

Concurso Público do Instituto Federal de Sergipe para provimento dos cargos efetivos de Professor do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico

HOTELARIA

CADERNO DE QUESTÕES

21/07/2024

DISCIPLINA	QUESTÕES
Legislação	01 a 30
Conhecimentos Específicos	31 a 60

SOMENTE ABRA ESTE CADERNO QUANDO AUTORIZADO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES

Atenção: Transcreva no espaço designado da sua FICHA DE IDENTIFICAÇÃO, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas, a seguinte frase:

Papai plantou tâmaras, mas nunca as comeu.

1. Quando for autorizado abrir o caderno de questões, verifique se ele está completo ou se apresenta imperfeições gráficas que possam gerar dúvidas. Se isso ocorrer, solicite outro exemplar ao fiscal de sala.
2. Este caderno é composto por questões de múltipla escolha. Cada questão de múltipla escolha apresenta quatro alternativas de respostas, das quais apenas uma é a correta.
3. O cartão-resposta é personalizado e não será substituído em caso de erro no preenchimento. Ao recebê-lo, confira se seus dados estão impressos corretamente. Se houver erro de impressão, notifique o(a) fiscal de sala.
4. Preencha, integralmente, um alvéolo por questão, utilizando caneta de tinta AZUL ou PRETA, fabricada em material transparente. A questão deixada em branco, com rasura ou com marcação dupla terá pontuação ZERO.

CONCURSO PÚBLICO

QUESTÃO 01

Conforme a Lei nº 8.112/90, o auxílio-reclusão será destinado, em caso de afastamento por motivo de prisão em flagrante ou preventiva,

- (A) ao detento servidor ativo, com valor correspondente a dois terços da remuneração.
- (B) ao detento servidor ativo, com valor correspondente à metade da remuneração.
- (C) à família do servidor ativo, com valor correspondente a dois terços da remuneração.
- (D) à família do servidor ativo, com valor correspondente a três quartos da remuneração.

QUESTÃO 02

Conforme a Lei nº 8.112/90, consideram-se dependentes econômicos para efeito de percepção do salário-família

- (A) o cônjuge ou companheiro e os filhos, inclusive os enteados até 21 anos de idade ou, se estudante, até 24 anos ou, se inválido, de qualquer idade.
- (B) o cônjuge ou companheiro e os filhos, inclusive os enteados até 18 anos de idade ou, se estudante, até 21 anos ou, se inválido, de qualquer idade.
- (C) o menor de 18 anos que, mediante autorização judicial, viver na companhia e às expensas do servidor, ou do inativo.
- (D) o menor de 21 anos que, mediante autorização administrativa, viver na companhia e às expensas do servidor, ou do inativo.

RASCUNHO**QUESTÃO 03**

De acordo com a Lei nº 14.230/21, o sistema de responsabilização por atos de improbidade administrativa tutelar a probidade na organização do Estado e no exercício de suas funções, como forma de assegurar a integridade do patrimônio público e social. Nesse sentido,

- (A) independentemente de integrar a administração direta, estão sujeitos às sanções dessa Lei os atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade pública cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra no seu patrimônio ou receita atual, limitado o ressarcimento de prejuízos, nesse caso, à repercussão do ilícito sobre a contribuição dos cofres públicos.
- (B) independentemente de integrar a administração indireta, estão sujeitos às sanções dessa Lei os atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade privada cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra no seu patrimônio ou receita atual, limitado o ressarcimento de prejuízos, nesse caso, à repercussão do ilícito sobre a contribuição dos cofres públicos.
- (C) na hipótese de integrar a administração indireta, estão sujeitos às sanções dessa Lei os atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade pública cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra no seu patrimônio ou receita atual, limitado o ressarcimento de prejuízos, nesse caso, à repercussão do ilícito sobre a contribuição dos cofres públicos.
- (D) na hipótese de integrar a administração direta, deixam de estar sujeitos às sanções dessa Lei os atos de improbidade praticados contra o patrimônio de entidade pública cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra no seu patrimônio ou receita atual, limitado o ressarcimento de prejuízos, nesse caso, à repercussão do ilícito sobre a contribuição dos cofres públicos.

QUESTÃO 04

De acordo com a Lei nº 9.784/99, quando eivados de vício de legalidade, a Administração Pública deve

- (A) revogar os atos que tenham tais vícios.
- (B) bloquear os atos que tenham de vícios.
- (C) anular os atos que tenham tais vícios.
- (D) validar os atos que tenham tais vícios.

QUESTÃO 05

Segundo a Lei nº 12.527/2011, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade,

- (A) assegurar o descumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos dessa lei.
- (B) monitorar a fiscalização do disposto nessa Lei e apresentar pareceres periódicos sobre o seu cumprimento.
- (C) ordenar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas dessa lei.
- (D) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nessa Lei e seus regulamentos.

QUESTÃO 06

De acordo com o Decreto nº 7.724/12, constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar

- (A) divulgar, permitir a divulgação, acessar ou permitir acesso indevido à informação classificada em grau de sigilo ou a informação pessoal.
- (B) retirar o sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiros, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem.
- (C) liberar a revisão de autoridade superior competente informação classificada em grau de sigilo para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros.
- (D) dispor ou adicionar, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

QUESTÃO 07

De acordo com o Decreto nº 9.830/19, o agente público somente poderá ser responsabilizado por suas decisões ou opiniões

- (A) técnicas se agir ou se omitir com culpa, direto ou eventual, ou cometer erro grosseiro, no desempenho de suas funções.
- (B) técnicas se agir ou se omitir com dolo, direto ou eventual, ou cometer erro grosseiro, no desempenho de suas funções.
- (C) políticas se agir ou se omitir com dolo, indireto ou eventual, ou cometer erro grosseiro, no desempenho de suas funções.
- (D) políticas se agir ou se omitir com dolo, indireto ou eventual, ou cometer erro sutil, no desempenho de suas funções.

QUESTÃO 08

De acordo com a Constituição Federal de 1988, todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se

- (A) a liberdade de manifestação de pensamento, assegurando-se o anonimato daquele que divulga informações por meios eletrônicos.
- (B) a violabilidade da liberdade de consciência e de crença, sendo restrito o livre exercício dos cultos religiosos.
- (C) a inviolabilidade da intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, excluindo-se o direito a indenização pelo dano material.
- (D) a liberdade da expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.

QUESTÃO 09

No que tange aos direitos sociais estabelecidos na Constituição Federal de 1988, todo

- (A) brasileiro em situação de vulnerabilidade social terá direito a uma renda básica familiar, garantida pelo poder público em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, observada a legislação fiscal e orçamentária.
- (B) brasileiro ou estrangeiro em situação de vulnerabilidade social terá direito a uma renda básica, garantida pelo poder privado em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, observada a legislação fiscal e orçamentária.
- (C) cidadão brasileiro em situação de miséria social terá direito a emprego, garantido pelo poder público em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, observada a legislação fiscal e orçamentária.
- (D) cidadão brasileiro em situação de vulnerabilidade social terá direito a emprego, garantido pelo poder público em programa permanente de transferência de renda, cujas normas e requisitos de acesso serão determinados em lei, sem as vedações da legislação fiscal e orçamentária.

QUESTÃO 10

Leia o texto a seguir.

A autoridade máxima da Constituição, reconhecida pelo constitucionalismo, vem de uma força política capaz de estabelecer e manter o vigor normativo do Texto. Essa magnitude que fundamenta a validade da Constituição, desde a Revolução Francesa.

GONET, Paulo; Mendes, Gilmar. *Curso de Direito Constitucional*. 7ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 156.

Essa é conhecida com o nome de poder

- (A) constitucional de reforma.
- (B) constitucional de revisão.
- (C) constituinte originário.
- (D) constituinte derivado.

QUESTÃO 11

Conforme a Constituição Federal de 1988, o alistamento eleitoral e o voto são facultativos para

- (A) os brasileiros analfabetos funcionais.
- (B) os cidadãos maiores de setenta anos.
- (C) os brasileiros maiores de vinte e um anos.
- (D) os cidadãos menores de dezesseis anos.

QUESTÃO 12

A Comissão de Ética Pública atua como instância consultiva do Presidente da República e Ministros de Estado. Em matéria de ética pública, a Comissão de Ética Pública, do Governo Federal, é composta de

- (A) 5 representantes.
- (B) 6 representantes.
- (C) 7 representantes.
- (D) 8 representantes.

QUESTÃO 13

De acordo com a doutrina e com as normas constitucionais, é um princípio implícito do direito administrativo o princípio da

- (A) legalidade.
- (B) moralidade.
- (C) eficiência.
- (D) autotutela.

QUESTÃO 14

De acordo com a teoria dos elementos dos atos administrativos, tipicidade é

- (A) o estabelecimento normativo, por lei, do poder de ação do agente dentro do qual podem os agentes exercer legitimamente sua atividade.
- (B) a autoridade hierarquicamente superior que atrai para sua esfera a prática de ato da competência natural.
- (C) a vontade emanada por agente público que estabelece as prioridades na gestão da esfera pública.
- (D) o interesse público preponderante para a escolha das prioridades administrativa da gestão pública.

QUESTÃO 15

Leia o texto a seguir.

Um servidor requer suas férias para determinado mês, pode o chefe da repartição indeferi-las sem deixar expreso no ato o motivo; se, todavia, indefere o pedido sob a alegação de que há falta de pessoal na repartição, e o interessado prova que, ao contrário, há excesso, o ato estará viciado no motivo.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. 28ª Edição. São Paulo: Atlas, 2015, p. 119.

O doutrinador supracitado está se referindo à teoria

- (A) da primazia do interesse público.
- (B) das nulidades administrativas.
- (C) dos motivos determinantes.
- (D) da norma fundamental.

RASCUNHO

QUESTÃO 16

Leia o caso a seguir.

Imagine que uma universidade pública, chamada Universidade X, recebeu uma verba federal destinada à melhoria dos laboratórios de pesquisa de suas faculdades de ciências exatas. Essa verba foi claramente definida em um decreto federal, especificando que deve ser utilizada exclusivamente para a compra de equipamentos de pesquisa e a renovação dos espaços laboratoriais dessas faculdades. O reitor da Universidade X, ao receber essa verba, decide utilizá-la para construir um complexo esportivo universitário. Sua justificativa é que o complexo esportivo trará benefícios à saúde e ao bem-estar dos estudantes, além de atrair novos alunos, aumentando assim a verba da universidade, que poderá, eventualmente, ser aplicada na melhoria dos laboratórios.

Elaborado pelo(a) autor(a).

O ato administrativo do reitor de utilizar a verba destinada aos laboratórios para construir um complexo esportivo caracteriza uma hipótese de aplicação da anulação de ato, por ser um caso de

- (A) vício de forma.
- (B) incompetência.
- (C) ilegalidade do objeto.
- (D) desvio de finalidade.

QUESTÃO 17

Analise o caso a seguir.

O reitor da Universidade Federal Y deseja delegar a um dos pró-reitores a responsabilidade de gerir todos os contratos de prestação de serviços de limpeza e segurança no *campus*. No entanto, essa delegação precisa garantir que não haja usurpação de funções e que todas as atribuições estejam devidamente legalizadas e publicadas.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Com base no caso apresentado, qual conceito do Direito Administrativo se refere ao conjunto de atribuições das pessoas jurídicas, órgãos e agentes, estabelecidas pelo direito positivo?

- (A) Jurisdição.
- (B) Vinculação.
- (C) Competência.
- (D) Poder de polícia.

QUESTÃO 18

Pode ser objeto de delegação em um órgão público federal

- (A) a administração financeira.
- (B) a edição de atos de caráter normativo.
- (C) a decisão de recursos administrativos.
- (D) as matérias de competência restrita do órgão ou autoridade.

QUESTÃO 19

Para a configuração do ato de improbidade administrativa se exige

- (A) a omissão.
- (B) o ato doloso.
- (C) a conduta culposa.
- (D) a existência do dano.

QUESTÃO 20

Veja o caso a seguir.

Uma pessoa foi aprovada em um concurso público para o cargo de professor universitário em uma universidade federal. Após ser nomeada e tomar posse, ela foi informada que seu regime de trabalho é estatutário, conforme estabelecido pela legislação federal. Durante sua posse, a pessoa sugeriu algumas modificações no seu regime de trabalho, como horários flexíveis e benefícios adicionais, propostas que foram inicialmente aceitas pela administração.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Com base no regime jurídico dos servidores públicos e nas normas de ordem pública, qual é o desfecho juridicamente adequado para o caso acima?

- (A) As modificações sugeridas podem ser implementadas, desde que haja acordo entre a pessoa e a administração.
- (B) A administração pode aceitar as sugestões da pessoa desde que estas respeitem diretamente a legislação federal.
- (C) A pessoa está impedida de modificar seu regime de trabalho porque seu contrato individual de trabalho, regido pela legislação trabalhista, proíbe flexibilizar as regras.
- (D) As normas do regime estatutário são cogentes e são impedidas de serem modificadas por acordo entre a pessoa e a administração, mesmo com a concordância de ambas as partes.

QUESTÃO 21

Os Institutos Federais, pertencentes à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, no desenvolvimento de suas ações acadêmicas, em cada exercício, deverão garantir metade de suas vagas para atenderem o objetivo de ministrar

- (A) em nível de educação superior cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia.
- (B) educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos.
- (C) cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica.
- (D) em nível de educação superior cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional.

QUESTÃO 22

É um critério que pode ser considerado na avaliação especial de desempenho do docente em estágio probatório:

- (A) a avaliação pelos discentes, conforme normatização própria da IFE.
- (B) a avaliação periódica da aptidão física dos docentes, incluindo testes de resistência, força, flexibilidade e saúde geral.
- (C) a avaliação da capacidade administrativa e de gestão dos docentes, incluindo a gestão de projetos, orçamentos e equipes.
- (D) a avaliação na participação e liderança em atividades extracurriculares, como clubes, eventos culturais ou esportivos organizados pela universidade.

QUESTÃO 23

No âmbito da educação profissional e tecnológica, regulamentada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), o percurso formativo estruturado de forma a permitir o aproveitamento incremental de experiências, certificações e conhecimentos desenvolvidos ao longo da trajetória individual do estudante é chamado de

- (A) exame supletivo.
- (B) formação contínua.
- (C) itinerário contínuo.
- (D) aprendizagem profissional.

QUESTÃO 24

Leia o texto a seguir.

Segundo o último relatório de monitoramento da lei [Plano Nacional da Educação], feito pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), em 2022, o investimento brasileiro em educação chegava a 5,5% do PIB, e o investimento público em educação pública, a 5% do PIB, "bem distantes das metas estabelecidas no PNE. Esses resultados apontam para uma grande dificuldade dos entes em aumentar o orçamento destinado à educação", diz o texto do Inep.

Disponível em: <<https://agenciabrasil.etc.com.br/educacao/noticia/2023-09/brasil-investe-menos-em-educacao-que-paises-da-ocde>>. Acesso em: 21 jun. 2024.

O relatório do Inep demonstra a dificuldade do Brasil de conquistar a meta nº 20 do Plano Nacional da Educação (PNE), atualmente em vigor. Qual é a meta de ampliação do investimento público em educação pública, em porcentagem, equivalente ao Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro no final do decênio de vigência da lei que institui o PNE?

- (A) 8%.
- (B) 10%.
- (C) 12%.
- (D) 14%.

QUESTÃO 25

Segundo as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, é possível haver a certificação profissional para fins de exercício profissional e de prosseguimento ou conclusão dos estudos, por meio do reconhecimento dos saberes adquiridos na Educação Profissional e Tecnológica e no trabalho mediante

- (A) exame de proficiência.
- (B) certificação de experiência anterior.
- (C) programa de aprendizagem baseada no trabalho.
- (D) avaliação e reconhecimento de saberes e competências.

QUESTÃO 26

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), interstício 2020-2024, classifica o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS) como uma instituição pluricurricular. Esse atributo diz respeito

- (A) à diversidade de ofertas de currículos.
- (B) às atividades adicionais que complementam o currículo principal.
- (C) às atividades ou cursos que estão fora do currículo escolar oficial e são opcionais.
- (D) à integração e à interação entre diferentes disciplinas para abordar um problema de forma conjunta.

QUESTÃO 27

Leia o caso a seguir.

J. é um servidor público federal que, após uma investigação pela Comissão de Ética de sua instituição, foi considerado culpado por uma conduta inapropriada no ambiente de trabalho. A comissão elaborou um parecer detalhado sobre o caso, no qual todos os integrantes da comissão assinaram, fundamentando a decisão de aplicar a penalidade cabível.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Tendo como base o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, qual tipo de penalidade poderá ser aplicada a J.?

- (A) Multa.
- (B) Censura.
- (C) Suspensão.
- (D) Advertência.

QUESTÃO 28

Qual é o princípio constitucional da administração pública que quando exercido estará diretamente ligado ao fortalecimento do controle social?

- (A) Boa-fé.
- (B) Eficiência.
- (C) Publicidade.
- (D) Impessoalidade.

QUESTÃO 29

A especialidade das atividades de educação desenvolvidas, a criação por lei, a capacidade de autoadministração e a sujeição à tutela do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe (IFS) são características que o classificam como uma

- (A) agência.
- (B) autarquia.
- (C) fundação.
- (D) paraestatal.

QUESTÃO 30

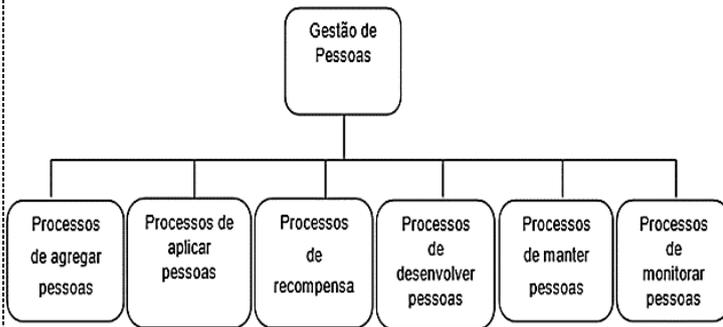
A divisão da responsabilidade com a educação no Brasil, que se reparte entre Municípios, Estados e União, é um exemplo de política pública

- (A) regulatória.
- (B) distributiva.
- (C) constitutiva.
- (D) redistributiva.

RASCUNHO

QUESTÃO 31

Observe a imagem a seguir.



CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 14. Disponível em: < <https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2347/1/Idalberto-Chiavenato-Gestao-de-Pessoas-o-Novo-Papel.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2024. [Adaptado].

No contexto da figura, o processo responsável por garantir a retenção de talentos e proporcionar um ambiente de trabalho motivador é

- (A) processo de agregar pessoas.
- (B) processo de aplicar pessoas.
- (C) processo de manter pessoas.
- (D) processo de monitorar pessoas.

QUESTÃO 32

Os meios de hospedagem configuram-se como os mais importantes e indispensáveis segmentos na cadeia dos serviços turísticos. Neles, o turista busca encontrar uma extensão de sua residência habitual, pois, ao deslocar-se de seu local de origem, o hóspede necessita de um abrigo, um local onde possa ter descanso e comodidade e onde suas necessidades básicas sejam atendidas (DE LIMA; BARRETO, 2016). Considerando o entendimento de que, atualmente, demanda-se a reformulação de paradigmas com relação à gestão de pessoas no setor de hotelaria, corrobora-se com a afirmativa, no sentido de que a

- (A) evolução dos modelos de gestão de pessoas fortalece o contato direto entre colaboradores e consumidores, o que se reflete no diferencial da prestação do serviço hoteleiro.
- (B) recolocação do fator humano como ferramenta estratégica no que se refere ao conceito de qualidade tem gerado resultados ainda não mensuráveis para os empreendimentos hoteleiros.
- (C) qualidade dos serviços hoteleiros depende de sobremaneira da estrutura física e dos serviços agregados, e ainda não consegue mensurar de forma consistente a interação entre colaboradores e consumidores.
- (D) recolocação e evolução estratégica da gestão de pessoas apresenta que os empreendimentos hoteleiros obtêm resultados satisfatórios por meio de investimentos em tecnologia e relativa valorização do fator humano.

QUESTÃO 33

De acordo com uma reportagem publicada em um jornal de grande circulação, algumas empresas estão criando ambientes de trabalho tóxicos, caracterizados por insegurança no emprego e longas jornadas de trabalho, o que tem reduzido a produtividade dos funcionários principalmente no segmento da hospitalidade. Essa situação demanda novas abordagens na gestão estratégica de pessoas, levando as organizações a considerarem os potenciais fatores de estresse no ambiente de trabalho. Considerando o exposto, são apresentados, respectivamente, um fator ambiental, um fator organizacional e um fator individual de estresse no trabalho em:

- (A) demandas interpessoais, incerteza econômica e diminuição da satisfação no trabalho.
- (B) incerteza política, demandas de tarefas e problemas econômicos.
- (C) locus de controle, absenteísmo e produtividade.
- (D) produtividade, mudança tecnológica e demandas de papéis.

QUESTÃO 34

Adotando-se o conceito de Kotler (1993) que define: "Marketing é o processo social e gerencial através do qual indivíduos e grupos obtêm aquilo de que necessitam e desejam por meio da criação e troca de produtos e valores" e que o marketing é visto como a tarefa de criar, promover e fornecer bens e serviços a clientes, sejam estas pessoas físicas ou jurídicas. Sobre os seus fundamentos, é possível afirmar que

- (A) troca é construir fortes conexões econômicas e sociais de longo prazo com clientes, fornecedores, distribuidores e outros parceiros de marketing.
- (B) mercado é aquele ao qual a empresa irá direcionar seus investimentos e onde focará a estratégia de marketing.
- (C) mercado-alvo é o conjunto de pessoas e/ou organizações cujas necessidades podem ser satisfeitas por produtos e serviços, que dispõem de renda para adquiri-los.
- (D) valor, é a percepção do cliente sobre os benefícios de um produto em comparação com o custo.

QUESTÃO 35

O marketing de experiência vem ganhando destaque no turismo e na hotelaria, uma vez que os serviços de hospitalidade são essencialmente geradores de experiências. Pine e Gilmore (1998) introduziram o conceito de economia da experiência, argumentando que as empresas devem oferecer experiências memoráveis para se diferenciar. No setor hoteleiro, isso pode envolver desde a personalização do serviço até a criação de ambientes temáticos e atividades exclusivas para os hóspedes. Na adoção das estratégias de Marketing de Experiência, a empresa hoteleira objetiva

- (A) melhorar a eficiência operacional e reduzir os custos administrativos.
- (B) garantir a padronização dos serviços oferecidos para todos os clientes.
- (C) criar vivências diferenciadas que aumentem a fidelidade e a satisfação dos hóspedes.
- (D) expandir a gama de produtos oferecidos para diversificar as fontes de receita.

QUESTÃO 36

Para Beni (2019), ao definir o processo de distribuição do produto turístico, é essencial realizar uma análise detalhada das suas características específicas. A função de distribuição e venda de produtos turísticos difere da de outros produtos, apesar de haver alguns pontos em comum. Após a formatação dos produtos ou serviços turísticos a serem oferecidos, a definição de seus preços e as técnicas de comunicação a serem empregadas, deve-se estabelecer o processo de distribuição, que visa garantir o melhor escoamento possível dos produtos. Assim, um hotel pode ter excelentes apartamentos, sala de convenções e outras instalações, mas é fundamental direcionar essa oferta aos consumidores certos por meio de:

- (A) oferta de instalações luxuosas e de alta qualidade, independentemente do público-alvo.
- (B) análise das características específicas do produto turístico e a definição do processo de distribuição direcionado aos consumidores certos.
- (C) redução máxima dos preços dos produtos turísticos para atrair o maior número de consumidores possível.
- (D) uso extensivo de técnicas de comunicação digital para promover os produtos turísticos.

QUESTÃO 37

A Organização Mundial do Turismo - OMT (2001, p. 324) define a qualidade como a satisfação das necessidades dos clientes a um preço igual ou inferior ao que eles atribuem ao produto ou serviço em função do valor que receberam e perceberam e assim a qualidade do serviço tem sido identificado como um fator-chave na diferenciação da oferta, contribuindo para a obtenção de vantagem competitiva para a hotelaria. Aplicando-se o modelo SERVQUAL no contexto dos meios de hospedagem, uma das dimensões identificadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) é

- (A) rapidez e eficiência na resolução de problemas e reclamações dos hóspedes.
- (B) variedade de opções de entretenimento oferecidas aos hóspedes.
- (C) capacidade de oferecer descontos e promoções aos hóspedes frequentes.
- (D) beleza, estética e decoração do ambiente hoteleiro.

QUESTÃO 38

A implementação do Ciclo PDCA (*plan, do, check, act*, planejar, fazer, checar, agir) tem como objetivo a melhoria contínua dos processos organizacionais e pode contribuir para o sistema de gestão da qualidade (SGQ) de modo que

- (A) as auditorias para a identificação das conformidades e não conformidades no Ciclo PDCA devem ser realizadas na fase de implementação e operação desse sistema, com posterior adoção de medidas corretivas.
- (B) as ações corretivas ao final do primeiro Ciclo PDCA, é possível e desejável que seja criado um planejamento para a melhoria de determinado procedimento, iniciando-se um novo Ciclo PDCA, sendo esse novo ciclo, a partir do anterior, fundamental para o sucesso da utilização dessa ferramenta.
- (C) o Ciclo PDCA visa a melhoria contínua de um fluxo completo de valor ou de um processo individual, a fim de se criar mais valor com menos desperdício.
- (D) o Ciclo PDCA é a base para a implantação da qualidade total, que, por meio da metodologia 5S, consegue melhorar a qualidade de vida dos membros da equipe e do ambiente de trabalho.

QUESTÃO 39

A hospitalidade tornou-se uma maneira de agregar valor e competitividade às empresas, que estão cada vez mais investindo na capacitação de seus funcionários para recepcionar de forma hospitaleira e que para Castelli (2010, p7) "o contexto social atual exige um cenário que demande a excelência na prestação de serviços. Toda prestação de serviços envolve, necessariamente, trocas, que são os componentes essenciais do conceito de hospitalidade". Na busca pela excelência na prestação dos serviços hoteleiros, um dos caminhos é

- (A) implementar um sistema de gestão da qualidade, como a certificação ISO 9001, que inclui a padronização de processos, auditorias regulares, e um ciclo contínuo de feedback e melhoria, garantindo um atendimento consistente e de alta qualidade aos clientes.
- (B) implementar um sistema de gestão da qualidade, como a certificação SERVQUAL, que inclui a adoção do PDCA auditorias regulares, e um ciclo contínuo de feedback e melhoria, garantindo um atendimento consistente e de alta qualidade aos clientes.
- (C) implementar um sistema de gestão da qualidade, como a certificação PDCA, que inclui a padronização de processos, auditorias regulares, e um ciclo contínuo de feedback e SERVQUAL.
- (D) implementar um sistema de gestão da qualidade, como a certificação ISO 9001, que inclui a padronização de processos, auditorias regulares, e um ciclo contínuo PDCA e melhoria, garantindo um atendimento consistente por meio da SERVQUAL.

RASCUNHO**QUESTÃO 40**

O excesso de oferta de fornecedores turísticos, especialmente na indústria hoteleira, obriga os hoteleiros a serem inovadores e criativos e a encontrar formas de diferenciar e dar destaque ao seu hotel entre o grande número de concorrentes a tecnologia tem um papel crescente na gestão da qualidade em serviços hoteleiros. Tecnologias como inteligência artificial e automação também estão sendo utilizadas para personalizar as experiências dos hóspedes e aumentar a eficiência operacional. Para Buhalis e Leung (2018), plataformas de feedback on-line e ferramentas de análise de dados podem ser usados para monitorar a qualidade do serviço e identificar áreas de melhoria, outra estratégia proposta pelos autores é a de

- (A) utilização de tecnologia para substituir a interação humana, visando reduzir custos e tornando a experiência mais personalizada.
- (B) redução da dependência de feedback dos clientes, pois isso pode ser enganoso e ineficaz.
- (C) implementação de *Property Management System* (PMS) para monitorar a qualidade do serviço e identificar áreas de melhoria.
- (D) utilização de inteligência artificial e automação devido a preocupações com a privacidade dos hóspedes.

QUESTÃO 41

Diante da necessidade de atender às crescentes expectativas dos clientes da indústria hoteleira, especialmente em um contexto marcado pela proliferação das Agências de Viagens Online (OTA's), tem se observado que as inovações tecnológicas, as mudanças no comportamento do consumidor e o novo perfil dos clientes, aliados à intensa competitividade no mercado, têm demandado que os estabelecimentos hoteleiros ofereçam

- (A) experiências personalizadas para os hóspedes, destacando a importância dessa abordagem em cada interação com o cliente.
- (B) padronização das experiências oferecidas aos hóspedes, a fim de garantir eficiência operacional e redução de custos.
- (C) experiências personalizadas para os hóspedes, destacando a importância da padronização na interação presencial com o cliente.
- (D) padronização das experiências oferecidas aos hóspedes, a fim de garantir eficiência operacional e redução de custos de forma personalizada.

QUESTÃO 42

Baseando-se em Schumpeter (1998), que define inovação como a criação de algo novo ou a melhoria do já existente, seja em produtos, serviços ou processos de gestão organizacional, pode-se inferir que atualmente o uso de novas tecnologias permeia todas as etapas do turismo, desde a escolha do destino, com a pesquisa de imagens, vídeos, mapas e plataformas de avaliação, passando pela compra da passagem e reserva da hospedagem, até o registro dos locais visitados e os comentários sobre as experiências vividas. Neste contexto, melhor relaciona área/setor do hotel e inovação:

- (A) A&B - O hotel na Broadway, em Nova York, possui no lobby do hotel um braço robótico que armazena a bagagem dos hóspedes.
- (B) eventos - O hotel na Broadway, em Nova York, possui no lobby do hotel um braço robótico que armazena a bagagem dos hóspedes.
- (C) front-office - O hotel na Broadway, em Nova York, possui no lobby do hotel um braço robótico que armazena a bagagem dos hóspedes.
- (D) lazer - O hotel na Broadway, em Nova York, possui no lobby do hotel um braço robótico que armazena a bagagem dos hóspedes.

QUESTÃO 43

Leia o caso a seguir.

O setor de reservas do hotel X enfrenta um desafio diário: disponibiliza seus 15 quartos em plataformas como Booking, Expedia, Decolar, Hotel Urbano e pelo seu próprio site. Quando o atendente do setor recebe 1 reserva pela Booking.com e 2 pelo Decolar para o dia 21 de julho, ele precisa inserir rapidamente esses dados em seu sistema. Em seguida, é necessário acessar a extranet de todos os outros canais onde o hotel está listado para atualizar a disponibilidade de venda para esse dia. Caso essa atualização não seja realizada imediatamente em todos os canais, o hotel corre o risco de receber outras reservas para quartos que já não estão disponíveis.

Elaborado pelo(a) autor(a).

Considerando esse desafio, qual inovação tecnológica, já disponível para os meios de hospedagem, poderia automatizar esse processo?

- (A) *Beacon*.
- (B) *Business Intelligence*.
- (C) Motor de Reservas.
- (D) *Channel Manager*.

QUESTÃO 44

Ao organizar um evento que envolva serviços de alimentos e bebidas, o setor de eventos do hotel, durante o pré-evento, precisa conhecer os diferentes tipos de serviços que podem ser executados na etapa de transevento e em que medida eles facilitarão ou não o trabalho de sua equipe. Em relação aos tipos de serviços praticados,

- (A) no serviço à americana, a comida vem à mesa montada em pratos individuais.
- (B) no serviço à francesa, o mais formal de todos, como é o cliente que se serve, devem ser privilegiadas preparações que facilitem o serviço.
- (C) no serviço à inglesa indireto, se as preparações forem apresentadas já fatiadas e em porções individuais, o trabalho será facilitado.
- (D) no serviço à inglesa direto, o trabalho do garçom será facilitado se forem apresentadas peças inteiras, pois ele terá de fatiá-las à vista do cliente.

QUESTÃO 45

A definição do tipo de evento é fundamental. O não conhecimento desses critérios implicará uma série de problemas ao organizador. Muitas vezes, o organizador deverá, com base nos seus conhecimentos sobre os diversos tipos, escolher, juntamente com o cliente, a melhor tipologia para o evento. Dos tipos e definições apresentadas a seguir, qual delas está corretamente atribuída?

- (A) Palestra - Discussão entre dois ou mais oradores, cada um defendendo um ponto de vista. Existe a necessidade de um moderador para a coordenação.
- (B) Debate - Caracteriza-se pela apresentação de um tema predeterminado a um grupo que já possui noções sobre o assunto.
- (C) Jornada - é um encontro de grupos profissionais, normalmente de âmbito regional, para discutir periodicamente assuntos de interesse do grupo. Pode envolver palestras, workshops e debates.
- (D) Painel - é um encontro onde há uma parte dialogal em seguida da demonstração e/ou exposição de um produto ou serviço que gerou o evento.

QUESTÃO 46

No contexto de prestação de serviços, o espaço de tempo em que os clientes interagem com algum aspecto da empresa e dessa interação obtêm um resultado positivo ou negativo é conhecido como:

- (A) hierarquia de valor.
- (B) momento da verdade.
- (C) ciclo de serviço.
- (D) jornada do cliente.

QUESTÃO 47

De acordo com as normas de acessibilidade para estabelecimentos de hospedagem, os estabelecimentos construídos entre 29 de junho de 2004 e 2 de janeiro de 2018 devem disponibilizar um percentual mínimo de dormitórios com características construtivas e recursos de acessibilidade estabelecidos na NBR 9050. Ele se aplica a hotéis e pousadas construídos antes de 29 de junho de 2004, com a possibilidade de adaptação razoável mediante laudo técnico. Conforme essas disposições, o percentual mínimo de dormitórios acessíveis para hóspedes com deficiência, incluindo ajudas técnicas e recursos de acessibilidade, é de:

- (A) 15% para cada categoria mencionada.
- (B) 10% para cada categoria mencionada.
- (C) 4% para cada categoria mencionada.
- (D) 2% para cada categoria mencionada.

QUESTÃO 48

O Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRHos) foi criado pelo Ministério do Turismo (MTur) com a principal finalidade de

- (A) facilitar o controle fiscal e tributário dos meios de hospedagem.
- (B) monitorar a qualidade dos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem.
- (C) melhorar a elaboração de políticas públicas direcionadas ao setor turístico.
- (D) reduzir a burocracia interna dos meios de hospedagem em relação ao registro de hóspedes.

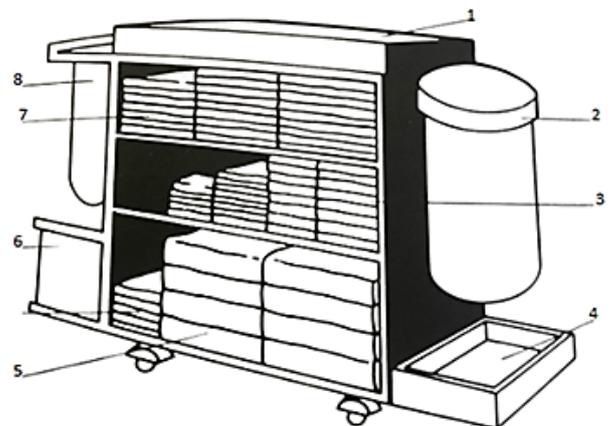
QUESTÃO 49

Conforme estabelecido no artigo 8º da Portaria nº 177, de 13 de setembro de 2011, o prazo para a geração do Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH) é o

- (A) quinto dia útil do mês seguinte.
- (B) primeiro dia útil do mês seguinte.
- (C) décimo dia útil do mês seguinte.
- (D) último dia útil do mês.

QUESTÃO 50

Observe a figura a seguir.



Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/slideshow/apostila-gerencia-de-hospedagemdoc/266124977#32>>. Acesso em: 20 jun. 2024. [Adaptado].

A partir da análise da configuração dos itens no carrinho de serviço da camareira, a ordem dos itens de forma crescente é, respectivamente:

- (A) artigos de limpeza; lixo; roupa suja; toalhas: banho e rosto; tapetes de piso; colchas; artigos complementares para uso do cliente: impressos, sabonetes, lenços de papel etc.; roupas de cama: lençóis e fronhas.
- (B) roupa suja; artigos de limpeza; tapetes de piso; toalhas: banho e rosto; roupas de cama: lençóis e fronhas; lixo; artigos complementares para uso do cliente: impressos, sabonetes, lenços de papel etc.; colchas.
- (C) artigos complementares para uso do cliente: impressos, sabonetes, lenços de papel etc.; roupa suja; toalhas: banho e rosto; artigos de limpeza; colchas; tapetes de piso; artigos de limpeza; roupas de cama: lençóis e fronhas; lixo.
- (D) toalhas: banho e rosto; roupa suja; lixo; tapetes de piso; artigos de limpeza; colchas; artigos complementares para uso do cliente: impressos, sabonetes, lenços de papel etc.; roupas de cama: lençóis e fronhas.

QUESTÃO 51

No processo de arrumação de apartamentos em um hotel, a prioridade deve ser dada aos seguintes tipos de apartamentos, na ordem correta:

- (A) primeiro, os apartamentos cujos hóspedes deram saída; em seguida, os apartamentos nos quais o hóspede colocou o aviso "favor arrumar este quarto"; por último, os apartamentos cujos hóspedes ainda permanecem no hotel.
- (B) primeiro, os apartamentos nos quais o hóspede colocou o aviso "favor arrumar este quarto"; após, os apartamentos cujos hóspedes ainda permanecem no hotel; finalmente, os apartamentos cujos hóspedes deram saída.
- (C) primeiro, os apartamentos cujos hóspedes deram saída; em seguida, os apartamentos cujos hóspedes ainda permanecem no hotel; por último, os apartamentos nos quais o hóspede colocou o aviso "favor arrumar este quarto".
- (D) primeiro, os apartamentos nos quais o hóspede colocou o aviso "favor arrumar este quarto"; após, os apartamentos cujos hóspedes deram saída; finalmente, os apartamentos cujos hóspedes ainda permanecem no hotel.

QUESTÃO 52

No contexto da maximização da produtividade da camareira, segundo Castelli (2003), a comparação entre os métodos tradicional e moderno revelou que

- (A) o modelo tradicional levava 5,15 minutos e percorria 35 metros, enquanto o novo método realiza o mesmo trabalho em 2,45 minutos, percorrendo 19 metros.
- (B) o modelo tradicional levava 3,21 minutos e percorria 47 metros, enquanto o novo método realiza o mesmo trabalho em 1,81 minutos, percorrendo 21 metros.
- (C) o modelo tradicional e o novo método levavam o mesmo tempo e percorriam a mesma distância para realizar o trabalho.
- (D) o modelo tradicional levava 4,15 minutos e percorria 50 metros, enquanto o novo método realiza o mesmo trabalho em 2,10 minutos, percorrendo 25 metros.

QUESTÃO 53

Os meios de hospedagem têm investido em motores de reservas para

- (A) aumentar a visibilidade on-line.
- (B) reduzir os custos operacionais.
- (C) diminuir o pagamento de comissões para as *Online Travel Agency* (OTA's).
- (D) controlar diretamente a experiência do cliente.

QUESTÃO 54

Uma das principais ferramentas que os meios de hospedagem têm utilizado para comercializar suas reservas diretamente é:

- (A) sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM).
- (B) sistema de planejamento de recursos empresariais (ERP).
- (C) *Online Travel Agency* (OTA's).
- (D) motor de reservas.

QUESTÃO 55

A paridade tarifária é um conceito essencial na gestão de tarifas de hotéis, especialmente em um ambiente competitivo. O que significa paridade tarifária?

- (A) Manter a tarifa para o mesmo tipo de quarto em todos os canais de distribuição, incluindo o site do hotel, agências de viagens online (OTAs) e outros intermediários.
- (B) Ajustar as tarifas dos quartos de hotel diariamente com base na demanda.
- (C) Oferecer diferentes tarifas para o mesmo tipo de quarto em diferentes canais de venda.
- (D) Oferecer descontos progressivos para reservas de longo prazo.

QUESTÃO 56

A Resolução nº 216/2004, da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, estabelece procedimentos a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias dos alimentos preparados. Em relação às instalações destinadas aos serviços de alimentação:

- (A) as instalações devem ser projetadas para permitir um fluxo desordenado em todas as etapas da preparação de alimentos.
- (B) as instalações devem ser abastecidas de água corrente e dispor de conexões com rede de esgoto ou fossa séptica, e os ralos devem ser sifonados.
- (C) as portas da área de preparação de alimentos podem permanecer abertas para facilitar a ventilação natural.
- (D) as grelhas dos ralos devem ser mantidas permanentemente abertas para facilitar o escoamento da água.

QUESTÃO 57

A brigada de cozinha é um sistema hierárquico que organiza a equipe da cozinha em praças de trabalho específicas para otimizar os processos. Como integrantes desta equipe, o *Saucier*, o *Rôtisseur* e o *Garde-Manger* são responsáveis, respectivamente, pelas seguintes preparações:

- (A) molhos, caldos e fundos; assados, escaldados e grelhados; preparações frias como sorvetes, caldas e saladas.
- (B) caldos, molhos e caldas doces; assados, escaldados e banhos-maria; preparações frias como carpaccios e terrines.
- (C) caldas, molhos doces e salgados e fundos; assados e fritos em imersão; preparações frias e quentes como mousses, terrines e *soufflés* doces.
- (D) molhos, caldos e fundos; assados e grelhados; preparações frias como saladas, charcutarias e pratos frios elaborados.

QUESTÃO 58

No processo de produção de alimentos, é essencial garantir a segurança e a qualidade dos produtos por meio do controle adequado de tempo e temperatura. Segundo Teichmann (2000), esses critérios são fundamentais para prevenir a proliferação de microrganismos patogênicos e garantir a integridade dos alimentos. Dessa forma, deve-se

- (A) estabelecer um tempo de cocção curto e temperaturas elevadas para todos os tipos de alimentos, independentemente de sua composição.
- (B) manter os alimentos a uma temperatura constante e elevada após o preparo, para garantir a eliminação total de microrganismos.
- (C) monitorar continuamente as temperaturas durante todas as etapas de produção e definir tempos específicos de cocção e resfriamento para cada tipo de alimento.
- (D) adotar práticas de resfriamento rápido, mantendo os alimentos a temperaturas ambiente por curtos períodos antes de serem armazenados.

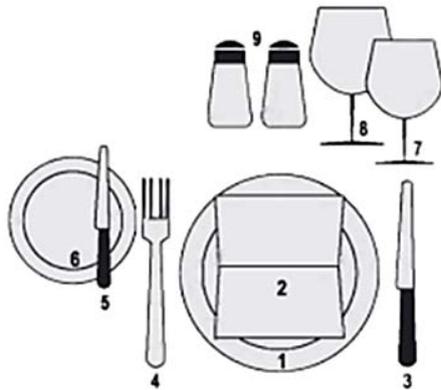
QUESTÃO 59

No processo de fermentação de bebidas, para produzir produtos específicos, é necessário envolver diferentes organismos que resultam em diferentes produtos, tal como

- (A) a fermentação alcoólica, realizada por bactérias e fungos como *Saccharomyces cerevisiae*, que é utilizada para a produção de vinagre, combustível e na fabricação de bolos e pães.
- (B) a fermentação láctica, realizada por bactérias, fungos e fibras musculares, que é utilizada para a produção de iogurte e queijo, resultando em ácido láctico e ATP.
- (C) a fermentação acética, realizada por bactérias acetobáticas, que é utilizada para a produção de bebidas alcoólicas e combustível, resultando em etanol e CO₂.
- (D) a fermentação láctica, realizada por bactérias acetobáticas, que é utilizada para a produção de vinagre, resultando em ácido láctico e ATP.

QUESTÃO 60

Observe a figura a seguir.



Disponível em: <<https://bemtevicanela.blogspot.com/2013/03/mise-en-place-1.html>>. Acesso em: 20 jun. 2024. [Adaptado].

A partir da análise da configuração dos utensílios e louças na mesa, é correto afirmar que se trata de uma

- (A) *mise en place* de base para serviço “à la carte”.
- (B) *mise en place* de base simples.
- (C) *mise en place* de base para serviço de banquete.
- (D) *mise en place* de base para sugestões diversas (C Tour).

RASCUNHO

RASCUNHO