

**PROVA DE
TEC. EM GESTÃO DE TURISMO****11**

Novembro / 2009

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES:

1 - Você está recebendo o seguinte material:

- a) este caderno, com as questões de múltipla escolha (objetivas) e discursivas das partes de **formação geral e componente específico da área**, e com as questões relativas à sua **percepção sobre a prova**, assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões	Peso dos componentes
Formação Geral/Múltipla Escolha	01 a 08	60%	25%
Formação Geral/Discursivas	09 e 10	40%	
Componente Específico/Múltipla Escolha	11 a 37	85%	75%
Componente Específico/Discursivas	38 a 40	15%	
Percepção sobre a Prova	01 a 09	—	—

- b) Folha de Respostas destinada às respostas das questões de múltipla escolha (objetivas), de percepção sobre a prova e de questões discursivas.

- 2 - Verifique se a prova está completa e se o seu nome na Folha de Respostas está correto. Caso contrário, notifique imediatamente a um dos responsáveis. Você deverá assinar a Folha de Respostas no espaço próprio, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta.
- 3 - Observe, na Folha de Respostas, as instruções sobre a marcação das respostas às questões de múltipla escolha (apenas uma resposta por questão). Use caneta esferográfica azul ou preta.
- 4 - As respostas às questões discursivas deverão ser escritas com caneta esferográfica azul ou preta.
- 5 - Esta prova é individual. São vedados: o uso de calculadora, qualquer comunicação e troca de material entre os presentes, consultas a material bibliográfico, cadernos ou anotações de qualquer espécie.
- 6 - Você terá 4 (quatro) horas para responder às questões de múltipla escolha, discursivas e de percepção sobre a prova.
- 7 - Quando terminar, entregue ao Aplicador ou Fiscal a Folha de Respostas das questões de múltipla escolha (objetivas) e questões discursivas.
- 8 - Atenção! Você só poderá levar este Caderno de Provas decorridas 3 (três) horas do início do Exame.

Boa Prova!

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 01:

A urbanização no Brasil registrou marco histórico na década de 1970, quando o número de pessoas que viviam nas cidades ultrapassou o número daquelas que viviam no campo. No início deste século, em 2000, segundo dados do IBGE, mais de 80% da população brasileira já era urbana.

Considerando essas informações, estabeleça a relação entre as charges:



PORQUE



BARALDI, Márcio. <http://www.marciobaraldi.com.br/baraldi2/component/joomgallery/?func=detail&id=178>.
(Acessado em 5 out. 2009)

Com base nas informações dadas e na relação proposta entre essas charges, é **CORRETO** afirmar que

- A) a primeira charge é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira charge é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas charges são falsas.
- D) as duas charges são verdadeiras, e a segunda explica a primeira.
- E) as duas charges são verdadeiras, mas a segunda não explica a primeira.

TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

QUESTÃO 03:

O Ministério do Meio Ambiente, em junho de 2009, lançou campanha para o consumo consciente de sacolas plásticas, que já atingem, aproximadamente, o número alarmante de 12 bilhões por ano no Brasil.

Veja o *slogan* dessa campanha:



O possível êxito dessa campanha ocorrerá porque

- I. se cumpriu a meta de emissão zero de gás carbônico estabelecida pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, revertendo o atual quadro de elevação das médias térmicas globais.
- II. deixaram de ser empregados, na confecção de sacolas plásticas, materiais oxibiodegradáveis e os chamados bioplásticos que, sob certas condições de luz e de calor, se fragmentam.
- III. foram adotadas, por parcela da sociedade brasileira, ações comprometidas com mudanças em seu modo de produção e de consumo, atendendo aos objetivos preconizados pela sustentabilidade.
- IV. houve redução tanto no quantitativo de sacolas plásticas descartadas indiscriminadamente no ambiente, como também no tempo de decomposição de resíduos acumulados em lixões e aterros sanitários.

Estão **CORRETAS** somente as afirmativas

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

QUESTÃO 04:

Leia o trecho:

O movimento antiglobalização apresenta-se, na virada deste novo milênio, como uma das principais novidades na arena política e no cenário da sociedade civil, dada a sua forma de articulação/atuação em redes com extensão global. Ele tem elaborado uma *nova gramática no repertório das demandas e dos conflitos sociais*, trazendo novamente as lutas sociais para o palco da cena pública, e a política para a dimensão, tanto na forma de operar, nas ruas, como no conteúdo do debate que trouxe à tona: o modo de vida capitalista ocidental moderno e seus efeitos destrutivos sobre a natureza (humana, animal e vegetal).

GOHN, 2003.

É INCORRETO afirmar que o movimento antiglobalização referido nesse trecho

- A) cria uma rede de resistência, expressa em atos de desobediência civil e propostas alternativas à forma atual da globalização, considerada como o principal fator da exclusão social existente.
- B) defende um outro tipo de globalização, baseado na solidariedade e no respeito às culturas, voltado para um novo tipo de modelo civilizatório, com desenvolvimento econômico, mas também com justiça e igualdade social.
- C) é composto por atores sociais tradicionais, veteranos nas lutas políticas, acostumados com o repertório de protestos políticos, envolvendo, especialmente, os trabalhadores sindicalizados e suas respectivas centrais sindicais.
- D) recusa as imposições de um mercado global, uno, voraz, além de contestar os valores impulsionadores da sociedade capitalista, alicerçada no lucro e no consumo de mercadorias supérfluas.
- E) utiliza-se de mídias, tradicionais e novas, de modo relevante para suas ações com o propósito de dar visibilidade e legitimidade mundiais ao divulgar a variedade de movimentos de sua agenda.

QUESTÃO 05:

O Brasil tem assistido a um debate que coloca, frente a frente, como polos opostos, o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental. Algumas iniciativas merecem considerações, porque podem agravar ou desencadear problemas ambientais de diferentes ordens de grandeza.

Entre essas iniciativas e suas consequências, é INCORRETO afirmar que

- A) a construção de obras previstas pelo PAC (Programa de Aceleração do Crescimento) tem levado à redução dos prazos necessários aos estudos de impacto ambiental, o que pode interferir na sustentabilidade do projeto.
- B) a construção de grandes centrais hidrelétricas nas bacias do Sudeste e do Sul gera mais impactos ambientais do que nos grandes rios da Amazônia, nos quais o volume de água, o relevo e a baixa densidade demográfica reduzem os custos da obra e o passivo ambiental.
- C) a exploração do petróleo encontrado na plataforma submarina pelo Brasil terá, ao lado dos impactos positivos na economia e na política, consequências ambientais negativas, se persistir o modelo atual de consumo de combustíveis fósseis.
- D) a preocupação mais voltada para a floresta e os povos amazônicos coloca em alerta os ambientalistas, ao deixar em segundo plano as ameaças aos demais biomas.
- E) os incentivos ao consumo, sobretudo aquele relacionado ao mercado automobilístico, para que o Brasil pudesse se livrar com mais rapidez da crise econômica, agravarão a poluição do ar e o intenso fluxo de veículos nas grandes cidades.

QUESTÃO 06:

Leia o trecho:

O sertão vai a Veneza

Festival de Veneza exhibe “Viajo Porque Preciso, Volto Porque Te Amo”, de Karim Aïnouz e Marcelo Gomes, feito a partir de uma longa viagem pelo sertão nordestino. [...] Rodaram 13 mil quilômetros, a partir de Juazeiro do Norte, no Ceará, passando por Pernambuco, Paraíba, Sergipe e Alagoas, improvisando dia a dia os locais de filmagem. “Estávamos à procura de tudo que encetava e causava estranhamento. Queríamos romper com a ideia de lugar isolado, intacto, esquecido, arraigado numa religiosidade intransponível. Eu até evito usar a palavra ‘sertão’ para ter um novo olhar sobre esse lugar”, conta Karim.

A ideia era afastar-se da imagem histórica da região na cultura brasileira. “Encontramos um universo plural que tem desde uma feira de equipamentos eletrônicos a locais de total desolação”, completa Marcelo.

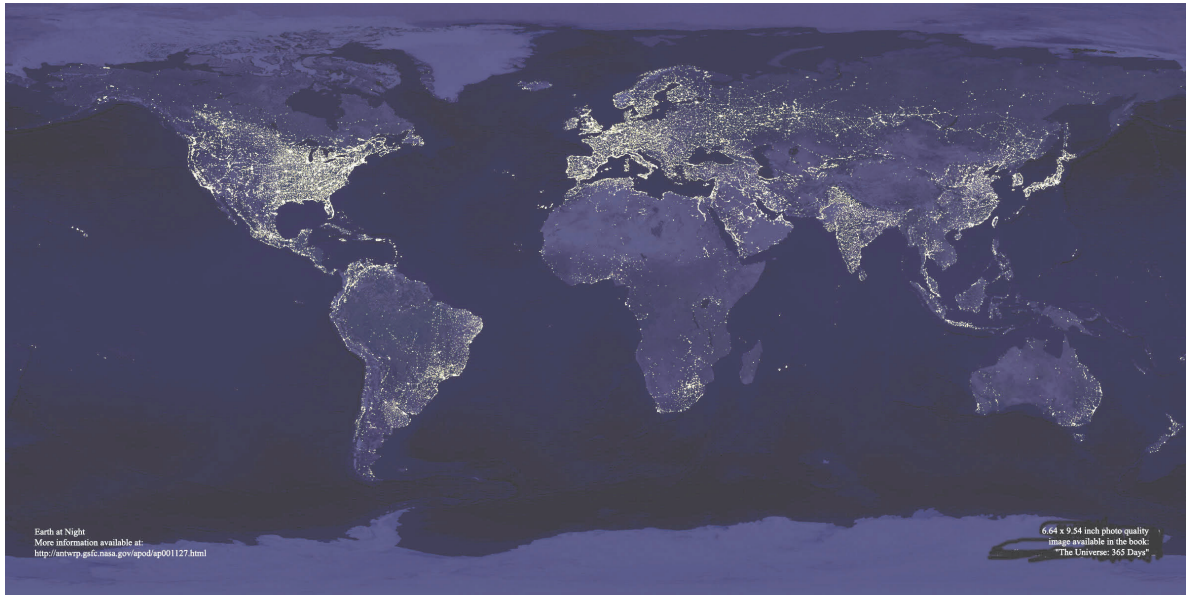
CRUZ, Leonardo. Folha de S. Paulo, p. E1, 05/09/2009.

A partir da leitura desse trecho, é INCORRETO afirmar que

- A) a feira de equipamentos eletrônicos, símbolo da modernidade e da tecnologia sofisticada, é representativa do contrário do que se pensa sobre o sertão nordestino.
- B) as expressões isolamento, esquecimento e religiosidade, utilizadas pelos cineastas, são consideradas adequadas para expressar a atual realidade sertaneja.
- C) o termo “sertão” tem conotação pejorativa, por implicar atraso e pobreza; por isso, seu uso deve ser cuidadoso.
- D) os entrevistados manifestam o desejo de contribuir para a desmitificação da imagem do sertão nordestino, congelada no imaginário de parte dos brasileiros.
- E) revela o estranhamento que é comum entre pessoas mal informadas e simplificadoras, que veem o sertão como uma região homogênea.

QUESTÃO 07:

Leia o planisfério, em que é mostrada uma imagem noturna da superfície terrestre, obtida a partir de imagens de satélite:



http://antwrp.gsfc.nasa.gov/apod/image/0011/earthlights_dmisp_big.jpg (Acessado em 21 set. 2009).

Com base na leitura desse planisfério, é **CORRETO** afirmar que as regiões continentais em que se verifica luminosidade noturna mais intensa

- A) abrigam os espaços de economia mais dinâmica do mundo contemporâneo, onde se localizam os principais centros de decisão que comandam a atual ordem mundial.
- B) expressam a divisão do Planeta em dois hemisférios – o Leste e o Oeste – que, apesar de integrados à economia-mundo, revelam indicadores sociais discrepantes.
- C) comprovam que o Planeta pode abrigar o dobro de seu atual contingente populacional, desde que mantido o padrão de consumo praticado pela sociedade contemporânea.
- D) registram fluxos reduzidos de informação, de pessoas, de mercadorias e de capitais, tendo em vista a saturação de suas redes de circulação, alcançada no início do século XXI.
- E) substituíram suas tradicionais fontes de energia não renováveis, historicamente empregadas na geração de eletricidade, por alternativas limpas e não poluentes.

QUESTÃO 08:

Leia os gráficos:

Gráfico I:
Domínio da leitura e escrita pelos brasileiros (em %)

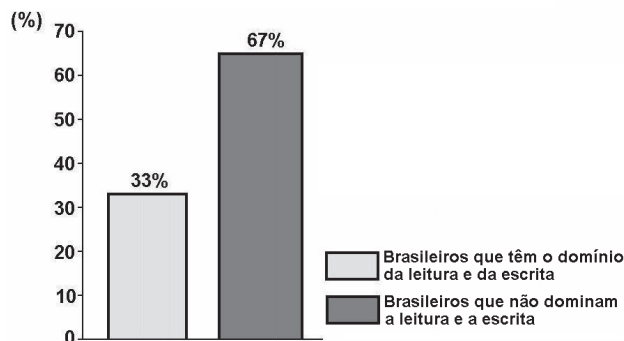
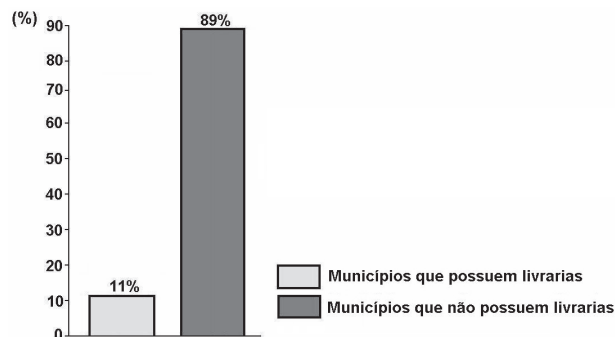


Gráfico II:
Municípios brasileiros que possuem livrarias (em %)



Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional - INAF, 2005.

Relacione esses gráficos às seguintes informações:

O Ministério da Cultura divulgou, em 2008, que o Brasil não só produz mais da metade dos livros do continente americano, como também tem parque gráfico atualizado, excelente nível de produção editorial e grande quantidade de papel. Estima-se que 73% dos livros do país estejam nas mãos de 16% da população.

Para melhorar essa situação, é necessário que o Brasil adote políticas públicas capazes de conduzir o país à formação de uma sociedade leitora.

Qual das seguintes ações NÃO contribui para a formação de uma sociedade leitora?

- A) Desaceleração da distribuição de livros didáticos para os estudantes das escolas públicas, pelo MEC, porque isso enriquece editoras e livreiros.
- B) Exigência de acervo mínimo de livros, impressos e eletrônicos, com gêneros diversificados, para as bibliotecas escolares e comunitárias.
- C) Programas de formação continuada de professores, capacitando-os para criar um vínculo significativo entre o estudante e o texto.
- D) Programas, de iniciativa pública e privada, garantindo que os livros migrem das estantes para as mãos dos leitores.
- E) Uso da literatura como estratégia de motivação dos estudantes, contribuindo para uma leitura mais prazerosa.

QUESTÃO 09 DISCURSIVA:

O Ministério da Educação (MEC) criou o Índice Geral de Cursos – IGC, que é o resultado das notas atribuídas a cada instituição de Ensino Superior pelo MEC, considerando-se a qualidade dos cursos de graduação de cada uma delas. O IGC tem como função orientar o público sobre a qualidade do ensino oferecido em cada instituição.

Segundo o sítio do Ministério da Educação, as instituições recebem uma nota de 1 a 5, considerando:

I - o resultado dos estudantes no Enade; e

II - variáveis de insumo, tais como:

- corpo docente (formação acadêmica, jornada e condições de trabalho);
- infraestrutura da instituição (instalações físicas, biblioteca, salas de aula, laboratórios);
- programa pedagógico.

Com base nessas informações, considere a situação a seguir e faça o que se pede:

Um universitário que frequenta um curso de graduação em uma escola **Y** consulta o sítio do MEC e verifica que seu curso recebeu IGC 2,0. No mesmo endereço, ele consulta os critérios empregados pelo Ministério para o cálculo desse índice.

A) Leia esta afirmativa:

(Valor: 4 pontos)

O critério corpo docente é o que contribuiu de forma determinante para a obtenção do IGC 2,0, da escola **Y**.

Assinale com um **X**, no espaço indicado, se você **concorda** ou **não** com essa afirmativa.

☐

Sim, concordo.

☐

Não concordo.

Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

Argumento 1: _____

Argumento 2: _____

B) Proponha duas ações para que os atores envolvidos no curso de graduação da escola **Y devem empreender com vistas à melhoria da qualidade de ensino e consequente elevação do IGC na próxima avaliação a ser realizada pelo MEC.**

(Valor: 6 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

QUESTÃO 10 DISCURSIVA:**(VALOR: 10 PONTOS)****Leia o trecho:**

Quais as possibilidades, no Brasil atual, de a cidadania se enraizar nas práticas sociais? Essa é uma questão que supõe discutir as possibilidades, os impasses e os dilemas da construção da cidadania, tendo como foco a dinâmica da sociedade. Antes de mais nada, é preciso dizer que tomar a sociedade como foco de discussão significa um modo determinado de problematizar a questão dos direitos. Os direitos são aqui tomados como práticas, discursos e valores que afetam o modo como as desigualdades e diferenças são figuradas no cenário público, como interesses se expressam e os conflitos se realizam.

TELLES, 2006. (Adaptado)

Na abordagem salientada nesse trecho, qual direito social você destacaria para diminuir as desigualdades de renda familiar no Brasil? Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

FORMAÇÃO ESPECÍFICA

QUESTÃO 11:

Leia as fotografias, que retratam o exercício da hospitalidade em um cruzeiro marítimo:



<http://www.msccruzeiros.com.br/um-cruzeiro-msc/espírito-de-grupo.html> (Acessado em 27 set. 2009).

É fundamental o exercício da hospitalidade nos cruzeiros marítimos porque eles

- A) apresentam alta rotatividade, não afetando sua prestação de serviços.
- B) disponibilizam atendimento aos hóspedes em horários predeterminados.
- C) oferecem reduzida programação a bordo, com serviços de baixa qualidade.
- D) promovem, em terra, a integração dos hóspedes com a comunidade das localidades visitadas.
- E) selecionam e treinam seus funcionários para atendimento às necessidades dos hóspedes.

QUESTÃO 12:

A velocidade das mudanças que ocorrem no mercado desafia os destinos turísticos a se posicionarem de forma a continuar atendendo às expectativas de suas demandas. Nesse contexto, percebe-se a importância de se investir em uma cultura da hospitalidade.

A hospitalidade nos destinos envolve um amplo conjunto de ações, que inclui

- I. transportes turísticos e comunicações;
- II. educação e capacitação no turismo;
- III. prestação de serviços turísticos;
- IV. infraestrutura básica de apoio ao turismo.

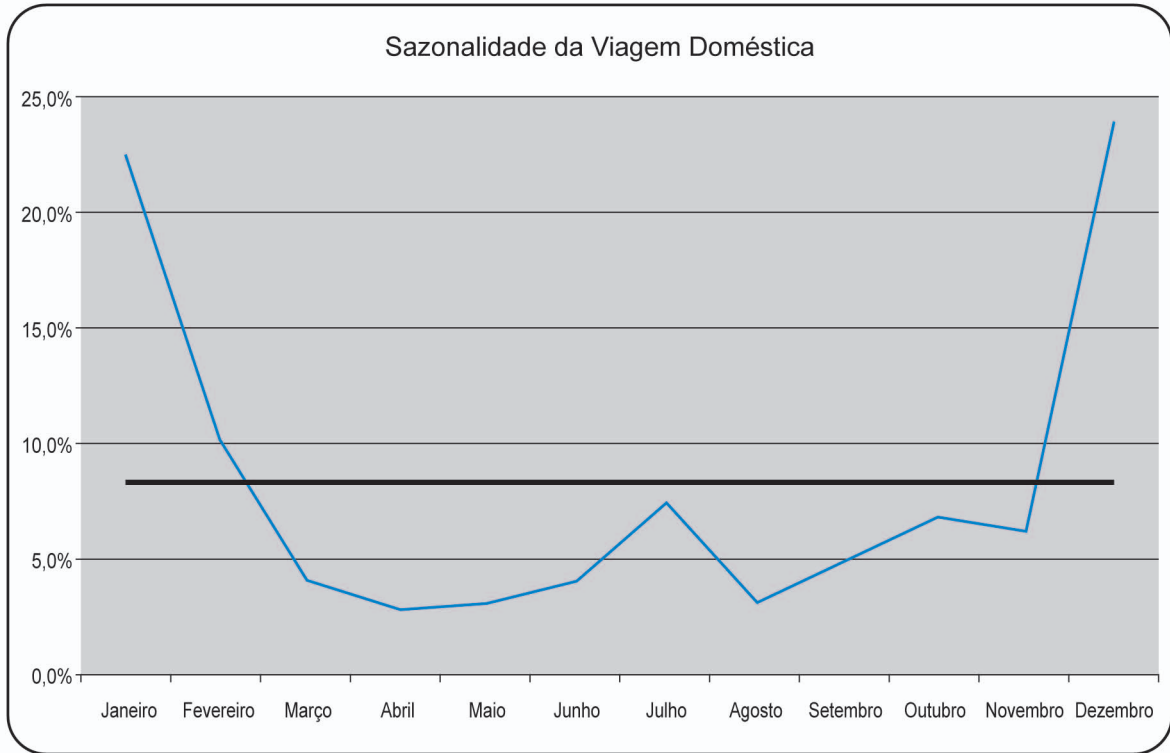
Estão CORRETOS os itens

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

QUESTÃO 13:

Leia o gráfico:

BRASIL: sazonalidade da viagem doméstica, 2006 (em %)



Fipe/Embratur/Ministério do Turismo, Caracterização do dimensionamento do turismo doméstico no Brasil. Metodologia e Desenvolvimento, 2006.

Considerando-se esse gráfico, em qual período do ano um empresário do setor de turismo deve estimular a procura por viagens no Brasil?

- A) Janeiro a fevereiro.
- B) Junho a julho.
- C) Março a junho.
- D) Novembro a dezembro.
- E) Novembro e fevereiro.

QUESTÃO 14:

Leia o trecho:

Às dez da manhã de um dia de semana, uma grande estação de rádio de Denver ofereceu um voo grátis para a Jamaica às 100 primeiras pessoas que se apresentassem ao aeroporto, contanto que estivessem prontas para embarcar às duas da tarde. Foi impressionante o número de pessoas que se apresentou e que tinha possibilidade de partir na hora. Muitas pessoas tiveram de ser mandadas de volta para casa.

ALBRECHT e BRADFORD, 1992.

Durante algumas décadas, as companhias aéreas empregaram estratégias semelhantes para motivar a demanda em seus movimentos de compra. No entanto, toda a transformação ocorrida na sociedade, em função do processo de globalização, exigiu dessas empresas novos esforços motivacionais para conquistar clientes.

Diante do contexto apresentado, como tecnólogo em gestão do turismo, atuando em uma transportadora aérea, quais orientações estratégicas você proporia à empresa?

- I. Diferenciação de tarifas em baixa temporada.
- II. Diferenciação de tarifas por assento.
- III. Execução de programas de fidelidade.
- IV. Sofisticação do serviço de bordo.

Estão CORRETAS somente as estratégias

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

QUESTÃO 15:

Uma operadora de turismo que deseja ampliar seu *portfólio* de produtos passou a subsidiar suas estratégias nos dados apresentados nesta tabela:

Brasil: origem e destino dos fluxos das viagens domésticas em 2005 (em %)

Região de origem	Regiões de destino					Total
	Sul	Sudeste	Nordeste	Norte	Centro-oeste	
Sul	14,8	2,9	1,0	0,1	0,8	19,5
Sudeste	4,6	44,0	7,2	0,5	3,1	59,4
Nordeste	0,2	1,6	10,0	0,2	0,3	12,5
Norte	0,0	0,2	0,5	1,8	0,2	2,8
Centro-oeste	0,7	1,4	1,1	0,3	2,2	5,8
Total	20,4	50,0	20,1	2,9	6,5	100,0

FIPE, 2007 (Adaptado)

Considerando-se os dados dessa tabela, conclui-se que a operadora de turismo NÃO deve

- A) criar serviços complementares para a totalidade das regiões brasileiras, que registraram maior percentual de viajantes e que têm como destino a mesma região em que residem.
- B) divulgar seus produtos em revistas especializadas de distribuição, na unidade da federação brasileira de economia mais dinâmica que concentrou mais da metade das viagens domésticas do País.
- C) estabelecer parcerias com as companhias aéreas para criar promoções, priorizando as regiões Sul, Sudeste e Nordeste, que figuram como importantes mercados emissores de viajantes.
- D) estimular os viajantes das regiões Sul e Nordeste com promoções aéreas constantes, já que registraram, em conjunto, 40,5% do fluxo dos viajantes no mercado doméstico.
- E) fazer campanhas de incentivo nacional para a maioria dos viajantes da região Sul, já que eles se deslocam sobretudo para destinos dentro de sua própria região de residência.

QUESTÃO 16:

As cidades são impregnadas de cultura, história, atrativos naturais e culturais. Cada uma possui uma característica peculiar que a torna especial e única. Essa peculiaridade passaria a caracterizar os recursos utilizados pelo turismo.

O empreendedor tem que se preocupar com a valorização da paisagem e com a conservação dos recursos naturais e culturais, preservando-os para as gerações futuras.

Considerando-se essas informações, o agente de turismo que formata um roteiro para uma cidade deve se preocupar em

- A) investigar e formatar as práticas e as ações da educação ambiental, junto à administração municipal.
- B) planejar e desenvolver a qualificação dos empreendedores turísticos da comunidade destino.
- C) projetar e realizar o planejamento municipal dos espaços turísticos em seus pontos fortes e fracos.
- D) responsabilizar-se pela elaboração e pela implantação das políticas públicas de turismo.
- E) selecionar e contextualizar os atrativos para visitação, dentro da diversidade histórica e cultural municipal.

QUESTÃO 17:

O *cluster* é uma nova forma de gestão das organizações que possibilita a otimização no uso das vantagens competitivas, de forma responsável para os atores envolvidos.

A configuração de um *cluster* turístico contempla

- A) um conjunto de empresas turísticas articuladas e concentradas geograficamente.
- B) uma associação de empresas de qualificação e treinamento para o setor turístico.
- C) uma atuação no mercado de pequenas e médias empresas extrativistas.
- D) uma participação dos atores locais no gerenciamento das ações em um espaço regional.
- E) uma significativa concentração geográfica de atrativos distribuídos num raio de 1 km.

QUESTÃO 18:

Uma agência de turismo, apesar de fazer uso de diversos instrumentos de planejamento, **NÃO** é responsável pelo desenvolvimento de

- A) pesquisa de inventário da oferta turística.
- B) pesquisa de marketing.
- C) pesquisa de satisfação com o cliente.
- D) plano de desenvolvimento de novos produtos.
- E) plano de negócios.

QUESTÃO 19:

Leia este trecho:

Quanto mais características do mercado-alvo forem conhecidas, maior será a eficácia das técnicas mercadológicas de publicidade e de promoção. Porém, para que isso aconteça, é necessário o desenvolvimento de estudos de mercado, segmentando-o quanto for necessário para permitir uma análise completa e segura dos elementos que conduzirão os planos de desenvolvimento turístico.

ANSARAH. M, *Segmentação do mercado turístico*. Futura. SP: 2000.

Quando uma operadora turística segmenta seu mercado-alvo, ela deverá

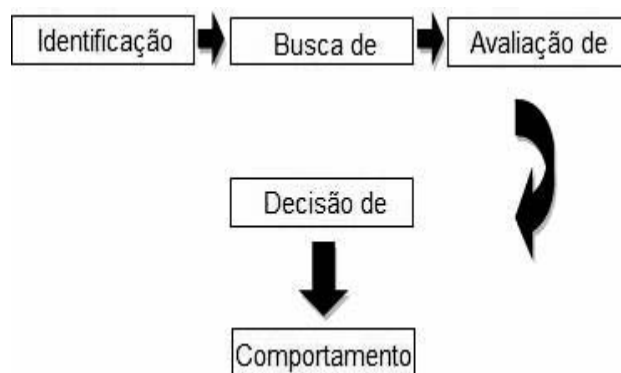
- I. estruturar produto/serviço para grupos específicos;
- II. desenhar um produto e serviço que atraia a todos;
- III. atender às necessidades de um cliente em qualquer ocasião;
- IV. oferecer ampla variedade de preços.

É CORRETO o que se afirma em

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

QUESTÃO 20:

Leia o diagrama, que representa estágios do processo de compra:



Kotler e Armstrong. *Princípios do Marketing*. Phb - SP, 1991.

Considerando-se esse diagrama, leia as afirmativas:

- I. Os consumidores procuram informações, tanto em fontes pessoais quanto impessoais, ao avaliar os serviços antes da compra.
- II. A avaliação de serviços é bem mais difícil do que a avaliação de produtos, principalmente em função do seu caráter intangível.
- III. A possibilidade de alguma ação corretiva por parte do fornecedor do serviço está diretamente relacionada ao tipo de ação tomada pelo consumidor.
- IV. A decisão de compra pelos consumidores é tomada a partir da identificação de suas necessidades, sendo que a avaliação ocorrerá no ato do consumo do produto/serviço.

Estão CORRETAS as afirmativas

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

QUESTÃO 21:

O mercado de agências de turismo necessita de informações atualizadas para o bom desempenho de suas atividades no processo de tomada de decisão. Com base na informação precisa, parte-se para a venda.

Como ferramenta tecnológica, no processo de venda de produtos turísticos aos clientes, as agências empregam diversos meios para obtenção de informação, à exceção de um. Assinale-o

- A) Adotam os sistemas de distribuição global (GDS).
- B) Comunicam-se por GPS.
- C) Empregam o MSN.
- D) Fazem uso do *twitter*.
- E) Utilizam *sítios* informativos.

QUESTÃO 22:

A Lei Geral do Turismo – LGT, instituída em 2008, é um marco regulatório para a atividade turística no Brasil. Essa lei dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal com relação ao planejamento, ao desenvolvimento e dá outras providências.

O que é contemplado por essa lei?

- A) A legislação da Capacidade de Carga Turística.
- B) As normas de sinalização turística e os aspectos relacionados.
- C) As regras referentes ao Conselho Municipal de Turismo – COMTUR.
- D) O Código Nacional de Turismo e suas atribuições.
- E) Os direitos e os deveres dos prestadores de serviços turísticos.

QUESTÃO 23:

O Decreto lei 5.406, de 30 de março de 2005, *regulamenta o cadatramento obrigatório para fins de fiscalização das sociedades empresariais, das sociedades simples e dos empresários individuais que prestam serviços turísticos remunerados, e dá outras providências.* Esse mesmo decreto determina quais são as atividades específicas e complementares dos diversos setores de turismo, dentre eles o de agência de turismo.

Qual das alternativas apresenta atividade complementar oferecida pelas agências de turismo, normatizada nesse decreto?

- A) Operação de câmbio manual, para uso exclusivo dos clientes.
- B) Operação de viagens, excursões e passeios turísticos.
- C) Reserva e venda de acomodações em meios de hospedagem.
- D) Reserva e venda de passagens.
- E) Serviços de recepção, transferência e assistência.

QUESTÃO 24:

A atividade turística apropria-se de recursos naturais, transformando-os em atrativos turísticos. O tecnólogo em gestão de turismo, para utilizá-los, deve observar as normas legais.

Considerando-se essas informações, o que está em DESACORDO com a legislação ambiental brasileira?

- A) A implantação de empreendimento turísticos em área ambiental está condicionada à realização de estudos de impactos ambientais.
- B) As atividades turísticas estão proibidas de serem realizadas nos Parques Nacionais, devido às especificações da legislação ambiental.
- C) As Unidades de Conservação são categorizadas e, a partir de suas especificidades, são definidos os usos autorizados em seu território.
- D) O patrimônio natural é regulamentado por legislação específica que determina, entre outros aspectos, as punições e as ações lesivas ao meio ambiente.
- E) O turismo possui legislação específica; todavia, como é uma atividade em interface com outras áreas, cumpre outras determinações legais.

QUESTÃO 25:

Um passageiro adquiriu um pacote de viagens em uma agência de turismo. Durante sua viagem, ele teve um problema com um dos prestadores de serviço local.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, qual prestador de serviço tem a obrigatoriedade de solucionar o problema?

- A) A agência de turismo vendedora do pacote.
- B) A operadora que formatou o pacote.
- C) O Procon da cidade de destino do passageiro.
- D) O Procon da cidade de origem do passageiro.
- E) O receptivo local, responsável pelo dano causado.

QUESTÃO 26:

A roteirização do turismo no Brasil está vinculada ao Macroprograma de Regionalização do Turismo. De acordo com o Ministério do Turismo, esse macroprograma tem como objetivo principal [...] “estruturar, ordenar, qualificar e ampliar a oferta de roteiros turísticos de forma integrada e organizada”.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Roteiros do Brasil*: Programa de Regionalização do Turismo. Módulo Operacional 7 – Roteirização Turística. Brasília: MTur, 2007.

Sobre esse macroprograma, considere as afirmativas:

- I. O conceito do programa incorpora, também, o ordenamento dos arranjos produtivos como estratégico, a fim de alcançar a inserção das unidades produtivas e microempresas, visando ao bem-estar da população.
- II. A roteirização é voltada para construção de parcerias, mas vale destacar que a estruturação de roteiros é de responsabilidade da iniciativa privada, tendo esse programa o papel de indutor do processo.
- III. O envolvimento de vários atores locais é uma ação prevista no macroprograma para a operacionalização do resultado final.
- IV. A monitoria e a avaliação dos roteiros turísticos estão ausentes nos diversos passos do processo de regionalização do turismo.

É CORRETO o que se afirma em

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

QUESTÃO 27:

O Ministério do Turismo – MTur, criado em 2003, representa um avanço para o turismo brasileiro. Sua principal ação foi a criação do Plano Nacional de Turismo nas versões 2003-2007 e 2007-2010.

Uma das ações do PNT 2007-2010 é a estruturação de 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional para a obtenção de padrão de qualidade internacional.

PORQUE

A centralização política e a estruturação desses destinos indutores foram definidas como prioridade do PNT 2007-2010, assim como a implantação do Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT.

Com base nessas assertivas, é CORRETO afirmar que

- A) a primeira é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas são falsas.
- D) as duas são verdadeiras, e a segunda é uma justificativa correta da primeira.
- E) as duas são verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.

QUESTÃO 28:

Para atuar em um novo segmento de mercado, uma agência de turismo precisa realizar uma pesquisa com finalidade de identificar seu público-alvo. Um tecnólogo em Gestão do Turismo, com a função de desenvolver tal pesquisa, deve buscar informações a respeito de

- A) fontes de comercialização dos serviços.
- B) hábitos, costumes e características socioeconômicas do consumidor.
- C) informações a respeito da infraestrutura física.
- D) novo canal de distribuição para o produto turístico.
- E) oferta disponível no destino.

QUESTÃO 29:

O gestor de uma transportadora de turismo rodoviário em ascensão no mercado deve considerar vários aspectos referentes aos seus recursos humanos e à qualidade dos serviços prestados por seus funcionários.

Qual desses aspectos está em **DESACORDO** com a gestão de recursos humanos?

- A) Contratar funcionários com disposição para lidar com pessoas.
- B) Fazer avaliação de desempenho com a equipe interna.
- C) Orientar seu quadro funcional quanto à missão e à estratégia da empresa.
- D) Realizar cursos de capacitação e reciclagem.
- E) Reduzir o efetivo de funcionários que atua em telemarketing.

QUESTÃO 30:

Quais fatores contribuíram para a mudança do perfil profissional do Gestor de Agência de Turismo no mundo contemporâneo?

- A) A acessibilidade às novas tecnologias de telecomunicações e a necessidade de atender às mudanças em relação ao consumidor.
- B) A ampliação do comissionamento pago pelas companhias aéreas às agências e aos sistemas de controle desse processo.
- C) A redução da influência das operadoras de viagens estrangeiras diante do crescimento das nacionais.
- D) A regulamentação do transporte aéreo sugerida pelo governo brasileiro e a ampliação do número de companhias aéreas.
- E) O decréscimo da personalização de serviços ao consumidor e a diminuição de entradas de estrangeiros no Brasil.

QUESTÃO 31:

O patrimônio cultural constitui um recurso de considerável capacidade de atração de turistas. O título concedido pela Unesco às cidades consideradas Patrimônio Cultural da Humanidade contribui com o marketing turístico e com a difusão de tais destinos pelo mundo.

No que tange à atividade turística nessas áreas, há uma questão complicada de ser operacionalizada: os “usos” turísticos e a conservação do patrimônio. Nesse sentido, ressalta-se a importância de um estado regulador que contribua para a conservação do patrimônio cultural e com a gestão do turismo cultural.

Considerando-se essas informações, é **CORRETO** afirmar que

- A) as cidades de turismo cultural têm seu acervo assegurado, desde que contempladas com o título de Patrimônio da Humanidade.
- B) o patrimônio material assume caráter mais relevante que o imaterial frente ao desenvolvimento da atividade turística.
- C) o título de Patrimônio Cultural da Humanidade concedido pela Unesco garante, por si só, demanda volumosa e constante para os destinos de turismo cultural.
- D) o turismo pode contribuir com a revitalização de centros históricos, a partir da maior valorização do patrimônio cultural e, conseqüentemente, dos investimentos gerados nessas áreas.
- E) os usos turísticos são, via de regra, favoráveis às cidades patrimoniais, pois o turismo é prioritariamente propulsor de impactos positivos.

QUESTÃO 32:

O empreendedor de serviços que age de forma ética e responsável socialmente em relação à cadeia turística

- A) atrasa a prestação de serviços e desconsidera as reclamações dos turistas.
- B) contrata recursos humanos oriundos de outras localidades e desconsidera obrigações trabalhistas.
- C) honra contratos assumidos com fornecedores e valoriza a comunidade local.
- D) participa de rede de serviços descomprometida com a comunidade e com o *trade*.
- E) prioriza seus lucros em detrimento à preservação do meio ambiente, onde se encontra instalado.

QUESTÃO 33:

Leia a figura:

Na semana de 8 a 16 de Agosto
2º passageiro Grátis

Cruzeiro de 5 dias
Saindo de Santos e visitando Búzios e Baía de Angra. comida e bebida incluídas.
Apenas:
1º passageiro 2º passageiro
12x 140 Reais 12x 140 Reais
Total R\$ 1.680.
Oferta válida para cabine externa categoria H Saída em 15/12/2009

Cruzeiro de 4 dias
Saindo de Santos e visitando Búzios e Baía de Angra. comida e bebida incluídas.
Apenas:
1º passageiro 2º passageiro
12x 110 Reais 12x 110 Reais
Total R\$ 1.320.
Oferta válida para cabine externa categoria G Saída em 10/12/2009

A partir dessa leitura, é **CORRETO** afirmar que a figura caracteriza

- A) a estratégia de promoção e comercialização dos produtos de uma determinada empresa de navegação.
- B) a programação planejada e oferecida a bordo pelas empresas de navegação turística.
- C) as parcerias estabelecidas entre transportadoras aéreas e empresas de cruzeiros marítimos.
- D) o canal de distribuição pelo qual o produto será disponibilizado ao mercado.
- E) o mercado para onde a promoção do produto está sendo dirigida.

QUESTÃO 34:

O *back-office* é um sistema que auxilia a guardar, a organizar e a gerenciar informações. Nesse sentido, algumas agências de turismo criaram seus próprios sistemas de gestão, com vistas a controlar suas operações e seus custos.

As funcionalidades básicas de um *back-office* são:

- I. cadastro dos fornecedores e dos clientes;
- II. venda de produtos turísticos;
- III. integração com outros sistemas;
- IV. financeiro, administrativo e gerência.

Estão **CORRETAS** somente as funcionalidades

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

QUESTÃO 35:

Uma agência de turismo tem custos fixos mensais de R\$ 12 mil. No mês de maio, teve custos variáveis de R\$ 600,00. Já em junho, esses custos variáveis foram de R\$ 700,00, acrescidos de gastos de R\$ 3 mil, com a rescisão contratual de um funcionário. Nos meses de maio e junho, obteve receita total de R\$ 29 mil.

Qual o cenário de tal agência, nos meses de maio e junho?

- A) A despesa superou a receita.
- B) A empresa registrou *déficit* no período considerado.
- C) A receita foi maior que a despesa.
- D) A rescisão contratual representa uma receita para a empresa.
- E) Os custos variáveis do mês de maio foram superiores aos de junho.

QUESTÃO 36:

Elaborar roteiros significa organizar as visitas a partir da oferta turística disponível na localidade, levando em consideração a sua contribuição para o processo de desenvolvimento turístico local.

Um tecnólogo em Gestão do Turismo, ao elaborar roteiros, **NÃO** deve

- A) conhecer e respeitar as legislações do turismo e do local.
- B) desconsiderar a conservação dos diversos tipos de patrimônio.
- C) identificar o perfil do cliente potencial para a visita.
- D) investir em pesquisa para lançamento de novo produto.
- E) promover o aumento da permanência do turista na localidade.

QUESTÃO 37:

Para a montagem de um pacote turístico rodoviário, verifica-se que alguns serviços devem, na planilha de formatação do preço do roteiro, ser considerados como custo fixo e, outros, como custo variável.

Constitui custo fixo dessa planilha

- A) a hospedagem utilizada.
- B) o cartão de assistência aos passageiros.
- C) o ingresso para atrativos.
- D) o lanche de bordo.
- E) o transporte utilizado.

QUESTÃO DISCURSIVA 38:

Analise as seguintes estratégias, utilizadas por duas agências de receptivo turístico atuantes no segmento de turismo rural no Brasil:

A Agência X recebe seus clientes com muita simpatia e acredita que os turistas são mais importantes que a comunidade local. Durante a realização de suas atividades, trabalha com guias capacitados, investindo constantemente no campo dos recursos humanos. No entanto, a tônica de seu negócio está no turismo de massa, pois considera que o lucro está acima de outras questões. No que se refere ao público-alvo, essa empresa conhece superficialmente seus clientes e possui falhas no processo de relacionamento com eles, no momento de efetuar a venda dos produtos/serviços turísticos.

A Agência Y adota uma atitude responsável em relação ao ambiente local, incentivando a realização de *blitz* ecológicas. Essa agência tem desenvolvido produtos de turismo comunitário na área rural, com a geração de benefícios diretos à população da localidade. A qualificação de seus funcionários não é satisfatória para os padrões de qualidade atuais, havendo um tom amadorístico em sua atuação profissional. Essa empresa trabalha de forma integrada à comunidade local e com pequenos grupos de turistas. No entanto, não disponibiliza serviços especializados a segmentos de mercados específicos.

Considerando-se essas estratégias,

A) analise, com base nos princípios do turismo responsável, as estratégias praticadas pelas agências X e Y
(Valor 6 pontos)

RASCUNHO

B) apresente uma proposta sustentável de gestão para a Agência X e outra para a Agência Y, capazes de corrigir aspectos negativos identificados por você no item anterior.

(Valor 4 pontos)

Proposta para a Agência X:

RASCUNHO

Proposta para a Agência Y:

RASCUNHO

QUESTÃO DISCURSIVA 39:

Os proprietários de uma agência de turismo, já consolidada no mercado nacional, decidiram pela ampliação da atuação da empresa. Sabendo que há vários segmentos de mercado e que cada produto/serviço atende a necessidades e desejos específicos,

A) defina um público alvo que atenda aos interesses da empresa;

(Valor 3 pontos)

B) proponha um serviço ou produto a oferecer ao público definido por você;

(Valor 3 pontos)

C) estabeleça a forma de divulgação que orientará o setor de marketing da empresa.

(Valor 4 pontos)

QUESTÃO DISCURSIVA 40:

Um grupo de amigos formados em “Tecnologia da Gestão do Turismo”, com espírito empreendedor, decidiu abrir uma agência de turismo. Sabe-se que, da concepção de um projeto à sua execução final, há um longo caminho a ser percorrido.

A) Apresente três etapas do planejamento do novo negócio, idealizado pelo grupo de amigos, considerando que elas serão essenciais ao sucesso do novo empreendimento.

(Valor 4 pontos)

1ª etapa: _____

2ª etapa: _____

3ª etapa: _____

B) Justifique a escolha de cada uma das etapas de planejamento que você apresentou.

(Valor 6 pontos)

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

As questões abaixo visam a levantar sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.

Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços próprios (à direita) da Folha de Respostas.

Agradecemos sua colaboração.

QUESTÃO 01:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação geral?

- | | |
|-----------------|-------------------|
| A) Muito fácil. | D) Difícil. |
| B) Fácil. | E) Muito difícil. |
| C) Médio. | |

QUESTÃO 02:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação específica?

- | | |
|-----------------|-------------------|
| A) Muito fácil. | D) Difícil. |
| B) Fácil. | E) Muito difícil. |
| C) Médio. | |

QUESTÃO 03:

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

- A) muito longa.
- B) longa.
- C) adequada.
- D) curta.
- E) muito curta.

QUESTÃO 04:

Os enunciados das questões da prova, na parte de Formação Geral, estavam claros e objetivos?

- A) Sim, todos.
- B) Sim, a maioria.
- C) Apenas cerca da metade.
- D) Poucos.
- E) Não, nenhum.

QUESTÃO 05:

Os enunciados das questões da prova na parte de formação específica estavam claros e objetivos?

- A) Sim, todos.
- B) Sim, a maioria.
- C) Apenas cerca da metade.
- D) Poucos.
- E) Não, nenhum.

QUESTÃO 06:

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A) Sim, até excessivas.
- B) Sim, em todas elas.
- C) Sim, na maioria delas.
- D) Sim, somente em algumas.
- E) Não, em nenhuma delas.

QUESTÃO 07:

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder a prova?

- A) Desconhecimento do conteúdo.
- B) Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C) Espaço insuficiente para responder às questões.
- D) Falta de motivação para fazer a prova.
- E) Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

QUESTÃO 08:

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A) não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B) estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C) estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D) estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E) estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

QUESTÃO 09:

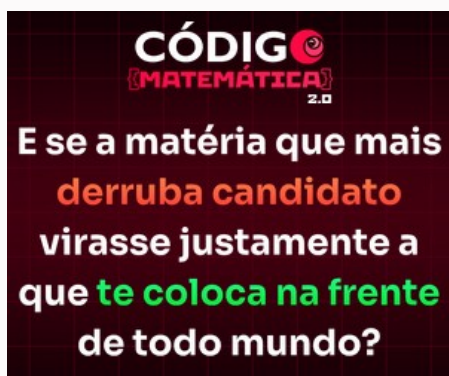
Qual foi o tempo gasto para concluir a prova?

- A) Menos de uma hora.
- B) Entre uma e duas horas.
- C) Entre duas e três horas.
- D) Entre três e quatro horas.
- E) Quatro horas e não consegui terminar.

Cursos que Indicamos

Conheça os cursos e dê o próximo passo na sua preparação.

Clique na imagem ou no botão para acessar.



Código Matemática 2.0

Conhecer o curso



Curso Preparatório ENEM

Conhecer o curso



Curso Preparatório Redação ENEM

Conhecer o curso

