



INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
SÃO PAULO

**CONCURSO PÚBLICO**  
de Provas e Títulos para provimento  
de cargos de **MAGISTÉRIO** de  
Ensino Básico, Técnico e Tecnológico  
Edital nº 50/2014

**TURISMO**  
**HOSPITALIDADE/HOTELARIA**  
Código 466

**LEIA COM ATENÇÃO AS SEGUINTE INSTRUÇÕES**

- 1 - Este caderno contém as questões da **PROVA OBJETIVA**.
- 2 - Ao receber a **Folha de Respostas da PROVA OBJETIVA**:
  - confira seu nome, número de inscrição e o cargo;
  - assine, **A TINTA**, no espaço próprio indicado.

**ATENÇÃO:**  
**FOLHA DE RESPOSTA SEM ASSINATURA NÃO TEM VALIDADE.**

- 3 - Ao transferir as respostas para a **Folha de Respostas**:

01	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- use apenas caneta esferográfica azul ou preta;
- preencha, sem forçar o papel, toda a área reservada à letra correspondente à resposta solicitada em cada questão;
- assinale somente **uma** alternativa em cada questão. Sua resposta **NÃO** será computada, se houver marcação de mais de uma alternativa, questões não assinaladas ou questões rasuradas.

**NÃO DEIXE NENHUMA QUESTÃO SEM RESPOSTA.**

A **Folha de Resposta da PROVA OBJETIVA** não deve ser dobrada, amassada ou rasurada.

**CUIDE BEM DELA. ELA É A SUA PROVA.**

**ATENÇÃO** - Será vedado ao candidato o **porte de arma(s)** no local de realização das provas (subitem 12.2.22). As instruções constantes nos Cadernos de Questões e na Folha de Respostas da prova OBJETIVA [...] bem como as orientações e instruções expedidas pela Fundep [...] deverão ser rigorosamente observadas e seguidas pelo candidato (subitem 12.2.23). [...] não será permitido ao candidato se ausentar em definitivo [...] decorridas 2 (duas) horas do início das provas (subitem 12.2.5). Os **três últimos candidatos** deverão permanecer na sala [...] assinatura do relatório [...] (subitem 12.2.7). Poderá ainda ser eliminado [...] deixar de entregar a Folha de Resposta da Prova Objetiva [...] (subitem 12.2.27 "i").

**GABARITOS** – Serão disponibilizados no dia **14/04/2014** no site [www.gestaodeconcursos.com.br](http://www.gestaodeconcursos.com.br).

**DURAÇÃO MÁXIMA DA PROVA: QUATRO HORAS**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



# ATENÇÃO

Sr.(a) Candidato(a)

Antes de começar a fazer a prova, confira se este caderno contém, ao todo, **80 (oitenta) questões objetivas** — cada uma constituída de **4 (quatro) alternativas** — assim distribuídas: **12 (doze) questões de Português, 8 (oito) questões de Legislação e 60 (sessenta) questões de Conhecimentos Específicos**, todas perfeitamente legíveis.

Havendo algum problema, informe ***imediatamente*** ao aplicador de provas para que ele tome as providências necessárias.

Caso V.Sa. não observe essa recomendação, ***não lhe caberá qualquer reclamação ou recurso posteriores.***

**Instrução:** Com base na interpretação do texto a seguir, responda às questões de 1 a 6.

# ***Precisamos hackear a sala de aula***

Das várias mudanças tecnológicas que se consolidaram no século 20 – rádio, cinema, televisão ... –, os computadores e a internet trouxeram uma quebra de paradigma essencial: pela primeira vez, uma ferramenta chegou não apenas para dizer o que as pessoas podem fazer, mas também com instruções para sua própria criação e com a possibilidade de constante reprogramação.

Dentro desse novo contexto, temos um número cada vez maior de relacionamentos mediados por software. Trato das situações explícitas, a exemplo das redes sociais, até as menos óbvias, como quando atravessamos a rua no semáforo. Diante dessa realidade, autores como o teórico de comunicação americano Douglas Rushkoff acreditam que as tecnologias digitais darão forma ao mundo com e sem nossa cooperação explícita. Como ele disse no título do seu livro, a questão é: "programe ou seja programado".

O objetivo da escola é dar ao estudante os instrumentos possíveis para o seu pleno desenvolvimento como agente ativo na sociedade. Se as instituições de ensino assumirem isso como regra e notarem o desenvolvimento do mundo atual, fica clara a vantagem de colocar a programação como parte do currículo escolar.

Para entender além da imediatista – e superficial – preparação para o mercado de trabalho, é fundamental que as chamadas aulas de informática façam que o aluno perceba a importância dos códigos. São eles que criam as estruturas invisíveis do mundo contemporâneo. Os novos estudantes precisam ter essa percepção. Só assim eles terão o poder de escrever sua própria versão da realidade – e vê-la nos vários dispositivos utilizados no dia a dia.

Mas é importante ressaltar: para que isso aconteça, não basta apenas o ensino de programação e de escrita de código. Precisamos de novos arranjos sociais. Precisamos, com urgência, hackear a escola!

É completamente possível se levarmos em consideração iniciativas bem-sucedidas no Brasil, como o projeto N.A.V.E (Núcleo Avançado em Educação) que, numa parceria entre o Instituto Oi Futuro e o C.E.S.A.R (Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife), vem ensinando programação por meio da criação de jogos em duas escolas públicas no Recife e Rio de Janeiro. Não à toa, todas possuem alta taxa de aprovação do Enem.

Estudantes que se divertem na escola aprendem mais e melhor. E com certeza, depois da universidade, escreverão suas realidades e de seus pares pelo mundo.

MABUSE, H. D. Precisamos hackear a sala de aula. São Paulo, Globo, n. 270, jan. 2014, p. 18.

### Questão 1

Considerando o texto, o significado da palavra destacada foi traduzido **INCORRETAMENTE** em

- A) “[...] os computadores e a internet trouxeram uma quebra de paradigma essencial [...].” Padrão, modelo.
- B) “[...] temos um número cada vez maior de relacionamentos mediados por software.” Conjunto de programas e instruções.
- C) “Mas é importante ressaltar [...].” Destacar, salientar.
- D) “E com certeza, depois da universidade, escreverão suas realidades e de seus pares pelo mundo.” Colaboradores, subordinados.

### Questão 2

Segundo o autor, as tecnologias digitais diferem de outras tecnologias principalmente porque

- A) evidenciam a importância dos códigos na dinâmica da sociedade contemporânea aos usuários.
- B) permitem aos usuários interferir ativa e criativamente em seu funcionamento.
- C) tornam os processos de ensino e de aprendizagem mais divertidos e eficazes.
- D) possibilitam relacionamentos mediados implicitamente por software.

### Questão 3

Releia: “Programe ou seja programado.”

Assinale a alternativa que, no texto, se relaciona ao sentido das opções em oposição na passagem acima.

- A) Criar as estruturas invisíveis do mundo / escrever a própria versão da realidade.
- B) Incluir-se no mercado de trabalho / ser excluído do mundo produtivo.
- C) Ser agente ativo das tecnologias digitais / ser usuário passivo das tecnologias digitais.
- D) Ter bons resultados no Enem / ser apenas usuário de códigos invisíveis.

#### **Questão 4**

Releia: “Precisamos, com urgência, hackear a escola.”

No texto, a expressão “hackear a escola” significa

- A) delegar aos alunos a responsabilidade por seu próprio aprendizado.
- B) destruir o sistema de ensino tradicional e seus métodos obsoletos.
- C) modernizar os equipamentos e programas de computação das escolas.
- D) transformar, a partir de mudanças internas, a escola tradicional.

#### **Questão 5**

O objetivo básico do texto é

- A) defender a inclusão do ensino de programação computacional na escola.
- B) evidenciar o papel dos códigos na geração das tecnologias atuais.
- C) mostrar a importância da informática para a inclusão no mercado de trabalho.
- D) provar a importância das redes sociais nas relações sociais contemporâneas.

#### **Questão 6**

Quanto ao gênero, o texto apresentado classifica-se como

- A) artigo de opinião.
- B) editorial.
- C) notícia.
- D) resenha.

### Questão 7

Entre os recursos abaixo, identifique aqueles usados pelo autor para comprovar seu ponto de vista.

- I. Interpelações ao leitor.
- II. Apresentação de exemplo.
- III. Citação de especialista.
- IV. Defesa das redes sociais.

Estão **CORRETOS** apenas os recursos

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

### Questão 8

Assinale a alternativa em que o sentido dos conectivos em negrito na passagem citada foi indicado **INCORRETAMENTE**, nos parênteses.

- A) “[...] pela primeira vez, uma ferramenta chegou **não apenas** para dizer o que as pessoas podem fazer, **mas também** com instruções para sua própria criação e com a possibilidade de constante reprogramação.” (Adição).
- B) “**Como** ele disse no título do seu livro, a questão é: "programe ou seja programado". (Comparação).
- C) “**Se** as instituições de ensino assumirem isso como regra e notarem o desenvolvimento do mundo atual, fica clara a vantagem de colocar a programação como parte do currículo escolar.” (Condição).
- D) “Mas é importante ressaltar: **para que** isso aconteça, não basta apenas o ensino de programação e de escrita de código.” (Finalidade).

### Questão 9

De acordo com a norma padrão, a lacuna da frase deve ser preenchida, obrigatoriamente, com a forma singular do verbo entre parênteses em

- A) A maioria das escolas \_\_\_\_\_ o ensino de programação no currículo. (INCLUIR).
- B) Cerca de dez escolas \_\_\_\_\_ do projeto de inclusão digital. (PARTICIPAR).
- C) Mais de uma escola \_\_\_\_\_ bons resultados no Enem. (OBTER).
- D) Não \_\_\_\_\_ apenas algumas experiências bem-sucedidas. (BASTAR).

### Questão 10

De acordo com a norma padrão, assinale a alternativa em que as palavras completam **CORRETAMENTE** as lacunas das frases a seguir:

- I. Nem sempre compreendemos os vários dispositivos \_\_\_\_\_ nos utilizamos no dia a dia.
  - II. Atualmente, a maioria das escolas \_\_\_\_\_ há salas de informática só ensinam o básico.
  - III. Falou com o diretor, \_\_\_\_\_ decisão dependia a mudança no horário das aulas.
  - IV. São muitas as mudanças \_\_\_\_\_ a escola precisa fazer para se tornar mais dinâmica.
- A) que – em que – cuja – de que.
  - B) os quais – que – de cuja a – as quais.
  - C) com que – nas quais – que – as quais.
  - D) de que – onde – de cuja – que.

### Questão 11

Leia o seguinte trecho:

Não posso lhe atender agora, meu chapa. Estou lotado de pedidos e tem mais de dez clientes na tua frente.

Reescritas na norma padrão, as frases acima devem ficar com a seguinte redação:

- A) Não lhe posso atender agora, meu caro. Estou cheio de pedidos e tem mais de dez clientes na tua frente.
- B) Não te posso atender agora, meu amigo. Estou com pedidos demais e mais de dez clientes na sua frente.
- C) Não posso atendê-lo agora, meu amigo. Estou com muitos pedidos, e há mais de dez clientes na sua frente.
- D) Não posso atender você agora, meu chapa. Tem muitos pedidos e são mais de dez clientes na tua frente.

### Questão 12

Assinale a alternativa em que todas as palavras da frase estão grafadas **CORRETAMENTE**.

- A) Não esperava que ele acendesse a esse cargo em tão pouco tempo.
- B) Foi falta de bom senso mandar concertar um aparelho tão antigo.
- C) Não foi possível fazer a recisão do contrato antes que o prazo legal expirasse.
- D) Depois da sentença, o perigo de extradição era iminente.



## Legislação

### Questão 13

Segundo o que dispõe a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, os sistemas de ensino deverão manter cursos e exames supletivos para jovens e adultos que não puderam efetuar os estudos em idade regular.

Ainda segundo o que dispõe a citada lei, os referidos exames supletivos deverão se realizar

- A) apenas no nível de conclusão no ensino fundamental para maiores de 15 anos.
- B) apenas no nível de conclusão do ensino médio para os maiores de 18 anos.
- C) apenas no nível de conclusão do ensino médio para os maiores de 21 anos.
- D) no nível de conclusão do ensino fundamental para os maiores de 15 anos, e, no nível de conclusão do ensino médio, para os maiores de 18 anos.

### Questão 14

Conforme o que prevê a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, o ensino é livre à iniciativa privada, desde que observados determinados requisitos, entre os quais **NÃO** se inclui

- A) autorização de funcionamento e avaliação de qualidade pelo Poder Público.
- B) capacidade de autofinanciamento, ressalvada a destinação de recursos públicos a escolas comunitárias, confessionais ou filantrópicas nos termos da Constituição.
- C) atuação prioritária no ensino fundamental e na educação infantil e oferta de vagas para crianças especiais.
- D) cumprimento das normas gerais da educação nacional e do respectivo sistema de ensino.

### Questão 15

É **CORRETO** afirmar, segundo o que dispõe a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, que as instituições de educação superior criadas e mantidas pela iniciativa privada

- A) integram o sistema federal de ensino.
- B) integram o sistema de ensino dos Estados e do Distrito Federal.
- C) integram o sistema municipal de ensino.
- D) não integram nenhum sistema de ensino.

### Questão 16

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional prevê as hipóteses que tornam facultativa para o aluno a prática de educação física na educação básica.

Entre essas hipóteses, **NÃO** se inclui o fato de

- A) o aluno ser maior de 30 anos de idade.
- B) o aluno ter prole.
- C) o aluno cumprir jornada de trabalho igual ou superior a seis horas.
- D) o aluno frequentar regularmente academia de ginástica.

### Questão 17

Analise as seguintes afirmativas.

- I. Participar de movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum.
- II. Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função.

Considerada a disciplina do Código de Ética Profissional do Servidor Público do Poder Executivo Federal, é **CORRETO** afirmar que

- A) as duas afirmativas constituem deveres fundamentais do servidor público.
- B) apenas a afirmativa I constitui dever fundamental do servidor público.
- C) apenas a afirmativa II constitui dever fundamental do servidor público federal.
- D) nenhuma das duas afirmativas constitui dever fundamental do servidor público.

### Questão 18

É **CORRETO** afirmar que a Comissão de Ética prevista no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo

- A) não tem poder de aplicar pena ao servidor público.
- B) só pode aplicar ao servidor público a pena de censura.
- C) pode aplicar ao servidor público todas as penas previstas no regime disciplinar previsto no Estatuto do Servidor Público Federal.
- D) pode aplicar ao servidor público as penas de censura, multa, suspensão e demissão, exclusivamente.

### Questão 19

Analise as seguintes afirmativas sobre o poder familiar, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente.

- I. É exercido em igualdade de condições pelo pai e pela mãe.
- II. Sua perda ou suspensão só pode ser decretada judicialmente.
- III. A falta ou carência de recursos materiais não constitui motivo suficiente para a perda ou suspensão do pátrio poder.

A partir da análise, conclui-se que estão **CORRETAS**.

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

### Questão 20

Conforme prevê o estatuto da Criança e do Adolescente, o vínculo de adoção se constitui por

- A) sentença judicial.
- B) ato particular registrado em cartório.
- C) documento contratual.
- D) ato administrativo.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 21

Relacione os cargos em hotelaria apresentados na **COLUNA I** com suas respectivas funções básicas e áreas de responsabilidade na **COLUNA II**.

#### COLUNA I

1. Gerente de Recepção.
2. Guest Relation.
3. Concierge.
4. Gerente de Reservas.

#### COLUNA II

- ( ) Registrar os hóspedes com presteza, dando-lhes boas-vindas em nome do hotel. Providenciar a execução dos serviços para os hóspedes, trabalhando com a equipe de mensageiros, a governadoria, as reservas e o room service.
- ( ) Proporcionar aos hóspedes, no lobby principal do hotel, um serviço de categoria e personalizado, oferecendo produtos de cortesia e prestando informações. Estar a par do funcionamento do hotel, de seus recursos internos e das informações sobre o bairro para responder aos hóspedes, quando solicitado.
- ( ) Orientar e coordenar as atividades operacionais da recepção, de acordo com os padrões do hotel, proporcionando aos hóspedes um serviço eficiente e cortês, maximizando a renda dos apartamentos. Responsável por planejar e coordenar as atividades de alojamento do hotel, trabalhando em conjunto com vendas, restaurantes, governança e outros departamentos.
- ( ) Utilizar técnicas gerenciais de ganhos para melhorar a ocupação e a diária média dos apartamentos, maximizando a rentabilidade dos mesmos. Registrar pedidos de acomodações especiais e suítes.

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

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

## Questão 22

Analise as seguintes afirmativas sobre o cargo e funções da camareira, e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Independente do tipo estabelecimento de hospedagem a camareira sempre deve manter uma postura formal no trato com o hóspede.
- ( ) O departamento de governança pode ter uma organização diferentes, conforme o tipo e porte do estabelecimento de hospedagem. Não há padronização entre os hotéis.
- ( ) Cabe a camareira comunicar à governanta qualquer situação incomum que perceba na UH quando de sua limpeza.
- ( ) Em estabelecimentos de hospedagem de pequeno porte, a camareira assume as funções de serviços gerais.

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

- A) V V F F.
- B) V F F V.
- C) F V V V.
- D) F V V F.

## Questão 23

São atribuições do cargo de camareira de um hotel de grande porte, **EXCETO**:

- A) Ler e assinar, diariamente, o livro de ocorrências do setor de governança.
- B) Servir o café da manhã nos quartos, quando lhe for solicitado.
- C) Controlar o estado dos móveis, equipamentos e utensílios das UHs, notificando qualquer problema à chefia imediata.
- D) Preencher o relatório de Ocupações das UHs, informando se estão livres, reservadas, interditadas ou em manutenção.

## Questão 24

Considerando-se os procedimentos das camareiras para limpeza e arrumação das UHs, é **CORRETO** afirmar que

- A) quando a UH está ocupada e com o aviso na porta “Não perturbe”, a camareira não deve adentrar no quarto. Entretanto, se o aviso continua na porta até as 15h, cabe à camareira verificar se está tudo certo com o hóspede, batendo na porta com delicadeza ou tocando a campainha, quando houver.
- B) a UH está ocupada, o hóspede não se encontra no local e, na porta, tem o aviso “Favor arrumar este quarto”. Durante a arrumação, o hóspede chega e pede que a camareira continue o serviço. A camareira deve finalizar a arrumação e limpeza o mais rápido possível, para não incomodar o hóspede. Após terminar, deve comunicar à governanta o ocorrido.
- C) quando a UH está ocupada, o hóspede não está e a cama não foi desarrumada, a camareira deve proceder a limpeza e arrumação padrão sem a troca da roupa de cama.
- D) a UH não está ocupada, mas não está liberada. Deve ser vistoriada pela camareira antes de ser liberada para nova ocupação, e comunicado à chefia imediata.

## Questão 25

Assinale a alternativa em que o processo (ordem das atividades) de limpeza e arrumação da UH está **CORRETAMENTE** indicado.

- A) Preparação do carrinho de serviço. Acomodação do carrinho na porta da UH. Checar todas as luzes e equipamentos eletroeletrônicos. Abrir todas as janelas e cortinas. Organizar e guardar os pertences dos hóspedes que estejam espalhados. Solicitar que o setor de AeB retire a louça que não pertence à UH (quando for o caso). Trocar copos usados e limpar cinzeiros (quando for o caso). Trocar enxoval (cama e banho). Procedimentos de frigobar (limpeza, reposição, funcionamento). Limpeza da UH. Arrumação das camas. Limpeza do banheiro e reposição das amenidades. Checagem final da UH. Fechar as janelas e cortinas. Verificar se não esqueceu nenhum produto ou utensílio. Fechar a UH.
- B) Preparação do carrinho de serviço. Acomodação do carrinho na porta da UH. Abrir todas as janelas e cortinas. Organizar e guardar os pertences dos hóspedes que estejam espalhados. Retirar a louça que não pertence à UH e colocar no carrinho (quando for o caso). Trocar copos usados e limpar cinzeiros (quando for o caso). Procedimentos de frigobar (limpeza, reposição, funcionamento). Limpeza da UH. Arrumação das camas. Limpeza do banheiro e reposição das amenidades. Checagem final da UH. Fechar as janelas e cortinas. Verificar se não esqueceu nenhum produto ou utensílio. Fechar a UH.
- C) Preparação do carrinho de serviço. Acomodação do carrinho no corredor em local seguro. Abrir todas as janelas e cortinas. Limpeza do banheiro e reposição das amenidades. Organizar e guardar os pertences dos hóspedes que estejam espalhados. Solicitar que o setor de AeB retire a louça que não pertence à UH (quando for o caso). Trocar copos usados e limpar cinzeiros (quando for o caso). Trocar enxoval (cama e banho). Limpeza da UH. Arrumação das camas. Procedimentos de frigobar (limpeza, reposição, funcionamento). Checagem final da UH. Fechar as janelas e cortinas. Verificar se não esqueceu nenhum produto ou utensílio. Fechar a UH.
- D) Preparação do carrinho de serviço. Acomodação do carrinho no corredor em local seguro. Checar todas as luzes e equipamentos eletroeletrônicos. Abrir todas as janelas e cortinas. Organizar e guardar os pertences dos hóspedes que estejam espalhados. Retirar a louça que não pertence à UH e colocar no carrinho (quando for o caso). Trocar copos usados e limpar cinzeiros (quando for o caso). Limpeza do banheiro e reposição das amenidades. Trocar enxoval (cama e banho). Procedimentos de frigobar (limpeza, reposição, funcionamento). Limpeza da UH. Arrumação das camas. Checagem final da UH. Fechar as janelas e cortinas. Verificar se não esqueceu nenhum produto ou utensílio. Fechar a UH.

### Questão 26

Assinale a alternativa em que a arrumação do carrinho de serviços da camareira está **CORRETAMENTE** descrita.

- A) Enxoval na parte superior, amenidades e folheteria nas gavetas, sacos para recolher roupa suja em uma lateral, sacos de lixo e material de limpeza na outra lateral.
- B) Enxoval na parte superior, amenidades e folheteria nas gavetas, material de limpeza nas prateleiras, sacos para recolher roupa suja em uma lateral e sacos de lixo na outra lateral.
- C) Enxoval nas prateleiras, amenidades e folheteria na parte superior, sacos para recolher roupa suja em uma lateral, sacos de lixo e material de limpeza na outra lateral.
- D) Enxoval nas prateleiras, amenidades e folheteria na parte superior, sacos para recolher roupa suja em uma lateral e material de limpeza na outra lateral. Sacos de lixo não são acondicionados no carrinho.

### Questão 27

Analise as seguintes afirmativas sobre a conduta que a camareira deve tomar quando de situações inesperadas e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Hóspede alcoolizado – Retirar-se da UH e comunicar à chefia imediata. Relatar todos os inconvenientes que vierem a acontecer.
- ( ) Hóspede doente – Perguntar ao hóspede se quer atendimento médico, tomar as providências para tal o quanto antes, e, então, comunicar à chefia imediata e à recepção.
- ( ) Animais de estimação – Caso a presença do animal não seja autorizada, a camareira deve comunicar o fato à recepção e não deve realizar a arrumação da UH.
- ( ) UH danificada – Não fazer a arrumação, comunicar imediatamente à governanta e à recepção.

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

- A) F V V V.
- B) V V F F.
- C) V F F V.
- D) V F V F.



**Questão 28**

Considerando-se as responsabilidades do setor de governança, é **INCORRETO** afirmar que

- A) o setor de governança é responsável por encontrar, identificar e guardar os objetos esquecidos, além de entrar em contato com os hóspedes.
- B) quando há necessidade de troca de UH (seja por solicitação do hóspede ou do hotel) a governança é responsável pela mudança.
- C) quando a camareira recebe algum agrado ou presente do hóspede, ela precisa comunicar o fato à chefia imediata.
- D) cabe à governança a responsabilidade de atender às demandas específicas de hóspedes VIP relativas à UH e ao tratamento diferenciado.

### Questão 29

Relacione os cargos em governança apresentados na **COLUNA I** com suas respectivas funções básicas e áreas de responsabilidade na **COLUNA II**.

#### COLUNA I

1. Governanta executiva.
2. Supervisora da governança.
3. Supervisora noturna.
4. Supervisora de serviços gerais.

#### COLUNA II

- ( ) Escalar os funcionários de acordo com a ocupação prevista e ajustar a equipe, quando necessário. Supervisionar o inventário, as compras, os gastos e o controle de custo de todos os itens da rouparia, material de limpeza, das UHs, banheiros sociais, material da lavanderia, das máquinas e dos equipamentos.
- ( ) Certificar-se de que as áreas comuns estejam limpas de acordo com os padrões do hotel. Controlar os produtos químicos, treinar a equipe para seu uso correto. Coordenar a limpeza das áreas comuns com os departamentos relacionados a essas áreas, tais como Recepção, Manutenção e Sala de Convenções.
- ( ) Certificar-se de que todos os apartamentos tenham sido limpos e arrumados, checando os relatórios e horários das(os) camareiras(os) e notificando a Recepção. Preparar as ordens de pedido de manutenção quanto à reposição ou ao reparo da mobília, dos acessórios de banheiro etc.
- ( ) Executar de forma correta a abertura das camas. Suprir os carrinhos adequadamente e informar o supervisor quando for necessário repor itens. Limpar regularmente os carrinhos, retirando a roupa suja e o lixo. Entregar itens solicitados pelos hóspedes.

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

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

### Questão 30

Analise as seguintes afirmativas sobre a qualidade dos serviços em hotelaria e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) A avaliação da qualidade dos serviços por parte do hóspede está diretamente relacionada à formação de suas expectativas, podendo variar de hóspede para hóspede, mesmo dentro do mesmo segmento.
- ( ) O alto grau de personalização dos serviços prestados é o primeiro passo para a obtenção da qualidade pretendida.
- ( ) A padronização dos serviços e da comercialização do hotel facilita o atendimento do hóspede, o treinamento dos funcionários e, por consequência a qualidade dos serviços.
- ( ) A contínua superação das expectativas do hospede levará à sua insatisfação em algum momento no futuro, já que os serviços não podem ter seu desempenho e qualidade superados infinitamente.

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

- A) F V V V.
- B) V V F V.
- C) V V F F.
- D) F V V F.

### Questão 31

Alguns fatores são influenciadores da expectativa do hóspede. Em relação a esses fatores, é **INCORRETO** afirmar que

- A) a experiência de conhecidos é importante para o cliente decidir qual hotel irá escolher para se hospedar e influencia suas expectativas; mesmo que tais conhecidos tenham perfis diferentes.
- B) quanto mais caro forem os serviços do hotel, maiores serão as expectativas dos hóspedes.
- C) a comunicação externa é um fator que pode ser controlado pelo hotel, ou seja, a expectativa gerada por ela pode ser controlada e direcionada pela gerência.
- D) a experiência passada no mesmo hotel ou na mesma rede facilita a percepção do atendimento de qualidade, uma vez que o hóspede não irá projetar muito as suas expectativas, já sabendo como é a prestação de serviços do empreendimento.

### Questão 32

Acerca da qualidade dos serviços em hotelaria, é **CORRETO** afirmar que

- A) um mesmo serviço com um mesmo nível de desempenho prestado para o mesmo hóspede, em momentos diferentes, pode ser avaliado de forma completamente diferente.
- B) as expectativas dos hóspedes podem ser definidas quando conhecidos seus fatores influenciadores. Dessa forma, determina-se o que o hóspede entende como aceitável, e inaceitável em termos de qualidade na prestação dos serviços.
- C) os gerentes devem criar sua lista de critérios de desempenho para conseguir avaliá-los e garantir a alta qualidade em todos os itens para todos os hóspedes através da padronização. Os critérios devem ser elaborados conforme visão de avaliação do hóspede.
- D) o paradigma dos *trade offs* busca eliminar permanentemente os critérios de desempenho que não possuem peso alto na avaliação do hóspede, para que o gerente dê ênfase na qualidade da prestação dos serviços daqueles critérios mais relevantes.

### Questão 33

Acerca da formação da percepção do hóspede sobre a qualidade da prestação do serviço é **INCORRETO** afirmar que

- A) os momentos da verdade são fundamentais no processo de percepção do hóspede, uma vez que se trata do contato do hóspede com o processo de prestação de serviço.
- B) a percepção do hóspede é resultado de uma somatória de percepções e de suas expectativas.
- C) os critérios de desempenho podem variar de hóspede para hóspede, o que faz com que a faixa de expectativas também varie, influenciando a formação da percepção.
- D) o conhecimento dos perfis de hóspedes ou segmentos que o hotel recebe auxilia na criação dos critérios de desempenho e, por consequência, fornecem à gerência de informações sobre a formação da percepção do hóspede. Dessa forma, é possível influenciar e controlar a formação da percepção do hóspede, buscando a qualidade.

### Questão 34

Relacione os itens do *Modelo de 5 gaps* apresentadas na **COLUNA I** com seus respectivos problemas de qualidade e geradores de insatisfação do hóspede na **COLUNA II**.

#### COLUNA I

1. **Gap 1:** Diferença entre a real expectativa do hóspede e a percepção gerencial dessa expectativa.
2. **Gap 2:** Diferença entre a percepção gerencial da expectativa do hóspede e as especificações da qualidade interna do serviço.
3. **Gap 3:** Diferença entre as especificações de qualidade interna do serviço e o desempenho na prestação do serviço.
4. **Gap 4:** Diferença entre a prestação do serviço e a comunicação externa com o hóspede.
5. **Gap 5:** Diferença entre a expectativa e a percepção do hóspede.

#### COLUNA II

- ( ) Julgamento da expectativa do hóspede com base na expectativa da gerência.
- ( ) Não determinação do tempo máximo de preparação de um pedido para o *room service*.
- ( ) Ocorrência de falhas em qualquer um dos outros *gaps*.
- ( ) Falta de um funcionário de serviços gerais comprometendo a limpeza da área da piscina e *playground*.
- ( ) Promessa de serviço/desempenho maior que a capacidade produtiva do hotel, com o objetivo de aumentar as vendas.

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

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

### Questão 35

Sobre a recuperação de hóspede insatisfeito é **INCORRETO** afirmar que

- A) nem para todo hóspede vale a pena empregar grandes esforços na recuperação. É necessário saber o custo do hóspede perdido, para saber se vale investir ou não em sua recuperação.
- B) criar canais formais e informais de comunicação com o hóspede incentivando-o a expor sua reclamação. Somente assim é possível buscar a melhoria do processo.
- C) antecipar a necessidade de recuperação de falhas pode não ser eficiente, uma vez que o hóspede pode não perceber a correção do processo.
- D) proporcionar *empowerment* e orçamento para os funcionários do *front office*, para que possam resolver questões em tempo real.

### Questão 36

Considerando-se o conceito de gestão de receita *Yield Management*, é **INCORRETO** afirmar que

- A) o YM faz uso da análise da participação da capacidade do hotel por classe de tarifa em diferentes períodos.
- B) para que o YM seja eficiente, é necessário que o hotel tenha um sistema eficiente de estatística e previsão de demanda, e conheça bem os perfil dos diferentes segmentos.
- C) o YM busca sempre a realização da venda por tarifa cheia, maximizando a receita. Entretanto, propõe diminuir a diferença entre o maior e o menor valor de diárias para a mesma UH, buscando assim uma média maior do *tiket* médio, proporcionando descontos reais, porém não muito grandes, para a satisfação do hóspede.
- D) o YM busca maximizar a receita potencial através da alocação de partes da capacidade fixa disponível aos diferentes segmentos de sua demanda, que apresentem diferentes sensibilidades ao preço, ou seja, faz uso de preços diferentes da diária, conforme segmento do hóspede.

### Questão 37

O *Yield Management* é possível na hotelaria devido a algumas peculiaridades dos serviços turísticos.

Em relação a essas peculiaridades, é **INCORRETO** afirmar que

- A) como os serviços são perecíveis, a oportunidade de vender um produto ocioso (UH) numa determinada data deve ser aproveitada. Caso contrário, estará perdida para sempre.
- B) apesar de os custos de investimento e custos fixos serem altos; os custos variáveis e o preço de venda são baixos, o que facilita a comercialização, se comparado a outros tipos de produtos.
- C) efetuam-se reservas antecipadamente, sendo possível controlar a venda de UHs.
- D) a demanda é fixa, o que facilita a previsão de ocupação e o cálculo de distribuição de tarifas conforme público.

### Questão 38

Os tipos de hospitalidade diferenciam-se no tempo e no espaço. Acerca do ato de recepcionar e entreter, relacione os tipos de hospedagem apresentadas na **COLUNA I** com suas características na **COLUNA II**.

#### COLUNA I

1. Doméstica.
2. Pública.
3. Comercial.
4. Virtual.

#### COLUNA II

- ( ) Folhetos, cartazes, folders, internet, telefone, email, jogos e entretenimento na mídia.
- ( ) Os serviços profissionais de recepção, eventos e espetáculos em espaços privados de lazer.
- ( ) Recebimento das pessoas de forma intencional ou casual, recebimento para recepções e festas.
- ( ) A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso. Espaços públicos de lazer e eventos.

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

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

### Questão 39

Acerca da segmentação do mercado turístico, é **CORRETO** afirmar que

- A) a segmentação faz-se necessária para o melhor atendimento das necessidades e dos desejos dos turistas.
- B) quanto maior a segmentação, menor a necessidade de diferenciação do serviço.
- C) cada segmento possui uma base para segmentação, diferenciando-o dos demais.
- D) a hipersegmentação pode provocar dificuldade de entendimento do mercado do produto a ser ofertado.

### Questão 40

São motivadores das empresas que optam pela segmentação de mercado, **EXCETO**:

- A) Necessidade de diferenciar sua estratégia de *marketing* para chegar até o consumidor.
- B) Forte concorrência entre os diversos produtos e empresas prestadoras de serviços.
- C) Mudança de comportamento do turista em relação ao destino e à sua maneira de consumir.
- D) Necessidade de estabilidade, previsão de público e padronização dos serviços.

### Questão 41

Relacione os segmentos de mercado turístico apresentados na **COLUNA I** com suas bases de segmentação na **COLUNA II**.

#### COLUNA I

- 1. Turismo social.
- 2. Turismo single.
- 3. Time sharing.
- 4. Turismo científico.
- 5. Turismo hedonista.

#### COLUNA II

- ( ) Condição geográfica do destino.
- ( ) Tipo de grupo.
- ( ) Econômica.
- ( ) Aspecto cultural.
- ( ) Motivação da viagem.

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

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



### Questão 42

Analise as seguintes afirmativas sobre a segmentação do mercado turístico e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Os critérios de segmentação do mercado variam de acordo com as necessidades das empresas e sua teorização também varia.
- ( ) A segmentação do mercado turístico aumenta diariamente com segmentos que são subdivididos; enquanto outros se reagrupam e se transformam em um novo segmento.
- ( ) A segmentação psicográfica trata da personalidade do consumidor bem como de seus hábitos públicos e costumes.
- ( ) A segmentação demográfica pessoal trata da identificação básica do cidadão, características físicas, estilo de vida e modos de expressão.

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

- A) F V V V.
- B) V V F V.
- C) V V F F.
- D) F V V F.

### Questão 43

Com relação às limitações das classificações de tipologias de turismo, é **INCORRETO** afirmar que

- A) não auxiliam no processo de desenvolvimento de um plano de *marketing* turístico devido sua abrangência.
- B) as principais tipologias foram criadas há muitos anos, podendo não representar as diversas mudanças que ocorreram na contemporaneidade.
- C) a maioria das tipologias não contempla os mercados latino-americanos, africanos, asiáticos e oriente médio.
- D) assumem que a personalidade do turista estará refletida no comportamento desse durante as férias.

#### Questão 44

Tendo como base a classificação de turista de Smith, relacione as tipologias de turistas apresentadas na **COLUNA I** com suas características na **COLUNA II**.

#### COLUNA I

1. Turistas de *charter*.
2. Turistas de massa.
3. Turistas “fora de trilha”.
4. Turistas exploradores.

#### COLUNA II

- ( ) Constituem um fluxo contínuo de visitantes de classe média, cuja expectativa é encontrar funcionários fluentes em várias línguas, a fim de satisfazerem as suas necessidades.
- ( ) Grupos de turistas que chegam em massa, possuem um baixíssimo grau de envolvimento com os habitantes locais e requerem o mesmo tipo de tratamento que possuem nos seus locais de origem.
- ( ) Pouco comuns, ainda que vistos procurando tanto evitar as multidões de turistas ou querendo aumentar o prazer das suas viagens ao buscarem atividades fora dos padrões.
- ( ) Número bastante limitado de viajantes, não se consideram turistas, vivendo como participantes ativos e observadores entre os habitantes locais.

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

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

#### Questão 45

Conforme classificação oficial do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, Hotel e *Flat*/Apart-Hotel possuem os seguintes requisitos e classificação, **EXCETO**:

- A) Hotel: classificação de 1 a 5 estrelas; *Flat*: classificação de 3 a 5 estrelas.
- B) Hotel não tem exigência de cozinha equipada na UH.
- C) Considerando-se a categoria 3 estrelas nas duas tipologias, apenas o hotel necessita ter o mínimo de três serviços acessórios (salão de beleza, agência de turismo etc.) oferecidos em instalações do próprio hotel.
- D) Considerando-se a categoria 5 estrelas nas duas tipologias, a infraestrutura exigida é a mesma, diferenciando-se nos serviços ofertados (o hotel possui mais serviços em sua lista de requisitos mandatórios).

### Questão 46

As tipologias de hospedagem da classificação oficial do Ministério do Turismo (Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem) estão **CORRETAMENTE** relacionadas em

- A) *Resort*; Hotel Fazenda; Hotel Histórico; *Flat/Apart-Hotel*; Hotel; Pousada; Cama & Café.
- B) Hotel; Hotel de Lazer, Hotel Fazenda, *Resort*; Hotel Histórico; Pousada; *Flat/Apart-Hotel*.
- C) Hotel; Hotel Histórico; Pousada; Pousada Histórica; Hotel Fazenda; Hotel de Lazer; *Resort*; *Flat/Apart-Hotel*.
- D) Hotel; Hostel; Hotel Fazenda; Hotel Histórico; *Resort*; Pousada; Cama & Café; *Flat/Apart-Hotel*

### Questão 47

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem estabelece categorias específicas para cada tipologia de meios de hospedagem e utiliza a simbologia de estrelas para diferenciar as categorias.

As tipologias de meios de hospedagem e suas respectivas categorias estão corretamente relacionadas **EXCETO** em:

- A) Hotel (de 1 a 5 estrelas); *Hostel* (de 1 a 4 estrelas); Pousada (de 1 a 4 estrelas).
- B) Hotel Fazenda (de 3 a 5 estrelas); Hotel de Lazer (de 3 a 5 estrelas); *Resort* (4 e 5 estrelas).
- C) Cama & Café (de 1 a 4 estrelas); Pousada (de 1 a 5 estrelas); Hotel Histórico (de 3 a 5 estrelas).
- D) *Resort* (de 3 a 5 estrelas); Hotel Histórico (de 1 a 5 estrelas); *Flat/Apart-Hotel* (de 1 a 5 estrelas).

### Questão 48

Os princípios que fundamentam o Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem estão **CORRETAMENTE** descritos em

- A) Legalidade; Consistência; Transparência; Simplicidade; Agregação de valor; Imparcialidade; Melhoria contínua; Flexibilidade.
- B) Legalidade; Sustentabilidade; Consistência; Transparência; Agregação de valor; Imparcialidade; Melhoria contínua; Flexibilidade.
- C) Legalidade; Sustentabilidade; Consistência; Simplicidade; Agregação de valor; Parcialidade; Melhoria contínua; Flexibilidade.
- D) Legalidade; Consistência; Transparência; Contemporaneidade; Agregação de valor; Imparcialidade; Melhoria contínua; Flexibilidade.

### Questão 49

Acerca dos principais tipos de hotéis, analise as seguintes afirmativas e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Hotéis de negócios ou *business* são caracterizados por receber o turista executivo em viagem a negócios, ofertam UHs e salas com infraestrutura adequada a este perfil de hóspede e suas demandas.
- ( ) Hotéis Fazenda normalmente são administrados pelas próprias famílias proprietárias e costumam ter sistemas *all inclusive*. Buscam ofertar ao hóspede a rotina da vida no campo.
- ( ) Hotéis Econômicos possuem estrutura mais simples, buscando um atendimento mais pessoal e menos padronizado. Apesar de eliminar serviços supérfluos possuem certo nível de qualidade e conforto.
- ( ) Hotéis *Spa* e Hotéis *Resorts* possuem muitas características comuns no que tange à infraestrutura, à localização e ao contato com a natureza. As principais diferenças estão nos serviços agregados direcionados para o perfil dos hóspedes, que buscam revigoração físico e mental e lazer, recreação e prática de esportes, respectivamente.
- ( ) Hotéis Boutique ou Hotéis de Charme caracterizam-se por serem hotéis pequenos, com, no máximo 30 UHs, sofisticados, localizados em áreas nobres, porém não muito movimentadas. Prezam pelo atendimento personalizado, sofisticação, decoração típica e com artistas da região.

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

- A) F V F V F.
- B) V V F V F.
- C) V F F F V.
- D) F F V F V.

### Questão 50

Considerando-se as características das cadeias hoteleiras, é **INCORRETO** afirmar que

- A) as cadeias hoteleiras podem ser desenvolvidas sob a forma de cadeias voluntárias, cadeias integradas e franquias.
- B) o propósito das cadeias hoteleiras é integrar os hotéis de forma que possam utilizar e formular sistemas administrativos comuns, criação de um *branding* com forte identificação no mercado.
- C) as cadeias hoteleiras, quando bem geridas, proporcionam redução de custos para os hotéis.
- D) dois dos pressupostos das cadeias hoteleiras é a padronização do serviço e da identidade da marca (*layout*, decoração, arquitetura),

### Questão 51

Tendo como base os modelos de gestão de cadeias hoteleiras, analise as afirmativas abaixo e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Nos três tipos de cadeias hoteleiras, a gestão é mantida pelo proprietário, o franqueador proporciona ações compartilhadas como promoções e parcerias com fornecedores, o que aumenta a eficiência dos hotéis.
- ( ) A identidade do hotel é trabalhada conforme a administradora da cadeia hoteleira nas gestões de franquias e cadeias integradas, o que torna a marca forte e facilita sua comercialização.
- ( ) As cadeias voluntárias mantêm uma certa independência do hotel no que tange a sua gestão e identidade, porém trabalha o padrão na prestação dos serviços.
- ( ) As cadeias integradas e as franquias possuem muitas características em comum, diferenciando-se pelo contrato que gere o modelo. No primeiro modelo, há uma cessão do direito de uso da marca e sistemas operacionais durante um período de tempo; enquanto, no segundo, há controle jurídico do hotel por parte da administradora.

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

- A) V V F F.
- B) F F V V .
- C) F V V F.
- D) V V F V.

### Questão 52

Sobre as formas de exploração de uma acomodação hoteleira, é **CORRETO** afirmar que

- A) os condomínios hoteleiros e as cadeias hoteleiras assemelham-se em diversos sentidos, exceção apenas para o uso e a comercialização da marca, que não é feita de forma estruturada pelos condomínios como ocorre nas cadeias.
- B) a proposta dos condomínios de residência secundária são a venda de imóveis em copropriedade, que dispõem de serviços coletivos, nos quais os proprietários utilizam para uso próprio. Não há comercialização turística, como nos condomínios hoteleiros.
- C) o *time sharing* é um sistema de multipropriedade em que vários compradores pagam pela manutenção uso de uma UH. O direito de uso do proprietário, por ano, é determinado em contrato.
- D) os condomínios hoteleiros e os *time sharing* são exemplos de multipropriedades onde vários proprietários dividem o uso de uma mesma UH, diferenciando-se pelo sistema de gestão.

### Questão 53

Sobre o conceito de residências secundárias, é **INCORRETO** afirmar que

- A) o imóvel utilizado como residência secundária não precisa ser de propriedade dos hóspedes, podendo ser alugado, emprestado ou arrendado.
- B) as casas de veraneio na década de 1950, marcam o início desse modelo de hospedagem no Brasil.
- C) os critérios para se caracterizar a residência secundária são propriedade (renda elevada do proprietário), temporalidade (uso esporádico) e finalidade (descanso e lazer).
- D) a segunda residência é um tipo de hospedagem bem característico do Brasil, muito em função da extensão do litoral, não sendo encontrado em outros países.

### Questão 54

Com relação à prática do *overbooking*, é **INCORRETO** afirmar que

- A) o *overbooking* pode ser planejado ou não. Independente da forma adotada, o hotel deve prezar pela solução dessa situação da melhor maneira possível.
- B) *overbooking* planejado e com garantias de que o hóspede não será prejudicado (parcerias com outros hotéis por exemplo) é uma prática legal e comumente realizada.
- C) ao se detectar o *overbooking*, os departamentos de recepção, reserva e governança devem trabalhar juntos para a melhor e mais rápida solução. Em alguns casos, até a manutenção necessita estar presente para liberar apartamentos bloqueados.
- D) quando necessário, o hóspede deve ser encaminhado para um hotel de categoria igual ou superior, em localização próxima e com o devido acompanhamento (antes, durante e depois da estadia) da recepção.

### Questão 55

Acerca do atendimento aos hóspedes com vistas ao encantamento desse indivíduo, analise as afirmativas abaixo e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) Nem todos os hóspedes são receptivos a ações proativas e serviços personalizados em consentimento. É importante analisar o perfil do hóspede antes de agir.
- ( ) O *guest relation* é o personagem principal no ato de encantar o cliente. Todas as ações devem ser direcionadas a ele.
- ( ) O uso de pesquisa formal pouco auxilia no processo de levantar informações para surpreender hóspedes *habitués*, uma vez que eles têm o costume de se hospedar no hotel e, por isso, não têm interesse em ficar preenchendo formulários de avaliação.
- ( ) Toda a equipe deve ser incentivada a perceber oportunidades para levantar informações e/ou agir de forma a surpreender o hóspede.

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

- A) F V V V.
- B) F V F V.
- C) V F F V.
- D) V F V F.

### Questão 56

Sobre a análise de valor na hotelaria, é **INCORRETO** afirmar que

- A) a análise de valor deve ser desenvolvida a partir da análise comparativa da evolução dos custos e preços, e da apuração do custo de hospedagem.
- B) a análise de valor significa identificação e eliminação dos custos desnecessários aos produtos ou serviços.
- C) a análise de valor busca aumentar a produtividade e reduzir os custos.
- D) a aplicação da análise requer enfoque crítico rigoroso, para conhecer, por exemplo, o custo adicional dos itens acrescentados ao produto principal e os benefícios proporcionados ao cliente.

### Questão 57

Com relação ao gerenciamento das receitas, é **INCORRETO** afirmar que

- A) a taxa de ocupação é um dos parâmetros mais usados de controle de hospedagem, porém não deve ser utilizado separadamente para análise de evolução. A diária média também deve ser considerada.
- B) a apuração do custo de hospedagem é um cálculo complexo, que envolve a divisão do custo total da área de hospedagem pelo volume de ocupação dos apartamentos no período. Deve considerar os diferentes tipos de UH e respectivas metragens.
- C) a política de *pricing* é desenvolvida tendo como base o custo de hospedagem e a margem de lucro pretendida.
- D) o hotel deve trabalhar seus custos para atender à demanda de preços específicos, conforme mercado.

### Questão 58

Em relação às estratégias de preços dos hotéis, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) O preço praticado deve considerar o valor percebido pelo cliente de cada segmento do mercado pretendido.
- B) Antes de se determinarem os preços, é preciso entender quais objetivos se pretendem alcançar com a estratégia de preço.
- C) As estratégias de preço são decorrentes de dois aspectos: custos de produção e atuação da concorrência.
- D) Uma rede hoteleira pode adotar estratégias diferenciadas de preços para seus hotéis, conforme interesse em objetivos diferentes.



### Questão 59

Analise as afirmativas abaixo sobre estratégias e estruturas de preços na hotelaria e assinale com **V** para **verdadeiro** e com **F** para **falso**.

- ( ) Dos terminantes do preço o que possui maior peso é o custo, seguido da atuação da concorrência e do valor percebido pelo cliente, respectivamente.
- ( ) Enquanto os custos definem o preço mínimo que poderá ser praticado, o preço praticado pelos concorrentes determina fixará o preço máximo possível.
- ( ) A estratégia de preço deve fazer parte da estratégia de *marketing* do hotel.
- ( ) Adotar preços diferenciados para um mesmo serviço significa ter segmentos bem definidos, com sensibilidades diferentes ao preço e grandes o suficiente para justificar a prática.
- ( ) Preços para múltiplos serviços envolve oferecer aos clientes pacotes fechados com diversos serviços, é usado tanto para hospedagem quanto para eventos.

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

- A) F F V V V.
- B) V F V F F.
- C) V V F F V.
- D) F V F V V.

### Questão 60

Em situação de morte ou de hóspede ferido na UH, alguns procedimentos devem ser adotados, **EXCETO**:

- A) Sempre que possível, a polícia deve ser evitada, para não gerar constrangimentos à família, aos hóspedes, bem como para não criar uma imagem ruim no hotel.
- B) Funcionários treinados em primeiros socorros devem imediatamente deslocar-se para a UH, com o objetivo de auxiliar o hóspede ferido, enquanto a solicitação de atendimento é realizada.
- C) Em caso de suspeita eminente de óbito, a UH deve ser fechada, sem nenhuma alteração do cenário, até a chegada da polícia e do resgate.
- D) A remoção do corpo deve ser realizada de forma discreta, pelo elevador de serviço com a ambulância ou o carro do IML estacionado na garagem, para garantir a integridade ao acolhimento e conforto dos hóspedes.

### Questão 61

Tendo como base os cargos da recepção hoteleira e suas respectivas funções e responsabilidades, analise as seguintes afirmativas, e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) É função do porteiro acompanhar os hóspedes em sua chegada, encaminhando-o até a recepção e ajudando-o com a bagagem.
- ( ) Cabe o mensageiro acompanhar os hóspedes até seu apartamento, verificando se o local está arrumado, se a parte elétrica está funcionando adequadamente e informar ao hóspede sobre as amenidades disponíveis no local.
- ( ) O capitão porteiro é responsável por supervisionar, coordenar e dirigir a equipe dos mensageiros.
- ( ) O serviço de *valet* deve ser supervisionado pelo mensageiro.

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

- A) F V F V.
- B) F V V V.
- C) V F F F.
- D) V V V F.

### Questão 62

Tendo como base os cargos da recepção hoteleira e suas respectivas funções e responsabilidades, analise as seguintes afirmativas, e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) A telefonista é responsável por despertar o hóspede, quando solicitado, registrando e executando o serviço de despertador.
- ( ) Sempre que solicitado, o encarregado de reservas deve trabalhar diretamente com os departamentos de vendas, serviço de banquetes e governança, contribuindo para o planejamento e a coordenação das atividades internas do hotel.
- ( ) O *guest relation* é responsável por bloquear com antecedência e exatidão os pedidos especiais ou as acomodações para VIPs.
- ( ) O gerente noturno deve assumir a responsabilidade pela segurança geral do hotel.

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

- A) V V F V.
- B) F V F V.
- C) V V F F.
- D) V F F V.

### Questão 63

São requisitos e funções do cargo de governanta executiva, **EXCETO**:

- A) Saber fazer, para saber delegar.
- B) Registrar as reclamações dos hóspedes.
- C) Testar novos produtos e fornecedores, para aumentar a eficiência e eficácia do serviço de governança.
- D) Garantir que as exigências dos hóspedes VIPs sejam cumpridas.

### Questão 64

São requisitos mandatórios a que um Cama & Café de uma estrela deve atender, **EXCETO**:

- A) Banheiro privativo com 1,30 m<sup>2</sup>.
- B) Troca de roupas de cama e banho a cada três dias.
- C) Café da manhã básico (café, leite, achocolatado em pó, chá, 01 fruta, manteiga/margarina, pão, geleia, açúcar e adoçante).
- D) Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água.

### Questão 65

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** os requisitos mandatórios específicos para a categoria 5 estrelas, diferenciado da categoria 4 estrelas, de um hotel fazenda.

- A) Oferecer serviços típicos como cavalgada, observação de pássaros ou ordenha.
- B) Possuir salão e serviço de eventos.
- C) Fornecer instalações para criação de animais.
- D) Adotar medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos.

### Questão 66

Conforme classificação oficial Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, a Pousada e o Cama&Café possuem os seguintes requisitos e classificação, **EXCETO**:

- A) Pousada: classificação de 1 a 5 estrelas; Cama&Café: classificação de 1 a 4 estrelas.
- B) Limite de 30 UHs para as Pousadas e 3 UHs para Cama&Café.
- C) Considerando-se a categoria 1 estrela nas duas tipologias, apenas a Pousada necessita de medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos.
- D) Acesso à *internet* nas áreas sociais para ambas tipologias na classificação 4 estrelas.

### Questão 67

Conforme classificação oficial do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, Hotel Fazenda e Resort possuem os seguintes requisitos e classificação, **EXCETO**:

- A) Hotel Fazenda: Classificação de 3 a 5 estrelas; Resort: classificação de 4 e 5 estrelas.
- B) Na categoria 4 estrelas, ambos estabelecimentos precisam ter berço e facilidades para bebês, como aquecimento de mamadeiras e comidas.
- C) Na categoria 5 estrelas, o Resort precisa ter 3 tipos de piscinas, no mínimo; enquanto o Hotel Fazenda precisa apenas ter piscina.
- D) Em todas as categorias, os dois tipos de hospedagem precisam ter medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local.

### Questão 68

Conforme classificação oficial do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, o Hotel Histórico possui os seguintes requisitos e classificação, **EXCETO**:

- A) Classificação de 3 a 5 estrelas
- B) Edificação com importância história, com características arquitetônicas de interesse histórico ou que tenha sido cenário de fatos históricos-culturais, com reconhecimento formal ou informal.
- C) Serviço de *guest relation/concierge* na categoria 5 estrelas.
- D) Decoração característica e temática.

### Questão 69

O cálculo do ponto de equilíbrio é utilizado para os seguintes objetivos, **EXCETO**:

- A) Verificar o lucro ou prejuízo em diversos níveis ou volumes de vendas, produção ou ocupação.
- B) Estabelecer o volume de vendas necessário, para se atingir determinado volume de lucro.
- C) Verificar o nível de vendas em que não há lucro ou prejuízo, para aplicar alternativas e simulações quanto aos preços, aos custos, o volume de produção e a vendas.
- D) Analisar os custos de cada centro de custos, por tipo de custo.

### Questão 70

Em relação às estratégias de preços dos hotéis, assinale a alternativa **INCORRETA**.

- A) A fixação dos preços em função do mercado avalia as situações conjunturais de oferta e procura de bens e serviços.
- B) Na fixação de preços em função da concorrência, a decisão deve-se basear nos preços de hotéis que possuem custos reconhecidamente menor em função da sua estrutura de serviço. Assim, evita-se uma guerra de preços pela disputa do cliente.
- C) A fixação dos preços em função dos custos e das perdas no processo de produção, é usada especialmente quando considerados os setores de limpeza e AeB.
- D) O uso do *mark up* para estabelecer o preço em função do custo é um critério frequente na hotelaria por causa da sua facilidade de uso imediato e por ser uma prática consagrada.

### Questão 71

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** um cargo de governança.

- A) Gerente habitacional executivo.
- B) Funcionário da manutenção das áreas públicas.
- C) Supervisor de serviços gerais.
- D) Garçom de *room service*.

### Questão 72

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** um cargo de recepção.

- A) Gerente noturno.
- B) Chefe de segurança.
- C) Gerente de área de ginástica e lazer.
- D) Gerente habitacional executivo.

### Questão 73

Analise as afirmativas abaixo sobre a classificação de UHs e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) A classificação da UH é feita conforme infraestrutura que apresenta.
- ( ) Denomina-se *single* a UH que possui uma única cama.
- ( ) *Double* é a UH ocupada por duas pessoas.
- ( ) *Twin* refere-se à UH que tem dois leitos iguais, dois de solteiro ou dois de casal.

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

- A) F V F F.
- B) V F V F.
- C) V V V F.
- D) F F V V.

### Questão 74

Relacione os tipos de UHs apresentados na **COLUNA I** com suas características na **COLUNA II**.

<b>COLUNA I</b>	<b>COLUNA II</b>
1. Quarto.	( ) Característico em pensões, albergues e meios de hospedagem alternativos.
2. Apartamento.	( ) Possui uma porta de comunicação entre diferentes cômodos.
3. Suíte.	( ) Possui banheiro privativo.
4. Conjugado.	( ) Possui banheiro privativo e sala de estar e/ou pequena cozinha.

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

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

### Questão 75

Considerando a rouparia do hotel, é **INCORRETO** afirmar que

- A) as rouparias (central ou dos andares), devem ser bem fechadas, com isolamento e sem ventilação de ar, para evitar a contaminação por poeira e por insetos.
- B) a orientação e supervisão da rouparia é de responsabilidade da governanta e da sua assistente/supervisora de andares.
- C) a principal tarefa da rouparia é o armazenamento de todo o enxoval do hotel.
- D) cabe às camareiras cuidarem do enxoval, verificando o estado de conservação, arrumação (carrinho e rouparia), arrumar no carrinho, recolher o enxoval sujo e vestir a cama da UH.

### Questão 76

Sobre a responsabilidade da governança pelas áreas comuns, é **INCORRETO** afirmar que

- A) a recepção e *hall* devem ser limpos e arrumados em horários de pouco fluxo de hóspedes, sempre sob a supervisão do recepcionista.
- B) a recepção deve comunicar à governança o melhor horário para a limpeza dos elevadores.
- C) devido à circulação dos hóspedes, é necessário que a limpeza dos corredores seja feita de forma com que fique um espaço livre, ou seja, devem-se limpar os corredores, metade de cada vez, no sentido do comprimento.
- D) A arrumação da Administração deve ser feita conforme disponibilidade da camareira ou do funcionário de serviços gerais, sem comprometer o fluxo de trabalho nas UHs. Por isso, não tem uma especificação de horário ou turno.

### Questão 77

Sobre a segmentação do mercado de turismo, é **INCORRETO** afirmar que

- A) o estágio do ciclo de vida familiar é utilizado para identificar o perfil das pessoas com maior probabilidade de viajar e serem atraídas por ofertas de destinos turísticos.
- B) a segmentação é de fundamental importância para o hotel, uma vez que proporciona um melhor conhecimento do seu hóspede e, por consequência, um direcionamento de seu atendimento e desenvolvimento de estratégias de posicionamento e preço.
- C) a variável comportamento do turista envolve personalidade, atitudes e estilo de vida.
- D) para ser considerado válido, um segmento precisa ser diferenciável, mensurável em dimensões ou valor, acessível pelo *marketing* e sustentável.



### Questão 78

Analise as afirmativas sobre a segmentação do mercado de turismo e assinale com **V** as **verdadeiras** e com **F** as **falsas**.

- ( ) A comercialização de pacotes turísticos para lugares ligados a morte e a desastres tem crescido e se tornado uma atividade cultural da sociedade contemporânea.
- ( ) O turismo para pessoas com necessidades especiais é um nicho de mercado que tem sido estudado e desenvolvido no turismo, mostrando crescimento nos últimos anos.
- ( ) O turismo cultural é uma forma de conduzir e praticar a atividade turística, promovendo igualdade de oportunidades e a solidariedade através da inclusão.
- ( ) O turismo criativo é uma segmentação na qual as pessoas visitam o destino para uma experiência artística ou cultural.

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

- A) F F V F.
- B) V F F V.
- C) F V V F.
- D) V F V V.

### Questão 79

Dentre as funções e responsabilidades da supervisora noturna, é **CORRETO** afirmar que esse profissional deve

- A) proceder corretamente em relação à abertura das camas.
- B) supervisionar e coordenar os funcionários das áreas comuns.
- C) inspecionar periodicamente todos os apartamentos dos hóspedes.
- D) registrar os hóspedes com presteza, dando-lhes boas-vindas em nome do hotel.

### Questão 80

Dentre as funções e responsabilidades do gerente de reservas é **CORRETO** afirmar que esse profissional deve

- A) manter o departamento de vendas informado sobre a posição de bloqueio de grupos.
- B) operar o PBX de acordo com os padrões do hotel, proporcionando um serviço cortês aos hóspedes.
- C) manter estatísticas dos apartamentos e das reservas, chegada e saída de hóspedes, tarifas médias de ocupação e informações relacionadas ao assunto.
- D) coordenar chegadas e saídas de grupos.



## FOLHA DE RESPOSTAS (RASCUNHO)

01	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80	A	B	C	D
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

**USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.**

**ATENÇÃO:  
AGUARDE AUTORIZAÇÃO  
PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**