

**PROVA DE
TURISMO****05**

Novembro / 2009

LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES:

1 - Você está recebendo o seguinte material:

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

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

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

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

Boa Prova!

FORMAÇÃO GERAL

QUESTÃO 01:

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

Considerando essas informações, estabeleça a relação entre as charges:



PORQUE



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

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

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

QUESTÃO 02:

Leia o gráfico, em que é mostrada a evolução do número de trabalhadores de 10 a 14 anos, em algumas regiões metropolitanas brasileiras, em dado período:



<http://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u85799.shtml>,
acessado em 2 out. 2009. (Adaptado)

Leia a charge:



www.charges.com.br, acessado em 15 set. 2009.

Há relação entre o que é mostrado no gráfico e na charge?

- A) Não, pois a faixa etária acima dos 18 anos é aquela responsável pela disseminação da violência urbana nas grandes cidades brasileiras.
- B) Não, pois o crescimento do número de crianças e adolescentes que trabalham diminui o risco de sua exposição aos perigos da rua.
- C) Sim, pois ambos se associam ao mesmo contexto de problemas socioeconômicos e culturais vigentes no país.
- D) Sim, pois o crescimento do trabalho infantil no Brasil faz crescer o número de crianças envolvidas com o crime organizado.
- E) Ambos abordam temas diferentes e não é possível se estabelecer relação mesmo que indireta entre eles.

QUESTÃO 03:

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

Veja o *slogan* dessa campanha:



O possível êxito dessa campanha ocorrerá porque

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

Estão **CORRETAS** somente as afirmativas

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

QUESTÃO 04:

Leia o trecho:

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

GOHN, 2003.

É INCORRETO afirmar que o movimento antiglobalização referido nesse trecho

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

QUESTÃO 05:

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

Entre essas iniciativas e suas consequências, é INCORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 06:

Leia o trecho:

O sertão vai a Veneza

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

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

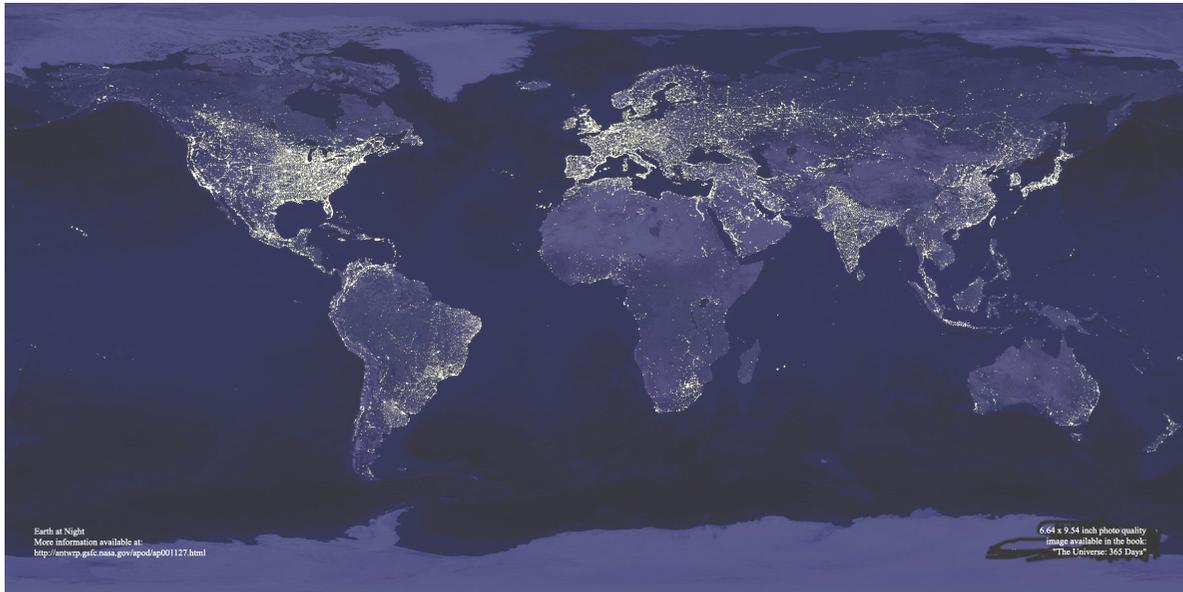
CRUZ, Leonardo. Folha de S. Paulo, p. E1, 05/09/2009.

A partir da leitura desse trecho, é INCORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 07:

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



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

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

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

QUESTÃO 08:

Leia os gráficos:

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

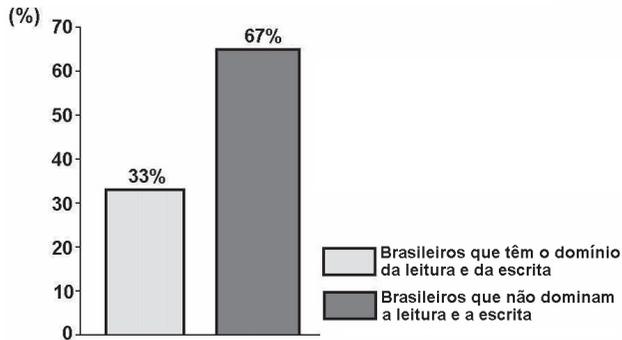
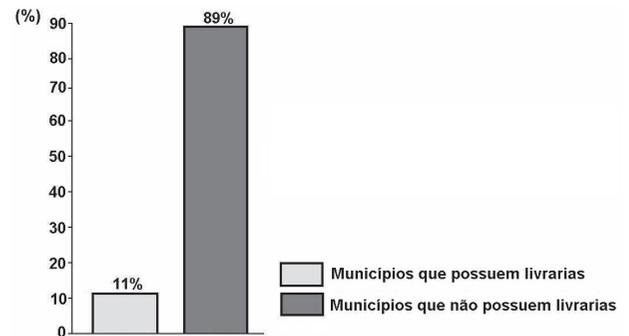


Gráfico II:
Municípios brasileiros que possuem livrarias (em %)



Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional - INAF, 2005.

Relacione esses gráficos às seguintes informações:

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

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

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

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

QUESTÃO 09 DISCURSIVA:

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

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

I - o resultado dos estudantes no Enade; e

II - variáveis de insumo, tais como:

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

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

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

A) Leia esta afirmativa:

(Valor: 4 pontos)

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

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

Sim, concordo. Não concordo.

Apresente dois argumentos que deem suporte à sua resposta.

Argumento 1: _____

Argumento 2: _____

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

(Valor: 6 pontos)

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

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

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

TELLES, 2006. (Adaptado)

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

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

RASCUNHO

FORMAÇÃO ESPECÍFICA

QUESTÃO 11:

O Planejamento é um processo utilizado na gestão dos destinos e empreendimentos turísticos, apoiando-se na percepção do panorama atual em que o destino se encontra e nos possíveis cenários futuros.

Na tentativa de maximizar os impactos positivos e minimizar os impactos negativos, surge o planejamento baseado na sustentabilidade, o qual se apoia na dinamização

- A) da demanda turística, na equidade de valores e na preservação cultural.
- B) da economia local, na equidade social e na prudência ecológica.
- C) da equidade jurídica, na social e na preservação cultural.
- D) da oferta turística, na equidade jurídica e na prudência urbanística.
- E) do fluxo turístico, na equidade de valores e na prudência urbanística.

QUESTÃO 12:

O turismo, sob a perspectiva econômica, é capaz de mobilizar diversos setores produtivos, envolvendo a prestação de serviços por gama variada de organizações e de categorias profissionais.

Considerando-se essas informações, qual desses setores **NÃO** se relaciona diretamente com o turismo e **NÃO** se encontra no primeiro nível de sua cadeia produtiva?

- A) Eventos.
- B) Gastronomia.
- C) Hoteleiro.
- D) Saúde.
- E) Transportes.

QUESTÃO 13:

A última edição do *UNWTO World Tourism Barometer* confirma a contínua queda no turismo internacional em 2009. Todas as regiões apresentaram resultados negativos no período compreendido entre os meses de janeiro e abril, à exceção da África. Incertezas relacionadas à situação econômica global continuam a afetar a confiança do consumidor e, assim, a demanda pelo turismo. O prognóstico revisado da Organização Mundial do Turismo (OMT) para 2009 prevê queda de cerca de 5% no turismo internacional.

ICTSD International Centre for Trade and Sustainable Development, agosto 2009. (Adaptado)

Considerando-se esse trecho, é CORRETO afirmar que o período nele registrado foi caracterizado pela

- A) ampliação da demanda nos empreendimentos turísticos consolidados.
- B) estabilização da demanda em razão das oportunidades geradas pela crise.
- C) homogeneização da demanda e dos mercados a partir da crise.
- D) manutenção da demanda turística em razão da estabilidade monetária.
- E) retração na demanda turística, sobretudo na Europa e nas Américas.

QUESTÃO 14:

O planejamento turístico é um processo que busca ordenar as ações do homem no território. Ele visa direcionar a construção de equipamentos e facilidades de forma adequada e participativa, de modo a otimizar os recursos investidos e potencializar a atratividade turística.

Considerando-se o processo de planejamento com adoção de estratégias participativas para o desenvolvimento de um destino turístico, é **CORRETO** afirmar que

- A) a gestão turística de qualidade dispensa a mobilização, a sensibilização e a articulação do autóctone.
- B) a inclusão do autóctone garante, por si só, um turismo equilibrado e sustentável.
- C) a participação da comunidade dificulta a definição da tipologia turística a ser desenvolvida em uma localidade.
- D) o envolvimento da comunidade local possibilita a identificação de prioridades, bem como viabiliza a execução das ações propostas.
- E) o planejamento participativo exige o pleno desenvolvimento de empresas e de indústrias na comunidade local.

QUESTÃO 15:

Alguns princípios são fundamentais para o desenvolvimento do turismo com base na sustentabilidade, todos focados de modo direto ou indireto na melhoria da qualidade de vida da comunidade receptora, pois se torna difícil desenvolver o turismo em uma localidade sem que a comunidade esteja de acordo ou integrada ao processo.

Entre as atitudes necessárias para um turismo sustentável, deve-se

- I. usar os recursos com sustentabilidade: a conservação e o uso sustentável dos recursos naturais, sociais e culturais são cruciais e faz sentido mantê-los para o futuro da atividade.
- II. reduzir o excesso de consumo e o desperdício: essas ações evitam os custos de restabelecer, em longo prazo, danos ambientais, bem como contribuem para a qualidade do turismo.
- III. reduzir a diversidade: a manutenção e a promoção da diversidade natural, social e cultural são dispensáveis para o turismo sustentável duradouro.
- IV. integrar o turismo ao planejamento: o turismo, integrado numa estrutura de planejamento estratégico nacional e local, empreende políticas ambientais que estabelecem relação de usufruto com a preservação do meio.

Estão **CORRETAS** somente as afirmativas

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

QUESTÃO 16:

Leia as seguintes afirmativas

O crescimento dos investimentos no segmento de hotéis econômicos no Brasil ocorre pelo fato de o país apresentar carências e oportunidades no setor, uma vez que o modelo de gestão desse tipo de negócio é facilmente desenvolvido e atende às necessidades e desejos da demanda.

PORQUE

Este modelo de gestão hoteleira apresenta um posicionamento claro, com uma estrutura operacional enxuta, capaz de oferecer produtos e serviços de qualidade, porém com custos tanto operacionais quanto de consumo reduzidos.

Com base na leitura dessas frases, é CORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 17:

Uma agência de viagens, com presença no mercado há mais de dez anos, apresentou expressiva redução em sua receita no último ano, o que compromete a viabilidade do negócio. Esse declínio motivou a contratação de um especialista em gestão turística. Após diagnóstico, o gestor contratado identificou, principalmente:

- ✓ ausência de objetivos corporativos e de metas de produtividade de curto, médio e longo prazos;
- ✓ ações de marketing deficitárias;
- ✓ baixa qualificação dos funcionários e inexistência de incentivos à qualificação.

O gestor do turismo, com vistas a retomar o crescimento global e integrado dessa agência, deverá

- A) considerar a influência das questões ambientais e culturais.
- B) criar estratégias de marketing, para motivar os funcionários.
- C) estabelecer política de qualificação, para captar novo quadro funcional.
- D) implementar planejamento estratégico que atue nas questões identificadas, projetando a empresa para o futuro.
- E) investir na modernização tecnológica e dispensar o gerente administrativo-financeiro.

QUESTÃO 18:

O setor hoteleiro integra um conjunto de bens de serviços com características próprias de organização. Sua finalidade principal é fornecer serviços de hospedagem, de alimentação, de segurança e outros, agregados às atividades do bem receber.

Nesse contexto, conclui-se que praticar hospitalidade de excelência exige

- A) a desconsideração da oferta de hospedagem como uma ação do bem-estar e da troca de serviços.
- B) a manutenção da atitude ética profissional restrita ao contexto do empreendimento.
- C) a prestação de serviços aos hóspedes, atendendo ao Código de Ética do turismólogo.
- D) a valorização do empreendimento, restringindo-o às relações de troca de serviços.
- E) o atendimento profissional adequado, visando ao bom acolhimento do hóspede.

QUESTÃO 19:

Em viagem turística, são raras as situações em que o estrangeiro estará completamente desamparado ao chegar a um lugar. Comumente, o viajante é recebido por uma estrutura. Há todo um conjunto de normas e de procedimentos a serem observados, tanto por ele quanto pelos que o acolhem. Assim, uma cidade turística precisa oferecer hospitalidade, além de dispor de um conjunto de empresas que forneçam serviços e produtos turísticos de qualidade.

Considerando-se essas informações, analise as afirmativas:

- I. A hospitalidade de uma cidade é diretamente proporcional a um relacionamento de qualidade entre anfitriões e hóspedes-visitantes.
- II. A hospitalidade é resultado da combinação do acolhimento da comunidade local ao viajante e à qualidade dos produtos e serviços turísticos.
- III. A hospitalidade é responsável pelo desenvolvimento e pela qualidade dos equipamentos e serviços turísticos.

É CORRETO o que se afirma em

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

QUESTÃO 20:

O ordenamento do turismo no território e nas organizações orienta-se pelas diretrizes políticas e pelas normas da legislação geral e específica.

Considerando essas informações, qual afirmativa está dissonante das orientações legais existentes?

- A) A Lei de Crimes Ambientais dispõe sobre as penalidades advindas de atividades lesivas ao meio ambiental, em que os crimes são graduados e as penas adequadas a uma infração definida.
- B) A Lei Geral do Turismo dispõe sobre a regulamentação da profissão, das exigências de novos requisitos de qualificação relacionados à capacidade e ao desempenho do profissional do turismo.
- C) O Código de Ética do Bacharel em Turismo integra um conjunto de orientações destinadas a estimular a reflexão do profissional acerca da conduta adequada, no cotidiano de sua atividade laboral.
- D) O Guia do Turismo valida o exercício da profissão de guia, exige o seu cadastramento e a classifica em Regional, Especializado, Nacional ou Internacional.
- E) O Plano Nacional de Turismo 2007/2010 traduz um trabalho integrado de cooperação e participação entre diversos setores do governo, da iniciativa privada, do terceiro setor e de instituições do CNT.

QUESTÃO 21:

O marketing turístico implica processos que fazem uso de técnicas estatísticas, econômicas, sociais e psicológicas empregadas no estudo e na compreensão da evolução de diversos mercados. Esse processo permite o estabelecimento de estratégias competitivas.

Considerando-se essas informações, o profissional da área do turismo, ao elaborar um plano de marketing, deve

- A) desenvolver estratégia baseada na aplicação de reduzido número de técnicas, com vistas a simplificar tanto a etapa de planejamento quanto a de execução.
- B) elaborar estratégias para os quatro Ps, com o objetivo de inviabilizar a agregação de valores econômicos e sociais.
- C) estabelecer produtos em resposta à reduzida demanda, em mercados saturados, caracterizados pela alta concentração da oferta e pela elevada concorrência.
- D) projetar produtos idênticos aos dos concorrentes e mantê-los desarticulados do planejamento dos destinos turísticos.
- E) promover estratégias de forma diferenciada e integrada ao planejamento dos destinos, incorporando preocupações ambientais.

QUESTÃO 22:

Leia esta imagem turística:



<http://contrapeso.zip.net/images>, acessado em 29 set. 2009.

A partir da análise da oferta turística retratada nessa imagem, o operador de turismo deve

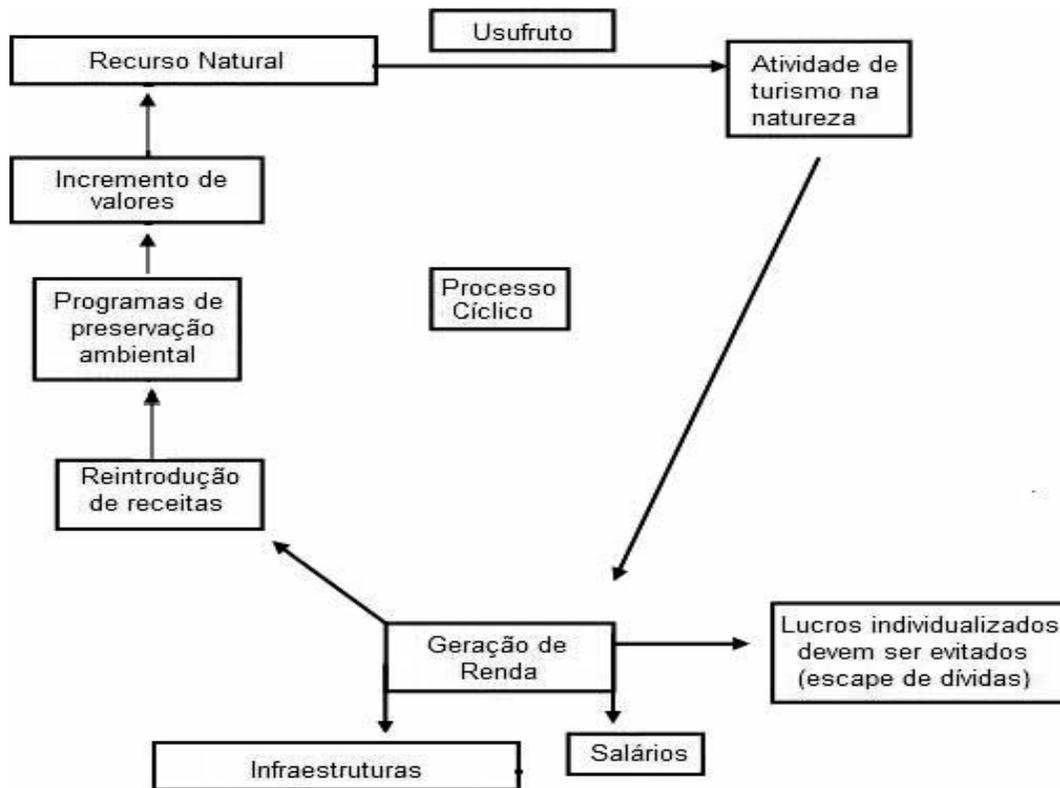
- I. possibilitar a observação da fauna e da flora para um grande número de turistas.
- II. praticar a atividade de ecoturismo em pequena escala.
- III. promover a integração do turista com o ambiente visitado.
- IV. realizar estudos de capacidade de carga ambiental e social.
- V. fomentar as restrições das relações de valor de troca entre comunidade local e o turista.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 23:

Leia o diagrama, que mostra ser o usufruto dos recursos naturais suporte para as atividades de turismo praticadas na natureza:



OLIVEIRA JÚNIOR, 2003 – Valoração Econômica da Função Ambiental e Suporte Relacionada às Atividades de Turismo, Brotas, SP, UFSCAR. (Tese de Doutorado)

Com base na leitura, focando-se no planejamento ambiental, é **CORRETO** afirmar que

- A) a reintrodução de parte da receita no processo administrativo desconsidera a importância da manutenção dos recursos naturais, mas valoriza o incremento de valores econômicos totais.
- B) o escape de divisas é uma variável imbricada no processo de planejamento representado no diagrama, ao se abordar a relação entre espaço e usufruto dos recursos naturais.
- C) o planejamento ambiental e o seu processo de gestão organizacional são aplicados para otimizar o desenvolvimento socioeconômico, gerar oportunidades de trabalho e mitigar possíveis impactos na natureza.
- D) o planejamento ambiental minimiza a possibilidade de continuidade das atividades turísticas praticadas na natureza, quando parte dos lucros são reinvestidos.
- E) os empreendimentos que usufruem de recursos naturais em suas atividades locais desconsideram a necessidade do incremento de valores no planejamento de programas direcionados ao ambiente.

QUESTÃO 24:

Na atualidade, o Setor de Viagens e Turismo encontra-se em constante evolução, passando por um processo de mudanças em suas técnicas e serviços, em função das novas tendências que vigoram nos setores de alimentação, eventos, agenciamento e hoteleiro, fruto das necessidades e das exigências dos consumidores, bem como das diferentes motivações das viagens.

PORQUE

A utilização, em larga escala, dos recursos e das facilidades tecnológicas, especialmente as relacionadas com a tecnologia da informação e com o marketing de relacionamento como estratégia de captar e fidelizar público intensificam a diversificação do produto turístico e a segmentação de novos mercados.

Com base na leitura dessas frases, é CORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 25:

A cadeia produtiva da atividade turística depende do sistema de distribuição e da logística na operacionalização e concretização dos serviços.

Considerando-se essas informações, leia as afirmativas:

- I. A ampliação e a melhoria da infraestrutura turística estimulam a demanda por viagens e aumentam a competitividade no setor hoteleiro e de transportes.
- II. A redução de retrabalhos e de desperdícios e a modernização dos processos surgem como oportunidades de minimizar custos e de melhorar a qualidade do serviço prestado.
- III. O emprego de sistema de informação é essencial na montagem e na gestão do banco de dados da oferta, tendo em vista sua capacidade de otimizar as atividades do setor.
- IV. Profissionais do setor de serviços, com formação e capacitação técnica no planejamento logístico, estimulam a difusão e a troca de experiências entre diferentes organizações atuantes no setor, por meio da aplicação de conceitos relativos à cadeia de suprimento.
- V. Sem logística adequada, é remota a possibilidade de algum setor da economia apresentar desempenho satisfatório.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 26:

O processo de planejamento de um destino turístico deve iniciar-se com o marketing turístico, pois, antes de resolver um problema, é necessário também identificar as características da promoção do produto. Para definir um plano de marketing de uma destinação turística, é necessária a participação de todos os empresários, a fim de compartilhar benefícios e responsabilidades.

PORQUE

É necessário reconhecer o fato de que os destinos também são interpretados de maneira subjetiva pelos consumidores, dependendo da sua bagagem cultural, motivo de viagem, nível educacional e experiências passadas.

Desse modo, para se alcançar a preferência dos turistas, no momento da decisão de sua próxima viagem, os destinos precisam se reinventar e se estruturar como produtos turísticos, de maneira a exaltar seus principais atributos e direcionar os seus esforços na busca do cliente ideal, ou seja, deve-se trabalhar os conceitos de superespecialização da oferta e supersegmentação da demanda.

Com base na leitura dessas frases, é CORRETO afirmar que

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

QUESTÃO 27:

A Tecnologia da Informação (TI) alterou o cenário atual, obrigando as agências de viagens a mudar a forma de trabalhar, adotando velocidade muito maior daquela a que estavam acostumadas. Como empresas intermediadoras, as agências de viagens atuam simultaneamente como compradores e vendedores no mercado turístico. Na parte administrativa, a tecnologia da informação é empregada na automação dos processos operativos, administrativos e gerenciais.

As soluções tecnológicas à disposição das agências de viagens estão reunidas funcionalmente nestes cinco agrupamentos:

- I. *Front-Office* e CRM
- II. *Back-Office*
- III. Gestão integral e ERP
- IV. Comércio Eletrônico
- V. Marketing Eletrônico

Considerando-se esses agrupamentos, relacione-os às suas respectivas funções e aplicações:

- () Analisa o mercado e promove os produtos de forma eletrônica.
- () Contempla atividades relacionadas com atenção aos clientes e identifica suas necessidades individuais.
- () Automatiza os processos administrativos das agências e atende às necessidades de produção de relatórios financeiros com fornecedores.
- () Promove e vende, em formato eletrônico, produtos e serviços turísticos.
- () Gerencia, de forma integrada, as informações de clientes, os fornecedores, as atividades financeiras, a contabilidade, o RH e o marketing.

A sequência CORRETA dessa relação é:

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

QUESTÃO 28:

Leia o trecho:

A preservação da memória de um povo está diretamente relacionada à conservação de seu patrimônio cultural. O processo de tombamento, no entanto, nem sempre é garantia de perpetuidade dessa memória, que muitas vezes se desfaz pela falta de incentivos públicos e privados.

www.veja.com.br/cessdo. Acessado 20 mai.2009.

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

- A) a proteção do patrimônio é alcançada quando o MTUR conclui o processo de tombamento e de registro dos bens materiais e imateriais.
- B) a relação entre turismo e patrimônio se revela pouco significativa no mundo contemporâneo, uma vez que são raras as ações conservacionistas empreendidas pelas iniciativas privada e pública.
- C) o Brasil, apesar de possuir diversificado patrimônio histórico-cultural, concentra, no Instituto Histórico e Geográfico Brasileiro – IHGB, a responsabilidade pela preservação do patrimônio.
- D) o patrimônio histórico-cultural, apesar de representar simbolicamente a memória de um povo, apresenta, no Brasil, reduzida atratividade turística.
- E) o planejamento do turismo deve ser conduzido de modo articulado, participativo e integrado, com vistas a assegurar a preservação da memória e a identidade de grupos sociais para gerações futuras.

QUESTÃO 29:

O Ministério do Turismo, em 2009, contestou o resultado da pesquisa divulgada pelo Fórum Econômico Mundial, que apresenta o Brasil numa posição pouco satisfatória no cenário turístico mundial. Essa pesquisa investigou a relação estabelecida entre os índices de oferta e de demanda turística em 124 países. O próprio Ministério declarou ser necessário um estudo mais aprofundado da pesquisa, especialmente no que se refere aos critérios adotados, que são diferentes em cada país, o que pode comportar eventuais distorções.

Considerando-se essa pesquisa, é **CORRETO** afirmar que ela

- A) adotou técnicas que consideram as diferenças socioculturais em regiões diversificadas, como no caso do Brasil e dos Estados Unidos.
- B) captou a atração de fluxos de viajantes por meio dos grandes portões de entrada, a exemplo do Rio de Janeiro e de Nova Iorque.
- C) considerou as proximidades entre os países e as facilidades de deslocamento em situações distintas, como a América Latina e a Europa.
- D) demonstrou a incapacidade de se avaliar o movimento de turistas em função das distinções regionais de países extensos, como o Brasil e a China.
- E) particularizou a identificação das diversas segmentações do movimento de viagens e turismo ao continente europeu.

QUESTÃO 30:

As políticas privadas e públicas do turismo buscam complementação, ao organizar destinos explorados de forma sustentável, insersiva e descentralizada.

Considerando-se esse contexto, assinale a alternativa que apresenta ação **INCORRETA** das políticas privadas e públicas para incrementar o setor.

- A) Ampliação do mercado de trabalho com a qualificação e profissionalização da mão-de-obra.
- B) Centralização das decisões estratégicas no MTur, no Fórum Nacional de Secretários e nos Dirigentes Estaduais de Turismo.
- C) Cadastramento, controle e fiscalização dos prestadores de serviços turísticos do país, sob a responsabilidade do MTur.
- D) Organização de produtos turísticos de qualidade para atender ao crescimento da demanda.
- E) Participação da iniciativa privada na estruturação de destinos para oferecer facilidades aos turistas.

QUESTÃO 31:

Atualmente, percebe-se um grande interesse dos gestores públicos e privados em relação ao comportamento do turista, em especial as suas expectativas, motivações e necessidades de lazer. Esse comportamento é também caracterizado pela relação anfitrião e hóspede.

Considera-se como desafio para esses gestores oferecer experiências motivacionais em que é determinante

- A) a busca por áreas isoladas, por atividades de risco e por provas de resistência.
- B) o relaxamento e a tranquilidade em destinos próximos aos locais onde residem.
- C) a breve escapada e a aceitação de um produto que não seja o ideal, mas de baixo custo.
- D) o alojamento alternativo em destinações de difícil acesso durante as férias tradicionais.
- E) o destino onde turistas e população local interagem e vivenciam tradições típicas da região.

QUESTÃO 32:

Leia este trecho:

Profissionais de “tendências de consumo” poderiam detectar a preferência da demanda por destinos turísticos, prever novos segmentos e novos nichos de mercado, determinar a tendência da satisfação do consumo e conhecer o porquê da preferência de um destino e produto em detrimento a outros.

ANSARAH, M.; PANOSSO Neto, A. Segmentação do Mercado Turístico: estudos, produtos e perspectivas. São Paulo: Manole, 2008.

Considerando-se essas informações, qual alternativa apresenta a combinação de segmentos emergentes do turismo?

- A) Turismo de Esportes, Ecoturismo, Turismo de Negócios.
- B) Turismo de Intercâmbio, Turismo Religioso, Turismo de Compras.
- C) Turismo de Sol e Praia, Turismo de Saúde, Turismo de Eventos.
- D) Turismo Espacial, Turismo Enogastronômico, Tanaturismo.
- E) Turismo Náutico, Turismo Rural, Turismo de Pesca.

QUESTÃO 33:

Leia as afirmativas, que tratam da segmentação do mercado turístico:

- I. A segmentação do mercado turístico agrega, do ponto de vista do território, os recursos nele existentes, o que acaba por atrair determinadas demandas.
- II. A segmentação de mercado é capaz de criar e estabelecer ajustes em produtos, bem como viabilizar uma comunicação eficiente com os consumidores-alvo, transformando recursos em oferta.
- III. O estabelecimento de estratégias de segmentação se dá a partir do entendimento do comportamento dos consumidores, tornando-se referência para a tomada de decisão.

A partir dessa leitura, é **CORRETO** somente o que se afirma em

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

QUESTÃO 34:

A revolução tecnológica reduziu as distâncias físicas, desestruturou o tempo e o espaço, alterando o contexto das ocorrências do turismo e de suas repercussões sociais, culturais, econômicas, políticas, ambientais e comerciais. Essa revolução, no contexto de uma economia globalizada, tem motivado a revisão das bases teóricas utilizadas para o planejamento do turismo no território e na gestão de negócios de turismo e lazer.

Considerando-se essas informações, assinale a alternativa que apresenta a atual tendência do planejamento da oferta de turismo e lazer.

- A) Fomentar a formação de *clusters* turísticos e de lazer, com o objetivo de criar ambientes competitivos e empreendimentos corporativistas.
- B) Implementar redes de distribuição de produtos turísticos, em pontos distintos do território, com características heterogêneas.
- C) Inibir o processo de transformação de agrupamentos locais em objeto prioritário das políticas de desenvolvimento turístico.
- D) Organizar o turismo e lazer em torno de arranjos produtivos locais, concentrando esforços mercadológicos, orientando investimentos e ordenando a oferta turística.
- E) Planejar os processos de distribuição e de consumo de forma inovadora, atendendo às práticas sociais características da sociedade pós-moderna.

QUESTÃO 35:

Leia estas afirmativas, que abordam a relação entre turismo e espaço:

- I. O espaço turístico pode ser estudado e compreendido a partir da perspectiva de geração de fluxos, ou seja, área emissora, área de deslocamento e área receptora.
- II. O espaço turístico é formado pelas relações estabelecidas entre oferta turística, demanda, serviços, infraestrutura, transportes, poder de decisão e de informação, sistemas de promoção e de comercialização, sendo a tecnologia um elemento facilitador dessas relações.
- III. O espaço turístico representa a distribuição territorial dos atrativos, os quais, por sua vez, constituem a matéria-prima do turismo.

A partir dessa leitura, é **CORRETO** somente o que se afirma em

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

QUESTÃO 36:

Em 1991, no Japão, foi proposto um empreendimento turístico inovador, o “hotel cápsula”, descrito pela imprensa do seguinte modo:

Os hóspedes, (...) não dormem em quartos, mas sim em cubículos de plástico superpostos, com um metro e meio de altura e pouco mais do que isso de comprimento. Para entrar nos tais cubículos as pessoas precisam engatinhar. Um hóspede (...) declarou: é (...) como dormir num sarcófago.

BARRETO, M. Manual de iniciação ao estudo do turismo. SP: Papirus, 2000.

Tal equipamento representa um exemplo adaptado à necessidade mercadológica e de espaço.

No caso do Brasil, por ser ele um país de dimensões continentais, a realidade apresenta-se distinta daquela verificada no Japão.

PORQUE

A tendência, no Brasil, é exatamente o outro extremo do espectro. A preocupação com a qualidade, os investimentos em estrutura de lazer, a inovação de serviço, o compromisso com o charme e a preservação ambiental conduzem a um mercado que busca atender a uma oferta diferenciada. Surgem desde hotéis econômicos, que se espalham pelo interior, até aqueles associados ao mercado mundial de alto luxo, em que a grife conta cada vez mais.

A partir da leitura dessas afirmativas, é **CORRETO** afirmar que

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

QUESTÃO 37:

Com relação aos estudos de viabilidade socioeconômica de projetos de Meios de Hospedagem Turística (MHT) sustentáveis, é **CORRETO** afirmar que

- A) a concorrência compreende, também, os espaços para a realização de eventos e o número de prestadores de serviço, como as agências de viagem e as locadoras de veículos.
- B) os valores absolutos do investimento devem ser analisados juntamente com alguns itens específicos, exceto o terreno, visto que a localização não incide na variação do valor final.
- C) os investimentos com os Equipamentos e com Assessorios do MHT devem corresponder a 95% do valor total das despesas com a construção da edificação.
- D) o investimento total abrange várias etapas da implantação do MHT entre elas, as despesas preoperacionais, referentes à organização e a sua abertura, e os projetos técnicos ambientais.
- E) o valor da diária média projetada para o empreendimento deve corresponder ao retorno do investimento em um prazo inferior a dez meses, para garantir a viabilidade do empreendimento.

QUESTÃO 38 DISCURSIVA:

Leia este trecho:

Rede hoteleira preocupa ministro para Copa 2014

O Ministro do Esporte, durante a realização, em 2007, da Footecon no Rio de Janeiro, manifestou sua preocupação com a rede hoteleira do país, tendo em vista a proximidade da Copa do Mundo de 2014. De acordo com ele, algumas das cidades brasileiras que sediarão os jogos sofrem com o problema.

Adaptado de: <http://esportes.terra.com.br/futebol/brasil2014/interna/0,OI2124028-EI10545,00.html>
(Acessado em 29 set. 2009)

Partindo do princípio de que algumas iniciativas públicas e privadas deverão ser desenvolvidas com vistas a solucionar as deficiências já verificadas no setor hoteleiro das cidades-sede da Copa de 2014,

- A) apresente um modelo de planejamento e um modelo de gestão que devem orientar os empreendimentos hoteleiros decorrentes dessas iniciativas. (Valor: 4 pontos)

Modelo de planejamento: _____

Modelo de gestão: _____

- B) Como se relaciona, em projetos hoteleiros, a aplicação dos modelos orientadores apresentados por você, no item anterior, ao conceito de Desenvolvimento Sustentável desse setor? (Valor: 6 pontos)

QUESTÃO 39 DISCURSIVA:

Uma nova tendência tem modificado o cenário turístico brasileiro. Trata-se do desenvolvimento da “hoteleria marítima”, oferecida e operada pelos cruzeiros de cabotagem no litoral brasileiro. Essa tendência vem configurando uma concorrência com os *resorts* em um período em que esses buscam melhores resultados para compensar os efeitos registrados no período de baixa estação. O cruzeiro marítimo é móvel, deslocando-se até a oferta turística, e não possui a mesma composição de custos, apesar de cumprir as mesmas funções de um *resort*.

Considerando-se essas informações,

- A) responda se você concorda ou não com o fato de que se verifica uma concorrência desigual entre hotelaria e cruzeiros marítimos. (Valor: 2 pontos)

Sim, concordo.

Não concordo.

- B) Apresente dois argumentos que justifiquem sua resposta. (Valor: 8 pontos)

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

RASCUNHO

QUESTÃO 40 DISCURSIVA:

Leia a charge, que mostra impactos resultantes do turismo de massa em uma cidade do litoral brasileiro:



(<http://images.google.com.br/images>)

Considerando que as políticas públicas interferem na ordenação dos espaços urbanos e, conseqüentemente, na qualidade de vida dos cidadãos,

A) apresente uma ação política capaz de: (Valor: 4 pontos)

- minimizar os impactos ambientais negativos decorrentes do turismo de massa mostrados na charge: _____

- incentivar na comunidade autóctone e alóctone práticas compromissadas com a responsabilidade social quanto ao uso do espaço urbano: _____

B) apresente duas ações que possibilitem a revitalização da destinação turística mostrada na charge, levando em consideração a fase em que se encontra essa destinação no Ciclo de Vida do Produto Turístico. (Valor: 6 pontos)

ENADE

ENADE