

EIXO TECNOLÓGICO: TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER

-- CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS --

Questão 1

Desde as primeiras décadas do século XX, vários setores envolvidos diretamente com a atividade turística procuravam entender e, de alguma forma, controlar determinadas variáveis desse mercado. Contudo, para intervir de forma equilibrada no mercado, especialistas da área precisavam de uma definição de turista, com o intuito de diferenciá-los de outros viajantes e ter uma estrutura comum que referenciasse a construção de estatísticas que pudessem ser comparáveis.

Considerando essas informações, assinale a opção que apresenta de maneira mais precisa a definição de turista, de acordo com a Organização Mundial do Turismo.

- A Visitantes temporários que permaneçam 24 horas ou menos no país visitado (incluindo viajantes de cruzeiros marítimos).
- B Visitantes temporários que permanecem pelo menos 24 horas no país visitado e cuja finalidade da viagem deve obrigatoriamente ser classificada como lazer.
- C Visitantes temporários que permanecem pelo menos 24 horas no país visitado e cuja finalidade da viagem pode ser classificada como lazer, negócios, família, missões e conferências.
- D Visitantes temporários que permaneçam menos de 24 horas no país visitado e cuja finalidade da viagem pode ser classificada como lazer, negócios, família, missões e conferências.
- E Visitantes temporários que permaneçam menos de 24 horas no país visitado (incluindo viajantes de cruzeiros marítimos) e cuja finalidade da viagem deve obrigatoriamente ser classificada como lazer ou negócios.

Questão 2

Lazer e turismo são atividades recentes e bastante complexas, intrinsecamente entrelaçadas. Se caracterizam por exigir trabalho de alguns para fornecer lazer e entretenimento para outros, nos diversos setores de serviço, como artes e cultura, esportes, transportes, alimentos e bebidas, hospedagem, casas noturnas e entretenimento em geral, exigindo também muita pesquisa e ensino.

Considerando o texto anterior como referência inicial, assinale a opção correta a respeito do lazer.

- A Na sociedade atual, tempo livre e lazer possuem a mesma função, sendo considerados sinônimos.
- B O lazer firmou-se como uma necessidade de autorrealização, que é consumada antes mesmo das necessidades básicas.
- C O lazer turístico pressupõe que o indivíduo tenha tempo, vontade de viajar e que existam meios adequados de hospedagem e transporte durante a viagem.
- D A função social do lazer limita-se à necessidade básica do descanso.
- E Tempo de recreação e tempo turístico podem ser considerados sinônimos.

Questão 3

A literatura que trata de turismo entende que não há possibilidade alguma de existir qualquer manifestação do fenômeno turístico sem entender a tríplice que o compõe: o homem, o espaço e o tempo. Acerca da conceituação desses elementos, assinale a opção correta.

- A O tempo, elemento que influencia na decisão de realização da viagem, é considerado na organização de pacotes turísticos, de modo que a duração da viagem é contada desde o momento em que o turista acorda, no dia de partida, até o momento que chega em casa, no dia em que retorna ao seu local de origem.
- B O homem é o sujeito da viagem, é aquele que é motivado a deslocar-se, toma a decisão e a realiza, através do fluxo ou da corrente turística, podendo, dentro deste fluxo, a região geradora de visitantes ser chamada de núcleo receptor.
- C O homem é o sujeito da viagem, é aquele que é motivado a deslocar-se, toma a decisão e a realiza, através do fluxo ou corrente turística, podendo, dentro deste fluxo, a região de destinação turística ser chamada de núcleo emissor.
- D O tempo de viagem baseia-se na distância entre um núcleo receptor e um núcleo emissor e é um dos fatores preponderantes para o consumidor, quando decide seu destino turístico.
- E Os elementos socioculturais e geográficos, assim como os atrativos do núcleo emissor, se mostram um dos fatores preponderantes para o consumidor, quando decide seu destino turístico.

Questão 4

As empresas prestadoras de serviços, assim como os setores hoteleiro, turístico e do lazer, buscam diferenciais para se manter no mercado. Com relação a esse assunto, assinale a opção correta.

- A As informações coletadas de fornecedores, clientes e concorrentes são indispensáveis à existência e ao funcionamento eficiente da empresa, na medida em que auxiliam decisivamente nas tomadas de decisões.
- B Os dados gerados pela empresa são insignificantes frente às informações originadas do ambiente ou dos clientes.
- C A tecnologia é dispensável no turismo, pois todas as atividades são realizadas presencialmente.
- D A ausência de relatórios dos guias é um fator impactante em casos de acidentes ou episódios importantes nos trajetos dos turistas.
- E Diferentemente das empresas de produtos, nas empresas de turismo, inexistente serviço de pós-venda, por ser desnecessário à tomada de decisões.

Questão 5

Um dos elementos do *marketing*, os serviços têm sua importância para o cliente, e o segmento do turismo é atento a esse elemento. A respeito desse assunto, assinale a opção correta.

- A Os serviços são variáveis e imperecíveis, características que representam desafios e requerem certas estratégias.
- B Na prestação de serviços de turismo, hospitalidade ou lazer, os serviços oferecidos são os estritamente listados no contrato que a empresa tiver firmado, o que impossibilita o atendimento das expectativas dos clientes que extrapolem essa listagem.
- C Na hotelaria, chamam-se serviços primários os recursos como mercadoria para vendas, café da manhã em caráter de cortesia e programa de fidelidade.
- D A prestação de serviço ao cliente independe da observação da satisfação do cliente pelos funcionários.
- E Serviço é qualquer ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada.

Questão 6

Um grupo de jovens pediu a um agente de viagens indicação de um tipo de turismo que incluíssem as seguintes atividades: *rafting*, rapel, mergulho, *trekking*, arborismo e exploração de Cavernas.

O tipo de turismo procurado pelo grupo denomina-se

- A turismo de massa.
- B ecoturismo.
- C turismo rural.
- D turismo de aventura.
- E agroturismo.

Questão 7

A respeito do *marketing* e do turismo, assinale a opção correta.

- A O turismo é uma atividade em que a demanda é homogênea.
- B O *marketing* turístico deve diversificar as ofertas para que o público conheça novos lugares.
- C Para a definição do público-alvo, deve-se recorrer a bases de segmentação demográfica, geográfica e psicográfica.
- D No Brasil, a segmentação mercadológica busca mercado potencial para diversos produtos e serviços turísticos em dois meses específicos: janeiro e julho.
- E Posicionamento de marca é a forma como o serviço turístico deseja ser percebido pelo seu público.

Questão 8

Na prestação de serviços de alimentação em eventos de massa, é responsabilidade do organizador

- A permitir a participação dos prestadores de serviços no evento, ainda que eles não estejam regularizados na vigilância sanitária.
- B garantir à autoridade sanitária local acesso livre e facilitado a todos os locais de realização das atividades de manipulação e comercialização de alimentos, antes e durante o evento.
- C providenciar que os alimentos sejam preparados exclusivamente no local do evento.
- D desinsetizar, por meio próprio, o local do evento, para evitar pragas e vetores.
- E estabelecer horário para as inspeções das autoridades sanitárias.

Questão 9

É requisito de boas práticas para instalações e serviços relacionados à manipulação de alimentos em eventos de massa

- A expor matérias-primas perecíveis a temperatura ambiente enquanto o alimento estiver sendo preparado, ainda que o tempo de preparo seja indeterminado.
- B efetuar o descongelamento dos alimentos em água corrente.
- C dispor de fonte de água corrente oriunda da rede pública ou comprovadamente potável.
- D garantir, no preparo de alimentos por meio de cocção, que todas as partes do alimento atinjam a temperatura mínima de 40 °C.
- E aquecer os óleos e as gorduras em temperaturas superiores a 200 °C.

Questão 10

Conforme norma da ANVISA, os manipuladores de alimentos, no exercício da sua função,

- A devem ser capacitados em doenças transmitidas por alimentos.
- B devem manter unhas curtas e com base.
- C podem fazer uso de aliança.
- D podem dispensar a lavagem das mãos se adotarem o uso de luvas.
- E podem usar sandálias abertas, desde que o solado delas seja antiderrapante.

Questão 11

O cozinheiro de determinado restaurante utilizou vegetais e casca de camarão na água de cocção de um risoto de bacalhau. Contudo, a utilização da casca de camarão, que não é esperada nesse alimento, não está relatada no cardápio do restaurante.

Nessa situação hipotética, a citada preparação pode oferecer ao cliente que a consumir perigo do tipo

- A físico.
- B proteico.
- C biológico.
- D químico.
- E cruzado.

Questão 12

O arroz com feijão é considerado um prato tipicamente brasileiro e nutritivo. É uma combinação consequente da mistura do arroz, de origem oriental, trazido pelos portugueses, com o feijão, que já era consumido pelos ameríndios, tendo-se popularizado a partir do final do século XIX. Com relação a esses dois alimentos, assinale a opção correta.

- A A metionina é um aminoácido deficiente no arroz e, na combinação arroz com feijão, isso é compensado pelo feijão, rico em metionina.
- B A proteína do feijão possui valor biológico mais alto do que a proteína animal.
- C A metionina e a lisina são aminoácidos essenciais fornecidos pela combinação arroz com feijão.
- D O feijão, tal como a soja, a ervilha, o grão-de-bico e o trigo, é um cereal, altamente consumido no mundo.
- E O arroz agulhinha, de maior consumo nacional, requer o mesmo tempo de cocção do arroz integral.

Text 29A4-I

Plans for international trips in 2020 were brought to an abrupt halt by the Covid-19 pandemic. Around the world, once-crowded sights lay dormant.

The statistics speak for themselves. On 13 October, the International Air Transport Association (IATA) said that international traffic “has all but disappeared”, with airlines carrying only about 10% of normal levels.

By IATA’s estimate, Covid-caused disruptions put more than 41 million jobs at risk across the travel and tourism sector.

In the absence of travellers, tourism boards, hotels and destinations have turned to virtual reality (VR) — a technology still in its relative infancy — to keep would-be visitors interested and prepare for the long road to recovery.

What began for many as a temporary stop-gap measure may now be a long-term tool. IATA predicts that travel will not resume to pre-pandemic levels until 2024.

Faced with a new reality of diminished tourism, many believe that Covid-19 might be the watershed moment for VR that changes perceptions from a clever and occasional marketing trick to a permanent fixture of tourism marketing.

Internet: <www.bbc.com> (adapted).

Questão 13

In text 29A4-I, the expression “What began for many as a temporary stop-gap measure” (at the beginning of the fifth paragraph) refers to

- A “long-term tool” (fifth paragraph).
- B “Covid-caused disruptions” (third paragraph).
- C “absence of travellers” (fourth paragraph).
- D “long road to recovery” (fourth paragraph).
- E “virtual reality” (fourth paragraph).

Questão 14

According to text 29A4-I, the tourism sector

- A has been lightly affected by the pandemic.
- B may face a change in the way services are promoted.
- C ceased functioning completely.
- D did not use technology to attract potential tourists before the pandemic.
- E is not expected to recover from the disruptions.

Text 29A5-I

La Patagonia es una región muy especial que engloba el sur de Chile y de Argentina y en donde vas a disfrutar mucho si te gusta la naturaleza, la aventura y el senderismo. Eso sí, prepárate, porque a veces viajar por la Patagonia puede ser un quebradero de cabeza. Aunque también puede brindarte sorpresas inolvidables. Ahí va mi resumen de consejos y curiosidades que has de saber para ahorrar, disfrutar y sacar el máximo partido a tu viaje por la Patagonia.

Los trayectos en autobús son larguísima -y no especialmente baratos- y los tiempos de espera en estaciones pueden serlo también. Una muy buena opción para ahorrar dinero es hacer autostop. Es muy común entre gente joven y mochileros, y, a veces, puede haber disputas por los mejores puestos en gasolineras y rotondas. ¡Sí, sí, como lo oyes! Preguntar cara a cara en las estaciones de servicio suele funcionar muy bien y también hablar con camioneros que sigan una ruta fija y que te lleven varios días. Irás más despacio pero, ¡ir en camión es lo más!

Ahorra como puedas: la Patagonia es cara y eso es así. Pero como todos los alojamientos tienen cocina, puedes cocinar allí y ahorrar un poco de dinero. Te recuerdo que los supermercados argentinos son más baratos que los chilenos, tenlo en mente.

Consejos para viajar de mochilero por la Patagonia.
Internet: <spanish.hostelworld.com> (con adaptaciones).

Questão 15

Según el texto 29A5-I, uno de los consejos para viajar con mochila por la Patagonia es

- A aprender a cocinar antes de emprender el viaje.
- B comprar víveres en la parte argentina para poder alimentarte.
- C viajar en autobús, ya que es la forma más rápida y barata.
- D huir de las gasolineras pues suele haber peleas juveniles.
- E evitar ir con camioneros, ya que aumenta las horas de viaje.

Questão 16

Sobre los viajes en autobús por la Patagonia, el texto 29A5-I advierte que

- A las estaciones son bastante amplias.
- B los viajes en autobús tienen un precio asequible.
- C los autobuses tienen una estructura muy alargada.
- D el tiempo que puedes pasarte esperando un autobús es grande.
- E la duración del trayecto es inferior al tiempo de espera haciendo autostop.