



MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO DE SELEÇÃO E INGRESSO

CONCURSO PÚBLICO Nº 567

TÉCNICO EM TURISMO

PROVA DE CONHECIMENTOS

INSTRUÇÕES GERAIS

- 1** - A prova contém 60 (sessenta) questões. Verifique se ela está completa e sem falhas de impressão. Caso contrário, solicite ao Fiscal que providencie a substituição de sua prova.
- 2** - Para chamar o Fiscal, levante o braço e aguarde. Não levante da sua classe sem autorização do Fiscal.
- 3** - É obrigatório a assinatura na folha de respostas e seu preenchimento, conforme modelo exposto no quadro.
- 4** - Durante a realização da prova somente será permitido o uso de caneta esferográfica confeccionada em material transparente de tinta escura, de cor azul ou preta, conforme item **11.21** do Edital de Abertura.
- 5** - Cada questão oferece SOMENTE UMA opção correta ao questionamento proposto.
- 6** - Serão anuladas as questões que contiverem emendas, rasuras, borraduras ou qualquer assinalação diferente. Não amasse e não dobre a folha de respostas.
- 7** - Não serão permitidas consultas de nenhuma espécie.
- 8** - O candidato **NÃO** poderá fazer perguntas sobre o conteúdo das questões. Questionamentos sobre as questões deverão ser feitos em conformidade com o previsto no Edital de Abertura. Outras reclamações deverão ser encaminhadas diretamente à Coordenação de Seleção e Ingresso/SMA.
- 9** - Não será permitido fumar durante a realização da prova, bem como utilizar ou manter ligado qualquer aparelho eletrônico.
- 10** - A prova terá duração de **4 (quatro) horas**. Não haverá tempo extra para preenchimento da folha de respostas, ou seja, no tempo de prova está incluído o tempo para preenchimento das respostas.
- 11** - O fiscal indicará quando faltar 30 (trinta) minutos para o término do tempo de prova.
- 12** - O candidato somente poderá retirar-se do local de realização da prova após 1 (uma) hora do início da mesma e não será permitido seu retorno à sala após sua retirada, de acordo com os **subitens 11.11, 11.31 e 11.32** do Edital de Abertura.
- 13** - O candidato poderá levar consigo o caderno de questões somente após transcorridas 3 (três) horas do início das provas.
- 14** - A prova será disponibilizada no site da Prefeitura, na segunda-feira, dia **18/04/2016**.
- 15** - A **divulgação do gabarito** desta prova ocorrerá na segunda-feira, **18/04/2016**, no Diário Oficial de Porto Alegre.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Instrução: As questões de números 01 a 10 referem-se ao texto abaixo.

Sentimentos Femininos

01 Se estou conversando com uma mulher e os olhos dela se enchem de lágrimas – isso acontece
02 frequentemente com amigas, colegas de trabalho e namoradas – tenho a sensação, tristíssima, de ser um
03 humano defeituoso. É como se faltasse alguma coisa em mim que me impedisse de expressar meus
04 sentimentos e emoções da mesma forma. Enquanto elas choram, abraçam, suspiram, tremem, riem, gritam
05 e coram, eu tenho apenas o silêncio constrangido ou a racionalidade. Diante da algaravia exuberante dos
06 sentimentos femininos, quase nada.

07 A sensação não é minha apenas. A perplexidade dos homens frente ao repertório de emoções das
08 mulheres é antiga e disseminada. Meu sentimento mais comum é de inveja – como elas conseguem ir tão
09 fundo e tão rápido dentro de si mesmas, enquanto eu me sinto preso numa espécie de insensibilidade? –
10 mas é possível também ter medo e raiva. É fácil ser frustrado ou afogado por essa aluvião de emoções. É
11 comum que, por causa de sentimentos ou da ausência deles, a conversa entre homens e mulheres
12 descambe para a mútua incompreensão.

13 Houve um tempo, que terminou recentemente, em que era possível passar a vida no universo
14 seguro das emoções masculinas. Nós ditávamos o mundo e estabelecíamos as regras de acordo com a
15 nossa objetividade. Fora da intimidade do casal ou da família, não havia espaço para o vasto vocabulário
16 das sensações femininas. Agora, isso mudou. As emoções das mulheres transbordaram para fora do
17 ambiente doméstico e exigem ser levadas a sério. Isso criou, para todos nós, um mundo mais justo, mas
18 muito mais complicado.

19 Antes, uma mulher chorando no trabalho era motivo de escárnio e piada. Agora, é pelo menos tão
20 sério quanto um cara esbravejando. Chefes perplexos passam horas administrando mágoas, inseguranças e
21 ressentimentos que não são capazes de entender. É um mundo novo de sutilezas e sensibilidades que se
22 impôs, a despeito da resistência dos homens. Se pudessem, eles diriam ___ mulheres que parassem de mi-
23 mi-mi e voltassem ao trabalho, mas não podem. Elas conquistaram o direito de ser elas mesmas durante o
24 expediente. Portanto, há que sentar, ouvir, conversar e acomodar sentimentos que aos homens,
25 frequentemente, parecem exagerados e injustos, mas que se tornaram parte da realidade. Os homens - ao
26 menos esta geração de homens - não compreendem, apenas aceitam. Este é outro motivo pelo qual as
27 mulheres tendem ___ prosperar nas organizações modernas. Elas compreendem, e compreensão tornou-se
28 essencial a qualquer projeto.

29 Fora do trabalho, quando as pessoas não têm obrigação de se entender, as coisas se tornaram
30 ainda mais difíceis. As mulheres querem colocar seus sentimentos na mesa e nós, homens, reagimos. Não é
31 apenas o fiu-fiu que incomoda as moças nas calçadas e que os homens terão de aprender a suprimir. Há
32 coisas mais sutis que emperram o convívio.

33 É óbvio que um mundo que responda aos sentimentos de metade da população é um mundo mais
34 justo. É evidente, até para o mais xucro dos homens, que não se pode construir uma sociedade, uma
35 família ou uma relação de casal harmônicas ignorando a sensibilidade feminina. As mulheres oferecem ao
36 planeta um olhar sutil, capaz de distinguir matizes de sentimentos e sensações que a cultura masculina não
37 percebe. Com esse olhar ganha-se inteligência, amplitude e profundidade, mas não só. Há confusão
38 também.

39 A cultura em preto e branco do universo masculino funciona como proteção. A objetividade é um
40 escudo contra o caos dos sentimentos. A cultura feminina permite a expressão de um leque maior de
41 emoções e a percepção de um mundo mais complexo em seus detalhes, mas tem um lado B. Como se
42 desliga a sensibilidade quando ela começa a se tornar autodestrutiva? Como se faz para lidar de forma
43 organizada com o mundo exterior quando uma multidão de vozes contraditórias grita dentro de nós,
44 exigindo expressão?

45 O silêncio interior dos homens é uma coisa triste – como as lágrimas das mulheres frequentemente
46 me fazem notar - mas ele permite ouvir o mundo com mais clareza. É um mundo mais simples esse que os
47 homens habitam e enxergam, mas ele vem funcionando há milênios. Agora, as mulheres nos propõem o
48 desafio de fazer funcionar um mundo mais parecido com elas – com mais cores, mais dimensões, mais
49 detalhes e muitos mais sentimentos. Não vai ser fácil, mas não há alternativa. O mundo que os homens
50 construíram ___ sua imagem e semelhança está ruindo. É necessário começar um mundo novo.

(Ivan Martins – Revista Época, 9 de março de 2016 – disponível em <http://www.epoca.globo.com> - adaptação)

01. Analise as afirmações abaixo, em relação ao assunto discutido no texto.

I. De acordo com os argumentos empregados pelo autor, os homens têm uma capacidade menor do que as mulheres para expressar sentimentos.

II. O autor coloca a diferença na forma de sentir como uma das possíveis justificativas para os desentendimentos entre homens e mulheres.

III. O autor vê de forma negativa a necessidade de aceitação das emoções femininas em ambientes de trabalho.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) Apenas III.
- d) Apenas I e II.
- e) Apenas II e III.

02. Considerando os argumentos expostos no texto, assinale a alternativa que **NÃO** representa uma mudança de comportamento frente às emoções femininas.

- a) "As emoções das mulheres transbordaram para fora do ambiente doméstico e exigem ser levadas a sério" (l. 16-17).
- b) "Antes, uma mulher chorando no trabalho era motivo de escárnio e piada. Agora, é pelo menos tão sério quanto um cara esbravejando." (l. 19-20).
- c) "É um mundo novo de sutilezas e sensibilidades que se impôs, a despeito da resistência dos homens" (l. 21-22).
- d) "Não é apenas o fiu-fiu que incomoda as moças nas calçadas e que os homens terão de aprender a suprimir." (l. 30-31).
- e) "O silêncio interior dos homens é uma coisa triste" (l. 45).

03. Considerando o acento indicativo de crase, assinale a alternativa que preenche corretamente as lacunas das linhas 22, 27 e 50.

- a) às - à - a.
- b) às - a - à.
- c) às - à - à.
- d) as - a - a.
- e) as - à - a.

04. Considerando o emprego correto do acento gráfico em Língua Portuguesa, analise as assertivas a seguir:

- I. Na linha 17, a omissão do acento gráfico da palavra "sério" geraria vocábulo inexistente em Língua Portuguesa.
- II. Na linha 20, a supressão do acento gráfico da palavra "mágoas" geraria vocábulo pertencente à classe gramatical diferente da do vocábulo que o originou.
- III. Na linha 29, a supressão do acento gráfico da palavra "têm" geraria vocábulo pertencente à mesma classe gramatical da do vocábulo que o originou.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) Apenas III.
- d) Apenas I e II.
- e) Apenas II e III.

05. Considerando o emprego dos sinais de pontuação, analise as assertivas a seguir:

- I. O emprego dos travessões nas linhas 01-02 deve-se à separação de expressão explicativa e eles

poderiam ser substituídos por vírgulas sem prejuízo da correção gramatical do período.

- II. Na linha 09, o emprego do ponto de interrogação deve-se à ocorrência de uma interrogação indireta.
- III. O emprego das vírgulas na linha 48 deve-se à enumeração de termos.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) Apenas III.
- d) Apenas I e III.
- e) Apenas II e III.

06. Assinale a alternativa na qual a classificação da oração esteja **INCORRETA**:

- a) "Enquanto elas choram" (l.04) - oração subordinada adverbial temporal.
- b) "como elas conseguem ir tão fundo e tão rápido dentro de si mesmas", (l. 08-09) - oração subordinada adverbial conformativa.
- c) "mas é possível também ter medo e raiva" (l. 10) - oração coordenada adversativa.
- d) "tão sério quanto um cara esbravejando" (l. 19-20) - oração subordinada adverbial comparativa.
- e) "e acomodar sentimentos" (l. 24) - oração coordenada aditiva.

07. Assinale a alternativa na qual o vocábulo esteja empregado como conjunção integrante.

- a) "que me impedisse de expressar" (l. 03).
- b) "que terminou recentemente" (l. 13).
- c) "que não são capazes de entender" (l. 21).
- d) "que parassem de mi-mi-mi" (l. 22-23)
- e) "que responda aos sentimentos" (l. 33).

08. Desconsiderando o emprego de maiúsculas e minúsculas, o vocábulo "se" (l. 01, 1ª ocorrência) insere a ideia de _____ e poderia ser substituído por _____, desde que _____ alterações no período.

- a) Condição - caso - se façam.
- b) Condição - caso - não se façam.
- c) Causa - caso - se façam.
- d) Causa - caso - não se façam.
- e) Conclusão - caso - se façam.

09. Assinale a alternativa na qual o vocábulo possa substituir a palavra "algaravia" (l. 05) sem alterar o sentido do período (desconsidere o emprego de palavras masculinas ou femininas).

- a) Organização.
- b) Ordenamento.
- c) Confusão.
- d) Cruzamento.
- e) Coalisão.

10. Considerando a concordância verbal, analise as assertivas a seguir:

I. Na linha 13, em “Houve um tempo”, caso alterássemos a expressão “um tempo” para “tempos”, o verbo haver sofreria alteração.

II. Na linha 14, a forma verbal “estabelecíamos” mantém relações de concordância com o pronome pessoal “nós” (l. 14).

III. Na linha 37, caso substituíssemos a palavra “olhar” por sua forma plural, a forma verbal “ganhasse” deveria ser alterada.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) Apenas I e II.
- d) Apenas I e III.
- e) Apenas II e III.

LEGISLAÇÃO

11. Considerando o disposto no art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) É inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias.
- b) A lei regulará a individualização da pena e adotará, entre outras, as seguintes: privação ou restrição da liberdade; banimento; trabalho forçado; prestação social alternativa; suspensão ou interdição de direitos.
- c) É reconhecida a instituição do júri, com a organização que lhe der a lei, assegurados: a plenitude de defesa; o sigilo das votações; a soberania dos veredictos; a competência para o julgamento dos crimes dolosos contra a vida.
- d) Ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado.
- e) São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

12. Relacione as assertivas a seguir ao respectivo benefício previdenciário, previsto na Lei Complementar Municipal n. 478/2002:

- 1 - Aposentadoria por Invalidez
- 2 - Pensão por morte
- 3 - Salário-Família
- 4 - Auxílio-Doença

() Benefício devido, mensalmente, ao segurado de baixa renda na proporção do número de filhos ou equiparados, de qualquer condição, de até 14 (quatorze) anos ou inválidos.

() Benefício devido ao segurado que for considerado incapaz para o serviço público municipal, por junta médica do órgão de perícia médica previdenciária do PREVIMPA, a partir da data do respectivo laudo.

() Benefício devido ao segurado, em gozo de licença para tratamento de saúde, que ficar incapacitado para o seu trabalho por mais de 15 (quinze) dias consecutivos e consistirá no valor de

sua última retribuição pecuniária, observado, quanto às gratificações diversas, o estabelecido nos respectivos planos de pagamento da Administração Centralizada, Autárquica, Fundacional, e da Câmara Municipal.

() É a importância mensal conferida ao conjunto de dependentes do segurado, quando de seu falecimento.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

13. Nos termos do Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Porto Alegre, é correto afirmar:

- a) O funcionário promovido, transferido, readaptado ou relatado, quando em gozo de férias, é obrigado a apresentar-se antes de concluí-las.
- b) É permitido ao funcionário valer-se do cargo ou função para lograr proveito pessoal, em detrimento da dignidade da função pública.
- c) As cominações civis, penais e disciplinares não poderão cumular-se, sendo umas dependentes das outras, assim como as instâncias civil, penal e administrativa.
- d) É proibida a acumulação de férias, salvo por absoluta necessidade de serviço ou motivo justo, até o máximo de 2 (dois) períodos consecutivos.
- e) O funcionário gozará, anualmente, 30 (trinta) dias de férias, ainda que tenha faltado ao serviço, sendo vedado o gozo de férias em 2 (dois) períodos de 15 (quinze) dias.

14. Examine as assertivas abaixo à luz da Lei Federal n. 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa):

I. Os agentes públicos de qualquer nível ou hierarquia são obrigados a velar pela estrita observância dos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade no trato dos assuntos que lhe são afetos.

II. No caso de enriquecimento ilícito, perderá o agente público ou terceiro beneficiário os bens ou valores acrescidos ao seu patrimônio.

III. O sucessor daquele que causar lesão ao patrimônio público ou se enriquecer ilicitamente está sujeito às cominações da Lei Federal n. 8.429/1992 até o limite do valor da herança.

IV. A sentença que julgar procedente ação civil de reparação de dano ou decretar a perda dos bens havidos ilicitamente determinará o pagamento ou a reversão dos bens, conforme o caso, em favor da pessoa jurídica prejudicada pelo ilícito.

Quais estão corretas?

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

- d) Apenas I, II e III.
e) Todas estão corretas.

15. Leia as assertivas abaixo, relativas à Lei Federal n. 8.666/93 (Lei de Licitações), e assinale (V) para verdadeiro ou (F) para falso.

() Tomada de preços é a modalidade de licitação entre interessados devidamente cadastrados ou que atenderem a todas as condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia anterior à data do recebimento das propostas, observada a necessária qualificação.

() Convite é a modalidade de licitação entre quaisquer interessados que, na fase inicial de habilitação preliminar, comprovem possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos no edital para execução de seu objeto, destinando-se exclusivamente à alienação de bens imóveis.

() É dispensável a licitação nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos.

() É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial, para contratação de profissional de qualquer setor artístico, diretamente ou através de empresário exclusivo, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

16. Analise as alternativas abaixo, em consonância com a Lei Federal n. 8.666/93 (Lei de Licitações), e assinale a alternativa **INCORRETA**:

a) Constituem tipos de licitação, exceto na modalidade concurso: I - a de menor preço - quando o critério de seleção da proposta mais vantajosa para a Administração determinar que será vencedor o licitante que apresentar a proposta de acordo com as especificações do edital ou convite e ofertar o menor preço; II - a de melhor técnica; III - a de técnica e preço; IV - a de maior lance ou oferta - nos casos de alienação de bens ou concessão de direito real de uso.

b) É vedado à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência para complementar a instrução do processo, sendo facultado aos licitantes a inclusão, posteriormente à

apresentação da proposta, de documento ou informação.

c) Para fins de qualificação técnica dos licitantes, é vedada a exigência de comprovação de atividade ou de aptidão com limitações de tempo ou de época ou ainda em locais específicos, ou quaisquer outras não previstas na Lei Federal n. 8.666/93, que inibam a participação na licitação.

d) A Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada.

e) O julgamento das propostas será objetivo, devendo a Comissão de licitação ou o responsável pelo convite realizá-lo em conformidade com os tipos de licitação, os critérios previamente estabelecidos no ato convocatório e de acordo com os fatores exclusivamente nele referidos, de maneira a possibilitar sua aferição pelos licitantes e pelos órgãos de controle.

17. Examine as alternativas abaixo, em consonância com a Lei Orgânica do Município de Porto Alegre, e assinale a única que **NÃO** contém competência privativa do Prefeito:

a) Sancionar, promulgar e fazer publicar as leis, e expedir decretos e regulamentos para sua execução.

b) Decretar desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou interesse social.

c) Vetar projetos de lei.

d) Prover cargos, funções e empregos municipais, e praticar os atos administrativos referentes aos servidores municipais, salvo os de competência da Câmara Municipal.

e) Conceder licença ao Vice-Prefeito e Vereadores para afastamento do cargo.

18. Considerando o disposto na Constituição da República Federativa do Brasil, assinale a alternativa **INCORRETA**:

a) O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais.

b) O Poder Público, com a colaboração da comunidade, promoverá e protegerá o patrimônio cultural brasileiro, por meio de inventários, registros, vigilância, tombamento e desapropriação, e de outras formas de acautelamento e preservação.

c) É facultado aos Estados e ao Distrito Federal vincular a fundo estadual de fomento à cultura até 20% de sua receita tributária líquida, para o financiamento de programas e projetos culturais, permitindo-se a aplicação desses recursos no pagamento de despesas com pessoal e encargos sociais e de serviço de dívida.

d) A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico.

e) São estáveis após 3 (três) anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

19. Considerando o disposto na Lei Orgânica do Município de Porto Alegre:

I. O controle externo será exercido exclusivamente pelo Tribunal de Contas do Estado, ao qual não poderá ser negada qualquer informação a pretexto de sigilo.

II. As comissões parlamentares de inquérito, que terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos no Regimento, serão criadas para apuração de fato determinado e por prazo certo, mediante requerimento de um terço dos Vereadores.

III. A Lei Orgânica somente poderá ser emendada mediante proposta do Prefeito Municipal.

IV. É permitida a realização de despesas ou a assunção de obrigações diretas que excedam os créditos orçamentários ou adicionais.

Quais estão **INCORRETAS**?

- a) Apenas I e II.
- b) Apenas III e IV.
- c) Apenas I, II e III.
- d) Apenas I, III e IV.
- e) Todas estão incorretas.

20. O princípio da _____ determina que devem ser mencionadas para a prática de qualquer ato administrativo as razões de fato e de direito que levaram a Administração a proceder daquele modo. A _____ deve ser prévia ou contemporânea à prática do ato.

Assinale a alternativa que preenche, corretamente, as lacunas:

- a) Motivação, motivação.
- b) Disponibilidade, vacância.
- c) Finalidade, motivação.
- d) Publicidade, autotutela.
- e) Autotutela, legalidade.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. Ao estudar o turismo, encontram-se diferentes correntes e respectivos conceitos. Considerando a bibliografia recomendada, analise as afirmações abaixo:

I. "O turismo constitui-se num fenômeno sociocultural de profundo valor simbólico para os sujeitos que o praticam. O sujeito turístico consome o Turismo, por intermédio de um processo individual, de realização, de testemunho em um espaço e tempo tanto real como virtual".(MOESCH, 2002).

II. "O objeto científico do turismo não se revela quando conceituado como indústria, que é representada pelo conjunto de atividades produtivas que se caracterizam pela transformação manual de matérias primas, ou com auxílio de máquinas e ferramentas, no sentido de fabricar mercadorias. É sabido que a atividade turística, por meio do efeito *linkage* gera diversas atividades indiretas e induzidas que atingem os mais variados setores da economia, como a indústria e até mesmo a agricultura, por exemplo. Mas definitivamente e por definição, não é uma indústria (...)" (LEMONS, 2005).

III. "Art. 2º - Para os fins desta Lei, considera-se turismo as atividades realizadas por pessoas físicas durante viagens e estadas em lugares diferentes do

seu entorno habitual, por um período inferior a 1 (um) ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras. Parágrafo único: As viagens e estadas de que trata o caput deste artigo devem gerar movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, promoção e diversidade cultural e preservação da biodiversidade."(Lei Federal 11.771 de 2008).

Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II e III.
- c) Apenas II.
- d) Apenas I e III.
- e) Todas estão corretas.

22. Considere as seguintes afirmações sobre o SISTUR apresentado por Beni (2008), no livro *Análise Estrutural do Turismo*.

I. O SISTUR é um modelo teórico referencial, desenvolvido por Beni com base na Teoria Geral dos Sistemas, com a intenção de situar o Turismo em toda sua abrangência, complexidade e multicausalidade, em um esquema sintetizador dinâmico.

II. O Turismo, na linguagem da Teoria Geral dos Sistemas deve ser considerado um sistema fechado, que conforme definido na estrutura dos sistemas, permite a identificação de suas características básicas, que se tornam os elementos do sistema.

III. São denominados operadores do SISTUR os dispositivos que expressam as variáveis, os indicadores, os índices e outros dados relacionados aos componentes do SISTUR. Eles permitem a representação da ação do Sistema num determinado momento e a quantificação das funções primárias da atividade turística. Entretanto não permitem a quantificação e qualificação das funções derivadas da atividade.

IV. O subsistema da superestrutura, componente da organização estrutural, compreende a política oficial de turismo e sua ordenação jurídico administrativa, manifestada no conjunto de medidas de organização e de promoção dos órgãos e instituições oficiais e estratégias governamentais que interferem no setor.

V. A fim de proporcionar ao analista as informações necessárias para gestão do SISTUR, Beni organizou o SISTUR em três grandes conjuntos: Relações Ambientais; Ações Operacionais e Organização Estrutural. Cada um desses conjuntos pode ser analisado enquanto subsistemas independentes e não se relacionam entre si.

Quais estão **INCORRETAS**?

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

23. Em relação às políticas públicas de turismo há diferentes correntes conceituais, portanto considerando os apontamentos das autoras Gстал e

Moesch (2007), assinale (V) para verdadeiro ou (F) para falso as afirmações abaixo:

() O conceito de políticas públicas se constrói historicamente, como conjunto de ações que objetivem construir o controle social sobre bens, serviços e obras públicas, de modo que estes sejam desfrutados de maneira efetiva por toda sociedade.

() Os órgãos oficiais de turismo, seja no âmbito federal, estadual ou municipal são os únicos responsáveis por determinar políticas que sustentem uma prática contínua e qualificada a ser seguida pela iniciativa privada, comunidade local e demais agentes do turismo.

() Para maior eficiência na busca de uma gestão centralizada, é indicado organizar e implantar um sistema público de turismo, cuja composição ideal seria formada por um conselho de Turismo, por fundos de financiamento e por agência de desenvolvimento.

() Uma política pública de Turismo deve contribuir para a qualidade de vida da comunidade local e impulsionar o surgimento de novos atores locais, de novos valores, crenças e desejos, de modo que eles se constituam em fortalezas para o turismo local apoiando a criação de uma oferta diversificada.

() Numa visão de política pública de turismo democratizante, o sistema público de turismo teria como função: consolidar a imagem da cidade como um destino turístico qualificado; desencadear um processo de sensibilização da comunidade para o Turismo enquanto fenômeno humano e econômico e também ampliar as parcerias entre o setor público, privado, sociedade civil e cidadão buscando desenvolver produtos e serviços a partir de uma concepção global dos interesses da cidade.

Assinale a alternativa que preenche, corretamente, a sequência dos parênteses, de cima para baixo.

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

24. De acordo com a Lei Federal n. 11.771, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, assinale a alternativa que **NÃO** corresponde aos objetivos descritos no artigo 5º sobre a Política Nacional de Turismo do Brasil:

- a) Democratizar e propiciar o acesso ao turismo no País a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral.
- b) Estimular a criação, a consolidação e a difusão dos produtos e destinos turísticos brasileiros, com vistas em atrair turistas nacionais e estrangeiros, diversificando os fluxos entre as unidades da Federação e buscando beneficiar, especialmente, as regiões de menor nível de desenvolvimento econômico e social.
- c) Definir os critérios que permitam caracterizar as atividades turísticas e dar homogeneidade à terminologia específica do setor.
- d) Criar e implantar empreendimentos destinados às atividades de expressão cultural, de animação

turística, entretenimento e lazer e de outros atrativos com capacidade de retenção e prolongamento do tempo de permanência dos turistas nas localidades.

e) Propiciar a prática de turismo sustentável nas áreas naturais, promovendo a atividade como veículo de educação e interpretação ambiental e incentivando a adoção de condutas e práticas de mínimo impacto compatíveis com a conservação do meio ambiente natural.

25. Sobre Arranjos Produtivos Locais (APLs), descritos por Beni (2006), é **INCORRETO** afirmar:

a) A origem da quase totalidade desses arranjos é autônoma, por meio de aproveitamento de vantagens territoriais que permitiram o surgimento de estruturas produtivas razoavelmente especializadas e com um número significativo de empresas.

b) Quase nenhum desses processos foi baseado em políticas de incentivo público.

c) A especialização regional verificada na maioria dos territórios foi consolidada, apenas após ter se tornado objeto de atenção por parte dos agentes públicos, por exemplo: "Caminhos de Pedra" e "Rota dos Vinhedos" na Serra Gaúcha.

d) O processo de adensamento empresarial dos APLs nasceu sem a influência de distorções alocativas motivadas por políticas públicas, o que lhes conferiu a característica de resiliência, que é a capacidade de adaptação autônoma de uma estrutura.

e) Os arranjos produtivos locais geraram estruturas e canais de distribuição os mais diversos e ocuparam o mercado, sempre mantendo alto grau de flexibilidade.

26. A escolha de indicadores adequados é determinante na etapa de monitoramento e avaliação do planejamento turístico. Considere os requisitos que devem ser satisfeitos pelos indicadores e assinale (V) para verdadeiro ou (F) para falso:

() A construção dos indicadores deve ser de fácil interpretação e compreensão pelos usuários dessas informações.

() As definições e procedimentos para sua construção devem privilegiar as normas e especificidades locais.

() Devem observar a existência de dados com detalhamentos necessários para o seu uso e, preferencialmente, série histórica que permita sua comparabilidade.

() Devem ser confiáveis quanto a transparência e qualidade das fontes envolvidas na sua produção.

Assinale a alternativa que preenche, corretamente, a sequência dos parênteses, de cima para baixo.

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

27. "O espaço urbano não é construído para uma pessoa, mas para muitas, que apresentam diferenças de temperamento, formação, ocupação profissional,

origem étnica, diversidade social e, portanto, interesses. A cidade deve ser vista como uma representação da condição humana manifestada por meio da arquitetura em si e da ordenação de seus elementos. As cidades modernas apresentam áreas com especialização que criam marcas particulares na paisagem. Essas diferenças na paisagem urbana são, geralmente, disciplinadas ou incentivadas por planos diretores”.(CASTROGIOVANNI, 2000).

Segundo o autor, uma paisagem urbana apresenta um conjunto de componentes básicos. Analise as características descritas:

_____ : Está associada ao diferencial, ou seja, as suas singularidades. É o reconhecimento como entidade separável e deve ter algum significado para o observador, seja material ou emocional.

_____ : Diz respeito ao papel cotidiano que os espaços criados tendem a desempenhar, sofre movimentos de acordo com o compasso social solicitado pelo capital.

_____ : Refere-se à natureza histórica do espaço urbano e está ligada ao social e às questões econômicas na formação da cidade.

_____ : Composta pelos aspectos visíveis, exterior, dos elementos que compõem as cidades. Não pode ser considerada em si mesma, sob o risco de atribuir a ela uma autonomia na atratividade que ela por si só não dá conta.

Assinale a alternativa que corresponde ao preenchimento correto das lacunas acima.

- Função - forma - identidade – estrutura.
- Forma - identidade - função – estrutura.
- Função – estrutura - forma – identidade.
- Identidade – função - estrutura – forma.
- Identidade – estrutura - forma - função.

28. Considerando os conceitos de espaço, expressados por Boullón (2002), assinale a alternativa **INCORRETA**:

- O autor apresenta sete tipos diferentes de espaço físico: real, potencial, cultural, natural adaptado, natural virgem, artificial e vital.
- O espaço cultural é aquele que teve sua fisionomia original modificada pelo homem e dá origem ao espaço natural adaptado e espaço artificial.
- O espaço turístico é consequência da presença e distribuição territorial dos atrativos, empreendimentos e infraestruturas turísticas.
- A maior unidade de análise do universo espacial turístico de um país é denominada complexo turístico e pode ser subdividida em áreas turísticas.
- O centro turístico é todo conglomerado urbano que conta em seu próprio território ou dentro de seu raio de influência com atrativos turísticos de tipo e hierarquia suficientes para motivar uma viagem turística.

29. Ao iniciar um processo de planejamento turístico é necessário analisar e avaliar a situação do objeto a ser planejado; Molina (2005) descreveu as características do diagnóstico. Tendo como base os

componentes descritos por Molina, analise as afirmações abaixo e assinale (V) para verdadeiro ou (F) para falso.

() O diagnóstico geral do setor aborda aspectos como: entrada de divisas, número de turistas que entraram no país, volume de turismo interno, empregos gerados pelo setor, processo de desenvolvimento turístico no país, esforços de planejamento existentes, estímulo para o desenvolvimento, papel do setor público e do órgão oficial de turismo, etc.

() A análise da demanda inclui aspectos referentes ao turismo receptivo, turismo interno; volume de deslocamentos, origem das correntes turísticas, sazonalidade, principais destinos emissores, meios de transporte utilizados, demanda potencial, motivações, plano de promoção e comercialização.

() Análise da oferta trata dos atrativos, suas categorias, hierarquias, localização, grau de exploração; planta turística e suas categorias e tipos de estabelecimentos; concentração, qualidade dos serviços, índices de ocupação, evolução dos preços, capacidade hoteleira, infraestrutura para o transporte regular e turístico; importância relativa de cada um destes elementos; análise comparativas de preços e serviços.

() A aplicação eficiente das técnicas de investigação evitando distorções na análise das informações disponíveis são fundamentais na elaboração do diagnóstico que tem como função compreender o fenômeno turístico para nortear o processo de planejamento turístico.

() Os aspectos relacionados à organização institucional, estrutura legal vigente, estrutura financeira, atribuições e funções do órgão oficial de turismo; nível de formação e capacitação compõe a análise da estrutura turística.

Assinale a alternativa que corresponde à sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

- V, F, F, V, V.
- V, F, V, V, F.
- F, F, V, F, V.
- F, V, F, F, V.
- F, V, V, V, F.

30. Sobre o conceito de turista cidadão discutido por Moesch e Gastal (2007), considere as afirmações abaixo e assinale a alternativa **INCORRETA**:

- O turista cidadão é aquele morador da localidade que vivencia práticas sociais, no seu tempo rotineiro, dentro de sua cidade, de forma não rotineira.
- Quando se encontra na situação de turista cidadão, o sujeito aprende a utilizar os espaços ambientais, culturais, históricos, comerciais e de entretenimento com uma percepção diferenciada do seu cotidiano.
- Em Porto Alegre, o turismo cidadão foi proposto pelo Escritório Municipal de Turismo no Plano de Ação de 1999 e incluía a ação do Poder Público local em parceria com a iniciativa privada, sociedade civil e os cidadãos, buscando desenvolver produtos e

atividades turísticas a partir da concepção geral dos interesses coletivos.

d) O Plano de Ação de 1999, proposto pelo Escritório Municipal de Turismo, partia do pressuposto de que uma cidade como Porto Alegre possuiria um espaço urbano e práticas culturais que, por sua complexidade, poderiam ser desconhecidos e estranhos para os próprios porto-alegrenses.

e) As cidades de Fortaleza, Curitiba e Camboriú também realizaram experiência de turismo cidadão aplicando o mesmo conceito utilizado em Porto Alegre.

31. Sobre a Pesquisa Anual de Conjuntura Econômica do Turismo (PACET), publicada pelo Ministério do Turismo (2015) em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), é **INCORRETO** afirmar que:

a) A pesquisa, de âmbito nacional, reflete a opinião dos empresários e principais executivos das 80 maiores empresas de 9 segmentos característicos da atividade turística.

b) Trata-se de uma análise qualitativa realizada com empresários e usuários de serviços dos seguintes segmentos do setor turístico: agências de viagens, locadoras de automóveis, meios de hospedagem, operadoras de turismo, organizadoras de eventos, promotores de feiras, transporte aéreo, transporte rodoviário e turismo receptivo.

c) A PACET é um instrumento que amplia o nível de compreensão do desempenho recente das empresas inclusas nas atividades características do turismo, os fatores limitadores e os estimuladores de expansão dos negócios, os investimentos realizados e os programados, assim como a perspectiva de evolução, em curto prazo, de cada um dos segmentos pesquisados.

d) De acordo com os resultados da pesquisa, os ramos que apresentaram saldos de respostas mais elevados de faturamento em 2014 (em confronto com 2013) foram: meios de hospedagem (+92%), locadoras de automóveis (+86%), transporte rodoviário (+77%) e operadoras de turismo (+58%), ao passo que os menores saldos foram apurados nos segmentos agências de viagens (-15%) e turismo receptivo (-14%).

e) Para efeitos desta pesquisa, a análise do ambiente macroeconômico brasileiro teve como base as seguintes variáveis: produto interno bruto (PIB); taxas de investimento e de poupança bruta; taxa de câmbio; taxa de juros; inflação; risco país; investimento estrangeiro direto e mercado de trabalho.

32. Considerando o Boletim Estatístico Municipal do Turismo (BEMTUR, 2015/1), publicado pela Secretaria de Turismo de Porto de Alegre (SMTUR) analise as seguintes afirmativas:

I. O Boletim Estatístico Municipal do Turismo (BEMTUR) é uma iniciativa da Secretaria Municipal de Turismo de Porto de Alegre (SMTUR) iniciada em 2011 para reunir, organizar, sistematizar e divulgar dados sobre os impactos e potencialidades da atividade turística do município.

II. A fim de fornecer subsídios para o monitoramento da atividade turística, no município de Porto Alegre, o BEMTUR reúne dados sobre: desempenho dos meios de hospedagem (número de leitos ofertados e taxa de ocupação); arrecadação de tributos de algumas atividades características do turismo; quantidade, origem de pessoas atendidas e tipo de informação prestada nos centros de informações turísticas; fluxo de passageiros no city tour Linha Turismo; fluxo de voos e passageiros no Aeroporto Internacional Salgado Filho; fluxo na plataforma rodoviária intermunicipal.

III. No BEMTUR são publicados, periodicamente resultados da pesquisa do perfil da demanda turística do município, realizada pela SMTUR nos principais portões de acesso ao município (aeroporto e rodoviária).

Quais estão corretas?

- a) Apenas I.
- b) Apenas II.
- c) Apenas I e III.
- d) Apenas I e II.
- e) Todas estão corretas.

33. Com relação à gestão e realização de eventos é possível afirmar:

I. De acordo com Matias (2013), as fases do processo de planejamento e organização de eventos são: pré-evento (planejamento e organização), transevento (realização) e pós-evento (avaliação e encerramento).

II. Como características dos melhores eventos, dentre outras citadas por Watt (2005), é importante destacar: a existência de objetivo e metas bem definidas, o desenvolvimento de estudos de viabilidade, planejamento preciso e detalhado, um coordenador com experiência em gerenciamento de crises, uma estrutura organizacional adequada e inflexível, uma divulgação e apresentação eficazes e sistemas permanentes e eficazes de controle e monitoramento.

III. O primeiro Fórum Social Mundial aconteceu em Porto Alegre, em 2001. A cidade sediou o evento até 2005, quando o evento foi realizado pela primeira vez fora do Brasil, em Mumbai, na Índia. (MATIAS, 2013).

IV. Em relação ao número de participantes, o evento poderá ser: pequeno - até 150 participantes; médio - entre 150 e 500 participantes; grande - acima de 500 participantes; Megaevento: acima de 5 mil participantes.

V. Para ser considerado um megaevento, além do número de participantes, ele deve apresentar características específicas, como por exemplo, estar associado à criação de infraestruturas e comodidades para o evento, freqüentemente, tendo débitos a longo prazo e sempre requerendo uso programado com bastante antecedência.

Quais estão **INCORRETAS**?

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

- d) Apenas I, II e III.
e) Apenas II, III e IV.

34. Considerando os dados apresentados no BEMTUR (2015/1), assinale a afirmativa correta:

- a) Todos os dados utilizados na elaboração do BEMTUR são produzidos, sistematizados e analisados exclusivamente pela Secretaria Municipal de Turismo.
b) De acordo com os dados publicados é possível constatar que o público atendido nos Centros de Informações Turísticas no Primeiro Semestre de 2015 é composto em sua maioria de estrangeiros.
c) Para efeitos do BEMTUR a análise do desempenho da hotelaria é composta por dados da oferta; taxa média de ocupação hoteleira; relação oferta versus demanda e impacto dos eventos na ocupação hoteleira.
d) Os dados apresentados na edição do BEMTUR se referem apenas ao período correspondente, não são realizadas análises comparativas com períodos anteriores.
e) Durante o primeiro semestre de 2015 o fluxo de passageiros no setor internacional do Aeroporto Internacional Salgado Filho foi maior do que o fluxo constatado no setor doméstico do aeroporto, no mesmo período.

35. Considerando o documento “Plano Nacional de Turismo 2013-2016” publicado pelo Ministério do Turismo do Brasil analise as afirmações:

- I. Considerando o diagnóstico do setor e tendo como referência as diretrizes que orientaram a elaboração do Plano, identificam-se quatro grandes objetivos estratégicos a serem perseguidos no horizonte definido: preparar o turismo brasileiro para os megaeventos; incrementar a geração de divisas e a chegada de turistas estrangeiros; incentivar o brasileiro a viajar pelo Brasil; e melhorar a qualidade e aumentar a competitividade do turismo brasileiro.
II. Uma das metas estabelecidas no Plano Nacional de Turismo é: melhorar a sinalização, a acessibilidade e os Centros de Atendimento aos Turistas em todas as Unidades da Federação, a partir da promoção da acessibilidade em equipamentos, atrativos e serviços turísticos, com adaptação dos espaços, mobiliários e equipamentos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação.
III. O Plano Nacional de Turismo apresenta um conjunto de ações estratégicas que deverão ser apoiadas ou implementadas pelo Ministério do Turismo, em conjunto com os diversos atores do setor de turismo, de modo a superar os desafios e atingir as metas estabelecidas.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I e II.
b) Apenas I.
c) Apenas II e III.
d) Apenas I e III.
e) Todas estão corretas.

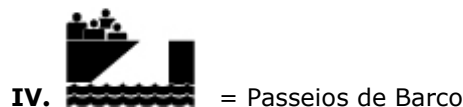
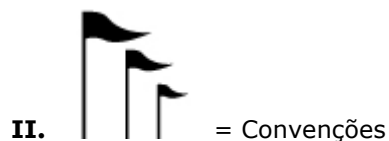
36. O ecoturismo e o turismo de natureza constituem uma oferta reprimida na cidade, não sendo desenvolvidos em todo seu potencial. Todavia, não faltam em Porto Alegre atrativos naturais para serem trabalhados, tais como:

- I - Parque Natural do Morro do Osso.
II - Parque Estadual Delta do Jacuí (RS).
III - Reserva Biológica do Lami José Lutzenberger.
IV - Parque Natural Municipal Saint’Hilaire.
V - Refúgio de Vida Silvestre São Pedro e RPPN Costa do Cerro.

Quais destes locais **NÃO** podem desenvolver atividades turísticas?

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

37. Segundo o Guia Brasileiro de Sinalização Turística, os pictogramas abaixo representam os seguintes atrativos turísticos:



Quais estão corretas?

- a) Apenas II e V.
b) Apenas I e III.
c) Apenas II, III e IV.
d) Apenas V.
e) Nenhuma está correta.

38. O Guia Brasileiro de Sinalização Turística adota alguns conceitos específicos para o adequado

planejamento de uma sinalização de orientação turística. Assinale a alternativa **INCORRETA**:

a) A circulação: utilizando o Sistema Viário de Acesso, até atingir o destino pretendido em um determinado local, moradores e visitantes assumem várias modalidades de deslocamento durante o trajeto, uma vez que as condições de circulação são transitórias. Assim, num certo momento são motoristas, noutro passageiros e depois pedestres. A mudança de papéis desperta interesses diferentes: de fluidez no tráfego, de facilidade para estacionamento e de segurança ao caminhar pelas vias. Com base na análise dessas variáveis, é possível identificar os mecanismos que determinam a seleção dos melhores trajetos, permitindo a proposição de alternativas e soluções.

b) Circuitos turísticos: correspondem às regiões que concentram um determinado segmento de turismo. Por suas características geográficas e históricas, por exemplo, essas localidades constituem roteiros específicos, atraindo por isso um número expressivo de visitantes. As regiões podem ser configuradas por uma série de cidades, onde ocorre uma atração típica, ou por um único município que tem essa atração dispersa em pontos isolados de seu território.

c) Caminhos turísticos são diferentes dos circuitos turísticos, pois correspondem às ligações internas em áreas urbanas. Eles promovem os trajetos entre as atrações existentes dentro de toda a cidade, de um setor específico ou até mesmo entre setores.

d) Topônimos são denominações finais dos atrativos turísticos atribuídas ao conjunto de referenciais. Nessas denominações são utilizados critérios de abreviação definidos para a língua portuguesa, obedecendo, de forma geral, aos nomes oficiais instituídos e/ou de conhecimento da população local ou dos turistas, de forma a evitar a duplicidade de interpretação e o possível conflito para os usuários.

e) Sistema referencial turístico é o estabelecimento de critérios para a escolha de referenciais de atrativos, capazes de estruturar o sistema de sinalização turística na rede viária selecionada. A escolha dos trajetos mais adequados à circulação, no espaço urbano e no sistema viário, depende da análise de algumas variáveis que lhe são peculiares e que direcionam para a conformação dos caminhos turísticos, dos circuitos e dos demais parâmetros que juntos definem o sistema referencial turístico.

39. O Plano Diretor Municipal de Acessibilidade (Lei complementar N. 678, de 22 de agosto de 2011) trás os seguintes conceitos:

I. "Acessibilidade" é a condição para a utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, dos mobiliários e dos equipamentos urbanos, do acesso às edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, dos sistemas e dos meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

II. "Sinalização ambiental" são os sistemas de elementos de informação que utilizam os meios visual, tátil e sonoro em conformidade com a NBR 9077, da Associação Brasileira de Normas Técnicas

(ABNT), e as demais referências normativas e legais vinculadas ao tema acessibilidade.

III. "Rota acessível" é o percurso de interligação contínua, sinalizada e sistêmica entre os elementos que compõem a acessibilidade, destinado à circulação de pessoas, compreendendo espaços externos de uso comum, no seu acesso ou na entrada principal.

IV. "Piso tátil" é o piso caracterizado pela diferenciação de cor, textura, material, forma, determinado a constituir aviso – tátil de alerta – ou guia – tátil direcional – perceptível por pessoas com deficiência visual.

V. "Adaptado" é o espaço, a edificação, os serviços de transporte e o elemento de urbanização cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis, em conformidade com as normas da ABNT vinculadas ao tema acessibilidade.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente os conceitos abordados pela lei.

- a) Apenas II e IV.
- b) Apenas I, II e V.
- c) Apenas I, III e IV.
- d) Apenas I, II, III e V.
- e) Todos estão corretos.

40. Os princípios de marketing defendidos por Kotler e Armstrong (2005), e a importância do seu planejamento, de acordo com Cooper (2001), são relacionados a seguir:

I. A falta de planejamento de marketing para um destino poderá significar: a instabilidade na demanda pela expansão dos mercados devido às ações dos concorrentes; problemas de demanda em períodos de baixa temporada; um baixo nível de conhecimento das ofertas de produtos do destino; e serviços de informação turística de baixa qualidade ou inadequados.

II. O desenvolvimento de um plano de marketing resultará em benefícios gerenciais tais como: estabelecer objetivos mensuráveis; minimizar os riscos através das análises de ambientes externos e internos (permite a avaliação dos pontos fortes e fracos, assim como das ameaças e oportunidades); examinar as várias formas de atingir os diferentes segmentos de mercado (permite que diferentes estratégias de marketing mix sejam experimentadas antes de sua implementação); e fornecer registros das políticas da organização.

III. As empresas devem compreender os fatores determinantes do valor e satisfação para o cliente, pois este opta, em geral, pela oferta que maximiza o valor que lhes é oferecido. Já a satisfação do cliente é o resultado do atendimento de suas expectativas. Para oferecer valor e satisfação ao cliente as empresas devem administrar sua própria cadeia de valor e todo o sistema de oferta de valor de uma maneira centrada na qualidade e eficiência do serviço (em relação ao custo para empresa).

IV. Gerenciamento de processos de negócios é o principal método de garantir a satisfação do consumidor e a lucratividade da empresa. As empresas precisam compreender como seus clientes percebem a qualidade e que nível a esperam.

V. Com relação às características do produto turístico, os profissionais de marketing devem encontrar meios de padronizar a qualidade e de promover alterações nos movimentos de demanda e fornecimento visando melhorar a capacidade de oferta.

Quais estão **INCORRETAS**?

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

41. O Ministério do Turismo afirma que, para definir um produto turístico, é necessário criar a combinação entre os atrativos disponíveis em uma localidade com os equipamentos, serviços e infraestrutura para disponibilizar ao visitante uma experiência de visitação prazerosa por um preo competitivo. Assim, considerando esta interação entre os componentes, o produto turístico possui características específicas, conforme exemplificado abaixo:

I - O turista não pode tocar ou armazenar o produto, bem como transportá-lo em uma mala, ele vive a experiência e a guarda na memória.

II - Se a visitação, ou hospedagem não acontecer no período esperado, o prejuízo não pode ser recuperado.

III - O turista consome o produto ao mesmo tempo em que o servio é prestado.

IV - A avaliao feita pelo turista será de acordo com a qualidade da experiência vivida por ele, como, por exemplo, o atendimento recebido, que pode ser diferente da experiência de outros na mesma viagem.

V - Não   possível mudar a localizao de uma atrao.

Assinale a alternativa que relaciona corretamente as características do produto turístico às descriões apresentadas acima:

- a) I - perecível, II - sazonal, III - sist mico, IV - heterog neo, V - sazonal.
- b) I - intangível, II - perecível, III - inseparável, IV - variável, V - est tico.
- c) I - perecível, II - limitado, III - sist mico, IV - incontrolável, V - sazonal.
- d) I - perecível, II - sazonal, III - inseparável, IV - variável, V - est tico.
- e) I - intangível, II - perecível, III - simultâneo, IV - incontrolável, V - est tico.

42. De acordo com Swarbrooke e Horner (2002), com base nas análises sobre as características do produto turístico, avalie as afirmaões abaixo, se verdadeiras ou falsas:

I. O Turismo como produto de servio   intocável, inseparável, homog neo e perecível.

II. Os produtos do turismo representam um valor de compra elevado, porém pouco frequente.

III. As empresas que operam o marketing do produto de destinao têm a posse ou o controle de todos os elementos do produto.

IV. O preo nem sempre reflete a qualidade do custo de produo.

V. Os clientes podem ter expectativas muito grandes (exageradas) acerca do produto, sendo difícil controlar a qualidade e a satisfao da experiência.

Quais estão corretas?

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

43. Oferta turística é o conjunto de atrativos turísticos, servios e equipamentos e toda infraestrutura de apoio ao turismo de um determinado destino turístico, utilizados em atividades designadas turísticas. Com base nos componentes da oferta, analisados por Braga (2007), avalie as afirmativas abaixo:

I. A oferta turística divide-se em três grandes grupos: (1) infraestrutura básica, (2) recursos e atrativos turísticos, (3) equipamentos e servios turísticos.

II. Para realizar um inventário da oferta turística, o método sist mico é o mais adequado para a coleta dos dados.

III. No estudo de uma localidade dados sobre a infraestrutura básica disponível subsidiam informaões sobre problemas estruturais, que poderão ser avaliados como fatores limitantes ou como elementos de vantagens competitivas no desenvolvimento do turismo na área em questão.

IV. Uma cachoeira na área urbana de um município, que é de conhecimento e usufruto da populao local, ou que recebam visitantes, porém com fluxo desordenado e sem preparo adequado para visitao pública são considerados atrativos turísticos "in natura". Sendo assim, estão mais suscetíveis as degradaões.

V. Hierarquizao dos atrativos estabelece níveis de valor, de acordo com a capacidade de atrao de cada elemento. Esse potencial de atrao é definido em funo do fluxo de turistas x capacidade de carga local.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I e III.
- b) Apenas II e IV.
- c) Apenas I, III e V.
- d) Apenas I, II, III e IV.
- e) Todas estão corretas.

44. Um grupo de turistas vindos do nordeste desembarca em Porto Alegre, porém com destino a Serra Gaúcha. Permanece na cidade apenas por um curto intervalo de tempo até que possa embarcar no *transfer* com destino a Gramado. Não há consumos de servios no local. Neste sentido, para uma pesquisa de demanda realizada pela Secretaria Municipal de Turismo de Porto Alegre (SMTUR), nos

principais terminais de passageiros da cidade, estes turistas seriam considerados como:

- a) Demanda Real
- b) Demanda Efetiva
- c) Demanda Latente
- d) Não Turista Absoluto
- e) Não Demanda

45. De acordo com Braga (2007), a respeito dos critérios de segmentação passíveis de serem adotados no planejamento turístico, **NÃO** é correto afirmar:

- a) A adoção do critério de segmentação geográfica está relacionada aos limites político-administrativos e à divisão de áreas comerciais, refere-se ao grau de urbanização, tamanho da cidade, características geográficas do atrativo turístico e cidade de origem.
- b) A segmentação social é estabelecida através da análise de variáveis como: comportamento, estilo de vida, ocupação, estado civil e personalidade. Para tal análise é comum adotar a classificação de Plog, onde são reconhecidos três grandes grupos de turistas, conforme suas personalidades: os aloecêntricos (extrovertidos e autoconfiantes), os mesocêntricos (equilibrados, aceitam melhor ações massificadas) e os psicocêntricos (ansiosos e inibidos, avessos a aventuras).
- c) A segmentação demográfica é feita a partir da análise da idade, gênero, religião e etnia, características de dada população. Este critério é, em geral, utilizado em conjunto com outro critério de segmentação.
- d) A segmentação econômica é bastante utilizada em pesquisas de mercado para estabelecer planos estratégicos de produtos direcionados a uma classe econômica específica, ou quando o nível de renda torna-se fator fundamental para aquisição do produto. Assim, as pesquisas que consideram o critério econômico de segmentação mostram-se muito eficientes no estudo de demanda turística, uma vez que o turismo e o lazer são considerados gostos supérfluos nos estudos econômicos.
- e) Não corresponde aos objetivos da segmentação social o estabelecimento dos tipos de turistas, bem como a classificação do tipo de atividades desenvolvidas por estes, tais como: atividades de sol e praia, atividades culturais, diversão noturna, atividades esportivas e de aventura, etc.

46. De acordo com o Ministério do Turismo, com relação ao segmento de Turismo Náutico, assinale a alternativa **INCORRETA**:

- a) Somente a partir de 1995 o Brasil autoriza a navegação de cabotagem no país para navios de bandeira estrangeira.
- b) O Turismo Náutico requer políticas e ações integradas que possam incentivar a elaboração de produtos e roteiros turísticos e a estruturação de destinos tais como a construção de marinas públicas, a adequação dos portos, a implantação e a qualificação de serviços de receptivo e equipamentos turísticos nas regiões portuárias e outros locais onde ocorram atividades pertinentes ao segmento.

c) O Turismo Náutico caracteriza-se pela utilização de embarcações náuticas como meio da movimentação turística.

d) A depender do local onde ocorre, o Turismo Náutico pode ser caracterizado como: Turismo Fluvial, Turismo em Represas, Turismo Lacustre ou Turismo Marítimo.

e) O Turismo Náutico em Porto Alegre ocorre em áreas consideradas abrigadas, águas interiores.

47. Conforme "Programa de Regionalização do Turismo: Diretrizes", publicado em 2013, pelo Ministério do Turismo, são premissas do programa:

- I. Abordagem territorial, adotada como referência para o desenvolvimento.
- II. Integração e participação social, fortalecendo o protagonismo da cadeia produtiva do turismo no âmbito regional, no conjunto dos municípios, e nos processos de gestão das políticas públicas.
- III. Centralização, atuando no âmbito do Sistema Nacional de Turismo, a partir da organização, articulação e integração entre os atores públicos, privados e do terceiro setor, dos Estados, Distrito Federal e Municípios brasileiros, em especial os das Regiões Turísticas, para a definição e execução de ações conjuntas e o fortalecimento da atividade turística em nível nacional.
- IV. Inovação, definida como a capacidade da cadeia produtiva do turismo, de compreender que a estruturação dos destinos turísticos depende de uma nova visão integradora do desenvolvimento produtivo e da competitividade.
- V. Concorrência, entendida como a capacidade crescente de gerar negócios entre destinos próximos nas atividades econômicas relacionadas ao setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva.

Quais estão corretas?

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

48. Criada pela Lei N. 10.266, de 10 de outubro de 2007, a Secretaria Municipal de Turismo (SMTUR) no âmbito da Administração Centralizada do Executivo Municipal tem por finalidade, **EXCETO**:

- a) Formular, desenvolver, acompanhar e avaliar a operação das políticas públicas de turismo no âmbito do Executivo Municipal.
- b) Ampliar e aprofundar as parcerias, nos setores público e privado da sociedade, que busquem desenvolver produtos e serviços turísticos a partir de uma concepção global dos interesses da Cidade, por meio do aporte de conhecimento e tecnologia existentes no mercado, para seu maior profissionalismo e rentabilidade.
- c) Planejar, articular e operar ações, em parceria com os demais órgãos do Executivo Municipal, voltadas ao incremento da atividade turística na Cidade, enquanto geradora de trocas culturais, lazer e renda.

d) Estabelecer parcerias, mediante convênio, contrato ou acordo de cooperação, com entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais, com vistas a promover projetos de interesse do segmento turístico em Porto Alegre.

e) Fortalecer e apoiar ações voltadas ao incremento do fluxo de turistas em Porto Alegre, a partir da formatação e comercialização de produtos turísticos que consolidem a imagem da Cidade como um destino turístico qualificado, seguro, democrático e multicultural.

49. A respeito do patrimônio histórico-cultural de Porto Alegre, analise as afirmativas abaixo:

I. Os armazéns do Cais Mauá do Porto de Porto Alegre, a Igreja Nossa Senhora das Dores, o Mercado Público, a Usina do Gasômetro e o Solar dos Câmara são bens tombados pelo município.

II. O órgão responsável pela gestão do patrimônio cultural no município é o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado (IPHAE), Superintendência regional de Porto Alegre, vinculado à Secretaria Municipal da Cultura (SMC). Este é formado por técnicos especializados em pesquisa, documentação, proteção legal, conservação e gestão do patrimônio cultural, que aplicam padrões de procedimentos nacionais e internacionais definidos para a preservação.

III. As edificações e espaços significativos do município podem ser legalmente protegidos por Inventário, Tombamento ou por Áreas de Interesse e Ambiente Cultural definidas no Plano Diretor.

IV. A proteção do patrimônio ambiental urbano está diretamente vinculada à melhoria da qualidade de vida da população, pois a preservação da memória é uma demanda social tão importante e necessária quanto qualquer outra atendida pelo serviço público, todavia o inventário de bens materiais não tem por objetivo “congelar ou cristalizar” a cidade.

V. O Sítio Histórico Praça da Alfândega, recentemente recuperado pelo Programa Monumenta, é tombado pelo Município.

Quais estão corretas?

- a) Apenas I e V.
- b) Apenas III e IV.
- c) Apenas II, III e V.
- d) Apenas I, II, IV e V.
- e) Todas estão corretas.

50. Relacione a ação de preservação ao respectivo conceito, conforme estabelecido pelo órgão municipal responsável pela gestão do patrimônio cultural em Porto Alegre:

- I - Tombamento
- II - Inventário
- III - Registro
- IV - Edificações Inventariadas de Estruturação
- V - Edificações Inventariadas de Compatibilização

() São aquelas que, tomadas individualmente ou integrando conjuntos, se constituem em elementos significativos ou representativos para a preservação da paisagem cultural do Município. São as

edificações que devem ser preservadas, não podem ser destruídas ou descaracterizadas.

() São aquelas cujas características volumétricas compõem o entorno e a ambiência das edificações inventariadas de estruturação, necessitando de tratamento especial, impedindo que novos elementos obstruam ou reduzam sua visibilidade e se harmonizem com seu entorno imediato.

() Constitui-se em um dos instrumentos administrativos de preservação do patrimônio cultural do Município. Busca preservar as características arquitetônicas de conjuntos ou de edificações consideradas de interesse sócio-cultural para a preservação de espaços referenciais de memória coletiva, estruturantes da paisagem e da ambiência urbana e rural da cidade.

() Aplica-se para os bens culturais de natureza imaterial: saberes, festas, celebrações, espaços consagrados ou feiras.

() Busca preservar as características originais de edificações consideradas excepcionais, de acordo com seus valores para preservação.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de preenchimento dos parênteses, de cima para baixo.

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

Língua Estrangeira

BR-290 highway runs east-west across the state, linking the northeast coast of Rio Grande do Sul to the Uruguay–Argentina–Brazil border. It runs close to the northern border of the municipality. Coming from west, as it reaches the urban area of Porto Alegre, BR-290 highway becomes a high-standard 100 km (62 mi) long freeway that connects to the coast and to the BR-101 highway. The latter is an important way to get to Porto Alegre from (I.9) the north of the country, by the city of Osório. BR-101 connects to Curitiba, Florianópolis and northern Santa Catarina state, and has been recently upgraded to highway standards, with multiple lanes. By entering the BR-290 freeway/BR-101 system, and the other highways it connects to, it is possible to drive from Porto Alegre to as far as Rio de Janeiro or Belo Horizonte almost entirely through 4-lane (or more) highways. (I.18)

The other road, BR-116, is a longitudinal highway, running northeast-south **across** the state, linking Porto Alegre to several satellite cities and other Brazilian capitals to the north, and Pelotas and Uruguay to the south. Within the municipality, it only touches the northwest side of the city, **close to** the end of Rio Gravataí (Gravataí River), sharing its entire run with BR-290, only separating **when heading** north onto Canoas. (I.27)

(Adaptado de https://en.wikipedia.org/wiki/Porto_Alegre#Highways)

51. Which of the following alternatives best replace the words in bold in lines 20, 24 and 26-27, respectively, regarding both meaning and grammar?

- a) throughout – near – towards
- b) along – beside – following
- c) ahead – next to – on the way to the
- d) through – by – by going down
- e) crossing – at – by the

52. Read the statements below:

I – BR 101 has gone through significant improvements recently, which, along with BR290, makes it possible to drive almost all the way through on multiple lanes from Porto Alegre to Rio de Janeiro.

II – The term "latter" on line refers to BR 101 only.

III – BR 116 is a system of highways and freeways that crosses and connects several Brazilian cities such as Curitiba, Porto Alegre and Rio de Janeiro.

According to what is stated in the text, choose the right alternative:

- a) Both I and III are false.
- b) Both I and II are false.
- c) Both II and III are false.
- d) Only III is false.
- e) Only I is false.

53. Regarding vocabulary used for sightseeing, which of the statements below is **FALSE**?

- a) A **walking tour** is sightseeing you go on foot.
- b) It is said that an old building gone through the process of restoration has been **renovated**.
- c) Both a display of works of art and a performance of a street artist can be referred to as an **exhibition**.
- d) An open area or plaza of a city, usually ornamented with a monument, statue or fountain, is called a **square**.
- e) **Fare** is the usual word used for the price you pay on public transportation.

54. Which of the questions below do not match the context indicated in parentheses?

- a) Do I have to pay for the room at check in? (At the hotel.)
- b) Would you have an extra blanket for me, please? (At the restaurant.)
- c) I don't have any cash on me. Do you take credit cards? (At the bus station.)
- d) Would you have free maps of the city, please? (At the information desk.)
- e) What neighborhood are we in now? (On the city tour.)

The dream summer for a student consists of doing something worthwhile and exciting – but on a budget. Sounds elusive, right? After hearing about Aiesec, which offers thousands of internships in more than 100 countries, I applied for a seven-week internship as a nursery assistant in Brescia, in the north of Italy, hosted by an absolutely charming Italian family. Despite working five days a week bombarding three-year-olds with English nursery rhymes, I managed to squeeze in plenty of travel on the rail network. And with the Interrail Italy Pass I enjoyed a week-long adventure of Naples, Florence,

Bologna and Rimini – while boosting my CV. You really can have your pizza and eat it too... (Sofia Lewis)

("Working holiday adventures from around the world." In.: *The Guardian*.

<http://www.theguardian.com/travel/2016/jan/28/working-holidays-travel-tips-france-australia-usa-new-zealand>)

55. Choose the right alternative, based on the text above:

- a) According to the author, backpacking is the dream summer of a student with budget restrictions.
- b) The author had to travel on overcrowded trains during the little free time she had left while not working as a nursery assistant.
- c) While traveling to Naples and other Italian cities during a whole week, the author eventually lost her CV.
- d) The author spent her holidays helping nurses in a children's hospital in Brescia.
- e) The author stayed with an Italian family during her working holidays in the north of Italy.

Las cuestiones de número 56 a 60 están relacionadas con el texto abajo:

Brasil se frota las manos con el verano argentino

Destino tradicional de los hermanos desde los años 80, desde entonces no es raro escuchar español en las arenas brasileñas, pero el verano de 2016 va a batir el récord de visitantes argentinos, según los datos del Gobierno brasileño. Más de dos millones de turistas del país vecino viajarán a Brasil en sus próximas vacaciones. Un 20% más que el año pasado.(1.8)

Dos coyunturas, de alguna forma paralelas, han influido en que hoy haya un 80% más de salidas de Aerolíneas Argentinas _____ Brasil en comparación con la temporada 2014- 2015, según el diario La Nación. Y eso sin contar con que la mayoría de los argentinos llega a Brasil por vía terrestre. Una de ellas es una pesadilla para los importadores, pero **miel** en los labios para quienes tienen una moneda fuerte: la devaluación del real con relación al dólar, que pasó de 2,7 dólares en enero de 2015 a 4 hoy. La otra es la decisión del nuevo gobierno argentino de anular el cargo de un 35% sobre las compras en el extranjero con tarjeta de crédito.(1.21)

Por primera vez, Río de Janeiro **destronó** a Miami como destino internacional preferido por los argentinos. De las diez ciudades extranjeras con más demanda, siete se encuentran en Brasil, según una clasificación elaborada en octubre por la principal agencia de viajes virtual, Despegar.com, que permite el pago de los viajes en 12 o 18 plazos. Los argentinos aprovecharon las ventajas y vinieron a darse **chapuzones** en el extranjero.(1.30)

La atracción de turistas a Brasil era, para el recién sustituido ministro de la Hacienda Joaquim Levy, una de las recetas a corto plazo para que Brasil curase las heridas de la crisis. En noviembre, en un evento con empresarios en Río de Janeiro, el exministro afirmó que el turismo, "en tres o cuatro

años", tendría una "influencia significativa" en los ingresos de la Unión. "El turismo puede ser un factor de crecimiento a relativo corto plazo. Tenemos que ver cómo sustituir la capacidad de importaciones. Tenemos que dar una respuesta rápida", dijo entonces sobre un sector que movió casi 500.000 millones de reales (125.429 millones de dólares) en 2014, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo. Es un 9,6% del Producto Interno Bruto.(l.45)

56. La preposición que completa correctamente el hueco en línea 11 es:

- a) con
- b) hacia
- c) pro
- d) al
- e) tras

57. La palabra que sigue la misma regla del género del sustantivo que la palabra *miel* (línea 16) es:

- a) turismo (l.36)
- b) salidas (l.10)
- c) viajes (l.27)
- d) récord (l.4)
- e) argentinos (l.29)

58. La traducción en portugués de la palabra *chapuzones* (línea 30) es:

- a) caminhadas
- b) compras
- c) mergulhos
- d) descanso
- e) passeios

59. Considere las siguientes afirmaciones al respecto del texto:

- I – Brasileños y argentinos frotran las manos con el turismo.
- II – El turismo es una receta a corto plazo para Brasil curarse de la crisis.
- III – Los argentinos han preferido Brasil a Estados Unidos.
- IV – Rio de Janeiro y las playas de Santa Catarina no son los destinos de la gran mayoría de los turistas argentinos.

Quales están **INCORRECTAS**?

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

60. La traducción en portugués de la palabra *destronó* (línea 22) es:

- a) destronou
- b) retornou
- c) passou
- d) destinou
- e) transferiu