

**Leia com atenção estas instruções gerais antes de realizar as provas:**

- 1 Confira se este caderno de provas corresponde ao cargo/área (cabeçalho desta página) para o qual você se candidatou.
- 2 Confira os dados impressos nos cartões de respostas – provas objetiva e discursiva. Quaisquer problemas deverão ser comunicados ao fiscal de sala, para registro em ata.
- 3 Assine APENAS o cartão de respostas da prova objetiva.
- 4 Verifique se este caderno de prova contém 40 questões. Não serão consideradas reclamações posteriores ao término da prova.
- 5 Cada questão da prova objetiva constitui-se de cinco alternativas, identificadas pelas letras A, B, C, D e E, das quais apenas uma será a resposta correta.
- 6 Preencha primeiramente o rascunho do cartão de respostas da prova objetiva, que se encontra no verso desta folha; em seguida, passe-o a limpo, com caneta esferográfica azul ou preta. Qualquer outra cor de tinta não será aceita pela leitora ótica.
- 7 Preencha o cartão de respostas da prova objetiva completando totalmente a pequena bolha, ao lado dos números, que corresponde à resposta correta.
- 8 Serão consideradas incorretas questões para as quais o candidato tenha preenchido mais de uma bolha no cartão de respostas da prova objetiva, bem como questões cuja bolha apresente rasuras no cartão de respostas.
- 9 Você poderá levar consigo apenas o rascunho do cartão de respostas da prova objetiva.
- 10 A prova discursiva consta de uma questão na qual o candidato terá que elaborar um texto dissertativo sobre o tema indicado. Essa prova não poderá ser assinada, rubricada, nem conter, em outro lugar que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que a identifique, sob pena de anulação da prova.
- 11 Ao final deste caderno de provas, há um espaço reservado para rascunho do texto dissertativo. Entretanto, o candidato não poderá levar consigo esse rascunho.
- 12 Os cartões de respostas não serão substituídos em hipótese alguma; portanto, evite rasuras.
- 13 Em sala, a comunicação entre os candidatos não será permitida, sob qualquer forma ou alegação.
- 14 Não será permitido o uso de calculadoras, dicionários, telefones celulares, *pen drive* ou de qualquer outro recurso didático, elétrico ou eletrônico, nem o uso de qualquer acessório que cubra as orelhas do candidato.
- 15 As provas objetiva e discursiva terão duração de cinco horas e trinta minutos (das 13h 30min às 19h), incluído o tempo para preenchimento dos cartões de respostas. A duração será de seis horas e trinta minutos (13h 30min às 20h) apenas para os candidatos que tiveram a sua solicitação deferida.
- 16 O candidato somente poderá entregar a prova e sair da sala após 1 (uma) hora de seu início.
- 17 Os (3) três últimos candidatos somente poderão se retirar da sala de prova simultaneamente e devem fazê-lo após a assinatura da ata de sala.
- 18 Ao concluir a prova, entregue ao fiscal de sala tanto os cartões de respostas quanto este caderno de provas.



Instituto Federal  
de Santa Catarina

Para uso do fiscal	Controle Interno
Candidato faltante <input type="radio"/>	

- 1 - Confira todos os seus dados e assine no campo indicado.  
Em caso de divergência, comunique-se com o fiscal.
- 2 - Não amasse, não dobre e não suje esta folha.  
Utilize somente caneta esferográfica tinta azul ou preta.
- 3 - Assinale apenas uma alternativa para cada questão.  
Mais de uma marcação anulará a resposta.
- 4 - Faça marcas sólidas nas bolhas, conforme orientação abaixo.

Assinatura do candidato

**Respostas de 1 a 20**

1	A	B	C	D	E
2	A	B	C	D	E
3	A	B	C	D	E
4	A	B	C	D	E
5	A	B	C	D	E
6	A	B	C	D	E
7	A	B	C	D	E
8	A	B	C	D	E
9	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E

**Respostas de 21 a 40**

21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E
31	A	B	C	D	E
32	A	B	C	D	E
33	A	B	C	D	E
34	A	B	C	D	E
35	A	B	C	D	E
36	A	B	C	D	E
37	A	B	C	D	E
38	A	B	C	D	E
39	A	B	C	D	E
40	A	B	C	D	E

**ATENÇÃO**  
**Modo correto de preencher as bolhas:** ●

O preenchimento incorreto pode causar  
falha na leitura, anulando a questão.

### Questão 1

A Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012, no que dispôs sobre a estruturação do Plano de Carreira e Cargos de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, apresentou diversos aspectos que estão enumerados nas assertivas a seguir. Assinale (**V**) – verdadeiro ou (**F**) – falso, nas assertivas abaixo.

- ( ) A promoção à Classe Titular poderá ser concedida aos professores com título de doutor que sejam aprovados em processo de avaliação de desempenho, que tenham logrado aprovação de memorial, que deverá considerar as atividades de ensino, pesquisa, extensão, gestão acadêmica e produção profissional relevante, e que tenham feito defesa de tese acadêmica inédita, conforme consta nas alíneas do item IV, §3º, do art. 14, da lei 12.772/2012.
- ( ) O ingresso nos cargos de provimento efetivo de Professor da Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico ocorrerá sempre na Classe 1, do Nível D I.
- ( ) O concurso para ingresso no cargo de Professor Titular – Livre do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, previsto no art. 11 da Lei nº 12.772/2012, exige diploma de graduação e dez anos de experiência ou de obtenção do título de doutor, ambos na área de conhecimento exigida no concurso.
- ( ) Aos servidores ocupantes de cargos da Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico do Plano de Carreiras, na data de 1º de março de 2013, será aplicado o interstício de 18 (dezoito) meses, para a primeira promoção a ser realizada, observando os critérios de desenvolvimento na Carreira estabelecidos na Lei.
- ( ) O desenvolvimento na Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico ocorrerá mediante progressão funcional e promoção, sendo que a primeira ocorre entre níveis subsequentes da mesma classe e a segunda, de uma classe para a subsequente.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- (A) V, F, F, F, V
- (B) F, F, F, F, V
- (C) F, V, F, V, F
- (D) V, F, V, F, F
- (E) F, V, V, V, V

## Questão 2

O Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC), previsto na Lei nº 12.772, de 28 de dezembro de 2012, está regulamentado de acordo com as assertivas a seguir, que devem ser assinaladas (**V**) para verdadeiras e (**F**) para as falsas.

- ( ) O Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) está previsto no art. 18 e visa conceder ao professor do ensino básico, técnico e tecnológico retribuição por titulação imediatamente superior a que possui.
- ( ) O Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) não altera a progressão e promoção já previstos na lei.
- ( ) O processo de Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC), a ser construído em cada Instituição Federal de Ensino alcançada, deverá seguir o ordenamento previsto na Portaria MEC nº 491, de 10 de junho de 2013, que criou o Conselho Permanente para o RSC.
- ( ) O Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) poderá ser utilizado para fins de equiparação de titulação e para cumprimento de requisitos para a promoção na Carreira.
- ( ) A Resolução CPRSC nº 01, de 20 de fevereiro de 2014, do Conselho Permanente para Reconhecimento de Saberes e Competências estabelece os pressupostos, as diretrizes e os procedimentos para a concessão de Reconhecimento de Saberes e Competências (RSC) aos docentes da Carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico (EBTT) e afasta a necessidade de regulamentação específica para cada instituição alcançada, pois regulamenta todo o processo avaliativo dos professores.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- (A) F, V, F, V, V
- (B) V, F, V, F, V
- (C) F, V, F, V, F
- (D) V, F, F, F, V
- (E) V, V, V, F, F

### Questão 3

A Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996 (LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação), estabelece os critérios para regular o funcionamento do sistema educacional brasileiro. Assinale (V) - verdadeiro ou (F) – falso, nas assertivas abaixo.

- ( ) A Lei nº 9.394/1996, alterada pela Lei nº 11.741/2008, permitiu que o ensino médio pudesse preparar o educando para o exercício de profissões técnicas.
- ( ) A educação profissional técnica de nível médio poderá ser desenvolvida na forma de cursos subsequentes para quem não tenha o ensino médio completo.
- ( ) Os diplomas de cursos de educação profissional técnica de nível médio terão validade nacional e habilitarão o educando ao prosseguimento de seus estudos na educação superior, independente de qualquer formalidade.
- ( ) De acordo com o art. 36-C, da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, a educação profissional técnica de ensino médio, desenvolvida na forma integrada ou concomitante, possui o mesmo requisito que exige conclusão do ensino fundamental.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- (A) V, F, F, V
- (B) V, F, F, F
- (C) V, V, F, V
- (D) F, F, V, F
- (E) F, V, V, F

### Questão 4

De acordo com a Carta Constitucional vigente, a educação deve ser tratada com a relevância que merece. Assinale (V) – verdadeiro, ou (F) – falso nas assertivas abaixo.

- ( ) As diretrizes e bases da educação são de competência exclusiva da União.
- ( ) Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre educação.
- ( ) São direitos sociais, previstos no art. 6º da Constituição Federal, a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, a defesa do consumidor e a alimentação, dentre outros.
- ( ) Os princípios do ensino estão previstos no art. 206, da Constituição Federal, dentre os quais se encontra a valorização dos profissionais da educação escolar.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA**, de cima para baixo.

- (A) V, F, F, F
- (B) V, V, F, V
- (C) F, V, V, V
- (D) F, F, V, F
- (E) V, V, V, F

### Questão 5

As irregularidades no serviço público podem ser apuradas por meio de Processo Administrativo Disciplinar, conforme previsto no Título V, da Lei nº 8.112/90, analise as alternativas abaixo.

- I. O servidor que estiver sendo submetido a processo administrativo disciplinar deverá ser afastado preventivamente do exercício do seu cargo, com o objetivo de impedir a sua influência na apuração da irregularidade.
- II. O afastamento preventivo previsto no art. 147, da Lei nº 8.112/90 ocorrerá pelo prazo de 60 dias, prorrogáveis uma única vez, pelo mesmo prazo.
- III. O art. 168, da Lei nº 8.112/90, estabelece que o relatório da comissão processante que definir penalidade ao servidor indiciado, quando em julgamento pela autoridade competente, poderá ter a penalidade agravada, abrandada ou mesmo suprimida, considerando o poder discricionário da autoridade.
- IV. Nos termos do art. 145, da lei nº 8.112/90, a demissão imposta por sindicância ensejará a obrigatória instauração de Processo Administrativo Disciplinar – PAD.
- V. O Presidente da Comissão de processo administrativo disciplinar deverá ser ocupante de cargo efetivo superior ou de mesmo nível, ou ter nível de escolaridade igual ou superior ao do indiciado, ou seja, se o indiciado possuir o título de doutor, somente poderá ser julgado por comissão cujo Presidente seja portador do mesmo título.
- VI. O princípio do formalismo moderado, previsto na Lei nº 8.112/90, dispensa formas processuais rígidas, mas exige obediência à ampla defesa e contraditório, com o seguinte texto: “Art. 22. Os atos do processo administrativo disciplinar não dependem de forma determinada senão quando a lei expressamente a exigir.”

Assinale a alternativa que contém a resposta **CORRETA**.

- (A) É verdadeira apenas a alternativa VI.
- (B) São verdadeiras apenas as alternativas II e III.
- (C) São verdadeiras apenas as alternativas I, II, III, V e VI.
- (D) É verdadeira apenas a alternativa II.
- (E) São verdadeiras apenas as alternativas I e VI.

### Questão 6

Quanto ao histórico da educação profissional, científica e tecnológica no Brasil e quanto ao histórico do Instituto Federal de Santa Catarina, analise as alternativas abaixo.

- I. Desde o início da colonização do Brasil, já se tem notícias da formação do trabalhador, com os índios e escravos como os primeiros aprendizes de ofícios destinados às categorias sociais mais baixas.
- II. Em 1785, foi assinado o Alvará datado de 05/01/1785, que proibia a existência de fábricas no Brasil, pois Portugal tinha receio quanto à sua independência.
- III. Em 23 de setembro de 1909, Nilo Peçanha assina o Decreto nº 7.566, criando Escolas de Aprendizes Artífices, nas capitais dos estados, que seriam vinculadas ao Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio, para habilitar os filhos dos desfavorecidos da fortuna com o indispensável preparo técnico e intelectual, para fazê-los adquirir hábitos de trabalho profícuo e afastando-os da ociosidade, do vício e do crime.
- IV. O IFSC possui a única escola bilíngue – LIBRAS-Português – da América Latina, para ensino técnico para surdos.
- V. A transformação do CEFETSC – Centro Federal de Educação Tecnológica de Santa Catarina em IFSC – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina foi precedida de ampla avaliação por parte da comunidade escolar, envolvendo servidores e alunos, com defesa de duas teses (1ª: permanência como CEFETSC ou 2ª: transformação em IFSC) que culminou com a vitória da segunda, após consulta popular.

Assinale a alternativa que contém a resposta **CORRETA**.

- (A) Apenas a assertiva III é falsa.
- (B) Apenas a assertiva V é falsa.
- (C) Apenas a assertiva IV é falsa.
- (D) Apenas a assertiva II é falsa.
- (E) Apenas a assertiva I é falsa.

### Questão 7

Considerando os termos do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994 e suas alterações, analise as alternativas abaixo.

- I. Caracteriza-se como uma das regras deontológicas mencionadas no Decreto nº 1.171/94: “A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da ideia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo”.
- II. Caracteriza-se como um dos principais deveres do servidor público, conforme mencionado no Decreto nº 1.171/94: “Resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las ao Poder Judiciário”.
- III. Caracteriza-se como vedação ao servidor público, conforme o Decreto nº 1.171/94: “Permitir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público, com os jurisdicionados administrativos ou com colegas hierarquicamente superiores ou inferiores”.
- IV. Caracteriza-se como atuação da Comissão de Ética, como previsto no Decreto nº 1.171/94: “A pena aplicável ao servidor público pela Comissão de Ética é a de censura e advertência e sua fundamentação constará do respectivo parecer, assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso”.
- V. A Comissão de Ética constituída nos termos do Decreto nº 6.029, de 1º de fevereiro de 2007, que alterou o Decreto nº 1.171/94 será assim constituída: “Cada Comissão de Ética de que trata o Decreto nº 1.171, de 1994 será integrada por três membros titulares e três suplentes, escolhidos entre servidores e empregados do seu quadro permanente e designados pelo dirigente máximo da respectiva entidade ou órgão, para mandatos não coincidentes de três anos”.

Assinale a alternativa que contém a resposta **CORRETA**.

- (A) Apenas as assertivas I, III e V são verdadeiras.
- (B) Apenas as assertivas I e III são verdadeiras.
- (C) Apenas as assertivas II, IV e V são verdadeiras.
- (D) Apenas a assertiva IV é falsa.
- (E) Apenas a assertiva II é verdadeira.



### Questão 8

Segundo Aranha (2006), a teoria do conhecimento é chamada de epistemologia e investiga as relações entre o sujeito cognoscente e o objeto. A epistemologia, por ter adquirido um caráter mais crítico e específico sobre o estudo do conhecimento científico, é também denominada de \_\_\_\_\_.

**CORRETAMENTE** a lacuna.

- (A) Antropologia.
- (B) História do Conhecimento.
- (C) Sociologia da Educação.
- (D) História da Educação
- (E) Filosofia das Ciências.

### Questão 9

Veiga (2002) destaca alguns princípios norteadores que devem fundamentar o projeto político pedagógico da escola. Considerando esses princípios, numere corretamente a coluna da esquerda de acordo com a da direita.

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| ( ) Constitui um dos princípios consagrados pela Constituição vigente e abrange as dimensões pedagógica, administrativa e financeira. | 1. Gestão Democrática.        |
| ( ) Está associado à ideia de autonomia.  | 2. Qualidade.                 |
| ( ) Esse princípio possibilita o acesso e a permanência na escola.  | 3. Igualdade de Condições.    |
| ( ) Não pode ser privilégio de minorias econômicas e sociais.   | 4. Valorização do Magistério. |
| ( ) Relacionam-se às condições de trabalho e à formação inicial e continuada dos professores.   | 5. Liberdade.                 |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, é:

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

### Questão 10

Freire (1996, p.31), afirma que “na verdade, o inacabamento do ser ou sua inconclusão é próprio da experiência vital. Onde há vida, há inacabamento. Mas só entre mulheres e homens o inacabamento se tornou consciente”.

De acordo com o texto acima assinale a alternativa correta que expressa o significado do termo “inacabamento” utilizado pelo autor.

- (A) Autenticidade.
- (B) Provisoriedade.
- (C) Dialogicidade.
- (D) Possibilidade.
- (E) Imortalidade.

### Questão 11

Segundo Libâneo (2013, p. 221), há três modalidades de planejamento, articuladas entre si: o plano da escola, o plano de ensino e o plano de aula. Considerando tais modalidades, numere corretamente a coluna da esquerda de acordo com a da direita.

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ( ) Constitui a previsão do desenvolvimento do conteúdo.   | 1. Plano da escola. |
| ( ) Expressa a ligação da instituição de ensino com o sistema escolar.   | 2. Plano de ensino. |
| ( ) Constitui a previsão dos objetivos e tarefas do trabalho docente.  | 3. Plano de aula.   |
| ( ) É um guia de orientação para o planejamento do processo de ensino.   |                     |
| ( ) Constitui um documento escrito que, além de orientar as ações do professor, possibilita revisões e aprimoramentos. |                     |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, é:

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

### Questão 12

Segundo Libâneo (2003, p. 261), a Lei de Diretrizes e Bases nº 9.394/96 apresenta três modalidades de educação.

Assinale a alternativa que as apresenta **CORRETAMENTE**.

- (A) Educação fundamental, educação superior e educação de jovens e adultos.
- (B) Educação infantil, ensino fundamental e ensino médio.
- (C) Educação básica, educação superior e educação profissional.
- (D) Educação de jovens e adultos, educação profissional e educação especial.
- (E) Educação básica, educação superior e educação especial.

### Questão 13

Nos ambientes virtuais de aprendizagem, a interação ocorre por meio de dispositivos que permitem a comunicação tanto de forma síncrona, quanto assíncrona, possibilitando a criação de diferentes situações e procedimentos didáticos para incentivar a dialogicidade entre os atores envolvidos nesse processo. Considerando as possibilidades de interação pedagógica no ambiente virtual de aprendizagem, numere corretamente a coluna da esquerda de acordo com a da direita.

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| ( ) Trata-se de explicações detalhadas apresentadas aos alunos sobre as funções e ferramentas da plataforma que abriga o ambiente virtual de aprendizagem.         | (1) Fórum de discussão  |
| ( ) Deve ocorrer entre professores – alunos e alunos – tutores, caracterizada por uma comunicação bidirecional.  | (2) Linguagem dialógica |
| ( ) Os atores participantes na educação a distância têm possibilidades de estabelecer um processo comunicacional interativo e colaborativo em tempo real (online). | (3) Atividade síncrona  |
| ( ) Constitui atividade assíncrona e permite aos alunos construir o conhecimento sobre uma temática de forma colaborativa.   | (4) Chat                |
| ( ) Trata-se de uma atividade online que permite uma discussão textual por escrito em tempo real entre vários participantes.                                       | (5) Ambientação         |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, é:

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

### Questão 14

Segundo os autores Santos e Weber (2013), qual o significado do termo “ubiquidade”? Assinale a resposta **CORRETA**.

- (A) Funcionalidade da plataforma que abriga o ambiente virtual de aprendizagem.
- (B) Processo de aprendizagem baseado em livros didáticos.
- (C) Metodologia de ensino inovadora que o professor utiliza em sala de aula.
- (D) Objeto de aprendizagem utilizado na educação a distância.
- (E) Habilidade de comunicação a qualquer tempo e hora, por meio de dispositivos móveis.

### Questão 15

De acordo com determinada abordagem do processo ensino e aprendizagem, privilegia-se um ou outro aspecto do fenômeno educacional (Mizukami, 1986). Analise a concepção de avaliação nas diferentes abordagens e numere corretamente a coluna da esquerda de acordo com a da direita.

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| ( ) O professor deverá considerar as soluções erradas ou incompletas dos alunos, pois não se pode deixar de levar em conta os diferentes estágios de desenvolvimento. | 1. Abordagem Tradicional        |
| ( ) O aluno assume responsabilidade pelas formas de controle de sua aprendizagem.   | 2. Abordagem Comportamentalista |
| ( ) A avaliação é elemento constituinte da própria aprendizagem, pois fornece dados para o próximo comportamento a ser modelado.                                      | 3. Abordagem Humanista          |
| ( ) A avaliação é realizada visando à reprodução do conteúdo comunicado em sala de aula.  | 4. Abordagem Cognitivista       |
| ( ) A avaliação consiste na autoavaliação ou avaliação mútua da prática educativa por professor e alunos.   | 5. Abordagem Sociocultural.     |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, é:

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

### Questão 16

Com base na Lei Nº 11.771, marque **V** para as afirmações verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) Não descaracteriza a prestação de serviços de hospedagem a divisão do empreendimento em unidades hoteleiras, assim entendida a atribuição de natureza jurídica autônoma às unidades habitacionais que o compõem, sob titularidade de diversas pessoas, desde que sua destinação funcional seja apenas e exclusivamente a de meio de hospedagem.
- ( ) Não descaracteriza a divisão do empreendimento em unidades hoteleiras, desde que a atribuição de natureza jurídica autônoma às unidades habitacionais que o compõem seja sob titularidade de uma única pessoa e a sua destinação funcional seja para prestação de serviços de hospedagem.
- ( ) Os empreendimentos ou estabelecimentos de hospedagem que explorem ou administrem, em condomínios residenciais, a prestação de serviços de hospedagem em unidades mobiliadas e equipadas, bem como outros serviços oferecidos a hóspedes, não estão sujeitos ao cadastro de que trata a Lei Nº 11.771 e ao seu regulamento.
- ( ) Os empreendimentos ou estabelecimentos de hospedagem conhecidos como condomínio hoteleiro, flat, flat-hotel, hotel-residence, loft, apart-hotel, apart-service condominial e similares estão sujeitos ao cadastro de que trata a Lei Nº 11.771 e ao seu regulamento.
- ( ) O disposto na Lei 11.771 não se aplica aos empreendimentos imobiliários, organizados sob forma de condomínio que contem com instalações e serviços de hotelaria à disposição dos moradores, cujos proprietários disponibilizem suas unidades exclusivamente para uso residencial ou para serem utilizadas por terceiros, com essa finalidade, por períodos superiores a 90 (noventa) dias, conforme legislação específica.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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

### Questão 17

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) regula o processo e os critérios pelos quais Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/ Apart Hotel podem obter a classificação oficial do governo brasileiro e utilizar a simbologia que a representa.

Sobre o SBClass é **INCORRETO** afirmar:

- (A) constitui condição essencial para a classificação que o prestador dos serviços de hospedagem esteja cadastrado no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR) do MTur.
- (B) o SBClass utiliza o símbolo “estrela” para identificação das categorias, em uma escala de uma a cinco estrelas. O uso desse símbolo associado à classificação hoteleira é de concessão exclusiva do Ministério do Turismo (MTur).
- (C) a adesão ao SBClass e sua adoção são de natureza voluntária, cabendo ao MTur a exclusão dos utentes que estiverem em desacordo com os preceitos estabelecidos.
- (D) a classificação constitui referência oficial e sua adesão é de natureza obrigatória para todos os tipos e categorias dos empreendimentos de hospedagem, com o objetivo de informar e orientar o mercado e os consumidores.
- (E) o SBClass está fundamentado em uma série de requisitos a que os meios de hospedagem devem atender, relacionados à infraestrutura, à oferta de serviços e às ações de sustentabilidade.

### Questão 18

Os hotéis possuem características que os diferenciam para atender a uma diversidade de segmentos de clientes. São muitos conceitos de tipos de hotéis. Um dos conceitos surgiu nos anos de 1980 para receber pessoas importantes e com algumas excentricidades, especialmente para atrair o chamado segmento dos quatro M: *movies, music, models e money*. O que caracteriza o empreendimento é o seu design, tornando o ambiente ainda mais aconchegante. Cada hotel desse tipo tem sua própria característica e estilo de decoração diferente para cada apartamento. Podemos encontrar empreendimentos desde antigas moradias europeias adaptadas para hotelaria até modernos prédios com estilo de decoração completamente *clean*.

Marque a alternativa **CORRETA** que apresenta esse tipo de hotel.

- (A) Hotel temático.
- (B) Hotel superluxo.
- (C) Resort.
- (D) Hotel de charme.
- (E) Hotel boutique.

### Questão 19

O Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) foi instituído pela Portaria nº 100, de 16 de junho de 2011. Regula o processo e os critérios pelos quais tipos de meios de hospedagem, de acordo com suas características e categorias, podem obter a classificação oficial do governo brasileiro.

Considerando o SBClass, leia as afirmações a seguir e marque **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas:

- ( ) Resort: hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que dispõe de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento. Sua categoria é sempre 5 estrelas.
- ( ) Hotel: é um estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária. Sua categoria pode variar de 1 a 5 estrelas.
- ( ) Cama e Café: hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, em que o possuidor do estabelecimento reside. Sua categoria pode variar de 1 a 3 estrelas.
- ( ) Pousada: empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs. Sua categoria pode variar de 1 a 5 estrelas
- ( ) Flat/Apart-hotel: constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação. Sua categoria pode variar de 1 a 5 estrelas.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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

### Questão 20

É importante para a empresa hoteleira avaliar o negócio por meio de dados que retratem a sua situação do momento e permitam a tomada de decisão em relação ao seu futuro. Na gestão hoteleira, existem indicadores de desempenho que podem ser utilizados para auxiliar essa tomada de decisão, são eles: Taxa de Ocupação (TO), Diária Média (DM) e *Revenue per Available Room* ( RevPar).

Sobre estes indicadores, assinale as afirmações verdadeiras com **V** e as falsas com **F**.

- ( ) O cálculo da DM é realizado dividindo-se o total da receita obtida com a ocupação das Unidades Habitacionais (UH) pelo número de UHs ocupadas no mesmo período.
- ( ) O RevPar pode ser obtido multiplicando-se a TO pela DM.
- ( ) O valor da DM é obtido dividindo-se o total de receita obtida com a ocupação das Unidades Habitacionais (UH) pelo número de UHs disponíveis no meio de hospedagem no mesmo período.
- ( ) A TO indica a porcentagem de Unidades Habitacionais (UH) ocupadas em relação ao total de Unidades Habitacionais (UH) disponíveis no meio de hospedagem em um período.
- ( ) O RevPar pode ser obtido dividindo-se o total de receita obtida com a ocupação das Unidades Habitacionais (UH) pelo número de Unidades Habitacionais (UH) disponíveis no meio de hospedagem no mesmo período.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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



### Questão 21

Na hotelaria, o departamento da manutenção é responsável pela estrutura física do meio de hospedagem e de tudo que se relaciona com ela, como a manutenção da qualidade do ambiente físico, além de administrarem questões relativas à eletricidade, aos encanamentos, à carpintaria, à pintura e à refrigeração.

Quanto aos tipos de manutenção, leia as afirmações a seguir e marque **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) A manutenção corretiva caracteriza-se por detectar a deterioração do equipamento, sendo sempre uma manutenção planejada.
- ( ) A manutenção preventiva antecede o que está prestes a acontecer, é uma forma de reduzir ou evitar a falha ou a queda no desempenho do equipamento, obedecendo a um plano previamente elaborado, baseado em intervalos definidos de tempo.
- ( ) A manutenção corretiva é aplicada quando ocorre a falha ou avaria do equipamento.
- ( ) A manutenção preventiva oferece apoio às atividades de manutenção, envolvendo tarefas sistemáticas tais como: as inspeções, substituição de peças e reformas.
- ( ) A manutenção preventiva é a execução da manutenção no momento da falha com o objetivo de evitar as consequências dessa falha.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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

### Questão 22

A existência da relação comercial entre o meio de hospedagem e o hóspede deverá ser consubstanciada por documentos. Considerando o Decreto 7.381 que regulamenta a Lei Nº 11.771, marque **V** para as afirmações verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) Constituem-se documentos comprobatórios de relação comercial, as reservas efetuadas, mediante a troca de correspondência, utilização de serviço postal ou eletrônico e *fac-smile*, realizados diretamente pelo meio de hospedagem ou prepostos e o hóspede, ou agência de turismo que o represente.
- ( ) O contrato de hospedagem é representado pela entrega ao hóspede da Ficha Nacional de Registro de Hospedagem (FNRH), durante o *check in* e do Cartão do Hóspede, contendo informações necessárias à sua hospedagem
- ( ) O contrato de hospedagem será representado pela Ficha Nacional de Registro de Hospedagem (FNRH), pelo preenchimento e assinatura pelo hóspede no momento de seu ingresso no meio de hospedagem.
- ( ) O contrato de hospedagem será representado pela Confirmação da Reserva que deve comprovar a existência de uma relação comercial entre o meio de hospedagem e o hóspede, ou agência de turismo que o represente.
- ( ) O contrato de hospedagem para reserva deverá determinar as regras básicas da oferta de serviços sob administração do meio de hospedagem.

Assinale a alternativa que contém a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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

### Questão 23

Entender cada um dos diferentes tipos de tarifas é crucial para maximizar as vendas e, conseqüentemente, a receita de diárias de um meio de hospedagem. Identifique os tipos de tarifa, associando a coluna da direita com a da esquerda:

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| (1) Tarifa Corporativa               | ( ) As agências de viagem, as operadoras e empresas em geral, que têm um número elevado de produção para com determinado hotel, podem negociar esse tipo de tarifa cujo nível de desconto é proporcional ao volume de venda.                           |
| (2) Tarifa Walk In                   |  |
| (3) Tarifa Acordo                    |  |
| (4) Tarifa de Alta e Baixa Temporada | ( ) Os estabelecimentos hoteleiros estabelecem essa tarifa com o objetivo de compensar as oscilações de demanda. Essas tarifas são aplicáveis aos clientes particulares e intermediários e ainda podem ser comissionáveis.                             |
| (5) Tarifa Balcão                    | ( ) É conhecida como a tarifa mais alta aplicada pelo hotel. É vista como a tarifa padrão, pois serve de parâmetro para composição das outras tarifas.   |
|                                      | ( ) Esse tipo de tarifa é fixado conforme a ocupação. Como estratégia, pode-se utilizar um patamar alto para maximizar a receita gerada pelas diárias ou um percentual de desconto maior para estimular a venda no <i>front</i> e a ocupação do hotel. |
|                                      | ( ) Essa tarifa é dada em função da sua segmentação de mercado. É vista como tarifa alvo nas reservas individuais  |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo é:

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

### Questão 24

Os hotéis localizados em áreas centrais, ou na proximidade dos aeroportos são os mais procurados pelas companhias aéreas para hospedagem das tripulações. As companhias conseguem com antecedência o quantitativo de unidades habitacionais necessário para acomodação da tripulação. O *rooming list* é administrado pela companhia sem a necessidade de informá-lo ao hotel antes do *check in*, pois a tripulação pode ser diferente a cada dia, mas o número de unidades habitacionais necessário será sempre o mesmo. Qual o tipo de reserva/bloqueio que deve ser realizado pelo hotel?

Assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Reserva de grupo.
- (B) Reserva individual.
- (C) *Allotment*.
- (D) Bloqueio intermediário.
- (E) Bloqueio individual para grupo.

### Questão 25

É importante para o profissional que atua no segmento de hospedagem entender as relações que existem entre os setores ou funções de um meio de hospedagem. É fundamental uma boa comunicação organizacional a fim de facilitar as operações internas.

Sobre as relações entre recepção e reservas marque **V** para as afirmações verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) O setor de reservas sempre deve ficar fisicamente próximo à recepção, pois funcionalmente ambos trocam informações constantemente.
- ( ) O setor de reservas deve encaminhar para a recepção a documentação relativa às reservas em tempo hábil, tendo como base o período previsto para o *check-in* do hóspede.
- ( ) No ciclo de reservas, as reservas realizadas indiretamente sempre ocorrem via recepção.
- ( ) Em meios de hospedagens pequenos, o responsável pela recepção pode acumular a função de reservas.
- ( ) Para meios de hospedagem que utilizam sistema informatizado, não é necessário que o setor de reservas fique próximo à recepção, pois o sistema pode disponibilizar as informações para todos os setores, independentemente da sua localização física.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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

### Questão 26

O processo de reserva em um meio de hospedagem inicia no momento em que a reserva é solicitada e se estende até o *check-in*.

Quanto às reservas, todas as afirmações abaixo são corretas, **EXCETO** uma, assinale-a.

- (A) O bloqueio é uma reserva e equivale a uma pré-venda.
- (B) As reservas podem ser individuais ou de grupos, particulares ou feitas por meio de empresas.
- (C) Quando ocorre reserva para grupo, a identificação dos integrantes do grupo ao meio de hospedagem é feita pelo solicitante por meio do *rooming list*.
- (D) As reservas realizadas por agências de viagens são chamadas de reservas diretas.
- (E) À data limite para a confirmação da reserva, é dado o nome de *dead line*.

### Questão 27

As operações de um hotel funcionam 24 horas em todos os dias da semana. As empresas de outro ramo de atuação sabem exatamente quando é gerado o fechamento do dia e a mudança de data nas operações. No caso da hotelaria, os hotéis precisam determinar durante a madrugada quando se deve “rodar a auditoria” para obter a “virada de data”. Esse procedimento é chamado de auditoria noturna e deveria acontecer automaticamente à meia-noite, mas, em muitos hotéis, as tarefas da auditoria não acontecem exatamente nesse horário. Por quê?

Assinale a alternativa que apresenta a resposta **CORRETA**.

- (A) Há necessidade de gerar todos os relatórios que possam retratar a movimentação do dia na Recepção, para que em tempo, possa se corrigir algum erro de lançamento ou de transação.
- (B) Todas as movimentações contábeis do hotel são geradas e controladas na Recepção e compete ao auditor noturno conferir e corrigir os possíveis problemas.
- (C) Há necessidade de gerar, para arquivamento, todos os relatórios diários da Recepção, como relatório de diárias lançadas, de transações de cartão crédito e débito, de lançamento de crédito para reservas futuras, de *no show*, de unidades habitacionais com permuta, cortesia e uso da casa.
- (D) Após rodar a auditoria no sistema, o Auditor deve lançar as despesas do dia anterior nas contas dos hóspedes, como o lançamento de diárias e consumo de PDV.
- (E) Deve-se processar todas as receitas e gerar os relatórios específicos de despesas do hotel, para posteriormente realizar as conferências e corrigir as possíveis discrepâncias.

### Questão 28

Quando um cliente entra em um meio de hospedagem, em geral, o primeiro espaço que tem contato é o da recepção.

Sobre o serviço de recepção, todas as afirmações abaixo são corretas, **EXCETO** uma, assinale-a.

- (A) É na recepção que são realizados os procedimentos de *check-in* e *check-out* do hóspede.
- (B) Em sua chegada ao hotel, ao apresentar-se na recepção, o cliente pode ser classificado em duas categorias, aquele que possui reserva e aquele que não possui reserva.
- (C) As atribuições da *Conciergeria* não devem ser consideradas como parte do serviço de recepção por não envolverem o contato direto com o hóspede.
- (D) Na hotelaria clássica, o serviço de recepção abrange também o setor de Portaria Social.
- (E) Na recepção são realizadas, entre outras tarefas, a abertura de conta, a operação de caixa, o lançamento de diárias e de despesas extras e o fechamento de conta.

### Questão 29

A partir do momento que o hóspede solicita uma reserva até o momento em que ele sai do hotel, ocorre um fluxo de atividades administrativas e operacionais no meio de hospedagem. As principais atividades administrativas e operacionais do *front office* são conhecidas como Ciclo do Hóspede.

Em relação ao Ciclo do Hóspede, marque **V** para as afirmações verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) O Ciclo do Hóspede diz respeito às fases de reserva, *check-in*, estada e *check-out*.
- ( ) Ao chegar no hotel, o hóspede fará o *check-in*; esse processo envolve: acolhimento, registro, abertura de conta-corrente e encaminhamento para a acomodação.
- ( ) Durante o Ciclo do Hóspede, dependendo da estrutura do empreendimento, ele terá contato com a equipe que atua no *front office*: recepcionista, governanta, *concierge*, telefonista, capitão porteiro e mensageiro.
- ( ) Não são consideradas como processos relacionados ao Ciclo do Hóspede: abertura, manutenção, controle e encerramento de contas-correntes de recepção.
- ( ) A portaria social auxilia o hóspede durante a sua estada e *check-out*, exercendo funções operacionais relativas ao Ciclo do Hóspede.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA** de cima para baixo.

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

### Questão 30

Considerando que o hotel utiliza um padrão para limpeza, higienização e arrumação de uma unidade habitacional, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) A execução da tarefa de limpeza da unidade habitacional inicia-se utilizando a sequência de dentro para fora e de cima para baixo e, ainda, do local de menor contaminação para o de maior contaminação.
- (B) A execução da tarefa de limpeza da unidade habitacional utiliza a sequência lógica do local de menor contaminação para o de maior contaminação.
- (C) A execução da tarefa de limpeza na unidade habitacional inicia-se com a adequação da concentração do produto químico com o nível de sujidade, posteriormente, com a sequência lógica de limpeza de dentro para fora e de baixo para cima. O fluxo de limpeza deve partir do local de maior contaminação para o local de menor contaminação.
- (D) A execução da tarefa de limpeza da unidade habitacional inicia-se utilizando a sequência de fora para dentro, de cima para baixo, partindo da limpeza do local de maior contaminação para o local de menor contaminação.
- (E) A execução da tarefa de limpeza na unidade habitacional inicia-se com a adequação da diluição do produto químico de acordo com o tipo e o nível de sujidade. O fluxo de limpeza é estabelecido partindo do local de maior contaminação para o local de menor contaminação.

### Questão 31

Logo no início da manhã, a Governanta faz a distribuição de tarefas, com uma breve explicação sobre as prioridades para limpeza e arrumação das unidades habitacionais para a equipe de Supervisoras e Camareiras.

Numere as alternativas de 1 a 5 estabelecendo a ordem de prioridade de limpeza.

- ( ) As unidades habitacionais que estão com o status de vago limpo (limpeza de retoque).
- ( ) As unidades habitacionais ocupadas, isto é, que estão *check in* (limpeza de permanência).
- ( ) As unidades habitacionais ocupadas que colocaram o aviso "favor arrumar o apartamento" (limpeza de permanência).
- ( ) As unidades habitacionais que deram *check out*, mas estão com previsão de *check in* (limpeza terminal).
- ( ) As unidades habitacionais que estão com o status de vago sujo (limpeza terminal).

A ordem **CORRETA** de cima para baixo é:

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

### Questão 32

Dentre as atribuições da ocupação de camareira estão: a limpeza e arrumação das Unidades Habitacionais (UH), a limpeza dos corredores, locais de serviços ligados ao setor de governança e banheiros do pessoal de serviço. A limpeza envolve a remoção de qualquer corpo indesejável, visível ou não, da superfície a ser limpa.

Associe a coluna da direita com a da esquerda, de acordo com as características do tipo de limpeza que pode ser aplicada.

- |                   |   |
|-------------------|---|
| (1) Sanificação   | ( ) Eliminação de microrganismos patogênicos os quais, quando presentes em um ambiente, poderão causar mau cheiro ao ambiente e, até mesmo, a transmissão de doenças ao ser humano. |
| (2) Desinfestação | ( ) Remoção de sujeiras invisíveis a olho nu, principalmente a eliminação de microrganismos.  |
| (3) Desinfecção   | ( ) Eliminação de pragas já instaladas ou em processo de crescimento, como formigas, ratos, baratas, etc.   |
| (4) Higienização  | ( ) Redução do número de microrganismos em níveis toleráveis.   |

A ordem **CORRETA** de associação, de cima para baixo, é:

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

### Questão 33

Um tipo de serviço de mesa muito utilizado nos restaurantes é determinado pelo fato de que é o garçom quem serve o comensal com a utilização de garfo e colher, uma técnica chamada de "alicate". Nessa técnica, o garçom segura firmemente a colher entre os dedos indicador e médio e o garfo entre o indicador e o polegar. Posteriormente apresenta a travessa pelo lado esquerdo do comensal, ainda pela esquerda, executa o serviço servindo inicialmente a iguaria principal, seguido dos acompanhamentos, dispondo-os de forma ordenada no prato.

Assinale a alternativa **CORRETA** que correspondente a esse tipo de serviço.

- (A) Serviço à russa.
- (B) Serviço de empratado.
- (C) Serviço à inglesa indireto.
- (D) Serviço à francesa.
- (E) Serviço à inglesa direto.



### Questão 34

Sobre as atribuições administrativas do cargo de Governanta, leia as afirmações a seguir e marque **V** para as verdadeiras e **F** para as falsas.

- ( ) A governanta deve elaborar e enviar o relatório ao Departamento de Recursos Humanos do hotel referente a faltas, atrasos, férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade, dentre outros, da sua equipe de trabalho.
- ( ) A governanta deve organizar, com o chefe da manutenção, as reformas, os reparos e os consertos em equipamentos, móveis e utensílios.
- ( ) A governanta é responsável pela organização e divisão do trabalho da equipe do setor de hospedagem.
- ( ) A governanta deve participar, com o responsável por reservas, da definição das tarifas praticadas pelo meio de hospedagem.
- ( ) A governanta trabalha junto com o gerente de hospedagem ou chefe de recepção, organizando as disponibilidades de unidades habitacionais para locação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência **CORRETA** de cima para baixo:

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

### Questão 35

Dentre as atribuições do garçom está a preparação do ambiente de trabalho para oferecer o serviço ao cliente.

Sobre essa preparação, todas as alternativas abaixo são verdadeiras, **EXCETO** uma, assinale-a.

- (A) A definição do tipo de roupa a ser usada nas mesas ocorrerá em função do *ménage*.
- (B) A *mise en place* será definida de acordo com o tipo e padrão do serviço prestado.
- (C) O estoque do *ménage* e a necessidade de reabastecê-lo deve ser verificada.
- (D) É importante verificar o estado dos cardápios, sua limpeza e se o número é suficiente para o serviço.
- (E) Devem-se preparar os utensílios a serem usados durante o serviço polindo-os (álcool 70% e pano).

### Questão 36

Em alguns hotéis de categoria superior e de luxo, o hóspede pode solicitar que o café da manhã seja servido na unidade habitacional. Os pedidos normalmente são feitos por meio de um formulário que fica à disposição dos hóspedes no apartamento, chamado de *door-knob* de café da manhã. Quando o hóspede deseja tomar seu café da manhã no apartamento, preenche o formulário e o pendura na maçaneta, para fora da unidade, em horário determinado pelo hotel. Sobre esse tipo de serviço, assinale a alternativa **CORRETA**.

- (A) Os hotéis que optam em ofertar o serviço de café da manhã no apartamento conseguem minimizar os custos operacionais relacionados à mão de obra, pois o serviço é executado pela mesma equipe de garçons que atua no café da manhã.
- (B) Os hotéis que optam em ofertar o serviço de café da manhã no apartamento buscam um diferencial no atendimento ao hóspede. O fato de o hóspede escolher o que deseja para seu café da manhã, ao mesmo tempo que personaliza o serviço, agiliza o seu atendimento, evita o desperdício de montar bandejas com itens desnecessários.
- (C) Os hotéis que optam em ofertar o serviço de café da manhã no apartamento conseguem diminuir os desperdícios, já que há aproveitamento das sobras do *buffet* do café da manhã.
- (D) Os hotéis que optam em ofertar o serviço de café da manhã no apartamento não cobram taxas extras, isto é, o preço já está incluído no valor da diária. Os custos operacionais são contabilizados no departamento de hospedagem.
- (E) Os hotéis que optam por esse tipo de serviço buscam diminuir o fluxo de hóspedes no salão do café da manhã e conseqüentemente minimizar os custos operacionais na produção.

### Questão 37

Segundo Cândido e Vieira (2003), os coquetéis consistem na mistura de duas ou mais bebidas, não necessariamente alcoólicas, definidas conforme a maneira como são preparados e apresentados.

Com base nos autores, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) Os três pontos fundamentais para preparação dos coquetéis são: colocação das quantidades exatas; mistura ou agitação necessária – não misturar um coquetel além do tempo necessário; a apresentação e a decoração adequadas.
- (B) Na preparação de coquetéis utilizando *shaker* (coqueteleira), deve-se atentar para não colocar na coqueteleira bebidas gaseificadas e certificar-se de que a coqueteleira esteja bem fechada antes de sacudi-la.
- (C) Na preparação de coquetéis utilizando *shaker* (coqueteleira), os cubos de gelo devem ser colocados até ultrapassar o nível da bebida, para que o gelo não se triture, havendo uma mistura melhor da composição.
- (D) Na preparação de coquetéis com o uso do *mixing-glass* (copo misturador), primeiramente deve-se colocar o gelo e, depois, as bebidas, usando o critério de densidade: primeiro as bebidas mais densas.
- (E) Na preparação de coquetéis utilizando *shaker* (coqueteleira), os cubos de gelo devem ser colocados após a finalização da mistura, de preferência no copo que será servido.

### Questão 38

A *mise-en-place* de mesa é a colocação de toalhas, de pratos, de cristais e de todos os utensílios necessários para o serviço.

Sobre a *mise-en-place*, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) As taças são colocadas em diagonal, da direita para esquerda, a partir da taça de vinho branco, que é colocada logo acima da ponta da faca principal colocada ao lado direito do prato. A seguir, a taça de vinho tinto e a taça de água.
- (B) Para entrada quente (*consomé*), a colher é colocada à direita, mais distante do prato que as demais colheres.
- (C) Para entrada fria (salada), a faca é colocada à direita do prato e o garfo é colocado à esquerda do prato principal.
- (D) Para o prato principal, a faca de serviço de mesa é colocado à direita do prato e o garfo à esquerda, próximo ao prato de mesa.
- (E) O *Sousplat* é o maior prato da mesa e fica embaixo do prato principal. Deve permanecer à mesa durante todo o serviço.

### Questão 39

A NBR 15401, de novembro de 2006, apresenta os requisitos para os meios de hospedagem que possibilitam planejar e operar as suas atividades de acordo com os princípios estabelecidos para o turismo sustentável.

Sobre os requisitos apontados na NBR 15401, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- (A) O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinaria e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais. Das atividades de lazer e entretenimento no que se refere à norma, não se aplica aos Resorts.
- (B) A arquitetura do empreendimento deve ser integrada à paisagem, minimizando os impactos da implantação durante a construção, a operação e quando houver obras de reparo, ampliações ou outros tipos de alterações adequados à legislação.
- (C) O empreendimento deve planejar e implementar produtos e serviços considerando o perfil e as expectativas dos clientes. O planejamento dos produtos e serviços deve privilegiar as tradições socioculturais e a hospitalidade da região em que está inserido o empreendimento.
- (D) O empreendimento deve comprometer-se com o aproveitamento das pessoas e da produção do local, incentivando o associativismo, a qualidade e a sustentabilidade.
- (E) O empreendimento deve planejar e implementar medidas para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinaria e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento, de modo a não perturbarem o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e das comunidades locais.

#### Questão 40

No Brasil, fazem parte dos sistemas ambientais aplicados aos meios de hospedagem: o sistema ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza”, o sistema ambiental Produção Mais Limpa (P + L), o sistema ambiental autônomo e o sistema de gestão ambiental baseado na norma ISO 14000.

Sobre esses sistemas, todas as alternativas abaixo são verdadeiras, **EXCETO** uma, assinale-a.

- (A) O Sistema Ambiental da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) “Hóspedes da Natureza” foi inspirado no projeto desenvolvido pela *International Hotel Environment Initiative* (IHE), com sede em Londres.
- (B) O Sistema Ambiental baseado na metodologia de Produção Mais Limpa (P+L) foi desenvolvido e estimulado pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA).
- (C) O Sistema Ambiental ABIH “Hóspedes da Natureza” foi criado e desenvolvido com base nas orientações da ISO 14000.
- (D) O Sistema ambiental baseado na norma ISO 14000 fundamenta-se no padrão normativo sobre sistema de gestão ambiental apresentado na série ISO 14000.
- (E) O Sistema ambiental autônomo é desenvolvido especificadamente para uma rede hoteleira ou alguns hotéis, com o objetivo de gerenciar basicamente o consumo de energia e água.

## PROVA DISCURSIVA

A partir das definições, informações e orientações apresentadas a seguir, escreva um texto dissertativo de, no mínimo, 15 linhas e, no máximo, 60 (sessenta) linhas.

A Resolução nº 20/2013 do Conselho Superior do IFSC, de 20 de junho de 2013, em seu Artigo nº 1, dispõe a seguinte concepção:

“A extensão é um processo educativo, cultural e científico que, articulada de forma indissociável ao ensino e à pesquisa, viabiliza a relação entre o IFSC e a sociedade.”

- Considerando a lei nº 11.982 de dezembro de 2008 que cria a Rede de Institutos Federais de Educação Profissional, Científica e Tecnológica em âmbito nacional,
- Considerando seu artigo 7º que apresenta como objetivo dos Institutos Federais “estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional”,
- Levando em conta o conhecimento específico (conteúdos) da ementa do Edital 42/2014 e suas retificações da área pretendida,

Desenvolva um **texto** apresentando o **planejamento para um curso livre**<sup>1</sup>. Esse planejamento deve evidenciar a proposta e a justificativa da **estratégia metodológica**, bem como dos **recursos didáticos** necessários para atender a um curso de extensão, presencial noturno, com as seguintes características:

*A carga horária total do curso não pode ultrapassar 100 horas/aula, é um curso destinado a atender um grupo de 20 jovens (de 17 a 20 anos de idade) do gênero feminino, egressas do Ensino Médio (curso técnico integrado), de uma comunidade em situação de vulnerabilidade social, dos arredores de um bairro industrial de Joinville/SC.*

Para orientar sua atividade pedagógica neste curso, será necessário **escolher e definir um tema** respeitando os conhecimentos específicos da área (ementa do Edital 42/2014 e suas retificações) e, também, definir o tempo necessário para sua execução.

**Observação:** Reiteramos com base no Edital 42/2014 e suas retificações que os critérios para pontuação desta prova são: conhecimentos específicos e de legislação; conhecimento de metodologias e recursos didáticos; síntese e clareza textual; adequação à norma padrão da língua portuguesa, adequação ao nível de ensino e a relação com outras áreas do conhecimento.

<sup>1</sup> Segundo o Inciso VIII, do Art. 5º, da Resolução Nº 20/2013 do Conselho Superior do IFSC, de 20 de junho de 2013, cursos livres: “ação pedagógica de caráter teórico e/ou prático, de oferta não regular, que vise a aquisição de conhecimentos gerais, sem vínculo direto com a formação profissional, com carga horária, ementa e critérios de avaliação definidos, na modalidade presencial, semipresencial ou à distância;[...]”



