

LÍNGUA PORTUGUESA

Texto I

*Vou-me embora pra Pasárgada
Lá sou amigo do rei
Lá tenho a mulher que eu quero
Na cama que escolherei
Vou-me embora pra Pasárgada*

*Vou-me embora pra Pasárgada
Aqui eu não sou feliz
Lá a existência é uma aventura
De tal modo inconsequente
Que Joana a Louca de Espanha
Rainha e falsa demente
Vem a ser contraparente
Da nora que nunca tive*

*E como farei ginástica
Andarei de bicicleta
Montarei em burro brabo
Subirei no pau-de-sebo
Tomarei banhos de mar!
E quando estiver cansado
Deito na beira do rio
Mando chamar a mãe-d'água
Pra me contar as histórias
Que no tempo de eu menino
Rosa vinha me contar
Vou-me embora pra Pasárgada*

*Em Pasárgada tem tudo
É outra civilização
Tem um processo seguro
De impedir a concepção
Tem telefone automático
Tem alcaide à vontade
Tem prostitutas bonitas
Para a gente namorar*

*E quando eu estiver mais triste
Mas triste de não ter jeito
Quando de noite me der
Vontade de me matar
– Lá sou amigo do rei –
Terei a mulher que eu quero
Na cama que escolherei
Vou-me embora pra Pasárgada*

01. Sobre o texto, é **correto** afirmar-se que

- A) o poeta exalta a vida bucólica em uma terra distante para a qual deseja retornar.
- B) é um poema centrado no desejo do poeta de escapar de sua dura realidade.
- C) o eu-lírico se foca na busca incessante de novos e diferentes prazeres.
- D) o poeta apresenta um sentimento nostálgico que o leva de volta à juventude.
- E) a busca pelo poder é o que incita o poeta a deixar sua terra e ir para *Pasárgada*.

Texto II

Como o Estado Islâmico consegue sobreviver a ataques

A recaptura, por forças iraquianas, de grandes partes de Ramadi, que estava sob domínio do grupo autodenominado Estado Islâmico, marca o mais recente revés do grupo extremista após este ter perdido outros locais, como Tikrit, Sinjar e Baiji. Mas, apesar das derrotas – e de mais de um ano de bombardeios aéreos –, o Estado Islâmico mostrou ser incrivelmente resistente. O grupo extremista recapturou parte do território perdido na Síria central e no leste, consolidou seu domínio sobre áreas no entorno da cidade de Raqqa, no norte, e continua dominando a segunda maior cidade do Iraque, Mosul. Como já aconteceu em outros casos, vitórias táticas não se traduziram em uma derrota estratégica do EI. E há motivos para isso.

“O Daesh (acrônimo depreciativo em árabe para o EI) se intensifica e ataca praticamente a cada dois meses. O presidente da Síria, Bashar al-Assad, e seus aliados nos bombardeiam em massa a cada meia hora. Você pode calcular as mortes resultantes”, diz um ex-combatente rebelde, que não quis ser identificado. Se a prioridade de combater Assad é clara entre a oposição armada na Síria, a descentralização das estruturas de comando e controle dos rebeldes pode e vai causar grandes reveses para a estratégia proposta pela coalizão liderada pelos EUA. Mas, infelizmente, esse não é o único problema.

Se comparado ao regime do Talibã, que caiu em uma campanha de dois meses com ataques de forças ocidentais coordenadas e de forças rebeldes islamitas afegãs e seculares, descentralizadas, o EI prova ser mais resiliente.

Até agora, o EI sobreviveu a mais de oito mil ataques aéreos e à morte de mais de 10 mil de seus combatentes desde o início da campanha de bombardeios, de acordo com o Departamento de Defesa americano. Mesmo assim, a organização não tem grandes problemas para recrutar e mobilizar, principalmente depois da intervenção da coalizão ocidental. Sua resposta aos ataques aéreos tem sido dispersar e esconder equipamentos e se misturar a civis, quando não está sob ataque direto.

O Estado Islâmico ainda tem capacidade de surpresa tática e de tirar vantagem de batalhas espaciais fluidas e confusas. O grupo também mudou sua estratégia de terror em relação a cidades ocidentais. Antes dos ataques aéreos, houve um ataque ligado ao EI em uma cidade ocidental. Desde o início dos bombardeios, foram mais de 25. Mas isso não quer dizer que o EI não será derrotado em algum momento.

Retirado e adaptado de: www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/12/151215_analise_forca_estado_islamico_lab

02. De acordo com o texto,

- A) apesar de ter perdido milhares de seus combatentes, o Estado Islâmico continua tendo bastante força em regiões do Iraque e da Síria.
- B) a resiliência do Estado Islâmico tem a ver com sua grande capacidade militar, especialmente a de combate aéreo.
- C) o autor do texto perdeu toda a esperança de que um dia o Estado Islâmico possa ser derrotado.
- D) os Estados Unidos e o presidente sírio fazem parte de uma coalizão para combater o Estado Islâmico.
- E) o Estado Islâmico foi derrotado na cidade iraniana de Ramadi, mas conseguiu recapturar a cidade de Raqqa, que fica no norte da Síria.

03. Estão grafadas **corretamente** as palavras

- A) essência, impecilho, quisestes.
- B) obsecado, amortização, persuasão.
- C) exceção, assessoria, ânsia.
- D) repercussão, pretencioso, sucinto.
- E) limpeza, esplendor, excessivo.

04. Uma das palavras **mal** e **mau** está empregada **corretamente** na frase da opção

- A) *Mal* chegou ao apartamento, começou a telefonar para os parentes.
- B) O chefe está muito estressado. Creio que ele esteja de *mau* com a vida.
- C) Os documentos estavam *mau* dispostos sobre a mesa, então ninguém sabia por onde o processo se iniciava.
- D) Deve-se evitar fazer o *mau* às pessoas.
- E) Seu *mal* humor ultrapassa todos os limites.

05. São acentuadas pela mesma regra:

- A) papéis, heróis, baús.
- B) nós, sofá, pajé.
- C) bíceps, árvore, patético.
- D) pôde, pôr, mês.
- E) saúde, baía, egoísmo.

06. Com base na norma culta da língua portuguesa, o emprego do sinal de crase está **inadequado** na frase da opção
- A) O jogo começara à uma hora da madrugada.
 B) Eduardo declarou-se à Mônica.
 C) Assisti à peça que está em cartaz no teatro municipal.
 D) Eu irei à Brasília semana que vem.
 E) À medida que o tempo passa, fico mais feliz por você estar aqui comigo.
07. Na frase: “**A Minha vizinha, ouvi dizer que teve um acidente**”, encontramos a seguinte figura de linguagem:
- A) Metonímia. B) Anacoluto.
 C) Catacrese. D) Hipérbato.
 E) Silepse.
08. Ainda em relação às figuras de linguagem, relacione as duas colunas.
- | | |
|---|----------------|
| I. Os microfones foram atrás dos jogadores. | () Sinestesia |
| II. Havia paixão no seu olhar, no seu olhar havia paixão. | () Quiasmo |
| III. Deitado na rede, meu pai lia um livro sonolento. | () Metonímia |
| IV. Aquele grito áspero revelou tudo que ele sentia. | () Hipálage |
- A sequência **correta** é
- A) II, I, III, IV. B) III, IV, II, I.
 C) IV, II, I, III. D) I, II, IV, III.
 E) II, III, IV, I.
09. Há um substantivo epiceno na frase da opção
- A) Se o **indivíduo** for cobiçoso e egoísta, assim será a sociedade.
 B) Apesar da gravidade do acidente, a **criança** sofreu apenas alguns arranhões.
 C) Ele é um **jovem** bastante competente e com um futuro brilhante.
 D) Os **lápís** que dei para minha filha estão espalhados no chão da sala.
 E) O **tigre** que assustava os moradores da região foi abatido perto da floresta.
10. Está **correta** a classificação da palavra destacada da frase da opção
- A) Mandou-me ir embora, mas eu não **o** fiz. (pronome demonstrativo)
 B) **Certas** pessoas do meu trabalho não pensam no bem comum. (adjetivo)
 C) Desejo **que** você venha logo. (pronome relativo)
 D) Não há nenhuma acusação contra **ti**. (pronome oblíquo átono).
 E) Da minha casa até o trabalho, eu gasto em torno de **um** litro de gasolina. (artigo indefinido)
11. O elemento mórfico em destaque está **inadequadamente** identificado na palavra da opção
- A) Livro – vogal temática. B) **N**asceram – radical.
 C) Adjacentess – desinência de número. D) Contao – desinência de gênero.
 E) Falas – desinência número-pessoal.
12. A concordância nominal da palavra destacada está **errada** na opção
- A) Havia **menos** pessoas do que o previsto na reunião.
 B) **Péssimo** lugar e ocasião para tratarmos do assunto.
 C) **Bastante** elogios o meu filho recebeu na reunião escolar.
 D) **Anexos** ao processo, encaminhamos dois arquivos de áudio.
 E) Eles estavam **sós**.
13. A regência verbal segue a norma culta em
- A) Eles chegaram cedo na casa do amigo. B) Ela obedeceu o código penal.
 C) O grupo a informou que ela podia entrar no templo. D) O rapaz lhe aludiu àqueles detalhes.
 E) Eles preferiam muito mais brincar a trabalhar.
14. O emprego da vírgula é gramaticalmente facultativo em
- A) Cristiano estudou todo o conteúdo, ou seja, todas as três apostilas.
 B) Aqui está, crianças, o que eu havia prometido.
 C) Queremos ir à praia. Não será, porém, nesta viagem.
 D) Hoje, mais da metade da população está acima de peso.
 E) Tua irmã, aluna do quarto ano, já está dispensada.

15. “Naquele momento, depois de tantos anos no comando da organização, aproximou-se a passos largos e determinados do **apogeu** de sua carreira”.
- Sem prejuízo do sentido do enunciado, a palavra destacada pode ser substituída por
- A) aclave. B) auge.
C) devaneio. D) ocaso.
E) crepúsculo.
16. A palavra destacada está empregada **inadequadamente** em
- A) A família **emigrou** do Canadá no início da década de 90.
B) O projeto para **discriminar** o uso da maconha foi negado.
C) A bandeira é **arriada** todo dia no final da tarde.
D) O poeta **comprimentou** a jovem com um aceno.
E) As decisões podem **diferir** segundo os países.
17. Está empregada em sentido conotativo uma palavra da frase da opção
- A) A Praça da Sé é localizada no coração da cidade de São Paulo.
B) Demoraram dois dias para concluir a coluna.
C) Os domadores conseguiram dominar a fera.
D) O animal foi abatido, e sua carne foi distribuída aos aldeões.
E) Ela fala daquela forma apenas para causar inveja aos colegas.
18. São palavras polissêmicas as destacadas da opção
- A) I. O funcionário levou o **papel** timbrado.
II. A **papelada** está na mesa do diretor.
B) I. O peão colocou a **sela** no cavalo e continuou a viagem.
II. A **cela** da prisão causava pavor a todos.
C) I. O compositor escreveu a **letra** da canção para os seus pais.
II. A **letra** do seu filho tem melhorado bastante nos últimos meses.
D) I. A previsão foi **ratificada** pelas fortes chuvas.
II. A correia foi **retificada** pelos mecânicos.
E) I. Dizem que ela **cura** qualquer tipo de doença.
II. Os médicos afirmam que o **remédio** para a doença será criado em poucos anos.
19. De acordo com a redação de correspondências oficiais, é **verdadeiro** afirmar-se que
- A) o *memorando* é a modalidade de comunicação que ocorre entre unidades administrativas de órgãos diferentes que podem estar hierarquicamente em mesmo nível. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente externa.
B) os pronomes de tratamento são empregados de acordo com o cargo ou a função do destinatário.
C) o *ofício* é uma forma de comunicação oficial expedida exclusivamente pelos Ministros de Estado.
D) a *mensagem* é o instrumento de comunicação bastante utilizado, tanto na esfera municipal, somente por prefeitos e vereadores, como na esfera estadual, somente por deputados e governadores.
E) o *aviso* tem por finalidade o tratamento de assuntos oficiais e é enviado somente para órgãos privados.
20. Em relação ao *ofício*, é **correto** dizer-se que
- A) tem que ser assinado por três funcionários.
B) o fecho é constituído da expressão **pede deferimento**.
C) é utilizado apenas por autoridades jurídicas.
D) o local e a data são dispensados.
E) tem algumas semelhanças estruturais com o memorando.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. A portaria nº 144, de 27 de agosto de 2015, estabelece a Categorização dos Municípios Brasileiros pertencentes às Regiões Turísticas do Mapa do Turismo do Brasil, definida por meio da Portaria MTur nº 313, de 3 de dezembro de 2013. A categorização tem por objetivo subsidiar a tomada de decisões estratégicas da gestão pública e orientar a elaboração e a implementação de políticas específicas para cada categoria de município, de modo a atender suas especificidades, a partir do desempenho da economia do turismo. Para a seleção desses municípios, é preciso estabelecer variáveis de desempenho econômico elencadas na categorização dos municípios a partir da
- A) taxa de natalidade e mortalidade; expectativa de vida e a renda bruta *per capita* da população, que inclui a produção de riquezas somada à remessa de divisas recebida por um país ou território.

- B) estimativa de turistas a partir do Estudo de Demanda Doméstica, número de estabelecimentos formais, cuja atividade principal é hospedagem; e número de empregos formais no setor de hospedagem.
- C) taxa de alfabetização e escolaridade e o número de matrículas efetuadas; coeficiente de Gini e taxa de desemprego.
- D) taxa de mortalidade infantil (corresponde ao número de crianças que morrem, antes de completar 1 ano); taxa de analfabetismo (corresponde ao percentual de pessoas que não sabem ler nem escrever); e Renda Nacional Bruta (RNB) per capita, baseada na paridade de poder de compra dos habitantes.
- E) renda nacional, níveis de emprego, balança de pagamentos, catástrofes climáticas do período, evasão de divisas.
- 22.** A Política Nacional de Turismo – PNT –, estabelecida pela Lei 11.771/2008, tem, dentre os seus princípios, a Regionalização do Turismo, que estabelece diretrizes políticas e operacionais, para orientar a sua implementação, trabalhando a convergência e a interação de todas as ações desempenhadas pelo MTur com Estados da Federação, regiões turísticas e municípios brasileiros. Seu objetivo principal é o de apoiar a estruturação (e a consolidação) dos destinos turísticos nacionais, a gestão e a promoção do turismo. Para isso, definiram-se eixos para atuação do Programa de Regionalização do Turismo. **Não** compete ao referido programa:
- A) ENFRENTAMENTO ao Tráfico Internacional de Pessoas e Programa Turismo Sustentável e Infância (TSI).
- B) CATEGORIZAÇÃO, que divide os municípios constantes no Mapa do Turismo Brasileiro.
- C) FORMAÇÃO, que prevê a capacitação de gestores públicos e a publicação de cartilhas de orientação.
- D) FOMENTO À REGIONALIZAÇÃO, que prevê o apoio financeiro do MTur aos estados, às regiões e aos município.
- E) MONITORAMENTO, etapa que avalia a evolução do Programa e garante eventuais correções de rumo.
- 23.** A Administração é o processo de conjugar recursos humanos e materiais, de forma a atingir fins desejados, através de uma organização. É um processo de tomar decisões sobre objetivos e recursos. São funções do administrador: planejar, organizar, dirigir e controlar. Diante dessas orientações, com base no Planejamento Estratégico – PE redirecionando para a atividade turística, é **correto** afirmar-se que planejamento estratégico
- A) corresponde ao desenvolvimento dos programas e dos projetos em setores locais.
- B) é projetado para o médio prazo, geralmente para o exercício anual, envolvendo cada departamento, abrangendo seus recursos específicos; preocupa-se em atingir os objetivos departamentais.
- C) é projetado para curto prazo, para o imediato, com visão tecnicista. É definido para cada tarefa ou atividade e envolve cada tarefa ou atividade isoladamente; preocupa-se com o alcance de metas específicas.
- D) é o detalhamento, no nível de operação, das ações e das atividades necessárias para atingir os objetivos e metas fixados pelos níveis hierarquicamente superiores.
- E) pode ser conceituado como um processo gerencial (visão holística), de longo prazo, que possibilita ao(s) dirigente(s) estabelecer o rumo da organização, visando aperfeiçoar sua relação com o ambiente (interno e externo).
- 24.** Em observação ao CÓDIGO DE ÉTICA MUNDIAL PARA O TURISMO, **não** é compatível com suas diretrizes:
- A) contribuição do turismo para o entendimento e o respeito mútuo entre homens e sociedade.
- B) o turismo como instrumento de desenvolvimento pessoal e coletivo.
- C) atendimento das necessidades atuais da localidade e contemplação prioritária da dimensão político-econômico-institucional.
- D) o turismo como fator de aproveitamento e enriquecimento do patrimônio cultural da humanidade.
- E) direito dos trabalhadores e dos empresários do setor turístico.
- 25.** Philip Kotler apresenta, na sua obra “Administração de Marketing – AM”, informações, cuja função é estabelecer e manter a ligação entre a organização e seus clientes, consumidores, usuários ou público-alvo. Tanto que o autor define AM como “processo de planejamento e execução da concepção, preço, promoção e distribuição de bens, serviços e ideias, para criar trocas com grupos-alvo que satisfaçam os consumidores e os objetivos organizacionais”. Partindo-se dessas premissas, **não** condiz com o planejamento do marketing em uma organização quanto à busca da qualidade:
- A) a qualidade exige compromisso total dos funcionários.
- B) a qualidade deve ser percebida pelos consumidores.
- C) a qualidade deve ser refletida em todas as atividades da empresa, não apenas em seus produtos.
- D) a qualidade é complexa, onerosa e eterna.
- E) a qualidade é necessária, mas não pode ser suficiente.
- 26.** O planejamento é uma ferramenta administrativa, que possibilita perceber a realidade, avaliar os caminhos e construir um referencial futuro. Alguns autores do Turismo resolveram criar categorias e classificações dentro do planejamento. Um deles é Barretto (1991), que lista orientações de categorizações. Destoa profundamente da interpretação de planejamento:
- A) ASPECTO ECONÔMICO: refere-se à seguinte classificação: macroeconômico e microeconômico.
- B) ASPECTO TEMPORAL: obedece à classificação curto, médio e longo prazo.

- C) ASPECTO GEOGRÁFICO: corresponde à seguinte classificação: mundial; continental; nacional; estadual; regional; multi-regional; microrregional; municipal (ou local), e ainda duas subclassificações: rural e urbano.
- D) ASPECTOS BIOLÓGICOS: como movimento migratório de espécies endêmicas; a biopirataria com exploração, manipulação, exportação ou comercialização internacional de espécies.
- E) ASPECTO ADMINISTRATIVO: induz à classificação público e privado e a subclassificação central e descentralizado.

27. _____ turística é entendida como uma forma de organizar a atividade turística para fins de planejamento, gestão e mercado. Pode ser estabelecido a partir dos elementos de identidade da oferta e também das características e variáveis da demanda. A partir da oferta, definem-se os processos de identidade. Os produtos e os roteiros turísticos, de modo geral, são definidos com base na oferta (em relação à demanda). Preenche **corretamente** a lacuna o termo

A) Precificação. B) Customização.
C) Segmentação. D) Fidelização.
E) Categorização.

28. O Turismo Cultural compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura. O Ministério do Turismo, através da Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, entende que o segmento do turismo cultural apresenta elementos. Com base nisso, analise as afirmativas em **C** (corretas) ou **E** (erradas)

- I. O Ministério do Turismo compreende as atividades turísticas relacionadas à vivência do conjunto de elementos significativos do patrimônio histórico e cultural e dos eventos culturais, valorizando e promovendo os bens materiais e imateriais da cultura.
- II. O termo enoturismo passou a ser utilizado na Itália, quando as visitas a locais onde se produziam vinhos passaram a ser consideradas atrativos-âncora de roteiros, e não simplesmente uma atividade complementar.
- III. A diversidade de práticas de Turismo Cultural, que muitas vezes estão relacionadas a outros segmentos, e passam pela transversalidade deste segmento, se dá, também, por considerar elementos e expressões da cultura local, como a gastronomia, a música e as manifestações populares.
- IV. A hospedagem domiciliar pode ser uma excelente forma de vivência cultural, num modelo de hospitalidade, em que o turista se hospeda na casa de um morador e tem a possibilidade de experimentar o modo de vida e observar o cotidiano da comunidade.

Estão **corretas**:

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

29. Levando-se em consideração os fundamentos do turismo, relacione a segunda coluna de acordo com a primeira.

- | | |
|-----------------------|--|
| (1) Produto Turístico | () é entendido como atividade econômica que cria valor e fornece benefícios para clientes, em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada pelo destinatário do serviço. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001) |
| (2) Espaço Geográfico | () é o lugar onde pessoas trocam produtos e serviços com outras, considerando-se sempre a disponibilidade da oferta e a procura pelo bem ou serviço oferecido. O processo de troca e a existência do mercado estão associados a cinco condições essenciais (KOTLER; KELLER, 2006): |
| (3) Serviço Turístico | () é o conjunto de atrativos turísticos, serviços e equipamentos e toda infraestrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico, utilizados em atividades designadas turísticas. (PROGRAMA DE REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO, 2007) |
| (4) Oferta Turística | () o conjunto de atrativos, equipamentos e serviços turísticos acrescidos de facilidades, localizados em um ou mais municípios, ofertado de forma organizada por um determinado preço. (PROGRAMA DE REGIONALIZAÇÃO DO TURISMO, MTUR 2007) |
| (5) Mercado turístico | () base física na qual tem lugar a conjunção ou o encontro entre a oferta e a demanda, e em que se situa a população residente (que, se não é em si mesma um elemento turístico, é considerada um importante fator de coesão ou desagregação no planejamento turístico). (SEGMENTAÇÃO DO TURISMO E MERCADO, MTUR, 2010) |

A sequência **correta** é

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

30. O produto turístico é “a amálgama de elementos tangíveis e intangíveis, centralizados numa atividade específica e numa determinada destinação, nas facilidades e nas formas de acesso, das quais o turista compra a combinação de atividades e arranjos”. Diante dessa afirmação, **não** caracteriza o produto turístico:

- A) difícil de controlar, variável, simultâneo, sistêmico. B) intangível, estático, perecível, sazonal.
C) sistêmico, variável, intangível, sazonal. D) simultâneo, sistêmico, intangível, sazonal.
E) intangível, inexaurível, sazonal, imperecível.

31. O CADASTUR é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo MTur em parceria com os órgãos oficiais de turismo das unidades da federação. Tem por finalidade possibilitar o cadastro de empresas prestadoras de serviços turísticos e profissionais de turismo, conforme legislação específica. O sistema determina que o cadastrar seja obrigatório, com exceção do(s)

- A) Organizadores de eventos. B) Guia de Turismo.
C) Acampamento Turístico. D) Meios de Hospedagem.
E) Bacharel em Turismo.

32. Para um bom planejamento e organização de viagens, é preciso que o gestor, o técnico e o operador tenham conhecimento dos termos técnicos. Utilizando desse conhecimento, correlacione os itens das colunas abaixo.

- | | | |
|-----------------|-----|--|
| (1) Famtour | () | A prática de efetuar reservas que excedem a disponibilidade de assentos na expectativa de que o número de desistências (no-shows) permita que as reservas utilizadas fiquem pouco abaixo da capacidade máxima de uma aeronave. |
| (2) Press Trips | () | documento entregue ao passageiro com todas as especificações dos serviços turísticos adquiridos. Ele pressupõe a confirmação dos serviços discriminados |
| (3) Overbooking | () | Trata-se de um arranjo inteiramente de negócios, em que se investem tempo e dinheiro, para trazer jornalistas ou fotógrafos (imprensa) para visitar o roteiro. |
| (4) Voucher | () | Situação do passageiro que aguarda resposta sobre algum serviço solicitado (confirmação de passagem aérea, viagem, hotel, trem, etc.). |
| (5) Stand by | () | com operadores de turismo: é uma visita técnica que tem como objetivo familiarizar e encantar o distribuidor do produto turístico. |

A sequência **correta** é

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

33. A cozinha é lugar de produção de lixo. São restos e cascas de legumes e hortaliças, aparas de carne, frango ou peixe que, além de altamente perecíveis, atraem insetos e outros tipos de animais. É um meio ideal para a multiplicação de micróbios que causam doenças. De acordo com as normas de higiene contidas no manual da ANVISA, as lixeiras das cozinhas devem possuir as seguintes características:

- A) forma quadrada, de matéria plástica e com pedal. B) fácil limpeza, forma redonda e de matéria plástica.
C) fácil limpeza, com tampa e com pedal. D) capacidade de 50 kg, forma redonda e com pedal.
E) capacidade de 50 kg, forma quadrada e com tampa.

34. Quanto aos procedimentos internos do meio de hospedagem, o responsável pelo almoxarifado, ao ser informado sobre uma entrega de material, deverá

- A) informar o responsável pela área de uso da produção, para que venha receber o material, repassando a ele a responsabilidade pela checagem.
B) conferir as quantidades e as descrições dos materiais e, se de acordo, assinar o canhoto do documento fiscal, fazendo ou não anotações; quanto à conferência, receber o material, assinar o canhoto da nota fiscal, conferir a quantidade de itens recebidos e informar à chefia imediata sobre a chegada.
C) conferir as descrições e as quantidades de materiais conforme requisição de material que motivou a compra, efetuando o recebimento com a assinatura do canhoto do documento fiscal e informando o setor responsável sobre as inconsistências observadas.
D) solicitar a especificação de compra ao responsável pela compra, verificar a nota fiscal, encaminhar a nota fiscal à contabilidade, para que assine o recebimento, e estocar o material, dispensando o fornecedor.
E) receber o material, assinar o canhoto da nota fiscal, conferir a quantidade de itens recebidos e informar a chefia imediata da chegada do material.

35. Quando o almoxarife tem a intenção de esclarecer ao fornecedor os motivos da devolução, quanto aos aspectos qualitativo e quantitativo do material entregue, ele deverá utilizar, dentre os documentos técnicos disponíveis,

- A) a devolução de material. B) o formulário de registro de ocorrências de processo.
C) o relatório técnico de inspeção. D) a ficha de controle de estoque.
E) a comunicação de irregularidade.

36. No armazenamento correto dos materiais no almoxarifado, deve-se observar:
- I. O peso do material armazenado não poderá exceder à capacidade de carga calculada para o piso.
 - II. O material armazenado deverá ser disposto de forma a evitar a obstrução de portas, equipamentos contra incêndio e saídas de emergências.
 - III. Material empilhado deverá ficar encostado e apoiado nas estruturas laterais do prédio ou da dependência edificada.
 - IV. A disposição da carga não deverá interferir no trânsito, admitindo-se algum prejuízo à iluminação e ao acesso para as saídas de emergência.
- Está **correto** o que consta
- A) apenas em I e II.
 - B) apenas em II e III.
 - C) apenas em II, III e IV.
 - D) apenas em I, II e III.
 - E) em I, II, III e IV.
37. As quatro fases constantes do processo de recebimento de materiais no almoxarifado são
- A) recebimento da remessa, checagem quantitativa, pesagem e disposição no estoque.
 - B) registro da solicitação, pronto atendimento, estoque e entrada de materiais.
 - C) conferência quantitativa, recebimento pela expedição, movimentação e disposição.
 - D) entrada de materiais, conferência quantitativa, conferência qualitativa e regularização.
 - E) acolhimento, verificação do estoque, conferência qualitativa e conferência quantitativa.
38. O framework com designação universal abstrata, para localizar um recurso na internet ou intranet, é
- A) HTTP.
 - B) HTTPS.
 - C) URL.
 - D) TCP/P.
 - E) XP.
39. A hospitalidade comercial é um dos campos de estudos da prestação de serviços em meios de hospedagem. O cerne da discussão teórica sobre a definição de hospitalidade comercial está no entendimento da hospitalidade como
- A) prática presente exclusivamente na prestação de serviços hoteleiros e de alimentação.
 - B) um fenômeno que requer estudos disciplinares.
 - C) a relação de acolhimento estabelecida entre diferentes sujeitos.
 - D) ação social com valores universalmente compartilhados.
 - E) prática social voluntária, de acolher ou receber outro sujeito.
40. Sobre a necessidade de identificação dos hóspedes nos meios de hospedagem, é **certo** afirmar-se que
- A) os dados contidos na FNRH são importantes, não somente para a identificação dos hóspedes, mas para o fornecimento de dados estatísticos para os órgãos governamentais.
 - B) é obrigatório o preenchimento da FNRH em todos os meios de hospedagem, inclusive motéis.
 - C) o preenchimento da FNRH torna-se desnecessário, se o pax antecipar o pagamento da conta.
 - D) somente meios de hospedagem de grande porte devem solicitar o preenchimento da FNRH.
 - E) é somente uma formalidade da Polícia Federal.
41. O regulamento Geral dos Meios de Hospedagem considera apartamento uma UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo, então é **certo** dizer-se que
- A) só existem apartamentos em hotéis urbanos de alto padrão.
 - B) se houver duas pessoas, a UH deverá receber outra classificação.
 - C) chalés e cabanas não são UHs.
 - D) quando não há banheiro privativo, trata-se de um apartamento sem banheiro privativo.
 - E) unidades habitacionais que atendam os requisitos acima podem ser consideradas apartamentos, não importando se são chalés, cabanas etc.
42. “Exposição é feita por uma ou mais pessoas com a presença de um coordenador. O assunto exposto é do conhecimento da plateia que participa em forma de grupos. Geralmente, divide-se em três fases: exposição, discussão e conclusão. As decisões podem ser adotadas pela área” (CESCA, C., 1997, p.20). Esse tipo de evento é o(a)
- A) congresso.
 - B) feira.
 - C) conferência.
 - D) seminário.
 - E) colóquio.

43. “A hotelaria consiste em dois serviços distintos – oferecer acomodação para pessoas que estão longe de casa pernoitar e fornecer alimento para quem está distante de casa ou não prepara as próprias refeições no momento” (Chon e Sparrowe, 2003, p.51). De acordo com a teoria de Maslow, esses serviços corresponderiam a uma das seguintes necessidades:
- A) desenvolvimento pessoal. B) necessidade fisiológica.
 C) necessidade social. D) segurança.
 E) autorrealização.
44. A identificação de características similares, em um universo heterogêneo de hóspedes, a partir da identificação de suas necessidades, resulta no desenvolvimento de produtos hoteleiros específicos. Esse fenômeno é denominado
- A) oferta hoteleira local. B) estudo de demanda potencial e real.
 C) segmentação de mercado. D) gestão de mercado.
 E) estudo de viabilidade.
45. Cerimonial e Protocolo oficiais são descritas no Decreto nº 70.274 e tratam de questões de precedência e outras questões que devem ser levadas em consideração na organização de eventos oficiais. A Bandeira Nacional **não** pode ser apresentada
- A) hasteada em mastro ou adriças, nos edifícios públicos ou particulares, templos, campos de esporte, escritórios, salas de aula, auditórios, embarcações, ruas e praças, em qualquer lugar em que lhe seja assegurado o devido respeito.
 B) distendida e sem mastro, conduzida por aeronaves ou balões, aplicada sobre parede ou presa a um cabo horizontal ligando edifícios, árvores, postes ou mastros.
 C) reproduzida sobre paredes, tetos, vidraças, veículos e aeronaves.
 D) composto com outras bandeiras, panóplias, escudos ou peças semelhantes.
 E) em escolas públicas e privadas, entre o horário de 08h e 17h, com o hasteamento obrigatório pela direção e pelos professores.
46. Um estudante usa o aplicativo Word, versão 2010 (português), para copiar uma palavra do texto que está sendo editado para também usá-la em outro local do mesmo texto. Para isso, imediatamente após selecionar a palavra que deseja copiar, devem ser acionadas as teclas
- A) Ctrl + V. B) Shift + C.
 C) Shift + V. D) Ctrl + C.
 E) Ctrl + N.
47. Estratégia utilizada por empresas e organizações. Oferece viagens nacionais ou internacionais, para que jornalistas conheçam locais e fatos relativos às suas atividades. Trata-se de
- A) Regrets only. B) Briefing.
 C) Mailling List. D) Rack Rate.
 E) Press-Tour.
48. A atuação administrativa não pode contradizer, além da lei, a moral, a inteireza, os deveres de boa administração, sob pena de ofensa ao princípio da
- A) moralidade. B) legalidade.
 C) publicidade. D) impessoalidade.
 E) eficiência.
49. O planejamento e a organização de eventos envolvem diversos termos técnicos. Analise as terminologias correspondentes.
- (1) Press-Release () Termo em francês que significa colocar, pôr, organizar no lugar. Ação de dispor as coisas numa certa ordem.
- (2) Press-Kit () Na linguagem do jornalismo, material que deve ser entregue aos jornalistas, numa entrevista coletiva, ou nas redações, com informações prévias sobre diversos temas referentes ao assunto em questão. No campo da comunicação, conjunto de informações, textos, ilustrações, fotografias e até amostras de produtos entregues à imprensa nos trabalhos de relações públicas e assessoria de imprensa.
- (3) Mise-en place () Texto distribuído à imprensa, em linguagem jornalística. Deve conter informações de interesse da assessoria de imprensa, da empresa ou da organização, para facilitar o trabalho do repórter.
- (4) Mailling List () Reunião preparatória, é a coleta de todas as informações relativas ao projeto, resumo de informações das quais surgirão propostas de ação, visando fornecer, aos profissionais

envolvidos, uma visão ampla de todos os aspectos do evento. É realizado com o contratante, dirigente.

- (5) Briefing () É uma lista de endereços eletrônicos, de pessoas que estão interessadas no assunto. Usando o seu programa de correio eletrônico, poderá realizar ações de marketing direto, ou dirigir-se a todas elas ao mesmo tempo.

A sequência **correta** é

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

50. A habilidade de o líder influenciar as pessoas está relacionada a diferentes fontes de poder. O que caracteriza líder com poder de competência é o fato de sua
- A) posição administrativa ser formal na organização, para validar ordens impostas aos subordinados.
 - B) autoridade ser exercida por meio da outorga de recompensas a outras pessoas.
 - C) habilidade superior ou atuação gerar acolhida de recomendações em função de seu conhecimento especial.
 - D) autonomia visar à punição ou à recomendação de sanções.
 - E) personalidade despertar a identificação, a reverência e a admiração dos subordinados.
51. Sobre os princípios da administração pública, é falso o comentário da opção
- A) Moralidade – Na atividade particular, tudo o que não está proibido é permitido; na Administração Pública, tudo o que não está permitido é proibido. O administrador está rigidamente preso à lei e sua atuação deve ser confrontada com a lei.
 - B) Moralidade – O dever do administrador não é apenas cumprir a lei formalmente, mas cumprir substancialmente, procurando sempre o melhor resultado para a administração.
 - C) Eficiência – É a obtenção do melhor resultado com o uso racional dos meios. Atualmente, na Adm. Pública, a tendência é a prevalência do controle de resultados sobre o controle de meios.
 - D) Eficiência – Toda atuação do administrador se destina a atender o interesse público e garantir a observância das finalidades institucionais das entidades da Administração Indireta.
 - E) Impessoalidade – O administrador deve orientar-se por critérios objetivos, não fazer distinções com base em critérios pessoais. Toda atividade da Administração Pública deve ser praticada, tendo em vista a finalidade pública.
52. São algumas características essenciais, para que a atividade turística possa contribuir com o desenvolvimento local:
- A) planejamento, viabilidade econômica e mimetismo cultural.
 - B) viabilidade econômica, envolvimento da classe empresarial e plano de negócios.
 - C) sustentabilidade, consonância com políticas públicas e mimetismo cultural.
 - D) participação da comunidade no processo, planejamento e sustentabilidade.
 - E) ampliação dos direitos sociais e políticos e plano de negócios.
53. No estabelecimento do cálculo da capacidade de carga em áreas turísticas, devem ser considerados aspectos como
- A) renda dos visitantes, cultura local e investimentos turísticos.
 - B) tamanho da área, tipo de turista e fragilidade do ecossistema local.
 - C) número de visitantes, motivo da viagem e quantidade de meios de hospedagem.
 - D) duração da viagem, lucratividade do destino e condições sanitárias.
 - E) resultados da atividade econômica no espaço.
54. O ciclo de vida de um produto turístico é um modelo criado por Butler, em 1980, que pode auxiliar, de maneira muito significativa, o processo de planejamento turístico. As fases do ciclo de vida de um produto turístico do modelo de Butler, na sequência **correta**, estão reveladas na alternativa
- A) investimento – exploração – desenvolvimento, consolidação – estagnação – rejuvenescimento – declínio.
 - B) exploração – promoção – comercialização – investimento – estagnação – controle.
 - C) descoberta – incentivo – investimento – consolidação – estagnação – rejuvenescimento.
 - D) investimento – incentivo – promoção – comercialização – estagnação – controle.
 - E) descoberta – exploração – controle – desenvolvimento – consolidação – rejuvenescimento – declínio.
55. Uma atividade direciona seus esforços na busca da satisfação das necessidades e desejos humanos, realização das trocas e organização das tarefas, como Pesquisa, comunicação, distribuição, preços, planejamento e demais atividades. Cada cliente possui uma necessidade específica e é preciso reconhecer os diferentes tipos de clientes, para que se possa oferecer o produto certo. A área da Administração, que tem por finalidade resolver essa situação, é

- A) o planejamento.
- B) o marketing.
- C) a finança.
- D) a operação.
- E) o recurso humano.

56. Agrupamento das decisões no topo da organização (nível institucional), com rara ou nenhuma delegação para o nível intermediário. Este é o procedimento adotado pela

- A) centralização.
- B) diferenciação.
- C) descentralização.
- D) formalização.
- E) integração.

57. É o conjunto de recursos ou atrativos turísticos, distribuídos em um espaço geográfico determinado, que podem estar organizados em forma de consórcios ou outras formas associativas. Esse conjunto de recursos ou atrativos turísticos conduz a formatação de produtos turísticos e roteiros turísticos em uma região. Trata-se do(a)

- A) oferta turística.
- B) rota turística.
- C) circuito turístico.
- D) região turística.
- E) polo turístico.

58. A análise de oferta da hospitalidade requer o entendimento de diferentes domínios. Relacione os domínios da hospitalidade, apresentados na coluna da esquerda, às suas características correspondentes, listadas na coluna da direita.

- 1. Social () liberdade de ação e obrigação de pagamento
- 2. Privado () crenças partilhadas e publicamente articuladas
- 3. Comercial () relação de amizade entre hóspedes e anfitrião

A sequência **correta** é

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

59. Uma das ferramentas de gestão, utilizadas em meios de hospedagem, são os indicadores de desempenho. O indicador que verifica o valor total recebido, em moeda corrente, referente ao número de apartamentos ocupados, é denominado de

- A) REVPAR (Revenue per available room) e FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes).
- B) diária média e taxa de ocupação.
- C) receita de hospedagem.
- D) nota fiscal e tributos.
- E) INSS e ISS.

60. O setor hoteleiro integra um conjunto de bens e serviços com características próprias de organização. Sua finalidade principal é fornecer serviços de hospedagem, de alimentação, de segurança e outros, agregados às atividades do bem receber. Nesse contexto, conclui-se que praticar hospitalidade de excelência exige o(a)

- A) atendimento profissional adequado, visando ao bom acolhimento do hóspede.
- B) desconsideração da oferta de hospedagem como uma ação do bem-estar e da troca de serviços.
- C) manutenção da atitude ético-profissional restrita ao contexto do empreendimento.
- D) prestação de serviços aos hóspedes, atendendo ao código de ética profissional.
- E) valorização do empreendimento, restringindo-o às relações de troca de serviços.