organização de Aviação Civil Internacional (ICAO). Abaixo, estão listados outros tipos de passaporte. Faça a correta associação com o seu respectivo uso e/ou finalidade.

- I. Verde.
 - II. Vermelho.
 - III. Marrom.
 - IV. Amarelo.
 - V. Azul-celeste.
- a. Passaporte diplomático.
 - b. Passaporte oficial.
 - c. Para estrangeiros legalmente registrados no Brasil e que necessitem deixar o território nacional e a ele retornar; para estrangeiros refugiados, sem nacionalidade ou asilados no Brasil.
 - d. Denominado “laissez-passer”, para viagens ao Brasil de cidadãos de países que não possuem relações diplomáticas com o Brasil.
 - e. Passaporte de emergência.

A alternativa que apresenta a correta associação é:

- (A) I-b; II-a; III-d; IV-e; V-c.
- (B) I-a; II-b; III-d; IV-c; V-e.
- (C) I-b; II-a; III-d; IV-c; V-e.
- (D) I-b; II-a; III-c; IV-d; V-e.
- (E) I-a; II-b; III-e; IV-c; V-d.

RASCUNHO

PROVA DISCURSIVA

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO

1. Ao receber a sua FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO para a elaboração de sua resposta, verifique imediatamente se o número de sequência (canto superior direito) confere com o número impresso no seu CARTÃO-RESPOSTA.
2. A prova discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta; não serão permitidas interferências e/ou participação de outras pessoas.
3. A FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO da prova discursiva **não poderá ser assinada, rubricada ou conter, em outro local, que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que possibilite a identificação do candidato.** Portanto, a detecção de qualquer marca identificadora, no espaço destinado à transcrição do texto definitivo, acarretará a anulação da prova.
4. A FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO será o único documento válido para avaliação da prova. A folha rascunho no caderno de provas é de preenchimento facultativo e não valerá para tal finalidade.
5. A resposta deverá ter extensão mínima de 15 linhas e máxima de 30 linhas.
6. O candidato receberá nota 0 (zero) na prova discursiva em casos de fuga ao tema ou ao gênero proposto, de haver texto com quantidade inferior a 15 (quinze) linhas, de não haver texto, de não haver respeito à estrutura textual, de identificação em local indevido, se o texto for escrito a lápis ou caneta de cor diferente da especificada no subitem 2 acima, ou apresentar letra ilegível.

QUESTÃO

O reembolso é o ato de restituição, ao passageiro, da quantia paga pela passagem aérea quando da não prestação do serviço contratado. Os procedimentos de reembolso variam de acordo com as formas de pagamento adotadas pelo passageiro e pelo tipo de serviço contratado.

Explique como ocorre o reembolso em cada uma dessas formas de pagamento e tipos de serviço contratados.

FOLHA RASCUNHO

Em hipótese alguma será considerado o texto escrito neste espaço.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	