

PROCESSO SELETIVO

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC/BA

GABARITO	ATENÇÃO
X	VERIFIQUE SE O GABARITO DESTES CADERNO DE QUESTÕES CONFERE COM O DO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS

S E S C

B A H I A

DATA: 25/10/2009 - DOMINGO - MANHÃ

CARGO: S10 - Assistente de Reservas

FRASE PARA EXAME GRAFOLÓGICO (TRANSCREVA NO QUADRO DE SEU CARTÃO DE RESPOSTAS)

“Sempre faça o que não consigo fazer para aprender o que não sei!”

Pablo Picasso

A T E N Ç Ã O

O **Caderno de Questões** contém 50 questões de múltipla-escolha, cada uma com 5 opções (A, B, C, D e E).

1. Ao receber o material, verifique no **Cartão de Respostas** seu nome, número de inscrição, data de nascimento e cargo. Qualquer irregularidade comunique imediatamente ao fiscal de sala. Não serão aceitas reclamações posteriores.
2. A prova objetiva terá duração de 3 horas e 30 minutos incluído neste tempo o preenchimento do **Cartão de Respostas**.
3. Leia atentamente cada questão e assinale no **Cartão de Respostas** a opção que responde corretamente a cada uma delas. O **Cartão de Respostas** será o único documento válido para a correção eletrônica. O preenchimento do **Cartão de Respostas** e a respectiva assinatura serão de inteira responsabilidade do candidato. Não haverá substituição do **Cartão de Respostas**, por erro do candidato.
4. Observe as seguintes recomendações relativas ao **Cartão de Respostas**:
 - A maneira correta de marcação das respostas é cobrir, fortemente, com esferográfica de tinta azul ou preta, o espaço correspondente à letra a ser assinalada.
 - Outras formas de marcação diferentes implicarão a rejeição do **Cartão de Respostas**.
 - Será atribuída nota zero às questões não assinaladas ou com falta de nitidez, ou com marcação de mais de uma opção, e as emendadas ou rasuradas.
5. O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.
6. Você só poderá retirar-se definitivamente do recinto de realização da prova após 60 minutos contados do seu efetivo início, **sem levar o Caderno de Questões**.
7. Você só poderá levar o próprio **Caderno de Questões** faltando 60 minutos para o término do horário da prova, conforme Edital do Processo Seletivo Simplificado.
8. Por motivo de segurança, só é permitido fazer anotação durante a prova no **Caderno de Questões**.
9. Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
10. Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o **Cartão de Respostas**.
11. Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o **Cartão de Respostas**. Não esqueça seus pertences.
12. O **Gabarito Oficial da Prova Objetiva** será disponibilizado no site www.funcab.org, no dia 27/10/2009, conforme estabelecido no Cronograma Previsto.

Realização:



BOA PROVA

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

Pacotes, excluídos e emergentes

Ou: o uso do eufemismo na arte de governar e de administrar as relações entre as classes

Considere-se a afirmação seguinte: “Os países atrasados anunciaram um pacote de ajuda aos miseráveis”. Considere-se agora esta outra: “Os países emergentes anunciaram um conjunto de medidas de ajuda aos excluídos”. Qual a diferença entre uma frase e outra? Nenhuma, quanto ao conteúdo. Mas como soa mais benigna a segunda, expurgada da crueza selvagem da primeira... A primeira, dita num salão, choca como palavrão. Soa como vitupério de rameira em rixa de bordel. A segunda deleita como solo de clarineta. Parece discurso de doutor em noite de entrega de título *honoris causa*. Por isso, governa-se com a segunda.

Estamos falando da arte de se valer dos eufemismos. Quando morre a mãe de alguém, é grosseiro anunciar-lhe: “Sua mãe morreu”. No mínimo, a pessoa dirá que a mãe “faleceu”. Também poderá dizer que “desapareceu”. Ou então, se ainda achar pouco, que “feneceu”, delicado verbo emprestado às flores, com o que a morte se apresentará cheirosa como lírio, colorida como cravo. O eufemismo, como a hipocrisia, é a homenagem que, na linguagem, o vício presta à virtude. Soa mais virtuoso confessar a existência de “relações impróprias” com alguém, conforme fórmula celebrizada pelo presidente dos Estados Unidos, do que dizer que se cometeu adultério.

Na segunda das frases acima estão reunidos três dos eufemismos mais correntes na vida pública. Dois deles são universais – “emergente” para país atrasado e “excluído” para miserável. O terceiro, “conjunto de medidas” em lugar de pacote, fala exclusivamente à sensibilidade brasileira e, mais ainda, do atual governo brasileiro. “Emergente” para país atrasado ou, para ser mais exato, remediado, é a última de uma longa linhagem de fórmulas classificatórias dos países segundo sua riqueza. Até a primeira metade do século, quando ainda não se carecia de eufemismos, nesta área – ou, caso se prefira, de linguagem politicamente correta – os países eram simplesmente ricos e pobres, quando não metrópoles e colônias. Com a adoção do conceito de “desenvolvimento”, depois da II Guerra, passaram a ser “desenvolvidos” e “subdesenvolvidos”. Mais adiante, para não achincalhar a todos, indistintamente, com a pecha infamante de “subdesenvolvido”, premiou-se os melhores com o gentil “em desenvolvimento”. Tais países não eram mais “sub”, não estavam mais tão por baixo. Nos últimos anos, substituiu-se o “em desenvolvimento” por “emergente”, a palavra que igualmente se opõe ao “sub”. São países não mais submersos, mas que emergem, já põem a cabeça para fora.

“Excluídos” para designar os miseráveis é o coroamento de uma linhagem mais longa ainda de palavras com as quais se tenta melhorar a condição das pessoas na rabeira da escala social. Já se recorreu a peças do vestuário, por exemplo. Na Revolução Francesa havia os “sans-culottes”, os desprovidos do tipo de calça – o “culotte” – de uso dos nobres. Na Argentina de Perón e Evita consagraram-se o “descamisado”. Também já se falou – e se fala ainda – em menos favorecidos, despossuídos, humildes... “Excluído”, dirá o leitor, tem um sentido diverso. É aquele que o sistema produtivo exclui, no entanto, dificilmente alguém será miserável e incluído. O que leva a concluir que, na prática, o excluído quase sempre se confunde com o miserável.

Resta falar da sorte da palavra “pacote”. “Pacote” nasceu inocentemente, na administração da economia, talvez por imitação das agências de turismo, que quando vendem passagens e hospedagem, tudo junto, vendem um “pacote”, para designar não uma, mas várias iniciativas adotadas ao mesmo tempo. Nasceu nesse sentido e nele devia permanecer: o de uma pluralidade de medidas, em vez de uma única. Sabe-se que o governo, para enfrentar a presente crise, adotará uma pluralidade de medidas. (...)

Ocorre, circunstância fatídica, que os pacotes foram introduzidos na política brasileira pelo regime militar e costumavam ser baixados sem aviso nem consulta. Essa característica acabou contaminando o conceito de pacote, e eis-nos então de volta, à anódina expressão “conjunto de medidas”, com a qual se pretende conferir a tais medidas, por maldosas que sejam, um atestado de bom comportamento. O eufemismo, desde sempre, foi parte integrante tanto da arte de governar quanto da de administrar as relações entre as classes sociais. No Brasil do século passado não havia escravo. Havia o “elemento servil”. O que isso tudo quer dizer é que quando é difícil modificar a sociedade, ou o governo, modifica-se a linguagem. Se não conseguirmos, governo e sociedade, ser mais justos ou mais democráticos, sejamos, pelo menos, mais finos.

(TOLEDO, Roberto Pompeu de. *Revista Veja*, 14 de out. 1998)

1. Assinale a opção que apresenta os sinônimos das palavras grifadas nos trechos abaixo:

“Mas como soa mais benigna a segunda, expurgada da crueza selvagem da primeira...”

“Soa como vitupério de rameira em rixa de bordel.”

“... eis-nos então de volta à anódina expressão ‘conjunto de medidas’ ...”

“Mais adiante, para não achincalhar a todos, indistintamente, com a pecha infamante de ‘subdesenvolvido’...”

- A) exorcizada - escândalo - semelhante - nomear - apelido.
- B) eliminada - briga - estranha - chamar - peça.
- C) purificada - insulto - paliativa - ridicularizar - fama.
- D) amaldiçoada - grito - especial - incomodar - ironia.
- E) ironizada - lábia - inadequada - batizar - correção.

2. Observe no primeiro parágrafo a apresentação das duas frases que têm o mesmo significado, usadas como exemplo. Afinal, por que se governa com a segunda forma?

- A) Porque, manipulando a linguagem, os governantes sentem-se mais capazes de perceber a realidade.
- B) Porque a segunda forma mascara a realidade, apresentando-a como algo menos atroz do que de fato é.
- C) Porque, ao manipular a linguagem, os governantes acreditam que estão desenvolvendo o senso crítico do povo.
- D) Porque a primeira forma não é capaz de reproduzir a realidade com a qual os governantes precisam lidar.
- E) Porque, ao usar a primeira forma, o povo sentir-se-ia ludibriado.

3. De acordo com a norma culta da língua, em um dos trechos abaixo, o autor cometeu um deslize quanto à concordância verbal. Aponte-o.

- A) “Sabe-se que o governo, para enfrentar a presente crise, adotará uma pluralidade de medidas.”
- B) “Já se recorreu a peças do vestuário, por exemplo.”
- C) “Considere-se agora esta outra.”
- D) “Nos últimos anos, substituiu-se o 'em desenvolvimento' por 'emergente'...”
- E) “...premiou-se os melhores com o gentil 'em desenvolvimento'.”

4. No trecho: “O que isso tudo quer dizer é que quando é difícil modificar a sociedade, ou o governo, modifica-se a linguagem. Se não conseguirmos, governo e sociedade, ser mais justos ou mais democráticos, sejamos, pelo menos, mais finos.”, qual a relação que se pode depreender entre a linguagem e o exercício do poder?

- A) Só é possível modificar a sociedade através da educação.
- B) É através da linguagem que seremos capazes de transformar o Brasil num país mais justo.
- C) O domínio da linguagem pode ser um instrumento muito útil a quem exerce o poder.
- D) Através do domínio da linguagem, o povo será capaz de escolher melhor seus governantes.
- E) Os governantes nunca se preocuparam com o nível de linguagem do povo.

5. O final do primeiro parágrafo é construído com frases em que se identifica a seguinte figura de linguagem:

- A) comparação.
- B) eufemismo.
- C) prosopopeia.
- D) metonímia.
- E) catacrese.

6. No trecho abaixo, as reticências indicam a suspensão de um pensamento. Qual das frases que se seguem o completaria coerentemente?

“Nenhuma, quanto ao conteúdo. Mas como soa mais benigna a segunda, expurgada da crueza selvagem da primeira...”

- A) ...reafirma-se uma ideia que seria atroz.
- B) ...governa-se com a segunda.
- C) ...não se percebe diferença quanto ao conteúdo.
- D) ...usa-se a primeira.
- E) ...o leitor acaba confundindo-a com frase de discurso.

7. Assinale a conjunção que pode substituir a locução grifada em: “É aquele que o sistema produtivo exclui, no entanto, dificilmente alguém será miserável e incluído.”, sem alteração de sentido.

- A) Portanto.
- B) Porquanto.
- C) Logo.
- D) Entretanto.
- E) Porque.

8. Assinale a opção em que o SE é índice de indeterminação do sujeito.

- A) “Considere-se agora esta outra...”
- B) “Sabe-se que o governo, ..., adotará uma pluralidade de medidas.”
- C) “...do que dizer que se cometeu adultério.”
- D) “...quando ainda não se carecia de eufemismos...”
- E) “...modifica-se a linguagem.”

9. Em: “Até a primeira metade do século, quando ainda não se carecia de eufemismos, nesta área – ou, caso se prefira, de linguagem politicamente correta – os países eram simplesmente ricos e pobres, quando não metrópoles e colônias.”, as orações grifadas são introduzidas, respectivamente, por conjunções que expressam ideia de:

- A) conformidade e tempo.
- B) comparação e concessão.
- C) causa e finalidade.
- D) conformidade e concessão.
- E) tempo e condição.

10. Marque a alternativa que completa, correta e respectivamente, as lacunas das frases abaixo.

Os argumentos ___ ele tentou convencer-nos carecem de fundamento.

As propostas ___ você duvida resultaram de longas discussões.

Ele se dirigiu ao rapaz ___ pai é delegado de polícia.

- A) dos quais - cujas - que.
- B) pelos quais - que - cujo o.
- C) sem os quais - com que - que.
- D) que - em que - em que.
- E) com os quais - de que - cujo.

11. Assinale a opção em que o substantivo grifado foi INCORRETAMENTE flexionado no plural.

- A) Aquelas pessoas tinham direito a vários salários-família.
- B) Anunciaram seu nome por intermédio dos altos-falantes.
- C) Todos os abaixo-assinados concordavam com aquelas reivindicações.
- D) Estou presente às reuniões todas as segundas-feiras.
- E) Vários vice-presidentes transformaram-se em presidentes.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

12. Indique a opção que completa, correta e respectivamente, as lacunas das frases abaixo.

___ vários anos que não se investe em saúde e educação neste país.

Estamos ___ uma longa distância dos nossos objetivos sociais.

Desde aquele tempo, pouco se fazia em relação ___ pessoas mais humildes.

- A) À - à - as.
- B) A - há - às.
- C) Há - à - as.
- D) Há - a - às.
- E) A - há - as.

13. Na frase abaixo, se passarmos o verbo da voz passiva para a ativa, encontraremos a seguinte forma verbal:

“Ocorre, circunstância fatídica, que os pacotes foram **introduzidos** na política brasileira pelo regime militar...”

- A) introduziu.
- B) introduziram.
- C) introduzem.
- D) introduzia.
- E) introduzisse.

14. O primeiro elemento da palavra grifada em: “...ser mais justos ou mais democráticos, sejamos, pelo menos, mais finos.” (demo-) significa:

- A) povo.
- B) governo.
- C) poder.
- D) homem.
- E) vida.

15. Assinale a opção em que o termo grifado exerce função sintática de objeto direto.

- A) “Quando morre a mãe de alguém, é grosseiro anunciar-lhe...”
- B) “Dois deles são universais - ‘emergente’ para país atrasado e ‘excluído’ para miserável.”
- C) “Na Revolução Francesa havia os ‘sans-culottes’, os desprovidos do tipo de calça...”
- D) “...quando ainda não se carecia de eufemismos, nesta área...”
- E) “Sabe-se que o governo, para enfrentar a presente crise, adotará uma pluralidade de medidas.”

16. Para acessar o setup da máquina durante a inicialização da mesma, diversas teclas de atalho podem ser utilizadas, EXCETO:

- A) ESC.
- B) CTRL-ESC.
- C) SHIFT-X.
- D) DELETE.
- E) SPACE.

17. O Windows XP oferece uma ferramenta que ajuda ao usuário gerenciar programas e componentes no seu computador chamada “Adicionar ou Remover Programas”. É INCORRETO afirmar que essa ferramenta permite:

- A) adicionar programas como Microsoft Excel ou Word, de um CD-ROM, disquete ou da rede.
- B) adicionar novas *features* do Windows através da Internet.
- C) adicionar ou remover programas componentes do Windows não incluídos na versão original, como serviços de rede.
- D) remover qualquer programa, mesmo que este não tenha sido escrito para sistemas operacionais Windows.
- E) adicionar componentes do Windows somente se o usuário estiver logado como um administrador ou como membro de um grupo de administradores.

18. Além das tarefas básicas fornecidas em todas as pastas do Windows, há várias pastas que fornecem links para tarefas especializadas. A pasta Meu Computador oferece algumas delas, EXCETO:

- A) exibir e selecionar as unidades do seu computador.
- B) exibir e selecionar os dispositivos com armazenamento removível e os arquivos armazenados no computador.
- C) usar os links para exibir as informações sobre o seu computador.
- D) usar os links para alterar as configurações do sistema usando o Painel de Controle.
- E) esvaziar ou restaurar os arquivos e pastas excluídos para os seus locais de origem.

19. Ao selecionar um determinado texto no Microsoft Office Word, a barra de formatação é exibida conforme ilustração abaixo. Isto significa que o texto selecionado possui as seguintes formatações:



- A) negrito, itálico, justificado.
- B) negrito, sublinhado, centralizado.
- C) realce, itálico, centralizado.
- D) fonte Arial, realce, justificado.
- E) fonte Arial, negrito, centralizado.

20. A sigla que representa uma rede de alcance mundial, como um meio de comunicação global no qual usuários podem ler e escrever através de computadores conectados à Internet é:

- A) HTTP.
- B) WWW.
- C) HTML.
- D) WAN.
- E) LAN.

24. Eventualmente, anexos de e-mails ou mensagens podem conter *spywares*. Pessoas ou empresas podem explorar maliciosamente a curiosidade dos usuários e desenvolver novas formas de transmissão e de instalação de *spywares*. Uma das formas para facilitar a assimilação de *spywares* pelo navegador é a utilização de:

- A) Plug-ins.
- B) Cookies.
- C) Scans.
- D) Ransomwares.
- E) Sharewares.

21. A imagem exibida a seguir representa uma área de uma planilha Excel. Sobre a mesma, é correto afirmar que:

Ano	Investimento em Educação										
	Total Brasil		Sudeste		Centro-Oeste		Sul				
			%	Valor	%	Valor	%	Valor			
2008	R\$	208.000	1.0%	R\$	2.080	21%	R\$	437	10.0%	R\$	44
2009	R\$	216.320	1.0%	R\$	2.163	21%	R\$	454	12.0%	R\$	55
2010	R\$	225.838	1.0%	R\$	2.258	21%	R\$	474	14.0%	R\$	66
2011	R\$	236.678	1.0%	R\$	2.367	21%	R\$	497	16.0%	R\$	80

- A) os valores apresentados na coluna Ano estão justificados.
- B) a marca “no canto superior direito” exibida nas células Total Brasil e % indica que as colunas correspondentes estão protegidas e não podem ter seus valores alterados.
- C) a célula Total Brasil foi formatada através da opção Mesclar e Centralizar.
- D) quando a opção de controle de alteração está ativa, o Excel exibe células alteradas por outro usuário destacadas em amarelo.
- E) a coluna Valor foi formatada com o tipo Moeda.

25. O Microsoft Office Word possui diversas opções de intervalo de impressão, com EXCEÇÃO de:

- A) página corrente.
- B) todo o documento.
- C) páginas específicas, separando-as por “;”.
- D) últimas X páginas, onde X representa o número de páginas a serem impressas.
- E) área selecionada no documento.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. É considerada missão da hotelaria:

- A) receber.
- B) comercializar hospedagens.
- C) prestar serviços de transporte.
- D) prestar informações.
- E) parceria com o *trading* receptivo e de lazer.

22. Ao salvar um arquivo, o Microsoft Office Word oferece diversos recursos relativos à segurança, com EXCEÇÃO de:

- A) senha para abrir o documento.
- B) senha para modificar o documento.
- C) senha para apagar o documento.
- D) recomendação de somente leitura.
- E) opção para remover informações pessoais.

27. Qual a finalidade do uso do Código Fonético Internacional?

- A) Usar palavras em inglês.
- B) Simplificar a forma de passar a informação.
- C) Codificar uma informação.
- D) Facilitar o entendimento das informações quando soletradas.
- E) Ser uma gíria somente do turismo.

23. O Microsoft Office é uma suíte de aplicativos para processamento de texto, elaboração de planilha de cálculo e gerenciamento de banco de dados, dentre outros. Qual a ferramenta do Office que permite utilizar uma conta de e-mail, previamente configurada, para envio e recebimento de mensagens eletrônicas?

- A) Access.
- B) Outlook.
- C) Power Point.
- D) Hotmail.
- E) Google.

28. Segundo a Lei nº 11.771/2008, Turismo são as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a _____, com finalidade de lazer, negócios ou outras.

A alternativa que dá sentido ao texto é:

- A) 6 meses.
- B) 1 ano.
- C) 1 mês.
- D) 15 dias.
- E) 1 semana.

<p>29. A expressão <i>book the hotel</i> significa:</p> <p>A) fazer a reserva. B) entrada no hotel. C) encontrar um hotel. D) gerenciar. E) ficar hospedado.</p>	<p>34. A expressão <i>overbooking</i> significa:</p> <p>A) reservas efetuadas em numero superior à capacidade. B) hora extra. C) bilhete com trecho em aberto. D) cartão de permanência em países estrangeiros. E) código de registro de um grupo.</p>
<p>30. A expressão "NO SHOW" significa:</p> <p>A) a situação em que o passageiro se apresenta no meio de hospedagem, no meio de transporte ou serviço turístico sem haver reservado lugar previamente. B) não comparecimento de hóspede ou passageiro com reserva confirmada e não cancelada dentro do prazo estipulado. C) a venda de lugares acima da lotação de um meio de transporte, meio de hospedagem ou serviço turístico, na esperança de haver desistência. D) uma viagem de incentivo oferecida por empresas turísticas aos vendedores ou potenciais vendedores de seus produtos. E) quando o hóspede irá deixar o hotel após o horário estabelecido pela saída.</p>	<p>35. Segundo o Artigo 49 do Código de defesa do consumidor, "O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de _____ dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.</p> <p>A alternativa que dá sentido ao texto é:</p> <p>A) 7 B) 6 C) 5 D) 4 E) 3</p>
<p>31. Segundo a Norma da ABNT 15043, é função do Atendente de Reservas, EXCETO:</p> <p>A) controlar a taxa de ocupação e <i>overbooking</i>. B) obter informação, documento e garantia de pagamento. C) controlar reserva em duplicidade e situação de pagamento. D) fornecer informações por telefone, e-mail, fax ou carta sobre características, vantagens e benefícios, instalações, produtos e serviços adicionais, disponibilidade, tarifa, localização e vias de acesso. E) manter rede de contato com restaurantes, casas de show, cinemas, bares, shopping e serviços de transporte.</p>	<p>36. Segundo o Artigo 66 do Código de Defesa do Consumidor, qual a punição por fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços?</p> <p>A) Somente detenção. B) Somente multa. C) Multa e prestação de serviços à comunidade. D) Perda do alvará do estabelecimento. E) Detenção de três meses a um ano e multa.</p>
<p>32. Qual é a atual classificação dos meios de hospedagem?</p> <p>A) 5 estrelas – 4 estrelas – 3 estrelas – 2 estrelas – 1 estrela. B) Resort – hotel – pousada – motel. C) Super Luxo – Luxo – Superior – Turístico – Econômico – Simples. D) Excelente – muito bom – bom – regular. E) Hotel – hotel histórico – hotel de lazer – pousada.</p>	<p>37. Ampliar os fluxos turísticos, a permanência e o gasto médio dos turistas nacionais e estrangeiros no País, mediante a promoção e o apoio ao desenvolvimento do produto turístico brasileiro são objetivos:</p> <p>A) do Ministério do Turismo. B) da Secretaria Especial de Turismo. C) do Plano Nacional de Políticas Turísticas. D) da Embratur. E) da Política Nacional de Turismo.</p>
<p>33. Segundo a Deliberação normativa 387/98 da Embratur, é considerada pensão completa:</p> <p>A) somente café da manhã. B) café da manhã, almoço e jantar. C) café da manhã e almoço. D) café da manhã, almoço e lanche da tarde. E) almoço e jantar.</p>	<p>38. É etapa de uma venda, EXCETO:</p> <p>A) atenção. B) interesse. C) desejo. D) ação. E) renovação.</p>

39. São deveres dos prestadores de serviço turísticos, EXCETO:

- A) mencionar e utilizar, em qualquer forma de divulgação e promoção, o número de cadastro, os símbolos, expressões e demais formas de identificação determinadas pelo Ministério do Turismo.
- B) o acesso a programas de apoio, financiamentos ou outros benefícios constantes da legislação de fomento ao turismo.
- C) manter, em suas instalações, livro de reclamações e, em local visível, cópia do certificado de cadastro.
- D) manter, no exercício de suas atividades, estrita obediência aos direitos do consumidor e à legislação ambiental.
- E) apresentar, na forma e no prazo estabelecido pelo Ministério do Turismo, informações e documentos referentes ao exercício de suas atividades, empreendimentos, equipamentos e serviços, bem como ao perfil de atuação, qualidades e padrões dos serviços por eles oferecidos.

40. Segundo o Artigo 42 da Lei Geral do Turismo, qual a punição por NÃO fornecer o perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo-os por nacionalidade e registro quantitativo de hóspedes, taxas de ocupação, permanência média e número de hóspedes por unidade habitacional?

- A) Interdição de local, atividade, instalação, estabelecimento empresarial, empreendimento ou equipamento.
- B) Multa.
- C) Cancelamento da classificação e advertência por escrito.
- D) Advertência por escrito.
- E) Cancelamento do cadastro.

41. Mistura de elementos tangíveis e intangíveis, centralizados numa atividade específica e numa determinada destinação. É o conceito de:

- A) oferta.
- B) demanda.
- C) produto.
- D) destino.
- E) turismo.

42. São exemplos de oferta primordial, EXCETO:

- A) montanha.
- B) museu.
- C) folclore.
- D) coleta de lixo.
- E) estilo de vida.

43. São princípios básicos do profissional de vendas, EXCETO:

- A) dirigir sua atenção para acontecimentos pessoais.
- B) compreender as expectativas do outro.
- C) conhecer suas atribuições.
- D) identificar as oportunidades.
- E) tratar as pessoas com cortesia.

44. São objetivos do Plano Nacional de Turismo promover, EXCETO:

- A) a formação, o aperfeiçoamento, a qualificação e a capacitação de recursos humanos para a área do turismo, bem como a implementação de políticas que viabilizem a colocação profissional no mercado de trabalho.
- B) a política de crédito para o setor, nela incluídos agentes financeiros, linhas de financiamento e custo financeiro.
- C) a vinda de turistas estrangeiros e a movimentação de turistas no mercado interno.
- D) maior aporte de divisas ao balanço de pagamentos
- E) a boa imagem do produto turístico brasileiro no mercado nacional e internacional.

45. São técnicas de venda pelo telefone, EXCETO:

- A) teatralização.
- B) preparação para a chamada.
- C) controle de dados.
- D) controle de objeções.
- E) administração de promoções.

46. O Assistente de Reservas ao transmitir o código DFGZS ao agente de viagens que confirmava a reserva de um cliente usou as seguintes palavras:

- A) Davi – Face – Gota – Zulna – Santo.
- B) Damião – Felicidade – Gelo – Zuleika – Serena.
- C) Delta – Foxtrot – Golf – Zulu – Sierra.
- D) Dinamarca – França – Guatemala – Zimbábue – Servia.
- E) Délia – Fogo – Gola – Zumbi – Siesta.

47. Segundo o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, a portaria/recepção tem que estar apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante:

- A) horário comercial.
- B) 6 horas do dia.
- C) pela manhã e tarde.
- D) até as 22 horas.
- E) 24 horas do dia.

48. Segundo a Deliberação Normativa 429, o que significa BOH?

- A) Boletim de Ocorrência Hoteleira.
- B) Boletim de Ocorrência do Hóspede.
- C) Boletim de Ocupação Hoteleira.
- D) Banco de Ocupação Hoteleira.
- E) Banco de Operacionalização de Hospedaria.

49. São princípios do turismo apropriado, EXCETO:

- A) capacita os anfitriões locais a interpretar seu próprio patrimônio para os visitantes.
- B) ajuda a perpetuar estilos de vida e valores locais.
- C) baseia-se na aplicação de habilidades de interpretação patrimonial.
- D) é “transcultural”, no sentido que anfitrião e visitante não recebem experiência extra.
- E) enfatiza e divulga a identidade cultural de uma área como sendo única no mundo.

50. Os objetivos da classificação hoteleira, segundo o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo, servem para orientar, EXCETO:

- A) sobre os aspectos físicos e operacionais que irão distinguir os diferentes tipos e as categorias de meios de hospedagem.
- B) para aferição da compatibilidade entre qualidade oferecida e preços praticados pelos meios de hospedagem de turismo.
- C) sobre os padrões que deverão prever e executar em seus projetos, para obtenção do tipo e da categoria desejados.
- D) sobre o tipo de serviço que está sendo oferecido para que sirva de referência para competição.
- E) sobre os requisitos e padrões que deverão ser observados, para manutenção da classificação.