



# CONCURSO PÚBLICO

## PROFESSOR FAETEC I - EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

# TURISMO/GUIAMENTO

Data: 19/12/2010

Duração: 3 horas e 30 minutos

Leia atentamente as instruções abaixo.

01- Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este Caderno, com 60 (sessenta) questões da Prova Objetiva, sem repetição ou falha, assim distribuídas:

Português	Conhecimentos Pedagógicos	Conhecimentos Específicos
01 a 10	11 a 25	26 a 60

b) Um **Cartão de Respostas** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.

02- Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **Cartão de Respostas**. Caso contrário, notifique **imediatamente** o fiscal.

03- Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do **Cartão de Respostas**, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**.

04- No **Cartão de Respostas**, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra e preenchendo todo o espaço interno do quadrado, com caneta esferográfica de tinta na cor **azul** ou **preta**, de forma contínua e densa.

Exemplo: 

A	B	<input checked="" type="checkbox"/>	D	E
---	---	-------------------------------------	---	---

05- Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 (cinco) alternativas classificadas com as letras (A, B, C, D e E), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar **uma alternativa**. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06- Será **eliminado** do Concurso Público o candidato que:

a) Utilizar, durante a realização das provas, telefone celular, bip, walkman, receptor/transmissor, gravador, agenda telefônica, notebook, calculadora, palmtop, relógio digital com receptor ou qualquer outro meio de comunicação.

b) Ausentar-se da sala, a qualquer tempo, portando o **Cartão de Respostas**.

**Observações: Por motivo de segurança, o candidato só poderá retirar-se da sala após 1 (uma) hora a partir do início da prova.**

**O candidato que optar por se retirar sem levar seu Caderno de Questões não poderá copiar sua marcação de respostas, em qualquer hipótese ou meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata, acarretando a eliminação do candidato.**

**Somente decorridas 2 horas e 30 minutos de prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões.**

07- Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **Cartão de Respostas**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **Caderno de Questões** não serão levados em conta.

**PORTUGUÊS**

Leia o texto a seguir e responda as questões de número 01 a 10.

**OS DICIONÁRIOS DE MEU PAI**

Pouco antes de morrer, meu pai me chamou ao escritório e me entregou um livro de capa preta que eu nunca havia visto. Era o dicionário analógico de Francisco Ferreira dos Santos Azevedo. Ficava quase escondido, perto dos cinco grandes volumes do dicionário Caldas Aulete, entre outros livros de consulta que papai mantinha ao alcance da mão numa estante giratória. Isso pode te servir, foi mais ou menos o que ele então me disse, no seu falar meio grunhido. Era como se ele, cansado, me passasse um bastão que de alguma forma eu deveria levar adiante. E por um bom tempo aquele livro me ajudou no acabamento de romances e letras de canções, sem falar das horas em que eu o folheava à toa; o amor aos dicionários, para o sérvio Milorad Pavic, autor de romances-enciclopédias, é um traço infantil no caráter de um homem adulto.

Palavra puxa palavra, e escarafunchar o dicionário analógico foi virando para mim um passatempo (desenfado, esparecimento, entretém, solaz, recreio, filistria). O resultado é que o livro, herdado já em estado precário, começou a se esfarelar nos meus dedos. Encostei-o na estante da relíquias ao descobrir, num sebo atrás da sala Cecília Meireles, o mesmo dicionário em encadernação de percalina. Por dentro estava em boas condições, apesar de algumas manchas amareladas, e de trazer na folha de rosto a palavra anauê, escrita a caneta-tinteiro.

Com esse livro escrevi novas canções e romances, decifrei enigmas, fechei muitas palavras cruzadas. E ao vê-lo dar sinais de fadiga, saí de sebo em sebo pelo Rio de Janeiro para me garantir um dicionário analógico de reserva. Encontrei dois, mas não me dei por satisfeito, fiquei viciado no negócio. Dei de vasculhar livrarias país afora, só em São Paulo adquiri meia dúzia de exemplares, e ainda arrematei o último à venda na Amazon.com antes que algum aventureiro o fizesse. Eu já imaginava deter o monopólio (açambarcamento, exclusividade, hegemonia, senhorio, império) de dicionários analógicos da língua portuguesa, não fosse pelo senhor João Ubaldo Ribeiro, que ao que me consta também tem um, quiçá carcomido pelas traças (brocas, carunchos, gusanos, cupins, térmitas, cáries, lagartas-rosadas, gafanhotos, bichos-carpinteiros).

A horas mortas eu corria os olhos pela minha prateleira repleta de livros gêmeos, escolhia um a esmo e o abria a bel-prazer. Então anotava num Moleskine as palavras mais preciosas, a fim de esmerar o vocabulário com que embasbacaria as moças e esmagaria meus rivais.

Hoje sou surpreendido pelo anúncio desta nova edição do dicionário analógico de Francisco Ferreira dos Santos Azevedo. Sinto como se invadissem minha propriedade, revirassem meus baús, espalhassem ao vento meu tesouro. Trata-se para mim de uma terrível (funesta, nefasta, macabra, atroz, abominável, dilacerante, miseranda) notícia.

(Francisco Buarque de Hollanda, Revista *Piauí*, junho de 2010)

01. A reedição do dicionário analógico causou no enunciador um sentimento de:

- A) revolta
- B) ultraje
- C) ciúme
- D) despeito
- E) ansiedade

02. O sentimento que tomou conta do enunciador está explicitado, sobretudo, no segmento:

- A) "E por um bom tempo aquele livro me ajudou no acabamento de romances e letras de canções..." (l. 9/10)
- B) "Palavra puxa palavra, e escarafunchar o dicionário analógico foi virando para mim um passatempo (desenfado, esparecimento, entretém, solaz, recreio, filistria)." (l. 13/15)
- C) "Por dentro estava em boas condições, apesar de algumas manchas amareladas, e de trazer na folha de rosto a palavra anauê, escrita a caneta-tinteiro." (l. 18/20)
- D) "...não fosse pelo senhor João Ubaldo Ribeiro, que ao que me consta também tem um, quiçá carcomido pelas traças" (l. 30/32)
- E) "Sinto como se invadissem minha propriedade, revirassem meus baús, espalhassem ao vento meu tesouro." (l. 39/41)

03. A expressão "A horas mortas" (l. 34), de acordo com o contexto, significa:

- A) momento azado
- B) hora exata
- C) alta noite
- D) fora de hora
- E) oportunamente

04. Em "Isso pode te servir" (l. 6), o pronome demonstrativo tem como referente:

- A) o dicionário analógico
- B) o dicionário Caldas Aulete
- C) os livros de consulta
- D) a estante giratória
- E) os cinco grandes volumes

05. O modo predominante de organização textual é:

- A) descritivo
- B) narrativo
- C) argumentativo
- D) dissertativo
- E) injuntivo

06. Quanto à pontuação empregada no texto, é incorreto afirmar que:

- A) "Isso pode te servir, foi mais ou menos o que ele então me disse, no seu falar..." (l. 6/7) – as duas vírgulas podem ser substituídas por dois travessões
- B) "...um bastão que de alguma forma eu deveria..." (l. 8) – podem-se usar vírgulas para destacar "de alguma forma"
- C) "...eu nunca havia visto. Era o dicionário..." (l. 2) – o ponto pode ser substituído por dois pontos
- D) "...livro de capa preta que eu nunca havia visto..." (l. 2) – pode-se inserir uma vírgula depois da palavra "preta", sem determinar prejuízo semântico-sintático
- E) "manchas amareladas, e de trazer na folha..." (l. 19/20) – a vírgula pode ser retirada sem prejuízo semântico-sintático

07. No segmento "...que eu nunca havia visto." (l. 2), pode-se substituir a forma verbal composta sublinhada pela sua correspondente simples, que é:

- A) vira
- B) vi
- C) via
- D) veria
- E) visse

08. Mantendo-se a coesão e a coerência textual, no segmento "...mas não me dei por satisfeito, fiquei viciado no negócio." (l. 24/25), pode-se inserir, entre as duas orações, o conectivo:

- A) ainda que
- B) à medida que
- C) visto que
- D) contanto que
- E) a menos que

09. No texto, os parênteses foram usados para conter palavras:

- A) sinônimas
- B) parônimas
- C) polissêmicas
- D) análogas
- E) homônimas

10. A preposição tem valor semântico de finalidade no segmento:

- A) "Os dicionários de meu pai" (título)
- B) "...outros livros de consulta" (l. 5)
- C) "...ao alcance da mão..." (l. 5)
- D) "...que de alguma forma..." (l. 8)
- E) "acabamento de romances..." (l. 9/10)

**CONHECIMENTOS PEDAGÓGICOS**

11. A Lei Federal nº 9394/96 – Diretrizes e Bases da Educação Nacional estabelece que a União aplicará, anualmente, nunca menos de dezoito por cento da receita resultante de impostos, compreendidas as transferências constitucionais, na manutenção e desenvolvimento do ensino público. Para os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, a aplicação mínima é de vinte e cinco por cento, ou o percentual que constar das respectivas Constituições ou Leis Orgânicas.

De acordo com os artigos 70 e 71 da LDB, dentre as despesas relacionadas abaixo, a única que **não** pode ser considerada como de manutenção e desenvolvimento do ensino é aquela destinada a:

- A) remuneração e aperfeiçoamento do pessoal docente e demais profissionais da educação
- B) levantamentos estatísticos, estudos e pesquisas visando precipuamente ao aprimoramento da qualidade e à expansão do ensino
- C) aquisição de material didático-escolar e manutenção de programas de transporte escolar
- D) programas suplementares de alimentação, assistência médico-odontológica, farmacêutica e psicológica, e outras formas de assistência social
- E) aquisição, manutenção, construção e conservação de instalações e equipamentos necessários ao ensino

12. O Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA. Nesse contexto, considere os procedimentos listados abaixo.

- I- inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a alcoólatras e toxicômanos
- II- encaminhamento a programa de acolhimento institucional
- III- inclusão em programa de acolhimento familiar
- IV- requisição de tratamento médico, psicológico ou psiquiátrico, em regime hospitalar ou ambulatorial
- V- colocação em família substituta

De acordo com o artigo 136 do ECA, constituem atribuições do Conselho Tutelar os procedimentos assinalados pelos números:

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

13. Os Parâmetros Curriculares Nacionais – Ensino Médio assinalam que essa etapa de escolaridade, “que tradicionalmente acumula as funções propedêuticas e de terminalidade, tem sido a mais afetada pelas mudanças nas formas de conviver, de exercer a cidadania e de organizar o trabalho, impostas pela nova geografia política do planeta, pela globalização econômica e pela revolução tecnológica”.

Nesse contexto, a partir de meados da década de 1980, inicia-se, em todo o mundo, um processo de revisão das funções tradicionais do ensino médio, buscando um perfil de formação do aluno mais condizente com as características da produção pós-industrial.

Os PCN destacam que, independentemente das peculiaridades dos sistemas educacionais dos diferentes países, duas características têm se mostrado comuns a todas as propostas de reformulação – a progressiva integração curricular e institucional entre as várias modalidades da etapa de escolaridade média e:

- A) uma formação geral mais “acadêmica” do que “prática”
- B) o abandono do caráter de especialização das modalidades profissionalizantes
- C) o reforço da função propedêutica dessa etapa de escolaridade
- D) a preparação do futuro profissional para a repetição de tarefas rotineiras
- E) um maior investimento na formação de “profissionais especialistas”

14. Ao analisar a questão da organização de um currículo voltado para as competências básicas, as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio defendem que “a formação básica a ser buscada no ensino médio se realizará mais pela constituição de competências, habilidades e disposições de condutas do que pela quantidade de informação. Aprender a aprender e a pensar, a relacionar o conhecimento com dados da experiência cotidiana, a dar significado ao aprendido e a captar o significado do mundo, a fazer a ponte entre teoria e prática, a fundamentar a crítica, a argumentar com base em fatos, a lidar com o sentimento que a aprendizagem desperta”.

Dentre as ações descritas abaixo, aquela que, se aplicada, **não** atenderia à proposta apresentada é:

- A) Reestruturar o currículo “enciclopédico”, priorizando conhecimentos e competências que sejam pré-requisito para a inserção profissional mais precoce e eliminando aqueles voltados para a continuidade de estudos.
- B) (Re)significar os conteúdos curriculares como meios para constituição de competências e valores, e não como objetivos do ensino em si mesmos.
- C) Trabalhar as linguagens não apenas como formas de expressão e comunicação mas como constituidoras de significados, conhecimentos e valores.
- D) Adotar estratégias de ensino diversificadas, que mobilizem mais o raciocínio e outras competências cognitivas superiores, bem como potencializem a interação entre aluno-professor e aluno-aluno para a permanente negociação dos significados dos conteúdos curriculares.
- E) Lidar com os sentimentos associados às situações de aprendizagem para facilitar a relação do aluno com o conhecimento.

15. Considerando a Resolução CNE/CEB nº 4/1999, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico, analise as afirmativas abaixo.

1. A escola poderá aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o perfil profissional de conclusão da respectiva qualificação ou habilitação profissional.

2. Nesse sentido, poderão ser considerados, dentre outros, conhecimentos e experiências anteriores adquiridos no trabalho ou por outros meios informais, comprovados mediante avaliação do aluno.

É correto afirmar que:

- A) Apenas a primeira afirmativa é correta.
- B) Nenhuma das duas afirmativas é correta.
- C) Ambas as afirmativas são corretas, mas a segunda não complementa a primeira.
- D) Ambas as afirmativas são corretas, e a segunda complementa a primeira.
- E) Apenas a segunda afirmativa é correta.

16. As Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio propõem que “o Ensino Médio, atendida a formação geral, incluindo a preparação básica para o trabalho, poderá preparar para o exercício de profissões técnicas, por articulação com a Educação Profissional, mantida a independência entre os cursos.

A Resolução CNE/CEB nº 1/2005, que atualiza as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio e para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, acrescenta que a articulação entre a Educação Profissional Técnica de Nível Médio e o Ensino Médio poderá ser feita em diferentes modalidades, denominadas “integrada”, “concomitante” e “subsequente”.

Em relação à modalidade “concomitante”, a resolução estabelece que:

- A) deve ser oferecida necessariamente em uma única instituição de ensino, aproveitando as oportunidades educacionais disponíveis
- B) deve ser oferecida necessariamente em um mesmo estabelecimento de ensino, aproveitando as oportunidades educacionais existentes, e destinando-se somente a quem esteja cursando o 3º ano do Ensino Médio
- C) pode ser oferecida em um mesmo estabelecimento de ensino ou em instituições de ensino distintas, aproveitando as oportunidades educacionais existentes, e destinando-se somente a quem já tenha concluído o Ensino Médio
- D) deve ser oferecida necessariamente em instituições de ensino distintas, aproveitando as oportunidades educacionais disponíveis, ou mediante convênio de intercomplementaridade
- E) pode ser oferecida em um mesmo estabelecimento de ensino ou em instituições de ensino distintas, aproveitando as oportunidades educacionais disponíveis, ou mediante convênio de intercomplementaridade

17. A Resolução CNE/CEB nº 4/2005 estabelece que os cursos de Educação Profissional Técnica de nível médio realizados de forma integrada com o Ensino Médio, na modalidade de Educação de Jovens e Adultos, deverão garantir uma carga horária mínima destinada à Educação Geral, cumulativa com a carga horária mínima da respectiva habilitação profissional técnica de nível médio. Essa carga horária mínima destinada à Educação Geral está fixada em:

- A) mil e oitocentas horas
- B) mil e seiscentas horas
- C) mil e duzentas horas
- D) mil horas
- E) oitocentas horas

18. O artigo 5º da Resolução nº 1/2005 estabelece critérios para a ampliação da carga horária dos cursos de Educação Profissional Técnica de nível médio realizados de forma integrada com o Ensino Médio. Por outro lado, o artigo 7º estabelece que os diplomas de técnico de nível médio correspondentes aos cursos assim organizados terão validade:

- A) para fins de habilitação profissional e de certificação do Ensino Médio, possibilitando a continuidade de estudos na Educação Superior
- B) exclusivamente para a comprovação de habilitação profissional
- C) como prova de habilitação profissional, não possibilitando, no entanto, a continuidade de estudos na Educação Superior
- D) somente como pré-requisito para a continuidade da formação profissional na Educação Superior
- E) como habilitação plena para o exercício do magistério na Educação Profissional Técnica de nível médio

19. Luckesi, em “Filosofia da Educação”, apresenta um trabalho de José Carlos Libâneo no qual o autor, para analisar diferentes tendências pedagógicas na prática escolar, as classifica em dois grupos, denominados Pedagogia Liberal, abrangendo as tendências “tradicional”, “renovada progressivista”, “renovada não diretiva” e “tecnicista”, e Pedagogia Progressista, englobando as tendências “libertadora”, “libertária” e “crítico-social dos conteúdos”.

Em relação ao tratamento dado aos conteúdos de ensino, uma característica importante da tendência liberal tradicional é que:

- A) A transmissão de conteúdos é considerada secundária, buscando-se favorecer nos alunos o desenvolvimento de meios para buscarem por si mesmos os conhecimentos.
- B) Os conteúdos priorizados são os conhecimentos e valores sociais acumulados pelas gerações adultas, repassados como verdades, separados da experiência dos alunos e da realidade social.
- C) Os conteúdos são trabalhados por meio de material instrucional sistematizado em manuais, livros didáticos, módulos de ensino, etc.
- D) Os processos mentais e as habilidades cognitivas são mais valorizados do que conteúdos racionalmente organizados, favorecendo-se o “aprender a aprender”.
- E) O conhecimento é tratado sob a forma de “temas geradores” extraídos da problematização da vida prática dos alunos, desprezando-se os conteúdos tradicionalmente valorizados.

20. Como relata Gadotti, em 1970 – Ano Internacional da Educação, a UNESCO criou a denominada Comissão Internacional para o Desenvolvimento da Educação, com o objetivo de analisar a questão educacional em um grande número de países e apresentar estratégias para a superação de problemas constatados.

Sistematizado o trabalho, a Comissão apresentou a todos os países uma estratégia consubstanciada em vinte e um princípios. No primeiro desses princípios, consagra-se como o “fundamento”, como a “pedra angular” da educação do futuro:

- A) a superação das barreiras existentes entre os diferentes ciclos ou níveis de ensino, assim como entre a educação formal e não formal
- B) a garantia de que os diferentes tipos de ensino e de atividades profissionais dependam exclusivamente da capacidade e das aptidões de cada indivíduo
- C) a preservação da dignidade das diferentes funções do educador, buscando-se eliminar progressivamente a hierarquia entre as diversas categorias docentes
- D) a adaptação do ensino ao educando, superando-se a sua submissão a regras preestabelecidas
- E) a educação permanente, garantindo-se a todos os indivíduos a oportunidade de aprender durante toda a vida

21. Gomes, em “A Educação em novas perspectivas sociológicas”, ao analisar a obra e as propostas de Paulo Freire, assinala que “não é possível estudar sociologicamente a obra de Freire sem identificar suas raízes filosóficas”. Destaca, dentre outras dessas raízes, o pensamento social católico, a filosofia escolástica e, mais recentemente, a teologia da libertação e alguns elementos do pragmatismo. Como exemplo da influência do pragmatismo, cita a defesa que Freire faz da “educação problematizadora”, que se caracteriza por:

- A) priorizar a educação verbalista e a utilização de exercícios como forma de avaliação
- B) defender a “educação bancária”, onde o professor é o sujeito do processo
- C) desconsiderar o valor do método científico
- D) defender a centralização dos sistemas de educação
- E) estar voltada para as experiências presentes dos alunos

22. Em pesquisa sobre a indisciplina e a violência em escolas brasileiras, Abramovay e Rua (2002) registraram a classificação da violência escolar em três níveis, denominados "violência física", "violência por incivilidade" e "violência simbólica ou institucional". Segundo os autores, uma manifestação de "violência simbólica ou institucional" é aquela relacionada com:

- A) a prática de atos de vandalismo
- B) as relações de poder entre professores e alunos
- C) atos que constituem situações de humilhação ao outro
- D) a utilização corriqueira de palavreado grosseiro
- E) a tentativa ou a prática de agressão sexual

23. Zabala, em "A Prática Educativa", ao analisar a questão da organização de turmas segundo os critérios de homogeneidade ou de heterogeneidade em relação ao nível de desenvolvimento ou de conhecimento dos alunos, analisa alguns objetivos educacionais que se identificam com um ou outro desses critérios. Nesse contexto, dentre as alternativas apresentadas abaixo, aquela que se identifica **diretamente** com a organização de turmas pelo critério da homogeneidade do nível de desenvolvimento ou de conhecimento dos alunos é:

- A) privilegiar o surgimento de conflitos cognitivos
- B) favorecer o contraste entre modelos diferentes de pensar
- C) reforçar a função seletiva do ensino
- D) possibilitar aos alunos o reconhecimento de suas potencialidades e limitações
- E) desenvolver nos alunos a capacidade de relacionarem-se e ajudarem-se mutuamente

24. Hoffmann defende que a forma como historicamente a Escola vem interpretando "testes, provas e outras tarefas" aplicados aos alunos contribui de maneira clara para perpetuar a concepção de avaliação como um mecanismo sentencioso e classificatório, inadequado quando se trata de acompanhar o processo de construção de conhecimento por esses alunos. A autora registra que, segundo essa concepção de avaliação que precisa ser superada, a finalidade essencial dos "testes, provas e outras tarefas" tem sido:

- A) a mediação
- B) a reflexão
- C) o questionamento
- D) a mensuração
- E) a investigação

25. Fontana e Cruz, ao tratarem das diversas abordagens da psicologia sobre os processos de desenvolvimento e aprendizagem, destacam aquelas denominadas inatista-maturacionista, comportamentalista, piagetiana e histórico-cultural.

Nesse contexto, correlacione as abordagens citadas na coluna da esquerda com as afirmativas apresentadas na coluna da direita.

- |                            |     |   |
|----------------------------|-----|---|
| 1- inatista-maturacionista | ( ) | As ações e as habilidades dos indivíduos são determinadas por suas relações com o meio em que se encontram.   |
| 2- comportamentalista      | ( ) | A relação entre homem e meio é sempre mediada por produtos humanos, como o instrumento e o signo, e pelo "outro".   |
| 3- piagetiana              | ( ) | O desenvolvimento do comportamento e das habilidades da criança é regido por um processo biológico que independe da aprendizagem e da experiência.  |
| 4- histórico-cultural      | ( ) | O processo de desenvolvimento depende principalmente de um processo de autorregulação denominado equilíbrio, por meio do qual se mantém um estado de equilíbrio ou de adaptação em relação ao meio. |

A sequência correta é:

- A) 3 - 2 - 1 - 4
- B) 2 - 4 - 1 - 3
- C) 4 - 1 - 2 - 3
- D) 3 - 2 - 4 - 1
- E) 2 - 4 - 3 - 1

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. A alternativa que contempla somente as atribuições do guia de turismo, conforme descritas no Decreto Nº 946 de 1º de outubro de 1993, que regulamentou a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, que dispõe sobre esse profissional, é:

- A) acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional; negociar preços, prazos e condições com hotéis, restaurantes, atrativos turísticos, dentre outros prestadores de serviços, para a montagem de excursões, roteiros e passeios; ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal
- B) acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil; ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo; promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarques e desembarques aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários
- C) organizar e promover excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional; ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal; vender pacotes e demais serviços turísticos, nacionais ou internacionais, a pessoas ou grupos, em viagem ou não
- D) ter acesso livre e prioritário aos atrativos e pontos de interesse turístico, para si e para os grupos ou turistas que estiver conduzindo, desde que portando, em local visível, seu credenciamento como guia de turismo; acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional; ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal
- E) promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarques e desembarques aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários; negociar preços, prazos e condições com hotéis, restaurantes, atrativos turísticos, dentre outros prestadores de serviços, para a montagem de excursões, roteiros e passeios; ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como Guia de Turismo

27. Caso o guia de turismo não se conduza com dedicação, decoro e responsabilidade, zelando pelo bom nome do turismo no Brasil e da empresa à qual presta serviços ou não respeitar e cumprir leis e regulamentos que disciplinam a atividade turística, poderá, por desempenho irregular de suas funções, vir a ser punido pelo seu órgão de classe, após processo administrativo, no qual se assegurará ao acusado ampla defesa. As punições previstas na legislação que regula a atividade de guia de turismo são:

- A) advertência e suspensão do credenciamento por 30 dias
- B) advertência, suspensão do credenciamento por 30 dias e cancelamento do registro
- C) advertência e cancelamento do registro
- D) advertência oral, advertência por escrito e suspensão do registro por 30 dias
- E) Suspensão do credenciamento por 30 dias e cancelamento do registro

28. Muitos autores divergem sobre a definição de "Operadoras Turísticas". No Brasil, pela Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, conhecida como Lei Geral do Turismo, podem-se entender essas empresas como:

- A) agências de turismo, que oferecem diretamente serviços de operação de viagens, excursões e passeios turísticos, que compreende a organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, bem como recepção, transferência e assistência ao turista
- B) empresas especializadas, com constituição jurídica específica, que organizam roteiros nacionais ou internacionais e os vendem por sua própria conta ou por intermédio das agências de viagens
- C) empresas atacadistas, que contratam serviços de transporte e hospedagem, em grandes quantidades, integrando-os em pacotes turísticos e os revendem ao público diretamente ou através das agências de turismo
- D) agências de turismo especializadas na montagem de pacotes, programas e excursões. As operadoras turísticas, pela Lei, se subdividem em operadoras internacionais, nacionais e locais
- E) agências de viagens e turismo que organizam e montam pacotes turísticos e excursões e os vendem por meio das agências de viagens

29. Relacione, os termos técnicos, apresentados na coluna da esquerda, com suas respectivas definições, listadas na coluna da direita.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 1- <i>Boarding pass</i> ( )  | traslado do terminal de transporte ao meio de hospedagem                |
| 2- <i>Check in</i>           | de hospedagem   |
| 3- <i>Late check out</i> ( ) | passeio pela cidade efetuado com frequência regular                     |
| 4- <i>Sightseeing</i>        | procedimento para permitir o acesso do passageiro ao vôo ou ao hotel    |
| 5- <i>Transfer in</i> ( )    | saída do hotel após o horário de vencimento da diária                   |
|                              | documento entregue pela companhia aérea que permite o acesso à aeronave |

A seqüência correta é

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

30. Com a popularização das compras pela internet, o mercado de agências de viagens passa, atualmente, por grande transformações, principalmente, no que diz respeito à remuneração das agências. Novas formas de cobrança pelos serviços prestados foram criadas, algumas delas substituindo totalmente a comissão que antes era paga pelos prestadores de serviços às agências. A alternativa em que o tipo de remuneração corresponde à sua descrição e forma de cálculo é:

- A) *Transaction Fee* – Nessa forma de remuneração, a agência recebe do cliente o reembolso integral de seus custos diretos e indiretos de atendimento, acrescido de um percentual sobre o volume de compras da empresa, à guisa de lucro.
- B) *Taylor Made* – A agência é remunerada com base em um valor fixo, preestabelecido, em função do volume médio de compras mensais do cliente.
- C) *Management Fee* – Nesse modelo, o cliente irá remunerar a agência com base no número de reservas, emissões, cancelamentos, alterações e reembolsos que forem solicitados.
- D) *Success Fee* – A remuneração da agência será calculada com base na conquista de metas estabelecidas a partir de um plano contínuo de economia e redução das despesas de viagens por parte do cliente.
- E) *Flat Fee* – Nesse modelo, agência e cliente acertam uma combinação de modalidades de *Fee* com o objetivo de atender às necessidades específicas do cliente.

31. Os guias de turismo podem ser divididos em duas categorias principais: os de excursão (nacional ou internacional) e os regionais (especializados ou não). Embora a maior parte das tarefas seja comum às duas categorias, alguns trabalhos são mais executados por uma categoria ou outra. Sendo assim, analise as tarefas apresentadas abaixo.

- I- atividades recreativas a bordo
- II- city tours e passeios pela cidade
- III- facilitação da integração entre os passageiros
- IV- orientação de motoristas em trechos rodoviários
- V- traslados de chegada aeroporto / hotel

Sobre essas tarefas, pode-se afirmar que:

- A) As atividades I e V são predominantemente realizadas por guias de excursão, enquanto as atividades II, III e IV são feitas normalmente pelos guias regionais.
- B) As atividades I, II e III são realizadas normalmente pelos guias regionais, ao passo que as tarefas IV e V são efetuadas, na maioria das vezes, pelos guias de excursão.
- C) Guias regionais executam, na maioria das vezes, as tarefas I e IV, enquanto os guias de excursão se incumbem mais das tarefas II, III e V.
- D) Guias de excursão realizam mais as atividades I, III e IV. Já os guias regionais executam mais as tarefas II e V.
- E) As tarefas II e IV são efetuadas, na maioria das vezes, por guias regionais, e as atividades I, III e V, por guias de excursão.

32. Algumas das primeiras referências sobre pessoas exercendo uma atividade profissional de acompanhar viajantes, mostrando-lhes o caminho, resolvendo problemas de transporte, acomodação e alojamento datam do século XV ao XVIII, quando monges ingleses - chamados de tutores - levavam os filhos da aristocracia britânica para conhecer a Itália e a França, de modo a ensinar-lhes a elegância do *savoir vivre* francês e a conhecer os tesouros clássicos italianos. Ao longo dos séculos XVII e XVIII, essas viagens se tornaram comuns também para diplomatas, empresários e intelectuais. Esse importante processo que contribuiu para desenvolver a ideia da viagem como fonte de crescimento pessoal e cultural recebeu o nome de:

- A) *Voyage D'or*.
- B) *Grand Tour*
- C) *Urbi et Orbi*
- D) Turismo Cosmopolita
- E) *Golden Trip*

33. Ao se organizar um pacote turístico, uma das etapas mais importantes é a chamada "precificação", quando o operador vai determinar a que preço o programa irá ser vendido no mercado. Para orientar o profissional nessa etapa, é preciso que ele tenha um bom conhecimento de seus custos, que podem ser divididos em diretos e indiretos; fixos ou variáveis. Pode-se definir custo variável como:

- A) Custo inteiramente ligado à execução do programa, sem o qual a operação não pode acontecer, como por exemplo, o de hotéis, ônibus, serviço de bordo, brindes, seguro de viagem.
- B) Custo efetivamente incorrido pela operadora, mas de difícil apropriação no pacote, como por exemplo, o de aluguéis, luz e despesas de comunicação.
- C) Custo ligado a um determinado roteiro, de fácil apropriação, como por exemplo, o de propaganda em jornais e revistas, folhetos e catálogos de excursão.
- D) Custo diretamente ligado à saída da excursão, em que é necessário fazer um rateio entre os passageiros e cujo valor final não se altera em função do número de passageiros, como, por exemplo, o do guia de turismo, aluguel de ônibus, despesas de pedágio.
- E) Custo diretamente ligado à saída da excursão, em que cada passageiro vendido significa uma unidade a mais de gasto. O valor final se modifica em função do número de passageiros, como, por exemplo, o de ingressos, refeições, bilhetes aéreos em voos regulares.

34. Ao organizar uma programação com saídas regulares, a operadora necessita ter a garantia de que os passageiros vendidos terão seus lugares garantidos nos voos e seus apartamentos assegurados nos hotéis. Para isso, a operadora irá negociar com os prestadores de serviços uma quantidade de assentos e apartamentos que poderão ser vendidos sem que seja preciso entrar em contato com o hotel ou a companhia aérea para saber se há disponibilidade. Esse procedimento é chamado pelo mercado de:

- A) bloqueio
- B) endosso
- C) *waiting list*
- D) *go show*
- E) *on request*

35. O guia de turismo tem um importante papel na valorização da experiência do visitante diante de um atrativo, ao servir de mediador na valorização da riqueza cultural de uma localidade aos olhos do turista. Ao incorporar o patrimônio como atração turística, induz um processo que ajuda o visitante a compreender, apreciar e, através da valorização, ajuda a proteger. Esse processo, quando tecnicamente orientado, é denominado:

- A) observação conduzida
- B) valorização patrimonial
- C) interpretação ao vivo
- D) encenação patrimonial
- E) tradução cultural

36. Um guia regional do Estado do Rio de Janeiro recebeu da operadora carioca de receptivo para a qual presta serviços uma ordem de serviço para um passeio privado, em carro, de até seis horas de duração, com roteiro livre, em um sábado, para um casal, com saída de um hotel em Copacabana. A programação que o guia deve evitar oferecer aos passageiros, por não ser possível sua operação dentro das condições estipuladas é:

- A) Niterói com MAC, Fortaleza de Santa Cruz e praias oceânicas
- B) Angra dos Reis e Paraty
- C) subida ao Corcovado e Pão de Açúcar
- D) Centro Histórico do Rio de Janeiro e Jardim Botânico
- E) Petrópolis Imperial com Museu e Casa de Santos Dumont

37. Muitas operadoras de turismo buscam obter maior vantagem competitiva por meio da criação, aquisição ou fusão de empresas que fazem parte da rede de oferta turística, como transportadoras, meios de hospedagem e redes de pontos de venda, formando grandes conglomerados. A esse processo dá-se o nome de:

- A) globalização do investimento
- B) estruturação em redes
- C) concentração da oferta
- D) integração vertical
- E) transnacionalização turística

38. Com o crescimento do mercado turístico internacional, as operadoras de turismo passaram a ter de lidar com fornecedores de serviços em diferentes países, o que dificulta o controle direto dos insumos e os resultados em toda a operação. A forma correta de ação da operadora para minimizar esses problemas e proteger a própria imagem é:

- A) o estabelecimento contratual de padrões de qualidade na prestação dos serviços locais, com a implantação de indicadores de desempenho
- B) entender os serviços como elementos separados, de forma a isolar um mau atendimento do conjunto da viagem
- C) deixar claro aos passageiros, dentro das condições gerais que regem o contrato, que a responsabilidade pela qualidade na prestação de serviços é das empresas locais contratadas para a execução dos serviços
- D) o estabelecimento de um *script* padrão, a ser distribuído entre os funcionários dos prestadores de serviços locais, sobre como responder às reclamações dos clientes
- E) estabelecer, por meio de contrato, que a qualquer problema ocorrido, o prestador de serviço deve encaminhar o cliente imediatamente ao funcionário da operadora responsável pela execução do programa

39. Aeroportos têm um papel muito importante na experiência de uma viagem. O papel da gestão de um terminal aéreo é:

- A) gerenciar os processos de forma a permitir a maior rapidez nos procedimentos de *check in* e imigração
- B) providenciar os recursos materiais e humanos para permitir a rápida movimentação de passageiros e bagagens
- C) oferecer instalações confortáveis de modo a acomodar os passageiros durante o período de espera para embarque ou conexões
- D) zelar pela segurança de passageiros, funcionários, instalações e equipamentos, oferecendo, ao mesmo tempo, conforto para os passageiros
- E) reconhecer as necessidades dos viajantes, articulando e integrando elementos e atividades em uma série organizada de sistemas complexos

40. Ao analisar o mercado de transportes turísticos, Stephen Page relaciona alguns processos provocados pela globalização que afetam o setor, dentre os quais o autor cita a queda de barreiras à criação de novas empresas aéreas e a possibilidade de oferecer voos e tarifas sem a necessidade de prévia aprovação governamental, o que aumentou consideravelmente a concorrência. Esse processo, que se iniciou nos EUA, no final da década de 70, e se espalhou por muitas regiões do mundo, denomina-se:

- A) hiperconcorrência
- B) céus abertos
- C) desregulamentação
- D) liberdade do ar
- E) liberação

41. Para alguns autores, o desenvolvimento da tecnologia da informação (TI) facilitou a estratégia de alianças entre as companhias aéreas, em diferentes níveis. Uma forma de acordo bastante comum, com a qual o guia de turismo se depara com frequência, é o chamado *code sharing*, cuja definição é:

- A) Acordo entre duas companhias, pelo qual uma delas opera, com seu equipamento e tripulação, um voo transportando os passageiros de ambas. Cada empresa possui seu próprio número de vôo, e as reservas são feitas de forma independente.
- B) Parceria de longo prazo entre duas empresas aéreas em que cada uma tem participação parcial no capital da outra.
- C) Acordo pelo qual duas ou mais empresas aéreas interligam seus programas de milhagem, permitindo que os passageiros possam acumular milhas em um mesmo cartão, viajando por qualquer uma das companhias participantes do acerto.
- D) Acordo contratual em que uma companhia permite que a outra opere com a sua marca, desde que a última assuma o padrão de serviços da que cedeu a marca.
- E) Acerto pelo qual uma companhia contrata as aeronaves e a tripulação de outra. A companhia contratante opera utilizando seu próprio código de voo.

42. Lidar com um grande número de agências de viagens pode ser uma tarefa difícil de gerenciar para as companhias aéreas, principalmente em função da concessão de crédito para a venda de passagens. Por outro lado, pequenas agências não têm como oferecer as garantias necessárias para a negociação direta com as empresas aéreas. Para resolver esses problemas, surgiu no mercado um tipo de negócio que visa a servir de facilitador na comercialização de passagens aéreas, oferecendo uma série de serviços operacionais às agências de viagens. Esse estabelecimento denomina-se:

- A) faturador
- B) representante
- C) corretor
- D) consolidador
- E) atacadista

Leia o texto abaixo e responda às questões de número 43 e 44.

Uma operadora turística pretende organizar um pacote para aproveitar um feriado "enforcado" de quatro dias. A saída do programa é na quinta-feira, e o retorno, no domingo. Os custos previstos são: aluguel do ônibus com 46 lugares \$ 4.600,00 (para toda a viagem); remuneração do guia \$ 100,00 (por dia de viagem); hospedagem em apartamento duplo \$ 200,00 (por apartamento e por noite); ingressos \$ 100,00 (por passageiro e para toda a viagem). Além disso, a operadora pagará 10% de comissão à agência de viagens que vender o pacote e 15% de impostos, ambos os percentuais incidindo sobre o preço final de venda ao passageiro.

43. O preço que deve ser cobrado, por pessoa, para que todos os custos apresentados sejam pagos ao serem vendidos 25 passageiros, é de:

- A) \$ 600,00
- B) \$ 750,00
- C) \$ 800,00
- D) \$ 1.000,00
- E) \$ 1.125,00

44. Se essa operadora, com os mesmos custos, vendesse o pacote ao preço de \$ 1.200,00 por passageiro (impostos e comissão já incluídos nesse preço), o número aproximado de passageiros necessário para que todos os custos fossem pagos, seria:

- A) 6
- B) 7
- C) 8
- D) 10
- E) 12

45. Uma operadora turística planeja oferecer um pacote aéreo de 8 dias / 7 noites para uma determinada cidade. Os custos previstos para a operação são: bilhete aéreo ida e volta \$ 400,00 (por passageiro, taxas de embarque já incluídas); hospedagem em apartamento duplo \$ 200,00 (por apartamento e por noite); receptivo local \$ 100,00 (incluindo *transfer in/out* e *city tour*). Além disso, a operadora pagará 10% de comissão à agência de viagens que vender o pacote, 15% de impostos, e deseja ficar com 25% de margem de contribuição. Todos os percentuais incidem sobre o preço final de venda ao passageiro. O preço do pacote por passageiro (em apartamento duplo) e, incluindo-se também, a margem de contribuição, será de:

- A) \$ 1.800,00
- B) \$ 2.400,00
- C) \$ 2.750,00
- D) \$ 3.000,00
- E) \$ 3.800,00

46. Cada lugar possui suas particularidades, um conjunto próprio de atributos geográficos, históricos, econômicos e sociais. O guia de turismo tem um papel considerável na maneira como o turista irá conhecer o local, pois muito do que irá perceber será aquilo que o guia mostrar. Pode-se dizer que, em boa medida, o turista irá ver com os olhos do guia. A postura correta do guia para ajudar o turista a interpretar uma localidade deve ser:

- A) possuir as informações básicas sobre o local visitado, principalmente no que diz respeito a dados estatísticos, de modo a informar os turistas, com exatidão, sobre os fatos relacionados ao local
- B) oferecer algumas informações sobre o lugar visitado e deixar que os turistas se manifestem sobre seus interesses particulares para aprofundar as informações a respeito dos temas solicitados
- C) fornecer as informações definidas pela operadora como essenciais e orientar aqueles visitantes que se interessarem em saber mais, onde podem obter as informações desejadas
- D) estudar a fundo o local e preparar um roteiro detalhado de explicações, baseado em fatos e estatísticas, de modo a cobrir toda a gama de interesse de seus passageiros, de forma rápida, permitindo a visita de um maior número de atrativos na localidade
- E) informar sobre o passado e o presente do ambiente visitado, levando o turista a vivenciar sua visita como uma experiência única, que lhe traga a compreensão dos atrativos e do que existe ao seu redor, induzindo-o a tirar suas próprias conclusões



47. Os viajantes costumam ser divididos pela motivação principal de sua viagem. Relacione as motivações da viagem listadas na coluna da esquerda, com as principais atividades realizadas pelos turistas, apresentadas na coluna da direita.

- |                                |     |   |
|--------------------------------|-----|---|
| 1- negócios                    | ( ) | compras, consultas médicas, cursos de idiomas         |
| 2- visitas a amigos e parentes | ( ) | recreação, passeios, jantar fora                      |
| 3- lazer                       | ( ) | treinamentos, convenções, reuniões                    |
| 4- outras questões pessoais    | ( ) | convivência, jantar em casa, entretenimento doméstico |

A sequência correta é:

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

48. Existem diferentes enfoques para se analisar o turismo. O tipo de abordagem que trata dos aspectos espaciais, do clima, dos aspectos econômicos e demográficos, dos deslocamentos das pessoas, das mudanças que a atividade turística traz para a paisagem por causa das estruturas turísticas, da dispersão do planejamento físico do desenvolvimento turístico e do uso da terra é a abordagem:

- A) gerencial
- B) geográfica
- C) interdisciplinar
- D) institucional
- E) sistemas

49. A entidade cujo papel é representar uma cidade ou área urbana na negociação e captação de clientes e eventos, no atendimento e na prestação de serviços a todos os tipos de viajantes, seja a negócios ou lazer, congregando os interesses da administração municipal, associações comerciais ou cívicas e prestadores de serviços, com o objetivo de aumentar o tráfego turístico do município é:

- A) Convention e Visitors Bureau
- B) Associação Brasileira de Agências de Viagens
- C) Conselho Municipal de Turismo
- D) Brazilian Income Travel Organization
- E) Associação Brasileira das Operadoras de Turismo

50. Os documentos/materiais necessários para que o guia seja capaz de efetuar o *check in* de um grupo, no hotel, com o envio da bagagem ao apartamento dos passageiros sob sua responsabilidade e dos mensageiros, são:

- A) *voucher* e etiqueta de bagagem
- B) etiqueta de bagagem e cartazete
- C) cartazete e *rooming list*
- D) *rooming list* e *voucher*
- E) *rooming list* e etiqueta de bagagem

51. Para o procedimento de *check out* do hotel, a observância da ordem correta das etapas é importante, a fim de evitar atrasos na saída. A ordem correta do que o passageiro deve fazer em cada fase do processo, após despertar, é:

- A) tomar o café da manhã, liberar bagagem para os mensageiros, pagar despesas pessoais, entregar as chaves na portaria, saída
- B) tomar o café da manhã, entregar as chaves na portaria, pagar as despesas pessoais, liberar bagagem para os mensageiros, saída
- C) entregar as chaves na portaria, pagar as despesas pessoais, tomar o café da manhã, liberar bagagem para os mensageiros, saída
- D) pagar as despesas pessoais, tomar o café da manhã, liberar bagagem para os mensageiros, entregar as chaves na portaria, saída
- E) liberar bagagem para os mensageiros, entregar as chaves na portaria, tomar o café da manhã, pagar as despesas pessoais, saída

52. Durante um *city tour*, pode haver paradas em que os passageiros descerão do ônibus para visitas. Ao reembarcar os passageiros, o guia poderá executar algumas tarefas para reiniciar o passeio. No entanto, uma atividade é fundamental, e em hipótese alguma poderá deixar de ser feita, qual seja:

- A) perguntar se os passageiros gostaram da visita
- B) solicitar que o motorista auxilie o embarque dos passageiros
- C) ajudar os passageiros a acomodar as compras no bagageiro interno do ônibus
- D) contar os passageiros a bordo
- E) indicar ao motorista onde será a próxima parada

53. Um mercado de trabalho interessante para os guias de turismo são as viagens de incentivo. Esses grupos requerem uma atuação distinta por parte do guia, pois são viagens feitas especialmente para o grupo, com aspectos únicos, que as diferenciam das viagens de lazer tradicionais, já que visam a reforçar os objetivos propostos na campanha que originou o prêmio aos participantes. Abaixo estão listadas algumas características que são comuns às viagens de lazer, outras, às viagens de incentivo, e outras, a ambas.

- I- Acontecem durante todo o ano, mas com alterações de intensidade no fluxo, devido à sazonalidade.
- II- Acontecem, geralmente, na baixa temporada, em busca de atendimento de melhor qualidade nos estabelecimentos turísticos.
- III- Possui personalização de ambientes.
- IV- O roteiro pode ser montado a partir de uma viagem prévia de inspeção (*inspection trip*).
- V- Oferece passeios e ambientes exclusivos.

Sobre essas características, pode-se afirmar que:

- A) As características II, III e IV são relativas às viagens de incentivo, a V é comum a ambas, e a I é somente das viagens de lazer.
- B) As características II, III, IV e V são relativas às viagens de incentivo, e a I é somente das viagens de lazer.
- C) As características II, III e V são relativas às viagens de incentivo, a IV é comum a ambas, e a I é somente das viagens de lazer.
- D) As características II, III são relativas às viagens de incentivo, a V e a IV são comuns a ambas, e a I é somente das viagens de lazer.
- E) As características I, III e IV são relativas às viagens de incentivo, a V é comum a ambas, e a II é somente das viagens de lazer.

54. O mercado de trabalho do guia de turismo, como qualquer outro, costuma ser afetado por acontecimentos internos e internacionais, que podem incentivar a vinda de turistas estrangeiros ao Brasil ou afastá-los, o mesmo acontecendo com os turistas brasileiros que podem ser tentados a viajar ao exterior ou fazer turismo doméstico. Esses fatores podem ser classificados em endógenos ou exógenos. Um fator exógeno que afeta o turismo é:

- A) a "guerra cambial", com a desvalorização do dólar nos mercados internacionais
- B) a falta de segurança em algumas cidades brasileiras
- C) "apagão" aéreo nos aeroportos brasileiros
- D) a precariedade das estradas federais brasileiras
- E) a expansão do crédito

55. Durante o procedimento de *check in* no aeroporto, o guia deve orientar o passageiro a respeito do despacho da bagagem. Nos voos internacionais são utilizados dois sistemas, dependendo do destino do passageiro: o sistema de peso e o sistema de volume. A franquia por peso que é oferecida ao passageiro equivale a:

- A) 23 kg, em todas as classes
- B) 40 kg, na primeira classe; 30 kg, na classe executiva; e, 20 kg, na classe econômica
- C) 32 kg, em todas as classes
- D) 50 kg, na primeira classe; 40 kg, na classe executiva; e, 30 kg, na classe econômica
- E) 30 kg, na primeira classe e na classe executiva; 23 kg, na classe econômica

56. O guia de turismo atua em um segmento que John Urry denomina "sistema de alto contato", em que há um grande envolvimento do cliente com o serviço. O autor acrescenta que a compra de um serviço é uma experiência social. A dificuldade para o guia, na prestação do serviço devido a tais características, está expressa na alternativa:

- A) Como guia e passageiros nem sempre provêm de uma mesma classe social, podem existir situações em que um choque cultural afeta a experiência da viagem, seja pelo fato de o passageiro julgar o guia esnobe, seja por considerá-lo simplório demais.
- B) Por ser necessária uma interação longa entre guia e passageiro e dos passageiros entre si, o resultado da experiência da viagem fica sujeito à forma como as interações se dão, sendo afetadas pelas características pessoais de todos os participantes. Por esse motivo, é difícil a padronização da qualidade dos serviços.
- C) Como há um contato longo entre guia e passageiro, em especial em programas com muitos dias de duração, é difícil para o guia manter o mesmo bom humor do primeiro dia; eventualmente pode demonstrar cansaço ou mau humor, o que afetaria a qualidade do serviço.
- D) Normalmente uma viagem é um sonho acalentado pelo passageiro por um longo tempo, o que aumenta a expectativa em relação à experiência. Isso torna o turista mais exigente, o que dificulta o trabalho do guia.
- E) Passageiros optam por viajar em grupos para que possam ter companhia e fazer amizades. O guia, além do seu trabalho operacional para que o programa seja executado a contento, ainda precisa estimular os participantes a se entrosarem e a encontrarem afinidades entre si.

57. Para se montar um roteiro receptivo na cidade do Rio de Janeiro, o primeiro passo é determinar onde estão os atrativos a serem visitados. Relacione os atrativos listados na coluna da esquerda, com os bairros onde estão localizados, apresentados na coluna da direita.

- |                                       |     |               |
|---------------------------------------|-----|---------------|
| 1- Largo do Boticário                 | ( ) | Centro        |
| 2- Museu da Chácara do Céu            | ( ) | Cosme Velho   |
| 3- Museu Nacional                     | ( ) | Gávea         |
| 4- Real Gabinete Português de Leitura | ( ) | Guaratiba     |
| 5- Parque da Cidade                   | ( ) | Santa Teresa  |
| 6- Sítio Burle Marx                   | ( ) | São Cristóvão |

A sequência correta é:

- A) 4, 1, 5, 6, 2, 3
- B) 3, 1, 6, 2, 4, 5
- C) 4, 2, 6, 5, 1, 3
- D) 3, 2, 4, 6, 1, 5
- E) 4, 1, 6, 5, 3, 2

58. Para se montar um roteiro pelo Estado do Rio de Janeiro, o primeiro passo é determinar onde estão os atrativos a serem visitados. Relacione os atrativos listados na coluna da esquerda, com os municípios onde estão localizados, apresentados na coluna da direita.

- |  |     |                 |
|--|-----|-----------------|
| 1- Catedral de São Pedro de Alcântara  | ( ) | Arraial do Cabo |
| 2- Forte de São Mateus                 | ( ) | Cabo Frio       |
| 3- Forte Defensor Perpétuo             | ( ) | Niterói         |
| 4- Museu de Arte Contemporânea         | ( ) | Paraty          |
| 5- Parque Nacional da Serra dos Órgãos | ( ) | Petrópolis      |
| 6- Pontal do Atalaia                   | ( ) | Teresópolis     |

A sequência correta é:

- A) 6, 3, 4, 2, 1, 5
- B) 3, 2, 1, 6, 5, 4
- C) 6, 2, 4, 3, 1, 5
- D) 2, 3, 1, 5, 4, 6
- E) 6, 3, 4, 2, 5, 1

59. Para se montar um roteiro pelo Brasil, o primeiro passo é determinar onde estão os atrativos a serem visitados. Relacione os atrativos ou localidades turísticas listados na coluna da esquerda, com as cidades onde estão localizados, apresentadas na coluna da direita.

- |                               |     |                    |
|-------------------------------|-----|--------------------|
| 1- Forte dos Reis Magos       | ( ) | Belém - PA         |
| 2- Lagoa da Conceição         | ( ) | Canela - RS        |
| 3- Mercado Modelo             | ( ) | Florianópolis - SC |
| 4- Mercado Ver-o-Peso         | ( ) | Natal - RN         |
| 5- Museu da Língua Portuguesa | ( ) | Salvador - BA      |
| 6- Parque do Caracol          | ( ) | São Paulo - SP     |

A sequência correta é:

- A) 1, 3, 4, 6, 5, 2
- B) 4, 3, 6, 2, 1, 5
- C) 4, 5, 3, 1, 2, 6
- D) 1, 6, 2, 4, 3, 5
- E) 4, 6, 2, 1, 3, 5

60. O guia de turismo, em seu trabalho, convive com uma diversidade muito grande de situações, para as quais precisará apresentar respostas e assumir um padrão ético digno de um profissional. Abaixo, encontram-se listadas algumas proposições: algumas estão de acordo com o código de ética do guia de turismo, outras, não; algumas retratam adequadamente os valores da categoria; outras, não.

- I- Respeitar o meio ambiente e o patrimônio cultural e artístico, colaborando na sua preservação e atuando junto à sociedade, visando a evitar a depredação da natureza e do patrimônio cultural e artístico.
- II- Atuar de forma a ter sempre uma resposta a dar ao turista, mesmo que não tenha plena certeza de que a informação seja verdadeira.
- III- Manter sempre a moral e os bons costumes durante o seu desempenho profissional, não agindo, nem permitindo que os turistas ajam, de modo a ferir os valores cristãos.
- IV- Colaborar, com todas as formas ao seu alcance, com o sindicato, submetendo ao poder arbitral do mesmo qualquer conflito de interesse.
- V- Demonstrar conduta apropriada em todos os seus atos, públicos e privados, atendendo com esmero, pontualidade, discrição e zelosa diligência às funções de guia de turismo.

Pode-se identificar como correta, a seguinte alternativa:

- A) Somente as afirmativas I e V são corretas do ponto de vista ético. As afirmativas II, III e IV não possuem respaldo no código de ética do guia de turismo.
- B) As afirmativas I, II e V representam a postura profissional correta, enquanto as afirmativas III e IV não refletem a ética da profissão.
- C) As afirmativas I e III espelham o código de ética, enquanto as afirmativas II, IV e V não correspondem ao que se espera de um guia de turismo.
- D) As afirmativas II e III são incompatíveis com a profissão, enquanto as afirmativas I, IV e V estão previstas no código de ética.
- E) A ética profissional está contemplada nas afirmativas III e V, ao passo que as afirmativas I, II e IV ferem as regras da profissão.