

AVANÇASP



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARATY

CONCURSO PÚBLICO
01/2024

AGENTE DE INFORMAÇÃO TURÍSTICA BILÍNGUE

Leia atentamente as instruções abaixo

1. PROVA E FOLHA DE RESPOSTAS

- Além deste Caderno de Prova, contendo 40 (quarenta) questões objetivas, você receberá do Fiscal de Sala:
- 01 (uma) Folha de Respostas destinada às respostas das questões objetivas. Confira se seus dados estão corretos.

2. TEMPO

- 03 (três) horas é o tempo disponível para realização da prova, já incluído o tempo para marcação da Folha de Respostas da prova objetiva;
- **01 (uma) hora** após o início da prova é possível, retirar-se da sala levando o caderno de prova;

3. INFORMAÇÕES GERAIS

- As questões objetivas têm 05 (cinco) alternativas de resposta (A, B, C, D, E) e somente **uma** delas está correta;
- Verifique se seu caderno está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, informe imediatamente o Fiscal da Sala, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais na Folha de Respostas, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preenchimento;
- O preenchimento das respostas da prova objetiva é de sua responsabilidade e não será permitida a troca de Folha de Respostas em caso de erro de marcação pelo candidato;

- Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.

- Reserve tempo suficiente para o preenchimento de suas respostas. Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas na Folha de Respostas da prova objetiva, não sendo permitido anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de prova;

- Ao se retirar, entregue a Folha de Respostas preenchida e assinada ao Fiscal de Sala.

SERÁ ELIMINADO do presente certame o candidato que:

- a) for surpreendido, durante as provas, em qualquer tipo de comunicação com outro candidato;
- b) portar ou usar, qualquer tipo de aparelho eletrônico (calculadoras, bips/pagers, câmeras fotográficas, filmadoras, telefones celulares, smartphones, tablets, relógios, walkmans, MP3 players, fones de ouvido, agendas eletrônicas, notebooks, palmtops ou qualquer outro tipo de computador portátil, receptores ou gravadores) seja na sala de prova, sanitários, pátios ou qualquer outra dependência do local de prova;
- c) se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o Caderno de Questões e/ou a Folha de Respostas;
- d) se recusar a entregar a Folha de Respostas, quando terminar o tempo estabelecido;
- e) não assinar a Lista de Presença e/ou a Folha de Respostas.

CADERNO DE QUESTÕES

PROVA OBJETIVA

LÍNGUA PORTUGUESA**TEXTO**

Leia o texto a seguir para responder às questões de 1 a 4.

Como nasceram os Jogos Paralímpicos?

Os Jogos Paralímpicos, como conhecemos hoje, não começaram como uma grande competição mundial de diversos esportes. Na verdade, a trajetória deste evento remonta ao período pós-Segunda Guerra Mundial, em um hospital inglês que recebia e tratava de soldados lesionados pelo confronto.

O que começou com uma competição modesta entre alguns pacientes veio a se tornar um dos maiores símbolos de inclusão do mundo.

Naquele tempo depois da guerra, os militares feridos – muitos com lesões na coluna que os deixaram paralisados – eram encaminhados ao hospital Stoke Mandeville, no interior da Inglaterra, para tratamento. A perspectiva de vida para essas pessoas era de apenas dois anos, e o tempo de recuperação e terapia era marcado por longos períodos de inatividade. No entanto, essa realidade começou a mudar quando o neurologista Sir Ludwig Guttmann assumiu a responsabilidade pelo cuidado desses pacientes.

Médico e diretor do centro nacional britânico de traumatismos, Guttmann não concordava com a inatividade dos pacientes, por isso introduziu uma abordagem revolucionária: o cuidado ativo por meio do artesanato e, principalmente, dos esportes.

Ele acreditava que a prática esportiva não apenas ajudaria no condicionamento físico, mas também restauraria a dignidade e a autoestima daquelas pessoas. No dia 29 de julho de 1948, um grupo de 14 homens e duas mulheres fizeram uma prova de tiro com arco, dentro do próprio hospital. Assim nasceram as primeiras competições em cadeira de rodas, e os 16 participantes viriam a se tornar os primeiros atletas paralímpicos.

O impacto foi imediato e transformador. A britânica Caz Walton, uma das primeiras medalhistas paralímpicas, deu seu depoimento ao Comitê Paralímpico Internacional e, ao recordar de Sir Ludwig, disse: “Ele me deu tanta

confiança. Foi quando soube que era igual a qualquer outra pessoa”.

Essas competições continuaram a crescer, tornando-se eventos anuais no hospital. Para Guttmann, a importância dessas atividades ia além dos benefícios físicos e psicológicos. “O mais importante é a reintegração social dos paralisados na sociedade”, falou o médico na época.

Em 1952, Stoke realizou seu primeiro evento esportivo internacional: um pequeno time holandês se juntou aos britânicos para competir nos jogos do hospital. A evolução natural desse movimento culminou na realização dos primeiros Jogos Paralímpicos oficiais em 1960, em Roma, logo após as Olimpíadas (que também rolaram na capital italiana). Naquela ocasião, 400 atletas de 23 países competiram em oito modalidades. Desde então, as Paralimpíadas passaram a ser realizadas seguindo o mesmo ciclo das Olimpíadas, a cada quatro anos.

O crescimento do movimento paralímpico foi acompanhado pela inclusão de atletas com diferentes tipos de deficiência. Em 1964, foi criada a Organização Internacional de Esportes para Deficientes (ISOD), que ofereceu oportunidades para atletas que não podiam se filiar aos Jogos Stoke Mandeville, como deficientes visuais, amputados e pessoas com paralisia cerebral. Gradualmente, novas organizações esportivas internacionais surgiram, promovendo a coordenação entre as diferentes modalidades e necessidades.

Finalmente, em 1989, o Comitê Paralímpico Internacional nasceu em Düsseldorf, na Alemanha, consolidando o movimento paralímpico global.

MOURÃO, M. *Como nasceram os jogos paralímpicos?* Revista Superinteressante. Disponível em: <<https://super.abril.com.br/sociedade/como-nasceram-os-jogos-paralimpicos/>>.

QUESTÃO 01

De acordo com o texto, os Jogos Paralímpicos:

- (A) Tiveram início durante a Segunda Guerra Mundial, com soldados lesionados que não podiam retornar ao confronto.
- (B) Foram resultado de uma abordagem revolucionária de tratamento de pacientes feridos no pós-guerra, que incluía artesanato e a prática de esportes.
- (C) Foram idealizados pelo médico neurologista Sir Ludwig Guttman, que também era portador de deficiência e não concordava com a inatividade de pessoas como ele.
- (D) Aconteceram de forma oficial e internacional pela primeira vez em julho de 1948, dentro de um hospital, sob incentivo do médico Sir Ludwig Guttman.
- (E) Aumentou a perspectiva de vida das pessoas com deficiência em geral, uma vez que, ao praticar esportes, saem de longos períodos de inatividade.

QUESTÃO 02

Analise os excertos a seguir, retirados do texto, e assinale a alternativa em que o vocábulo “o(s)” ocorre como pronome demonstrativo, considerando também a possibilidade de contração com uma preposição.

- (A) Os Jogos Paralímpicos, como conhecemos hoje, não começaram como uma grande competição mundial de diversos esportes.
- (B) Essas competições continuaram a crescer, tornando-se eventos anuais no hospital.
- (C) O que começou com uma competição modesta entre alguns pacientes veio a se tornar um dos maiores símbolos de inclusão do mundo.
- (D) O impacto foi imediato e transformador.
- (E) O crescimento do movimento paralímpico foi acompanhado pela inclusão de atletas com diferentes tipos de deficiência.

Considere o seguinte excerto, retirado do texto, para responder às questões 3 e 4:

“Ele acreditava que a prática esportiva não apenas ajudaria no condicionamento físico, mas também restauraria a dignidade e a autoestima daquelas pessoas.”

QUESTÃO 03

A expressão “não apenas [...] mas também”, que ocorre no excerto dado, imprime ao contexto um sentido:

- (A) adversativo.
- (B) aditivo.
- (C) conformativo.
- (D) consecutivo.
- (E) concessivo.

QUESTÃO 04

O vocábulo “*que*”, que ocorre no excerto dado, atua como:

- (A) pronome relativo.
- (B) pronome interrogativo.
- (C) conjunção integrante.
- (D) conjunção causal.
- (E) preposição.

QUESTÃO 05

O encontro vocálico encontrado em “*pedreira*” é um ditongo decrescente. O mesmo tipo de ditongo também se encontra em:

- (A) ouriço.
- (B) rosácea.
- (C) pátria.
- (D) equino.
- (E) névoa.

QUESTÃO 06

Há o emprego incorreto da vírgula, separando o verbo de seu(s) complemento(s), apenas em:

- (A) A mulher questionou a professora, das falas sobre seu filho.
- (B) Todo o meu rosto, em razão da insolação, ardia como fogo.
- (C) Sua preguiça era tanta, que não conseguiu finalizar suas tarefas.
- (D) Alguns disseram que ela ficou furiosa, outros, que apenas se chateou.
- (E) Enquanto ela preparava o jantar, a garotinha brincava de boneca.

QUESTÃO 07

A concordância nominal está **incorreta** apenas em:

- (A) A senhora possui muitas joias e outros itens caros em sua casa.
- (B) Delicadas flores e ornamentos enchem as prateleiras das janelas.
- (C) Este manuscrito foi traduzido para as línguas inglesa e espanhola.
- (D) Esses dois artigos, por si só, bastariam para torná-lo um gênio.
- (E) Pedro e Ana casaram-se às pressas, um por amor, o outro, por obrigação.

QUESTÃO 08

Ocorre um verbo com regência pronominal e transitiva indireta, simultaneamente, apenas em:

- (A) Ele estreou-se no programa televisivo, como ator, na última semana.
- (B) Disseram-lhe que as provas seriam remarcadas.
- (C) Sabe-se que as investigações policiais costumam demorar.
- (D) As meninas ajudavam-no a melhorar nos dias tristes.
- (E) Perguntaram-me se iria à festa, mas não pude respondê-los.

QUESTÃO 09

A sentença cuja palavra em destaque é um pronome indefinido é:

- (A) Avisem-**nos** a respeito dos novos prazos de inscrição do curso.
- (B) Tudo **aquilo** está disponível para doação.
- (C) As pessoas costumam acreditar no **que** podem ver.
- (D) **Alguns** dos alunos não tiveram tempo de finalizar suas redações.
- (E) As **suas** memórias são o que você tem de mais valioso.

QUESTÃO 10

Dentre as palavras a seguir, verifica-se um sufixo indicador de grau aumentativo apenas em:

- (A) aldeões.
- (B) muralha.
- (C) cirurgiaã.
- (D) estudantes.
- (E) cresceram.

MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

QUESTÃO 11

Dado um triângulo retângulo isóscele cuja medida do cateto é igual a 2 cm, qual deve ser o lado, aproximadamente, de um quadrado para que este tenha a mesma área que o triângulo?

- (A) 2,2 cm.
- (B) 1,4 cm.
- (C) 1,0 cm.
- (D) 0,8 cm.
- (E) 0,9 cm.

QUESTÃO 12

Sabe-se que a média aritmética simples das idades de uma turma de 100 pessoas é 36 anos e que ninguém nesta turma tem idade exatamente igual a 36 anos. Além disso, sabe-se que a médias das idades das 50 pessoas mais velhas é 25% maior que a média das idades das 50 pessoas mais jovens. Nesta situação, qual a média das idades das 50 pessoas mais jovens?

- (A) 34 anos.
- (B) 28 anos.
- (C) 31 anos.
- (D) 32 anos.
- (E) 35 anos.

QUESTÃO 13

Um dodecágono é um polígono regular que tem 12 lados. Se o perímetro de um dodecágono é 18 cm, então pode-se afirmar que seu lado mede:

- (A) 0,2 cm.
- (B) 1,0 cm.
- (C) 1,5 cm.
- (D) 1,8 cm.
- (E) 1,2 cm.

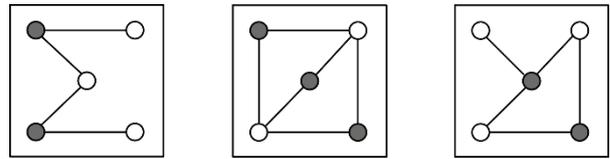
QUESTÃO 14

Se daqui a 64 dias será uma sexta-feira, qual dia da semana será daqui a 268 dias?

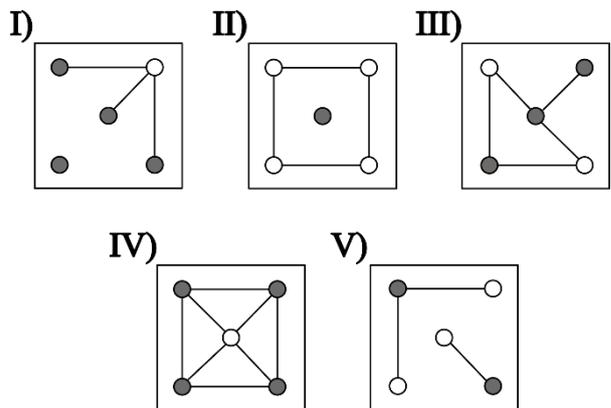
- (A) Quarta-feira.
- (B) Quinta-feira.
- (C) Sexta-feira.
- (D) Sábado.
- (E) Domingo.

QUESTÃO 15

A figura abaixo mostra três elementos de um conjunto que contém figuras seguindo uma mesma lógica de construção:



Nas figuras, apenas círculos de cores diferentes são ligados. Observando o padrão das figuras, qual elemento dentre as correspondências abaixo, poderia ser um elemento desse conjunto?



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

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

QUESTÃO 16

Qual dos seguintes programas é um software nativo incluído na versão do sistema operacional Windows 7?

Assinale a opção que apresenta um aplicativo que vem pré-instalado com o sistema e é utilizado para tarefas comuns do dia a dia de usuários em geral:

- (A) Adobe Photoshop.
- (B) Microsoft Office Word.
- (C) VLC Media Player.
- (D) CorelDRAW.
- (E) Windows Media Player.

QUESTÃO 17

Analise a lista de softwares abaixo e assinale a alternativa que identifica corretamente o programa utilizado para a criação de desenhos simples e para a edição de imagens no Windows 7:

- (A) Microsoft SQL.
- (B) Microsoft Script.
- (C) Microsoft Paint.
- (D) Microsoft Power.
- (E) Microsoft Scrum.

QUESTÃO 18

No contexto da navegação na internet, é importante compreender os diversos termos e conceitos utilizados para descrever elementos e funcionalidades da web. O termo "home page" está associado a qual das definições descritas a seguir:

- (A) Trata-se da página principal que carrega por padrão ao digitar o endereço de um site.
- (B) Trata-se da página de login de um site bancário.
- (C) Trata-se da ferramenta de busca do Google.
- (D) Trata-se da página de configurações de preferências de navegação.
- (E) Trata-se da ferramenta de restrição de acessos do Google Chrome.

QUESTÃO 19

É uma área de armazenamento temporário do navegador de internet que guarda arquivos e informações de sites visitados anteriormente, para acelerar o tempo de carregamento da página:

- (A) Histórico de Navegação.
- (B) Favoritos.
- (C) Cache.
- (D) Flash.
- (E) Modo Incognito,

QUESTÃO 20

Nos navegadores de internet, também conhecidos como browsers, o campo onde o usuário digita a URL do site que deseja visitar é intitulado de:

- (A) Barra de Favoritos.
- (B) Barra de Endereços.
- (C) Barra de Opções.
- (D) Barra de Ferramentas.
- (E) Barra de Status.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 21

De acordo com a Lei Municipal nº 851 de 1990, que dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Paraty, quantos dias consecutivos um funcionário pode se ausentar do serviço por motivo de casamento?

- (A) Até 1 (um) dia
- (B) Até 3 (três) dias
- (C) Até 5 (cinco) dias
- (D) Até 8 (oito) dias
- (E) Até 10 (dez) dias

QUESTÃO 22

De acordo com a Lei Municipal nº 851 de 1990, que dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Paraty, o salário família é um auxílio especial concedido ao funcionário em exercício, aposentado ou em disponibilidade para ajudar na manutenção de um dependente.

A quem é concedido o salário família quando ambos os pais são funcionários do Município e **não** vivem em comum?

- (A) Ao pai
- (B) À mãe
- (C) A ambos os pais
- (D) Será concedido ao que tiver o dependente sob sua guarda ou em sua companhia.
- (E) Nenhum dos pais, o critério para receber o salário família é o casamento.

QUESTÃO 23

Lendas locais.

O **Livro de Paraty**, conta a história de uma moça da cidade, que às vésperas de seu casamento, amanheceu morta. Após o enterro, no cemitério da Igreja da Santa Rita, o noivo, inconsolável, permaneceu no jardim da praça da igreja, lamentando a sua sorte. À noite, ele viu sair da porta do cemitério um vulto vestido de noiva que vinha beber água no chafariz da praça. Aproximou-se e reconheceu sua noiva e perguntou-lhe o que fazia ali, àquela hora. Ela respondeu que vinha beber água, pois havia morrido com sede e, sumiu no ar. Desesperado, ele procurou os pais da moça, as autoridades, contou a história e disse que sua noiva fora enterrada viva.

O que foi encontrado quando a sepultura da noiva foi aberta pela manhã?

- (A) O corpo da moça estava em posição normal no caixão.
- (B) Encontraram o corpo da moça fora do caixão.
- (C) O corpo da moça estava com um copo de água ao lado.
- (D) Encontraram o corpo da moça de bruços no caixão.
- (E) O corpo da moça não estava no caixão.

QUESTÃO 24

De acordo com a Unidade 5 do livro de Paraty, que trata sobre Política e Cidadania, qual das seguintes opções **não** é um **dever** do cidadão?

- (A) Votar para escolher os governantes;
- (B) Cumprir as leis;
- (C) Educar e proteger seus semelhantes;
- (D) Proteger o patrimônio público e social do País.
- (E) É um dever, à saúde, à educação, à moradia, ao trabalho, à previdência social, ao lazer, entre outros.

QUESTÃO 25

De acordo com a Lei Orgânica Municipal de Paraty, qual é a duração do mandato do Prefeito?

- (A) 2 (dois) anos
- (B) 3 (três) anos
- (C) 5 (cinco) anos
- (D) 4 (quatro) anos
- (E) 6 (seis) anos

QUESTÃO 26

Match the following tourism-related terms with their correct definitions:

- 1 - Reservation
- 2 - Itinerary
- 3 - Guide
- 4 - Check-in
- 5 - Voucher

- a) A document that confirms payment for a service.
- b) A plan of the activities scheduled for a trip.
- c) The process of registering upon arrival at a hotel or airport.
- d) A person who provides information and assistance to tourists.
- e) The act of booking a place or service in advance.

- (A) 1-c, 2-e, 3-a, 4-b, 5-d
- (B) 1-a, 2-b, 3-c, 4-d, 5-e
- (C) 1-b, 2-c, 3-d, 4-e, 5-a
- (D) 1-e, 2-a, 3-b, 4-c, 5-d
- (E) 1-e, 2-b, 3-d, 4-c, 5-a

QUESTÃO 27

Paraty's strategic location contributes to its popularity as a tourist destination. Which geographical feature boosts its popularity and significantly enhances its allure?

- (A) The Mar and Mantiqueira mountains
- (B) The Amazon forest
- (C) The Bay of Ilha Grande
- (D) The Deer Plateau
- (E) The Rocky Mountains

QUESTÃO 28

A tourist is lost in a city and asks a local guide for directions to a nearby museum. The guide provides the following instructions:

"From where you are, go straight along Suassuna Street until you reach the intersection with Juscelino Kubitschek Avenue. Turn left at the intersection. The museum is a large building with a red brick façade, located about a 10-minute walk from the intersection."

Based on these directions, which of the following statements is not true?

- (A) The museum is located on Suassuna Street.
- (B) The tourist should turn left at the intersection of Suassuna Street and Juscelino Kubitschek Avenue.
- (C) The museum can be spotted by its red brick façade.
- (D) From the intersection, the walk to the museum will take approximately 10 minutes.
- (E) The tourist is being guided by a guide about the location of a museum.

QUESTÃO 29

Which of the following statements about simultaneous interpretation (SI) is incorrect?

- (A) SI involves interpreters working in real-time as the original speaker talks.
- (B) SI is commonly used in large conferences and webinars.
- (C) SI relies on pauses in the speech for the interpreter to relay information.
- (D) SI communicates information quickly at live events in a manner that does not rely on pauses or interruptions.
- (E) SI is designed to ensure no interruption to the flow of the event.

QUESTÃO 30

Read the following conversation and choose the best option to complete it:

Tourist: "Excuse me, could you tell me where the main entrance to the museum is?"

Guide: "Certainly! Just follow this path straight ahead, and you'll see the entrance on your left."

Tourist: "Thank you! Also, do you know if there's a guided tour available today?"

Guide: "Yes, there is. The next guided tour starts in about 15 minutes."

Tourist: "Great! Do you know how long the tour lasts?"

Guide: "_____."

- (A) "It's very crowded today, so you might have to wait."
- (B) "The museum closes at 6 PM."
- (C) "It takes approximately one hour."
- (D) "Yes, there's a gift shop near the exit."
- (E) "You can buy tickets at the front desk."

QUESTÃO 31

Read the following dialogue and select the option that correctly completes the sentence.

Person A: "I'm really enjoying my time here in Brazil. The weather is so nice!"

Person B: "Yes, the weather is _____ better in the summer."

- (A) most
- (B) much
- (C) more
- (D) many
- (E) very

QUESTÃO 32

Which of the following practices should a tour guide avoid to ensure effective communication?

- (A) Using gestures to complement verbal explanations.
- (B) Incorporating storytelling to engage tourists.
- (C) Overloading tourists with information in a short time.
- (D) Observing tourists' non-verbal cues for feedback.
- (E) Encouraging questions throughout the tour.

QUESTÃO 33

O turismo internacional impulsionou a economia brasileira com R\$ 34,5 bilhões em 2023. O valor supera em 1,5% o montante arrecadado em 2014, ano da Copa do Mundo, quando estrangeiros gastaram US\$ 6,8 bilhões no Brasil.

Analise as afirmativas a seguir sobre as estratégias e políticas para o desenvolvimento do turismo no Brasil e assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de verdadeiro (V) ou falso (F).

() O Comitê Interministerial de Facilitação Turística tem como um de seus objetivos a promoção de tarifas aeroportuárias competitivas para estimular o turismo.

() O Ministério do Turismo, em parceria com o Ministério da Educação, busca implementar férias escolares diferenciadas para reduzir a sazonalidade turística.

() As microempresas de turismo no Brasil recebem tratamento diferenciado e favorecido, incluindo apoio técnico e financeiro do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

() A criação de parcerias interdisciplinares visa não somente o ordenamento do patrimônio cultural, ao enjeitar considerar o patrimônio natural.

() O Ministério do Turismo pode utilizar serviços diplomáticos para promover o turismo brasileiro no exterior e captar investidores internacionais.

- (A) V, V, V, V, V
- (B) V, V, F, V, F
- (C) V, V, V, F, V
- (D) V, F, V, F, F
- (E) F, F, V, V, F

QUESTÃO 34

Assinale a alternativa incorreta sobre as características do turismo:

- (A) Turismo pode ser uma atividade sazonal, com picos de demanda em determinadas épocas do ano.
- (B) O desenvolvimento do turismo em uma região gera impacto econômico positivo, como a criação de empregos e aumento da renda.
- (C) Uma atividade para ser considerada turismo, deve ocorrer deslocamento entre diferentes países.
- (D) Infraestrutura de transporte é um dos pilares para o desenvolvimento de destinos turísticos.
- (E) Turismo sustentável busca minimizar os impactos ambientais e culturais negativos, trazendo benefícios para as comunidades locais.

QUESTÃO 35

Associe cada material de primeiros socorros à sua respectiva função. Utilize as opções abaixo:

- 1 - Curativos
 - 2 - Hastes de algodão flexíveis
 - 3 - Fita de esparadrapo
 - 4 - Atadura elástica
 - 5 - Compressa de gaze
-
- a) Limpeza de ferimentos e confecção de curativos.
 - b) Cobrir ferimentos grandes ou dar firmeza em caso de lesões internas.
 - c) Fixar gaze e ataduras.
 - d) Limpar feridas e retirar corpos estranhos dos olhos.
 - e) Cobrir e proteger pequenos ferimentos.
-
- (A) 1-d, 2-c, 3-a, 4-b, 5-e
 - (B) 1-b, 2-a, 3-d, 4-e, 5-c
 - (C) 1-e, 2-d, 3-c, 4-b, 5-a
 - (D) 1-b, 2-c, 3-a, 4-e, 5-d
 - (E) 1-e, 2-d, 3-a, 4-c, 5-b

QUESTÃO 36

Quando um cliente enfrenta um problema, ele geralmente culpa a empresa inteira, não apenas o funcionário envolvido. Não é diferente no Turismo. Um bom atendimento a reclamações é importante, pois pode transformar uma situação negativa em confiança renovada. É imprescindível que os profissionais do setor entendam que a frustração do cliente é com o serviço, não com eles pessoalmente, e respondam de forma profissional para manter uma boa reputação.

Ao lidar com um cliente insatisfeito, deve-se tratar a situação com cuidado e atenção. Dentre as ações listadas a seguir, todas, exceto uma, são recomendadas para uma abordagem apropriada. Assinale a alternativa que não é apropriada.

- (A) Permitir que o cliente desabafe e relate a situação.
- (B) Ouvir o cliente com interesse.
- (C) Demonstrar empatia em relação à frustração apresentada.
- (D) Indagar sobre as emoções do cliente em detrimento dos fatos.
- (E) Obter a concordância do cliente quanto a uma possível solução.

QUESTÃO 37

Quando se trata de conectar agentes de viagens, companhias aéreas e outros fornecedores de turismo, os Sistemas de Distribuição Global (GDS) são frequentemente utilizados. No entanto, um desses pontos sobre os GDS não está correto. Identifique-o.

- (A) GDS ajudam a acessar uma variedade de serviços e produtos de fornecedores globais.
- (B) Funcionam como um centro onde reservas são feitas, unindo diferentes partes da indústria de turismo em um sistema coeso.
- (C) Devido ao seu elevado custo e complexidade, o uso de GDS só é viável para grandes corporações.
- (D) GDS simplificam a maneira como as reservas são gerenciadas, ajudando as empresas de turismo a servir melhor seus clientes.
- (E) Com GDS, é possível juntar e comparar informações de várias fontes, o que ajuda os operadores turísticos a tomar decisões mais informadas.

QUESTÃO 38

Analise as definições e conceitos relacionados ao turismo apresentados nos itens abaixo e classifique cada um como correto (C) ou incorreto (E). Em seguida, marque a alternativa que indica a sequência correta de classificação.

() O turismo é uma atividade social que envolve o deslocamento de uma ou mais pessoas de sua residência permanente para outro local, onde se tornam visitantes ou hóspedes, permanecendo por um período superior a 3 horas e inferior a 1 ano.

() Turistas e anfitriões devem desfrutar do patrimônio de forma sustentável, ou seja, utilizando os espaços e equipamentos de maneira que causem poluição e impeçam sua reutilização.

() No Brasil, existem 4 fusos horários. O primeiro fuso horário abrange somente algumas ilhas no Oceano Atlântico. O segundo determina a hora oficial do Brasil; nele se encontra Brasília, a capital do País. O terceiro fuso é o da maior parte dos Estados da Região Norte, e o quarto fuso abrange somente o Estado do Acre e parte do Amazonas.

() Excursionista é a pessoa que viaja para um destino turístico, mas não pernoita no local, retornando ao seu ponto de origem no mesmo dia.

- (A) E - E - E - C
- (B) E - C - E - C
- (C) C - E - C - E
- (D) C - C - E - E
- (E) E - E - C - C

QUESTÃO 39

Considere a lista de órgãos e entidades apresentados a seguir, que compõem o Sistema Nacional de Turismo. Um deles não faz parte deste sistema. Identifique-o e marque a alternativa correta.

- (A) Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur)
- (B) Conselho Nacional de Turismo.
- (C) Organização Nacional do Turista.
- (D) Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo.
- (E) Ministério do Turismo.

QUESTÃO 40

O turista é o indivíduo que se desloca para um determinado lugar em busca de atrações, associe os itens a seguir e assinale a alternativa correta.

I - Locais, objetos, equipamentos, pessoas, fenômenos, eventos ou manifestações capazes de motivar o deslocamento de pessoas para conhecê-los

II - Serras, rios, praias, cavernas, cachoeiras, clima, flora, fauna.

III - Os bens e valores de natureza material e imaterial produzidos pelo homem e apropriados pelo turismo

- a - Atrativos naturais
- b - Atrativos turísticos
- c - Atrativos culturais

- (A) I-b, II-a, III-c
- (B) I-a, II-c, III-b
- (C) I-c, II-b, III-a
- (D) I-b, II-c, III-a
- (E) I-a, II-b, III-c

