



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE PERNAMBUCO  
CONCURSO PÚBLICO PARA SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS  
EDITAL Nº 20/2016-GR

PROVA ESCRITA PARA O CARGO DE  
**TÉCNICO DE LABORATÓRIO**  
**ÁREA – HOSPEDAGEM**  
**- Opção -**  
**123**  
**INFORMAÇÕES AO CANDIDATO**

1. Escreva seu nome e número de CPF, de forma legível, nos locais abaixo indicados:

NOME: \_\_\_\_\_ Nº. CPF: \_\_\_\_\_

2. Verifique se o CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO, colocado acima, é o mesmo constante da sua FOLHA RESPOSTA. Caso haja qualquer divergência, **exija do Fiscal de Sala um caderno de prova, cujo CARGO e o CÓDIGO DE OPÇÃO sejam iguais ao constante da sua FOLHA RESPOSTA.**
3. A FOLHA RESPOSTA tem, obrigatoriamente, de ser assinada. Essa FOLHA RESPOSTA **não** poderá ser substituída, portanto, **não** a rasure nem a amasse.
4. DURAÇÃO DA PROVA: **3 horas**, incluindo o tempo para o preenchimento da FOLHA RESPOSTA.
5. Na prova há 40 (quarenta) questões, sendo 07 (sete) questões de Língua Portuguesa, 07 (sete) questões de Matemática – Raciocínio Lógico Matemático e 26 (vinte e seis) questões de Conhecimentos Específicos, apresentadas no formato de múltipla escolha, com cinco alternativas, das quais **apenas uma** corresponde à resposta correta.
6. Na FOLHA RESPOSTA, as questões estão representadas pelos seus respectivos números. Preencha, por completo, com caneta esferográfica (tinta azul ou preta), toda a área correspondente à opção de sua escolha, sem ultrapassar as bordas.
7. Será anulada a questão cuja resposta contiver emenda ou rasura ou para a qual for assinalada mais de uma opção. Evite deixar questão sem resposta.
8. Ao receber a ordem do Fiscal de Sala, confira este CADERNO com muita atenção, pois, nenhuma reclamação sobre o total de questões e/ou falhas na impressão será aceita depois de iniciada a prova.
9. Durante a prova, **não** será admitida qualquer espécie de consulta ou comunicação entre os candidatos, nem será permitido o uso de qualquer tipo de equipamento (calculadora, telefone celular, etc.), chapéu, boné, ou similares, e óculos escuros.
10. A saída da sala só poderá ocorrer depois de decorrida 1 (uma) hora do início da prova. A não observância dessa exigência acarretará a sua exclusão do concurso.
11. Ao sair da sala, entregue este CADERNO DE PROVA, juntamente com a FOLHA RESPOSTA, ao Fiscal de Sala.
12. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala de prova e somente poderão sair juntos do recinto, após a aposição em Ata de suas respectivas identificações e assinaturas.



**Leia o TEXTO 01 para responder às questões 1 e 2.**

### **TEXTO 01**

**INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA**  
(Luiz Augusto Caldas Pereira - Diretor de Políticas da Setec/MEC)

A criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia tem sido tema recorrente nos debates sobre educação por todo o território nacional. Nesta fase que antecede a sua implantação, julgo necessário o destaque para alguns itens que, do meu ponto de vista, podem contribuir para a construção da identidade dessas instituições e, de certa maneira, suscitar reflexões, aprofundando os debates.

Como premissa, julgo de essencial valor que as análises sobre a criação dos Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia – IFET estejam alocadas no interior das atuais políticas para a Educação Brasileira, com recorte especial para aquelas voltadas à Educação Profissional e Tecnológica e a Rede Federal. Neste sentido, o surgimento dos Institutos Federais estabelece vínculo com a valorização da educação e das instituições públicas, aspectos centrais nas atuais políticas e assumidos como fundamentais para a construção de uma nação soberana e democrática, o que pressupõe o combate às desigualdades estruturais de toda ordem, daí a imprescindibilidade do fortalecimento das ações e das instituições públicas.

Os investimentos públicos ao longo da existência da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica (para cuja direção aponta a criação dos Institutos Federais) concorrem sobremaneira para a conquista da excelência e denotam comportamento típico de governos no Estado Capitalista Moderno no que diz respeito à adoção de políticas e programas sociais a fim de qualificar a mão-de-obra para o mercado de trabalho, objetivo que se complementa com a manutenção sob controle de parcelas da população não inseridas nos processos de produção. Assim, a Rede Federal, em períodos distintos de sua existência, atendeu a diferentes orientações de governos; em comum a centralidade do mercado, do desenvolvimento industrial e do caráter pragmático e programático da EPT.

Por outro lado, é necessário ressaltar neste contexto, uma outra dimensão associada à reconhecida excelência da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica e que diz respeito à inesgotável competência dessas instituições de, mesmo em tempo de ações de governo descomprometidas com os aspectos sociais, colocar em primeiro plano a inclusão social, construir “por dentro delas próprias” alternativas pautadas neste compromisso. A criação dos Institutos Federais responde à necessidade, num país como o nosso, da institucionalização definitiva da Educação Profissional e Tecnológica como política pública; isto significa à Rede Federal de Educação Tecnológica o exercício de maior função de Estado e menor ação de Governo. Estado como o instituto do que é permanente e Política Pública do que se estabelece no compromisso de pensar o todo enquanto aspecto que funda a igualdade na diversidade (social, econômica, geográfica, cultural, etc). E ainda, Política Pública como resultado de ações providas com recursos próprios (financeiros e humanos), que esteja articulada a outras políticas (de trabalho e renda, de desenvolvimento setorial, ambiental, social e mesmo educacional e outras) e que, portanto, produza impactos sobre as mesmas.

É importante, neste momento, lançar luz sobre algo nem sempre muito visível. Em vários momentos, ao longo da sua existência, assistimos a questionamentos em relação à Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica no que refere à sua condição de ser mantida pelo orçamento público federal, sobretudo quando, no limite de sua função, estava a formação de técnicos de Nível Médio. Em tempos recentíssimos, a Educação Profissional e Tecnológica viu-se arguida no que se refere à pertinência da oferta pública; este é um tempo em que também se acentua, em relação à EPT, uma concepção de caráter funcionalista, estreito e restrito apenas a atender aos objetivos determinados pelo mercado e a Rede Federal decresce em igual proporção

à aplicação de recursos públicos. Em resumo, a Educação Profissional no Brasil é fruto da correlação de força entre setores que sempre a tomaram como um braço a favor da acumulação capitalista e outros que a concebem como importante instrumento de política social, aqui assumida como aquelas voltadas para a redistribuição dos benefícios sociais visando à diminuição das desigualdades. Que sentido político associar à criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia? Aponto dois: um primeiro, presente na expansão da Rede Federal e um outro, na concepção da Educação Profissional e Tecnológica em curso.

A expansão da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, cujo critério na Fase II toma como base a identificação de cidades-polo, elevará a contribuição da rede federal no desenvolvimento socioeconômico do país e concorrerá, sobretudo com a interiorização, para uma mais justa ordenação da oferta de EPT, ao incluir locais historicamente postos à margem das políticas públicas voltadas para esta modalidade. Ao estabelecer que todas as unidades vinculadas aos Institutos Federais (inclusive as novas) têm elevado e isonômico grau de autonomia, afirma o território como uma dimensão essencial a sua função e insere na pauta regimental dessas instituições o seu compromisso com um desenvolvimento socioeconômico que perceba antes o seu “locus”. Isto implica uma atuação permanentemente articulada e contextualizada a sua região de abrangência. A autonomia dos campi dos Institutos Federais responde à necessidade de se forjar e fomentar o desenvolvimento de uma Educação Profissional e Tecnológica (Pública) a partir de uma demanda que seja socialmente plena, que considere as diversas representações sociais, desde as oriundas da chamada produção elaborada (grandes firmas), os médios e pequenos empreendimentos e os movimentos sociais. É, pois, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.

(Disponível em <http://portal.mec.gov.br/>)

1. As proposições a seguir apresentam afirmativas acerca do TEXTO 01.
  - I. O autor do TEXTO 01 não estabelece relação entre a necessidade de fortalecimento da Educação Profissional e Tecnológica e a soberania nacional.
  - II. Segundo o TEXTO 01, além de atender a necessidades do mercado de trabalho na qualificação da mão de obra, a Educação Profissional e Tecnológica também visa à inclusão social.
  - III. Há referência, no TEXTO 01, à importância de Políticas Públicas nas quais os Institutos Federais estejam inseridos, tanto como resultado quanto como propulsor.
  - IV. Dentro do processo de inclusão citado no TEXTO 01, está o fato de a expansão dos Institutos Federais não contemplar cidades antes abandonadas pelo poder público.
  - V. Há uma visão claramente positiva, no TEXTO 01, em relação ao desenvolvimento da Educação Profissional e Tecnológica no Brasil da atualidade.

Estão CORRETAS apenas

- a) I, III e IV.
  - b) II, III e IV.
  - c) II, III, e V.
  - d) II, IV e V.
  - e) I, IV e V.
2. Assinale o item que substitui corretamente o termo sublinhado do trecho que segue, sem mudar o sentido: “**É, pois, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.**” (6º parágrafo)
    - a) É, primordialmente, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.

- b) É, contudo, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.
- c) É, porém, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.
- d) É, entretanto, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.
- e) É, portanto, função precípua dos Institutos Federais atuar a favor dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais.

**Leia os TEXTOS 02 e 03 para responder às questões 3 e 4.**

**TEXTO 02**

***O Guarda-chuva***

(Mauro Mota)

Meses e meses recolhida e murcha,  
sai de casa, liberta-se da estufa,  
a flor guardada (o guarda-chuva). Agora,  
cresce na mão pluvial, cresce. Na rua,  
sustento o caule de uma grande rosa  
negra, que se abre sobre mim na chuva.

(In Antologia Poética, Mauro Mota, Editora Leitura: 1968, Rio de Janeiro)

**TEXTO 03**

**A Rosa de Hiroshima**

(Vinícius de Moraes)

Pensem nas crianças  
Mudas telepáticas  
Pensem nas meninas  
Cegas inexatas  
Pensem nas mulheres  
Rotas alteradas  
Pensem nas feridas  
Como rosas cálidas  
Mas oh não se esqueçam  
Da rosa da rosa  
Da rosa de Hiroshima  
A rosa hereditária  
A rosa radioativa  
Estúpida e inválida  
A rosa com cirrose  
A anti-rosa atômica  
Sem cor sem perfume  
Sem rosa sem nada.

(In Antologia Poética -Edição de Bolso.Editora Companhia das Letras, 2009)

3. Assinale o item que estabelece a CORRETA relação entre os TEXTOS 02 e 03.
- a) Os dois textos tratam de grandes temas trágicos da História da humanidade, de maneira crítica e reflexiva.
  - b) Em ambos os textos, temos a utilização metafórica do vocábulo ROSA, embora para designar termos metaforizados diferentes.
  - c) No TEXTO 02, há uma clara denúncia social; no TEXTO 03, a temática amorosa é o tema que emerge da construção poética.
  - d) Os dois textos se apresentam como trabalho jornalístico de pesquisa dos fatos do cotidiano das grandes cidades.
  - e) No TEXTO 02, a construção poética é elaborada e precisa; no TEXTO 03, a estrutura dos parágrafos denota o caráter argumentativo.
4. Assinale o item que apresenta o vocábulo destacado do TEXTO 02 que não faz referência ao termo FLOR, no verso 3.
- a) Murcha.
  - b) Recolhida.
  - c) Pluvial.
  - d) Guardada.
  - e) Guarda-chuva.

**Leia o TEXTO 04 para responder às questões de 5 a 7.**

#### **TEXTO 04**

Crônica da cidade do Rio de Janeiro

No alto da noite do Rio de Janeiro, luminoso, generoso, o Cristo Redentor estende os braços. Debaixo desses braços os netos dos escravos encontram amparo.

Uma mulher descalça olha o Cristo, lá de baixo, e apontando seu fulgor, diz, muito tristemente:

- *Daqui a pouco não estará mais aí. Ouvi dizer que vão tirar Ele daí.*

- *Não se preocupe – tranquiliza uma vizinha. – Não se preocupe: Ele volta.*

A polícia mata muitos, e mais ainda mata a economia. Na cidade violenta soam tiros e também tambores: os atabaques, ansiosos de consolo e de vingança, chamam os deuses africanos. Cristo sozinho não basta.

(GALEANO, Eduardo. **O livro dos abraços**. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2009.)

5. De acordo a tipologia textual, podemos afirmar que, no TEXTO 04,
- a) predominam as sequências narrativas.
  - b) percebe-se a presença de sequências descritivas e argumentativas.
  - c) prevalece a construção de argumentos típicos de textos jornalísticos.
  - d) há a predominância de sequências injuntivas.
  - e) observam-se sequências argumentativas, baseadas em fatos do cotidiano.

6. Na construção “A polícia mata muitos, e mais ainda mata a economia”, a conjunção em destaque estabelece, entre as orações,
- uma relação de adição.
  - uma relação de oposição.
  - uma relação de conclusão.
  - uma relação de explicação.
  - uma relação de consequência.
7. Observe as construções “Não se preocupe; Ele volta” e “os atabaques, ansiosos de consolo e de vingança, chamam os deuses africanos. Cristo sozinho não basta.”
- Se fosse possível substituir os sinais em destaque por conjunções, quais poderiam ser para que o sentido não se alterasse?
- Em ambas as construções, os sinais de pontuação podem ser substituídos pela conjunção “porém”.
  - Na primeira sentença, os dois pontos seria substituído por “porque” e na segunda, o ponto final seria substituído por “porém”.
  - Na primeira construção, substitui-se os dois pontos por “e” e na segunda, o ponto final é trocado por “pois”.
  - Nas duas construções, os sinais de pontuação poderiam ser substituídos pela conjunção “porque”.
  - Nas duas sentenças, os sinais de pontuação podem ser substituídos pela conjunção “portanto”.

## MATEMÁTICA - RACIOCÍNIO LÓGICO MATEMÁTICO

**Leia o TEXTO 05 para responder à questão 8.**

### TEXTO 05

#### **Cientistas dizem ter evidências de um novo planeta no Sistema Solar**

Por **BBC** em 20/01/2016 às 16:39

Desde o rebaixamento de Plutão, o Sistema Solar passou a não ter mais nove, e sim oito planetas. No entanto, a suposta existência de um novo planeta gigante pode fazer com que o número volte ao número que antes se tinha como real.

Em um estudo publicado no periódico *Astronomical Journal*, cientistas do Instituto de Tecnologia da Califórnia dizem ter encontrado "evidências sólidas" de um nono planeta, com órbita estranhamente alongada para esse tipo de corpo celeste, na periferia do Sistema Solar. Apelidado de "Planeta Nove", o novo corpo celeste ainda não foi visto, ou seja, ainda não é possível ter certeza de sua existência. Mas as pesquisas indicam que ele tem uma massa dez vezes superior à da Terra e orbita o Sol a uma distância média 20 vezes superior à de Netuno, que fica localizado, em média, a 4,48 bilhões de quilômetros do Sol e é considerado atualmente o mais longínquo do Sistema Solar.

A distância do novo planeta em relação ao Sol seria 597 vezes a distância da Terra ao Sol. Por isso, esse aparente novo planeta levaria entre 10 mil e 20 mil anos terrestres para realizar uma única órbita completa em torno do Sol.

(Adaptado de: <<http://ultimosegundo.ig.com.br/ciencia/2016-01-20/cientistas-dizem-ter-evidencias-de-um-novo-planeta-no-sistema-solar.html>>. Acesso em 02 de fevereiro de 2016.)

8. Em uma régua de 30cm de comprimento, se posicionássemos o Sol na marca 0 (zero) e o "Planeta Nove" na marca 30, em que posição da régua ficaria o planeta Terra?
- 0,5cm.
  - 1,5cm.
  - 0,05mm.
  - 0,5mm.
  - 0,15mm.
9. No horóscopo japonês, adaptado do chinês, o signo animal é determinado pelo ano de nascimento da pessoa. O zodíaco japonês tem um ciclo animal de 12 anos que segue a sequência: **rato, boi, tigre, coelho, dragão, serpente, cavalo, carneiro, macaco, galo, cachorro e javali**. No Japão, aquele que nasceu em 1961 diz: "Sou nativo do ano do boi". Desse modo, uma pessoa que nasceu no ano de 2186 do mesmo zodíaco, dirá ser nativa do ano do
- boi.
  - rato.
  - galo.
  - dragão.
  - cachorro.
10. A Polícia Federal apreendeu uma quadrilha de traficantes envolvidos em um grande assalto. Douglas, José, André, Lucas, Pierre e Lima são os principais integrantes da quadrilha e foram separados para o interrogatório, mas Lima escolheu não depor. Querendo saber quem são os líderes, a polícia interrogou o restante dos principais integrantes da quadrilha.
- Douglas disse que José ou Lima são os líderes.
  - André disse que se José é líder, então, não é verdade que Lima é líder.
  - Lucas disse que se não é verdade que José é líder, então, Lima é líder.
  - Pierre disse que José e Lima são líderes.
  - José disse que se Lima é líder, então, ele não é.
- Entretanto, sabe-se, verdadeiramente, que José é líder. Se há apenas um, e somente um, que **não** fala a verdade, é CORRETO afirmar que
- André mentiu e Lima é líder.
  - José mentiu e Lima é líder.
  - Pierre mentiu e Lima não é líder.
  - Lucas mentiu e Lima não é líder.
  - André mentiu e Lima não é líder.
11. André, Joana e Laila são três amigos que adoeceram de três doenças diferentes. Não necessariamente nesta ordem, as doenças foram: filariose, zika e sarampo. Um deles mora em Olinda, outro em Recife e outro em Jaboatão dos Guararapes. Sabe-se que André teve sarampo. Laila adoeceu no mesmo período, mas mora em Jaboatão dos Guararapes. Joana não teve zika e nem mora em Olinda. Sabendo disso, assinale a alternativa CORRETA.
- Joana mora em Recife e Laila teve filariose.
  - Laila teve filariose ou André mora em Olinda.
  - André Mora em Recife e Joana teve filariose.
  - Se André mora em Olinda então Laila teve filariose.
  - Laila teve filariose ou André mora em Recife.



12. Na gráfica de uma grande escola, dispomos de dois digitadores: um deles possui velocidade média de digitação de 15 minutos por página, enquanto o outro, mais ágil, gasta 10 minutos, em média, para digitar uma página. Provisoriamente, durante o período de férias dos digitadores, será necessária a contratação de duas pessoas para esta função. Qual deve ser, aproximadamente, o maior tempo de digitação por página que os dois contratados devem ter para manter a produtividade conjunta dos digitadores da escola?

- a) 12 minutos e 15 segundos por página.
- b) 12 minutos e 30 segundos por página.
- c) 12 minutos e 45 segundos por página.
- d) 12 minutos por página.
- e) 13 minutos por página.

13. Um determinado tipo de câncer tem tumores que duplicam o tamanho a cada ano e, com os atuais métodos de detecção, o seu tratamento é considerado efetivo se, após 10 anos da sua retirada, com exames realizados periodicamente, não houver recidiva da doença. A razão deste prazo, que depende do tipo de câncer, deve-se ao fato dos equipamentos só conseguirem detectar os tumores a partir de determinado tamanho. Suponha-se que um novo equipamento lançado no mercado, consiga detectar tumores com metade do tamanho dos detectados atualmente. Então, com a utilização desse novo equipamento, um paciente do qual foi retirado um tumor do tipo supracitado, pode ser considerado curado após quantos anos?

- a) 9 anos.
- b) 1 ano.
- c) 2 anos.
- d) 5 anos.
- e) 8 anos.

14. Considerem-se verdadeiras as seguintes afirmações:

“Todo rubro-negro é feliz.”

“Alguns pernambucanos são rubro-negros.”

“Alguns pernambucanos são alvirrubros.”

“Nenhum rubro-negro é alvirrubro.”

Qual das seguintes afirmações é verdadeira?

- a) Pode existir alvirrubro que é rubro-negro.
- b) Um pernambucano que não é feliz, não é rubro-negro.
- c) Existem pernambucanos felizes que não são rubro-negros.
- d) Existem alvirrubros felizes.
- e) Todo pernambucano que não é rubro-negro não é feliz.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

15. O profissional de A & B deve conhecer os diversos tipos de serviços, portanto precisa dominar as técnicas e procedimentos. Marque a alternativa que está de acordo com essas técnicas e procedimentos.
- O serviço de prato pronto permite servir as refeições com rapidez e eficiência, mas é a modalidade que menos valoriza a arte do cozinheiro.
  - No serviço à francesa, o garçom traz as travessas com os alimentos, posiciona-se do lado esquerdo do cliente e esse mesmo se serve.
  - No serviço à inglesa direto, o garçom serve o alimento no prato que está sobre a mesa, pelo lado direito.
  - No serviço à inglesa indireto, o prato é montado sobre o *gueridon* e, em seguida, servido pelo lado esquerdo do cliente.
  - No serviço à francesa e à inglesa indireto, o garçom deve posicionar-se do lado esquerdo do cliente.
16. O Gerente Geral de um hotel precisa ter um amplo conhecimento de administração. Entre as afirmativas abaixo, qual poderia ser assegurada por ele como a CORRETA?
- O Gerente Geral precisa entender de planejamento estratégico, marketing, finanças, assim como procedimentos técnicos bem específicos de cada departamento do hotel.
  - Percibilidade, tangibilidade, variabilidade e separabilidade são características do serviço hoteleiro.
  - As tarefas mais importantes que orientam o planejamento de um meio de hospedagem são o público alvo e o macroambiente onde esse está inserido.
  - Segmentar é identificar e classificar grupos distintos de compradores que apresentem comportamentos de compra relativamente heterogêneos.
  - O objetivo precisa ser bem definido, concreto, mas não precisa ser necessariamente mensurável.
17. No que tange ao conhecimento sobre o setor de reservas, analise as assertivas abaixo e marque a alternativa que contém apenas as CORRETAS.
- De acordo com o processo de reserva dos meios de hospedagem em geral, o atendente, ao ser solicitado para efetuar uma reserva e, logo após ter verificado a disponibilidade no sistema, pode confirmar de imediato a reserva.
  - O atendente de reserva, ao ser questionado sobre o valor da tarifa, deve identificar quem está ligando, perguntar nome, sobrenome, empresa, agência, telefone e, se preciso, até endereço.
  - Perguntar quantas pessoas ficarão hospedadas no apartamento (adultos, crianças e bebês).
  - Perguntar a previsão do horário de chegada do cliente ao hotel.
  - O atendente do hotel deve ter uma boa ideia do que está vendendo, mas não necessariamente informações precisas.
- I, II e III.
  - I e V.
  - I e III.
  - III e IV.
  - II, III e IV.

18. Dentre os vários indicadores de um hotel, indique aquele que representa a eficiência da gerência de hospedagem.
- Taxa de ocupação líquida.
  - Número de reservas realizadas.
  - Taxa de ocupação bruta.
  - Número de refeições vendidas nos restaurantes.
  - Taxa de retorno do capital aplicado.
19. É fundamental que o garçom profissional tenha conhecimento sobre a montagem completa da mesa, para serviços de alimentação mais sofisticados. De acordo com as regras de etiqueta, qual dessas alternativas, abaixo, está CORRETA?
- Colocar a faca de pão sobre o prato de pão, do seu lado direito, com a lâmina voltada para direita.
  - A colher de sopa é colocada do lado esquerdo do prato à mesa.
  - Colocar a colher de sobremesa acima do garfo, com o cabo voltado para a esquerda.
  - Colocar o garfo de sobremesa acima da faca, com o cabo voltado para o lado da lâmina da faca, ou seja, para a esquerda.
  - Ao fazer *misen-en-place* das mesas, os pratos devem ser carregados sobre a bandeja.
20. Reconhecendo a importância do estudo e serviço do vinho, marque a afirmativa CORRETA.
- O enófilo é o técnico especialista em técnicas de produção de uvas e vinhos que normalmente trabalha na vinícola.
  - O enólogo dedica-se, por prazer, a estudar tudo sobre vinhos; é um amante do vinho que aprecia e valoriza essa bebida.
  - O champagne deve ser servido à temperatura de 8° a 12° C.
  - O vinho branco deve ser consumido à temperatura de 4° a 6° C. A garrafa deve ser colocada dentro de uma caçamba com gelo e água.
  - O vinho tinto deve ser servido à temperatura de 16° a 18° C. Normalmente não necessita ser resfriado, sendo servido à temperatura ambiente.
21. A reserva, muitas vezes, é a primeira etapa da hospedagem e, para tanto, os funcionários desse setor devem trabalhar bem alinhados com a recepção, principalmente quando se trata de grupos, uma vez que está sendo envolvido um número maior de pessoas. Assim sendo, o profissional eficiente concordaria com qual afirmação?
- O recepcionista deve abrir uma conta máster para os lançamentos das despesas que deverão ser pagas pelos próprios hóspedes.
  - O *check in* de grupo deve ser feito em um horário de pouco movimento no hotel e deve ser combinado com antecedência com o coordenador do grupo.
  - O *Check in* de grupo deve ser planejado antecipadamente para que esse seja feito separadamente a fim de não congestionar a recepção.
  - O atendente de reserva ou recepcionista não deve se portar como um vendedor, quando um cliente entrar em contato para fazer uma reserva.
  - O atendente de reservas deve fazer o instrutivo do grupo, que se trata de um relatório com informações detalhadas sobre o grupo, e esse instrutivo deve ficar apenas em seu próprio poder.

22. Visando ter uma governança atuante, de forma profissional, no meio de hospedagem, analise as afirmações abaixo e marque a alternativa CORRETA.

- a) Cada camareira, ao iniciar o seu turno de trabalho, recebe uma chave mestra geral, que fica sob sua responsabilidade, no intuito de facilitar o serviço.
- b) A finalidade das inspeções dos apartamentos é controlar a qualidade dos serviços das camareiras, verificando se o trabalho executado está de acordo com os padrões do hotel.
- c) Os inventários, realizados na governança de roupas, equipamentos, materiais e produtos de limpeza, devem ser feitos na mesma frequência para obter um melhor controle.
- d) É função da camareira cuidar da guarda e da devolução dos objetos esquecidos pelos hóspedes.
- e) A governança executiva realiza pessoalmente as compras de materiais e produtos, a fim de colaborar com o setor de compras.

23. A respeito dos procedimentos desenvolvidos pelo setor de governança, é CORRETO afirmar que

- a) os meios de hospedagem de redes internacionais ou, mesmo alguns empreendimentos nacionais, disponibilizam ferro elétrico, cafeteira, secador de cabelo nos apartamentos ou para empréstimo, quando solicitado pelo hóspede.
- b) amenities, ou amenidades são itens de higiene pessoal, fornecidos como cortesia aos hóspedes, pelos hotéis, sem que esses valores sejam embutidos no valor da diária.
- c) a governanta executiva não tem por responsabilidade administrar a produtividade da lavanderia no que se refere aos custos.
- d) o carrinho da camareira não deve ser estacionado de forma a bloquear a entrada do apartamento que está sendo limpo, bem como deve deixar sempre espaço para a passagem de pessoas no corredor.
- e) caso a camareira da manhã venha a fazer a arrumação e tenha um cartaz de "não perturbe" pendurado, não se deve bater na porta. Mas, se esse permanecer durante todo o seu turno, ela, antes de ir embora, deve bater na porta três vezes, com o intuito de verificar se o hóspede está passando bem.

24. Considerando as atividades desempenhadas por profissional específico de uma grande cozinha, enumere e, em seguida, marque a alternativa que corresponde à ordem CORRETA.

- |                  |   |
|------------------|---|
| (1) Garde Manger | ( ) Profissional que executa os procedimentos de limpeza, tanto da cozinha, quanto dos equipamentos e utensílios. |
| (2) Saucier      | ( ) Confeiteiro, responsável por preparar todas as espécies de doces.   |
| (3) Rôtisseur    | ( ) Especializado em pratos frios, saladas e molhos frios.  |
| (4) Steward      | ( ) Produção de todos os pratos assados no forno, no espeto, na grelha, das frituras.                             |
| (5) Pâtissier    | ( ) Especializado em fundos, molhos (quentes), assim como na preparação de carnes, aves e peixes.                 |

- a) 4, 3, 5, 2, 1.
- b) 4, 5, 3, 2, 1.
- c) 4, 5, 1, 3, 2.
- d) 4, 3, 5, 1, 2.
- e) 4, 5, 1, 2, 3.

25. Precisamos determinar o número de camareiras diurnas necessárias para um hotel com 600 apartamentos, 70% de taxa média de ocupação, com uma quota de 14 apartamentos por camareira e cada camareira trabalhando 6 dias por semana. Marque a alternativa que apresenta um número suficiente de camareiras para a situação proposta acima.
- a) 30.
  - b) 25.
  - c) 29.
  - d) 35.
  - e) 32.
26. Fundamentado nos saberes de um gestor hoteleiro, marque a alternativa CORRETA.
- a) O setor de A & B tem grande importância, em um hotel, por gerar, no mínimo, 40% da receita do estabelecimento.
  - b) O departamento de alimentos e bebidas é considerado um setor de atividades complexas, mas com custos relativamente baixos.
  - c) O Gerente Geral deve ter consciência da importância de se ter serviço de quarto, pois atrai os hóspedes e gera lucros expressivos para o hotel.
  - d) O orçamento visa ao desempenho futuro do hotel, enquanto as demonstrações financeiras examinam a situação passada e a situação atual.
  - e) O sucesso econômico da empresa é determinado pela satisfação do cliente, independentemente de uma boa política de compras e gestão de estoques.
27. Um Departamento de recreação bem gerido, no âmbito de um hotel, pode ser um grande atrativo e um diferencial frente à concorrência. Para tanto é preciso o meio de hospedagem dotar-se de uma infraestrutura adequada, e de profissionais bem qualificados. Portanto, um gestor dessa área poderia afirmar que a alternativa CORRETA é:
- a) Horário e Flexibilidade são pontos relevantes para fazer um bom planejamento de lazer e recreação.
  - b) O planejamento do desenrolar das atividades de recreação deve levar em conta apenas o perfil dos clientes e o ambiente.
  - c) O setor de Paisagismo e a Manutenção não interferem na prática de Lazer e Recreação, mesmo sendo da responsabilidade deles o cuidado dos espaços físicos de lazer do hotel, como as piscinas, praias, academias e outras áreas recreativas.
  - d) Elaborar a programação audiovisual não é uma das responsabilidades e competências do gestor do departamento de recreação.
  - e) Lazer e Recreação são palavras que podemos usar como sinônimos.
28. Na lavanderia, a questão do custo é fator preponderante para a eficiência do hotel. Desse modo, no que se refere ao processo de lavagem de roupas de cama, determine o número ideal de mudas de enxoval necessário, num hotel padrão cinco estrelas, onde a questão da economia e o do conforto dos hóspedes se faz respeitar.
- a) 06
  - b) 02
  - c) 03
  - d) 05
  - e) 04

29. Eventos são realizados com as mais diversas finalidades, até mesmo como estratégia para o desenvolvimento turístico, tendo em vista o conhecimento dessa área é CORRETO afirmar que
- a) o lugar de honra é o que se situa à esquerda da pessoa de maior hierarquia no local em que se realiza o evento.
  - b) concepção, pré-evento, evento e pós-evento são as quatro fases de um evento.
  - c) a bandeira nacional deve ficar sempre à direita, nas tribunas, mesas de reunião, inclusive nas embaixadas brasileiras sediadas no Brasil.
  - d) as bandeiras de outros países são posicionadas de acordo com a localização geográfica de cada país.
  - e) caso, no evento, haja a execução de algum hino estrangeiro, esse deve ser tocado depois do brasileiro.

30. No que se refere à governança, leia as afirmativas abaixo e assinale “V” para verdadeiro e “F” para falso.

- ( ) O relatório de discrepância é preenchido pela camareira.
- ( ) O relatório de objetos perdidos é preenchido pela camareira.
- ( ) É função da supervisora de andar conferir o frigobar no *check out*.
- ( ) A função de camareira só deve ser exercida por mulheres.

A Sequência CORRETA das respostas de cima para baixo é

- a) V, F, V, F.
- b) V, V, F, F.
- c) V, F, F, F.
- d) F, V, V, V.
- e) F, F, V, V.

31. Um hotel, com 280 quartos, vendeu 66.430 pernoites num ano, sabendo que 10% das UHs foram destinadas à cortesia e 5% à manutenção, pergunta-se: qual a taxa de ocupação bruta no período?

- a) 80%.
- b) 65%.
- c) 85%.
- d) 70%.
- e) 90%.

32. O *check in* é o processo de chegada do hóspede ao hotel, dessa forma o *early check-in* consiste

- a) no *check in* tardio, com desconto na diária.
- b) no *check in* antecipado, com cobrança de 20% do valor da diária.
- c) no *check in* realizado diretamente na UH.
- d) no *check in* antecipado, sem cobrança de taxas.
- e) no *check in* tardio, sem qualquer desconto na diária.

33. O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem – SBClass – é uma estratégia para promover e assegurar a competitividade em um mercado global, baseado nesse sistema, é CORRETO afirmar que
- a validade da classificação é de cinco anos, a contar da data da concessão da classificação.
  - o SBClass é uma parceria apenas entre o Ministério do Turismo e Inmetro.
  - pousada é o empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 40 unidades habitacionais.
  - requisitos de infraestrutura e serviço são os pontos que determinam a classificação realizada pelo SBClass.
  - classificado como Cama e Café, é a hospedagem em residência, com no máximo três unidades habitacionais, onde o proprietário reside.
34. O sistema de formação de preços dos restaurantes, nos hotéis, obedece a alguns processos, como o de 3Cs em que se deve considerar
- Cliente, Consumo e Concorrência.
  - Cliente, Custo e Concorrência.
  - Consumo, Custo e Cliente.
  - Concorrência, Custo e Consumo.
  - Valor agregado, financeiro e econômico.
35. O processo de *Mise en Place* no restaurante de um hotel consiste
- na arrumação e disposição dos elementos no espaço físico: mesas, bandejas e bar.
  - no processo de reserva das mesas para os comensais.
  - na elaboração dos controles da cozinha.
  - na ordem de entrada e saída dos insumos dos pratos.
  - na realização do serviço à francesa para os comensais.
36. Os tipos de apartamento são designados internacionalmente, conforme o número e as dimensões das camas. Desse modo, o apartamento tipo King possui a seguinte composição:
- Duas camas queen de 1,50 x 2,0m.
  - Duas camas king de 1,80 x 2,0m.
  - Uma cama queen de 1,60 x 2,0m.
  - Uma cama king de 2,0 x 2,0m.
  - Uma cama twin de 1,0 x 2,0m.
37. O *Day Rate* é muito utilizado nos hotéis com categoria cinco estrelas, o que significa
- prazo limite para confirmação de bloqueio ou reserva.
  - tarifa especial para utilização do meio de hospedagem durante o dia, sem o pernoite.
  - a cobrança de um valor extra sobre a diária, quando, após seu término, o cliente permanecer no hotel.
  - rateio no pagamento entre agência e hóspede para o hotel.
  - diária com desconto para operadoras de turismo.

38. Certos conhecimentos são essenciais no planejamento de desenvolvimento de um produto turístico, portanto pode-se afirmar que
- a) as crises políticas de uma determinada localidade são fatores favoráveis à sua demanda turística.
  - b) a ausência da valorização da cultura local, no meio de hospedagem, não é relevante para o sucesso desse.
  - c) a demanda turística, para qualquer cidade do litoral do nordeste brasileiro, se mantém constante, não tendo alta ou baixa estação, tendo em vista que não temos um inverno rigoroso na região.
  - d) a oferta turística não corresponde a um conjunto de atrações.
  - e) a gestão de turismo, como um todo, deve sempre focar no tripé da sustentabilidade econômica, social e ambiental.

39. Observe as proposições relacionadas à telefonia hoteleira.

- I. O cargo de telefonista só deve ser exercido por mulheres.
- II. Só o chefe da recepção altera o lançamento de débitos.
- III. O cargo de telefonista presta informações diversas aos hóspedes.
- IV. Tarifador é o cargo responsável pela cobrança das ligações telefônicas.
- V. Quando o setor de telefonia não está funcionando, quem recebe as ligações é a recepção do hotel.

Estão CORRETAS apenas

- a) I, III e V.
- b) III e V.
- c) II e III.
- d) II e IV.
- e) I, II e IV.

40. Em relação aos tipos de hotel, enumere a segunda coluna de acordo com a primeira e assinale a alternativa que responde corretamente à questão de cima para baixo.

- 1. Particular
- 2. Franquia
- 3. Arredamento
- 4. Cadeia

- ( ) Empresas de administração hoteleira que gerenciam o hotel.
- ( ) Hotel familiar ou gerido por sócios.
- ( ) Diversos hotéis espalhados por várias localidades.
- ( ) Hotel administrado de acordo com os padrões de determinada marca.

- a) 1, 2, 3, 4
- b) 1, 4, 2, 3
- c) 3, 1, 4, 2
- d) 4, 1, 2, 3
- e) 4, 3, 1, 2