



PROCESSO SELETIVO para contratação de
empregados do Serviço Social do Comércio - SESC BAHIA

Assistente de Reservas

PROVA
S16 - P
TARDE

ATENÇÃO:
Verifique se o código da
prova deste caderno de
questões confere com o
seu cartão de respostas



TRANSCREVA EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS A FRASE
DO ESCRITOR JORGE AMADO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

"Meus livros falam sobre o povo e para o povo."

ATENÇÃO

● DURAÇÃO DA PROVA: 03h30min

● ESTE CADERNO CONTÉM 50 (CINQUENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO:

Disciplinas	Quantidade de questões	Valor de cada questão
Língua Portuguesa	15	2
Atualidades	05	1
Informática Básica	10	1,5
Conhecimentos Específicos	20	2,5

● VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.

● RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões, não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.
- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

www.funcab.org

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 1:

Do navio sueco com sereia de amor

[...]

No dia seguinte, depois do almoço, os marinheiros tiveram novamente folga, espalharam-se pelas ruas. Como gostavam da cachaça ilheense!, comprovavam com orgulho os grapiúnas. Vendiam cigarros estrangeiros, peças de fazenda, frascos de perfume, bugigangas douradas. Gastavam o dinheiro em cachaça, enfiavam-se nas casas de mulheres-dama, caíam bêbados na rua.

Foi depois da sesta. Antes da hora do aperitivo da tarde, naquele tempo vazio, entre as três e as quatro e meia. Quando Nacib aproveitava para fazer as contas da caixa, separar o dinheiro, calcular os lucros. Foi quando Gabriela, terminado o serviço, partiu para casa. O marinheiro sueco, um loiro de quase dois metros, entrou no bar, soltou um bafo pesado de álcool na cara de Nacib e apontou com o dedo as garrafas de “Cana de Ilhéus”. Um olhar suplicante, umas palavras em língua impossível. Já cumprira Nacib, na véspera, seu dever de cidadão, servira cachaça de graça aos marinheiros. Passou o dedo indicador no polegar, a perguntar pelo dinheiro. Vasculhou os bolsos o loiro sueco, nem sinal de dinheiro. Mas descobriu um broche engraçado, uma sereia dourada. No balcão colocou a nórdica mãe-d'água, Yemanjá de Estocolmo. Os olhos do árabe fitavam Gabriela a dobrar a esquina por detrás da igreja. Mirou a sereia, seu rabo de peixe. Assim era a anca de Gabriela. Mulher tão de fogo no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor. Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade. Parecia feita de canto e dança, de sol e luar, era de cravo e canela. Nunca mais lhe dera um presente, uma tolice de feira. Tomou da garrafa de cachaça, encheu um copo de vidro grosso, o marinheiro suspendeu o braço, saudou em sueco, emborcou em dois tragos, cuspiu. Nacib guardou no bolso a sereia dourada, sorrindo. Gabriela ria contente, diria a gemer: “precisava não, moço bonito...”

E aqui termina a história de Nacib e Gabriela, quando renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.

(AMADO, Jorge. *Gabriela, cravo e canela*. 53. ed. Rio de Janeiro: Record, 1977. p. 357.)

Questão 01

A crônica de costumes é uma das maneiras pelas quais se manifesta o regionalismo na obra de Jorge Amado. Todas as alternativas abaixo apresentam elementos que identificam esse regionalismo no texto apresentado, EXCETO:

- A) Descrição dos hábitos dos marinheiros na zona litorânea.
- B) Referência a costumes locais como a sesta.
- C) A presença de elementos da religiosidade popular.
- D) O olhar suplicante e palavras de uma língua impossível.
- E) Venda de quinquilharias à população local e o gosto pela cachaça ilheense.

Questão 02

Com base na leitura do texto, analise as afirmativas a seguir:

- I. Pode-se dizer que o narrador registra tudo o que narra, como se a vida fosse um espetáculo para os olhos.
- II. Gabriela é descrita como uma mulher completa, feita só de qualidades positivas.
- III. O amor entre Nacib e Gabriela é impossível porque ambos pertencem a culturas diferentes.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmativa(s) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente I e II estão corretas.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

Questão 03

Na composição do fragmento “[...] renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.”, último parágrafo, o autor emprega uma figura que constrói a ideia a partir de termos inconciliáveis. A figura de linguagem em questão é:

- A) paradoxo.
- B) eufemismo.
- C) aliteração.
- D) comparação.
- E) hipérbole.

Questão 04

Transpondo-se para a voz passiva analítica a frase “Vendiam cigarros estrangeiros [...]”, a forma verbal resultante será:

- A) São vendidos.
- B) Vendiam-se.
- C) Serão vendidos.
- D) Foram vendidos.
- E) Eram vendidos.

Questão 05

Sobre a acentuação das palavras do texto é correto afirmar:

- A) Se fosse retirado o acento de CAÍAM (1º parágrafo), o tempo verbal permaneceria inalterado.
- B) IMPOSSÍVEL (2º parágrafo) recebe acento porque é proparoxítona.
- C) As palavras ÁRABE (2º parágrafo) e BÊBADOS (1º parágrafo) são acentuadas pelo mesmo motivo.
- D) A palavra GRAPIÚNAS (1º parágrafo) recebe o acento gráfico por ser paroxítona.
- E) Se fosse retirado o acento da palavra HISTÓRIA (3º parágrafo), haveria manutenção de sua classe gramatical.

Questão 06

No período “Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade”, a relação de sentido, estabelecida entre as orações, é de:

- A) causalidade.
- B) finalidade.
- C) temporalidade.
- D) proporcionalidade.
- E) conformidade.

Questão 07

Levando em conta o contexto em que aparecem os termos destacado das frases abaixo, assinale a alternativa em que o sinônimo apresentado é adequado.

- A) “[...] os marinheiros tiveram novamente FOLGA [...]” = espaço.
- B) “Um olhar SUPPLICANTE [...]” = irreverente.
- C) “VASCULHOU os bolsos o loiro sueco [...]” = investigou.
- D) “TOMOU da garrafa de cachaça [...]” = ingeriu.
- E) “[...] EMBORCOU em dois tragos [...]” = virou.

Questão 08

Sobre o trecho em destaque no período “Mulher tão DE FOGO no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor.”, pode-se afirmar que poderia ser substituído, sem perda do sentido original, pelo adjetivo:

- A) ardente.
- B) dengosa.
- C) fulminante.
- D) intempestiva.
- E) pudica.

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 2:

O trapiche

[...] uma grande parte dos Capitães da Areia dormia no velho trapiche abandonado, em companhia dos ratos, sob a lua amarela. Na frente, a vastidão da areia, uma brancura sem fim. Ao longe, o mar que arrebatava no cais. Pela porta viam as luzes dos navios que entravam e saíam. Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.

[...] moleques de todas as cores e de idades as mais variadas, desde os 9 aos 16 anos, que noite se estendiam pelo assoalho e por debaixo da ponte e dormiam, indiferentes ao vento que circundava o casarão uivando, indiferentes chuva que muitas vezes os lavava, mas com os olhos puxados para as luzes dos navios, com os ouvidos presos canções que vinham das embarcações...

É aqui também que mora o chefe dos Capitães da Areia: Pedro Bala. Desde cedo foi chamado assim, desde seus cinco anos. Hoje tem 15 anos. Há dez que vagabundeia nas ruas da Bahia. Nunca soube de sua mãe, seu pai morrera de um balço. Ele ficou sozinho e empregou anos em conhecer a cidade. [...] Quando se incorporou aos Capitães da Areia (o cais recém-construído atraiu para as suas areias todas as crianças abandonadas da cidade) o chefe era Raimundo, o Caboclo, mulato avermelhado e forte.

Não durou muito na chefia o caboclo Raimundo. Pedro Bala era muito mais ativo, sabia planejar os trabalhos, sabia tratar com os outros, trazia nos olhos e na voz a autoridade de chefe. [...]

Todos reconheceram os direitos de Pedro Bala à chefia, e foi desta época que a cidade começou a ouvir falar nos Capitães da Areia, crianças abandonadas que viviam do furto. [...]

Vestidos de farrapos, sujos, semiesfomeados, agressivos, soltando palavrões e fumando pontas de cigarro, eram, em verdade, os donos da cidade, os que a conheciam totalmente, os que totalmente a amavam, os seus poetas.

(AMADO, Jorge. *Capitães da Areia*. 117. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 19-21. Fragmento.)

Questão 10

Tomando como base a leitura do texto 2, analise as afirmações.

- I. O local onde vivem retrata a miséria da vida desses meninos, vestidos de farrapos, sujos e agressivos, que vivem do furto.
- II. O trapiche abandonado oferece proteção contra a chuva, o vento e aponta as condições dignas de sobrevivência a que os meninos estão submetidos.
- III. Os garotos contam com a simpatia do narrador, embora sejam caracterizados como ladrões.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmação(ões) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente a III está correta.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

Questão 11

Assinale a alternativa em que estão correta e respectivamente identificadas as relações de sentido dos elementos em destaque nas frases.

- I. “QUANDO se incorporou aos Capitães da Areia [...]”
- II. “[...] MAS com os olhos puxados para as luzes dos navios [...]”
- III. “[...] soltando palavrões E fumando pontas de cigarro, [...]”

- A) tempo – conclusão – adversidade
- B) tempo – adversidade – adição
- C) concessão – tempo – contrariedade
- D) condição – oposição – finalidade
- E) conclusão – conformidade – causa

Questão 09

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as quadrículas das linhas 09, 12 e 15 do texto “O trapiche”.

- A) à – a – às
- B) à – à – às
- C) à – às – às
- D) a – a – às
- E) a – à – a

Questão 12

Em “Ao longe, o mar que arrebatava no cais.” a classe gramatical da palavra QUE é:

- A) conjunção integrante.
- B) pronome indefinido.
- C) pronome relativo.
- D) substantivo.
- E) advérbio.

Questão 13

Sobre o segmento “Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.”, é correto afirmar:

- A) O verbo da primeira oração é impessoal.
- B) O verbo da segunda oração é transitivo indireto.
- C) A palavra OS (antes de iluminava) é pronome indefinido.
- D) DE ESTRELAS é uma locução adverbial de lugar.
- E) Os verbos VER e ILUMINAR estão flexionados no pretérito imperfeito do indicativo.

Questão 14

Em “[...] seu pai morrera DE um balaço.”, qual a relação de sentido estabelecida, no contexto, pela preposição DE?

- A) Modo
- B) Instrumento
- C) Posse
- D) Matéria
- E) Causa

Questão 15

No sexto parágrafo, os adjetivos sujos, semiesfomeados, agressivos, concordam com:

- A) crianças.
- B) Pedro Bala.
- C) todos.
- D) Capitães da Areia.
- E) outros.

ATUALIDADES

Questão 16

O ano de 2012 ficou marcado por algumas políticas econômicas que provocaram discussões até mesmo entre os leigos. Uma das ações econômicas adotadas pelo Governo Federal em 2012 foi:

- A) a proibição das importações de produtos industrializados provenientes dos países asiáticos.
- B) o aumento sistemático da taxa de juros denominada Selic a um patamar superior a 15%.
- C) a mudança na regra dos juros para depósitos em novas cadernetas de poupança.
- D) o congelamento dos salários dos servidores públicos federais com 20 anos de serviço.
- E) a isenção de imposto de renda para todo contribuinte com salário de até 3 mil reais por mês.

Questão 17

Foi realizado pelo jornal Folha de São Paulo, com a contribuição do Instituto Datafolha, um ranking entre as universidades brasileiras, listando-as de acordo com a qualidade. Para a elaboração do ranking, foram utilizados quatro indicadores, a saber: “qualidade da pesquisa”, “qualidade de ensino”, “avaliação do mercado” e “indicador de inovação”. Entre as instituições localizadas no estado da Bahia, a que ficou com a melhor colocação foi a Universidade:

- A) Federal da Bahia (UFBA).
- B) Estadual de Santa Cruz (UESC).
- C) Estadual de Feira de Santana (UEFS).
- D) Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).
- E) Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Questão 18

Leia o fragmento da reportagem a seguir.

“Acertamos em cheio com a implantação do 4G enquanto expandimos a 3G, que vai ficar um bom tempo e prestar ainda grande serviço”, disse na noite desta segunda-feira (8) o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, ao abrir a Futurecom, feira de telecomunicações que acontece até quinta-feira (11) no Riocentro, na Zona Sul do Rio. Paulo Bernardo disse que a adesão ao 4G vai ser rápida e vai descongestionar a rede 3G, que, segundo disse, “vai ficar melhor ainda”.

(Fonte: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/10.html>>)

A tecnologia denominada de 4G, logo após ser instalada, possibilitará:

- A) a universalização, no Brasil, das televisões com o sistema HD.
- B) a transmissão de dados em velocidade muito superior ao 3G.
- C) o contato telefônico direto entre as zonas urbanas e rurais.
- D) a remoção de todas as antenas de celulares instaladas no país.
- E) o envio de fotos por meio de aparelhos celulares e telefones fixos.

Questão 19

O prêmio Nobel da Paz é um dos títulos mais divulgados no mundo e, normalmente, contempla uma personalidade de reconhecido esforço por movimentos pacíficos. O Nobel da Paz de 2012 foi marcado por discussões acaloradas sobre o poder das relações internacionais na outorga do prêmio. O prêmio foi concedido, em 2012, para:

- A) Médicos Sem Fronteiras.
- B) Barack Obama.
- C) Mahmoud Ahmadineja.
- D) União Europeia.
- E) Fundo Monetário Internacional.

Questão 20

Foi sancionada pela presidência da República, em 29 de agosto de 2012, a denominada Lei de Cotas Sociais. Após grande debate e avaliação de práticas já adotadas em diversas instituições de Ensino Superior, a lei prevê, entre outras obrigações, a reserva de:

- A) 15% das vagas nas Universidades Federais para quem tiver estudado, no último ano do Ensino Médio, em escola pública.
- B) 25% das vagas para negros e 25% para portadores de deficiência motora em Universidades Federais, Estaduais e Municipais.
- C) 50% das vagas em Universidades Federais para quem tiver feito o Ensino Médio integralmente em escola pública.
- D) 30% das vagas para negros e 20% para indígenas em todas as instituições de Ensino Superior, sejam públicas ou privadas.
- E) 65% das vagas para estudantes que estudaram todo o Ensino Fundamental e Médio em instituições públicas federais e estaduais.

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 21

No Painel de Controle do Windows XP, a ferramenta que exibe a quantidade de RAM e velocidade do processador de seu computador é:

- A) Programas.
- B) Sistema.
- C) Rede e Internet.
- D) Aparência e Personalização.
- E) Hardware e Sons.

Questão 22

No Microsoft Office Word 2003, os ícones  ,  e  correspondem, respectivamente, às funções:

- A) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Abrir e Realce.
- B) Negrito, Salvar e Cor da Borda.
- C) Alinhar texto à esquerda, Abrir e Cor da Fonte.
- D) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Salvar e Cor de Preenchimento.
- E) Negrito, Abrir e Realce.

Questão 23

No Microsoft Office Excel 2003, a tecla TAB:

- A) move o cursor para a próxima célula acima.
- B) move o cursor para a próxima célula abaixo.
- C) move o cursor para a próxima célula à esquerda.
- D) move o cursor para a próxima célula à direita.
- E) apaga o conteúdo da célula.

Questão 24

Num sistema de correio eletrônico, faz parte da Caixa Postal:

- A) Caixa de Entrada.
- B) Caixa de Saída.
- C) Lixeira.
- D) Rascunho.
- E) Catálogo de Endereços.

Questão 25

Considere que o técnico da área de suporte da empresa na qual você trabalha tenha detectado, em seu computador, um Cavalo de Troia. O recurso de computador que pode ter auxiliado nessa localização foi:

- A) Ferramenta de Busca Google.
- B) Firewall.
- C) Sistema Antivírus.
- D) Gerenciador de Tarefas.
- E) Fragmentador.

Questão 26

No Microsoft Office Word 2007, o ícone que permite mudar a aparência do texto abaixo do Formato 1 para o Formato 2 é:

Formato 1:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

Formato 2:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

- A) 
- B) 
- C) 
- D) 
- E) 

Questão 27

Observe a seguir o resultado parcial da pesquisa da palavra “funcab” na ferramenta de busca Google. Para acessar o site correspondente, deve-se clicar em:

[FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](http://www.funcab.org/)

www.funcab.org/

FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Projetos **Funcab**. Conheça a Fundação ...

- A) www.funcab.org/
- B) Projetos Funcab
- C) FUNCAB – Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt
- D) Conheça a fundação
- E) FUNCAB - Funda

Questão 28

Observe abaixo a planilha criada no Microsoft Office Excel 2007. Sobre essa planilha, é INCORRETO afirmar que:

	A	B
1	Item	Valor
10	Luz	150
16	IPTU	133
17	Incêndio	4
20	Alimentação (mercado, feira, peixaria, padaria)	680
23	CEG	150
25	Remédios crianças	150
32		
33	Total Despesas	2.637

- A) Existem linhas ocultas.
- B) Para copiar a formatação da célula 1A para as demais células, basta utilizar o recurso  Copiar
- C) Para acrescentar casas decimais nas células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- D) Para totalizar os valores das células da coluna B, basta utilizar o recurso  AutoSoma
- E) A célula 1A está em negrito e centralizada.

Questão 29

A estrutura padrão de um endereço eletrônico é:

- A) protocolo://máquina/caminho/recurso
- B) www + . + nome da conta + nome do provedor
- C) HTTP://máquina/caminho/recurso
- D) nome da caixa postal + @ + nome da empresa
- E) nome da caixa postal + @ + nome do provedor

Questão 30

Observe a seguir uma questão postada numa comunidade técnica:

“Como modificar a configuração do meu computador para 1920x1080?”

A ferramenta do Windows que permite alterar essa configuração é:

- A) Resolução de Tela.
- B) Protetor de Tela.
- C) Plano de fundo.
- D) Tema.
- E) Fontes e Cores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

São considerados turistas aqueles que permanecem em alojamento coletivo ou privado no lugar que visitam. Aquele que não pernoita em um alojamento coletivo ou privado no lugar que visita, o que inclui os passageiros de cruzeiro que desembarcam em um país, mas não passam as noites no barco são chamados de:

- A) andarilho.
- B) excursionista.
- C) turista exógeno.
- D) turista endógeno.
- E) passageiros em trânsito.

Questão 32

A hotelaria pode ser definida como o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu:

- A) país.
- B) trabalho.
- C) território
- D) domicílio.
- E) cotidiano.

Questão 33

A divisão do mercado, segundo as características sociais e econômicas, é uma prática bastante aceita pela maioria dos vendedores. Ela possibilita oferecer produtos e serviços mais adequados às características de consumo específicas. Em geral, serviços são bastante sensíveis a diferenças socioeconômicas.

Nesse contexto, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. Hotéis que atendem consumidores de classes sociais mais elevadas devem ser coerentes quanto aos demais produtos que oferecem em suas instalações.

Porque

- II. muitas vezes, uma convenção de uma grande empresa pode colocar em risco a imagem de um hotel diante de seu público alvo, visto que o critério de seleção dos participantes do curso por parte da empresa pode não ser o mesmo seguido pelo hotel.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- A) As asserções I e II são proposições falsas.
B) A asserção I é uma proposição falsa, e a asserção II é uma proposição verdadeira.
C) A asserção I é uma proposição verdadeira, e a asserção II é uma proposição falsa.
D) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
E) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.

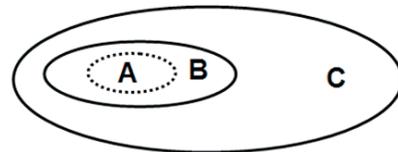
Questão 34

Sem os meios de hospedagem não haveria turismo, o mesmo é fator primordial para que ocorra a atividade turística. Seu papel relevante pode ser depreendido da análise de dados econômicos. A Matriz de Contabilidade Social do Brasil para o Turismo (2002) apresenta a distribuição setorial do PIB do turismo dentro da sua cadeia. É possível observar que o PIB do turismo está concentrado, sobretudo, nos setores de restaurantes, serviços recreativos, transportes rodoviário e aéreo regulares e estabelecimentos hoteleiros. Estes últimos representam _____ do PIB turismo.

- A) 4,33%
B) 11,97%
C) 18,09%
D) 28,05%
E) 37,56%

Questão 35

A hotelaria é um subsistema do sistema de turismo e, como tal, interage com as demais partes e influencia, assim como é influenciada, pelo desempenho do todo. De acordo com Petrocchi o enfoque sistêmico da hotelaria pode ser representado por:



- A) A- hotel, B- sistema de turismo e C- macroambiente.
B) A- sistema de reservas, B- microambiente e C- hotel.
C) A- sistema de reservas, B- hotel e C- mercado de turismo.
D) A- microambiente, B- mercado de turismo e C- macroambiente.
E) A- sistema de reservas, B- microambiente e C- sistema de turismo.

Questão 36

Em junho de 2011, a Portaria nº 100 institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. No art. 8º, as categorias de cada um dos tipos de meio de hospedagem referidos no art. 7º são as seguintes:

<u>art. 7º Tipo de Meio de hospedagem</u>	<u>art. 8º Categorias</u>
A) Hotel	1 a 5 estrelas
B) Resort	2 a 5 estrelas
C) Pousada	1 a 4 estrelas
D) Hotel Histórico	1 a 5 estrelas
E) Hotel Fazenda	3 a 5 estrelas

Questão 37

O uso do símbolo “estrela” associado à classificação hoteleira é de concessão exclusiva do/a _____, que o administra como parte da Marca de Classificação de Meios de Hospedagem.

- A) Trade Turístico.
- B) Secretaria de Turismo.
- C) Ministério do Turismo (MTur).
- D) Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- E) Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas (CADASTUR).

Questão 38

Ações organizacionais voltadas para o preço de produtos e serviços são bastante comuns em mercados competitivos. Identifique a estratégia de venda citada no texto que se segue.

“Prática muito comum em turismo, que apresenta preços de alta e baixa estação. Por se tratar de serviço, não se admite a possibilidade de estoque de produtos para atender a picos de oscilações de demanda. Logo, as empresas ligadas a atividades turísticas costumam majorar seus preços em períodos nos quais a procura supera a oferta.”

- A) preços sazonais.
- B) preço combinado.
- C) preço por segmento.
- D) desconto por utilização.
- E) redução de preço de tabela.

Questão 39

O Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem estabelecem, no art. 8º que os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de no caso do contrato de hospedagem propriamente dito pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (*check-in*), de ficha:

- A) confeccionada pelo hotel, em modelo aprovado pela ABNT, para preenchimento de duas vias, assinatura e devolução pelo hóspede.
- B) institucional de Registro de Hóspede, em modelo aprovado pela CADASTUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede.
- C) Nacional de Registro de Hóspede – FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede.
- D) Universal de Registro de Hóspede – FURH, em modelo aprovado pela administração do hotel e Estado, para preenchimento e devolução pelo hóspede.
- E) da Secretaria de Turismo, em modelo aprovado pela organização mundial do turismo (OMT), para preenchimento, assinatura e/ou rubrica e devolução pelo hóspede.

Questão 40

Dentre os tipos de reservas, existe um que é caracterizado como reserva que não oferece segurança, por estar sujeita a alterações ou cancelamentos. Tem uma data limite para sua confirmação definitiva, conhecida como data de vencimento. A este tipo, dá-se o nome de reserva:

- A) confirmada (não garantida).
- B) em lista de espera.
- C) postergada.
- D) garantida.
- E) provisória.

Questão 41

O trabalho de um excelente recepcionista demonstra como ele deve ser um bom vendedor ao mostrar o produto que está vendendo. O recepcionista deve entender sempre as necessidades do futuro hóspede para oferecer o mais:

- A) seguro, para o turista.
- B) espaçoso, para mulheres.
- C) caro, em todas as situações.
- D) indicado, segundo a situação.
- E) barato, de acordo com o público.

Questão 42

Os códigos para soletrar internacionalmente por telefone é o chamado Alfabeta Radiotelefônico ou Código Fonético Internacional, reconhecido pelo Ministério das Comunicações. São utilizados quando há más condições de comunicação ou também quando as duas pessoas que estão na linha falam línguas diferentes, assim torna-se necessário soletrar algumas coisas, para isso é essencial fazer uso desse código que foi produzido de fato para esse efeito. São exemplos do Código Fonético Internacional e seus respectivos significados:

- A) D – delta; I – índia; U – unidas; X – x-ray; Y – york.
- B) B – bravo; F – fox; H – hotel; Q – quebec; T – tango.
- C) A – alfa; C – charle; K – kibon; M – mike; P – papa.
- D) E – eco; G – golf; L – lima; O – oscar; S – september.
- E) J – julieta; N – november; R – romeu; V – victoria; Z – zulu.

Questão 43

A Portaria nº 216, de 12 de junho de 2012 dá nova redação aos arts. 3º, § 7º, 5º, 6º, inciso IV, 13 e 15 da Portaria nº 177, de 13 de setembro de 2011, que estabelece o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes - SNRHos, e regulamenta a adoção da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH e do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH. O MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II, da Constituição, resolve: art. 1º – Os arts. 3º, § 7º, 5º, 6º, inciso IV, 13 e 15 da Portaria nº 177, de 13 de setembro de 2011, passam a vigorar com a seguinte redação: § 7º – Os estabelecimentos de hóspedes permanentes e temporários exigirão Ficha Nacional de Registro de Hóspedes FNRH para:

- A) hóspedes que estão pela primeira vez.
- B) hóspedes que não fizeram reservas.
- C) todos os turistas internacionais.
- D) hóspedes acima de 18 anos.
- E) todos os hóspedes.

Questão 44

Caberá ao meio de hospedagem transmitir diariamente as FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes) ao SNRHos (Sistema Nacional de Registro de Hóspedes) através de *webservice* que interligue seu subsistema com o Ministério do Turismo. Na impossibilidade de cumprimento do disposto, as fichas preenchidas no período sem transmissão deverão ser encaminhadas no/a:

- A) dia seguinte.
- B) mês seguinte.
- C) semana seguinte.
- D) malote do correio.
- E) serviço de *transfer* hoteleiro.

Questão 45

É comum hotéis estipularem quantidades mínimas de diárias ou os chamados “pacotes” nos feriados. A postura da maioria dos comerciantes é ilegal frente ao Código de Defesa do Consumidor, pois ao invés de beneficiar o consumidor, impõe normalmente um preço maior e uma obrigação mínima de ficar no local por mais dias que o desejado. Essa postura da maioria dos comerciantes caracteriza a prática de venda:

- A) mista.
- B) casada.
- C) associada.
- D) oportunista.
- E) homogênea.

Questão 46

Ao tratar de hotéis que exigem 50% de depósito das diárias antecipadas, o código de defesa do consumidor diz que, se houver a desistência do turista, eles deverão devolver parte do valor adiantado ou a sua integralidade em caso de não haver contrato por escrito prevendo o contrário. E ainda é importante o consumidor saber que não é obrigado a aceitar ficar com crédito de diárias, milhas ou dinheiro perante a empresa. Ele pode optar por receber a quantia em dinheiro ou aceitar ficar com créditos, mas a opção é sempre:

- A) de ambos.
- B) do receptivo.
- C) da operadora.
- D) do fornecedor.
- E) do consumidor.

Questão 47

A lei geral do turismo menciona que as atividades de intermediação de agências de turismo compreendem a oferta, a reserva e a venda a consumidores de um ou mais dos seguintes serviços turísticos fornecidos por terceiros:

- I. passagens;
- II. acomodações e outros serviços em meios de hospedagem;
- III. programas educacionais e de aprimoramento profissional.

Sobre os itens acima, pode-se afirmar que:

- A) apenas o I é verdadeiro.
- B) apenas I e II são verdadeiros.
- C) apenas I e III são verdadeiros.
- D) apenas II e III são verdadeiros.
- E) I, II e III são verdadeiros.

Questão 48

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de:

- A) aceite de condições da operadora e utilização da UH.
- B) reserva com *voucher* e acomodação por mais de seis horas.
- C) instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.
- D) contrato verbal, implícito ou explícito, e cobrança por dia de uso.
- E) preenchimento de ficha internacional de hóspede e entrada no quarto.

Questão 49

Comunicar-se, efetivamente, exige também o conhecimento do vocabulário técnico-operacional por parte de todos os colaboradores internos. São exemplos de termos utilizados nos segmentos de turismo e hospitalidade que significam utilização das dependências do hotel sem hospedagem; reserva feita além da capacidade do hotel e hóspede que chega sem reserva, respectivamente:

- A) *walk in*; *over booking* e *day use*.
- B) horário comercial; *guest relation* e *stand by*.
- C) *day use*; *over booking* e *walk in*.
- D) *stand by*; *guest relation* e horário comercial.
- E) horário comercial; *stand by* e *walk in*.

Questão 50

Os produtos de acomodação de todos os tipos são percebidos pelos clientes como experiências. A experiência é organizada e administrada para atender às necessidades identificadas e aos benefícios buscados pelos segmentos de clientes e engloba uma série de operações de serviços. No caso das organizações de maior porte, essas operações correspondem aos departamentos de operação. Um importante deles é o serviço de reservas que:

- A) disponibiliza serviços de quarto, lojas, lazer, entretenimento e salas de ginástica, serviços de secretariado e lavagem a seco.
- B) registra chegadas e partidas, verificando reservas e alocando quartos, possivelmente associados aos serviços de suporte.
- C) fornece quartos ou unidades sem alimentação limpos, verificados e prontos para serem ocupados.
- D) cuida de pesquisas e reservas, incluindo Internet, telefone, correio e sistemas de reserva.
- E) oferece serviço de restaurantes, bares e cafés para o hóspede a qualquer momento.