



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
COMISSÃO DE HOMOLOGAÇÃO DE PEDIDOS DE
REVALIDAÇÃO DE DIPLOMA DE REFUGIADOS
NÚCLEO DE CONCURSOS/PROGRAD
Edital nº 06/2023 – NC – Prova objetiva: 20/08/2023

INSCRIÇÃO	TURMA	NOME DO CANDIDATO
ASSINO DECLARANDO QUE LI E COMPREENDI AS INSTRUÇÕES ABAIXO:		ORDEM

832 – TURISMO

INSTRUÇÕES

- Confira, acima, o seu número de inscrição, turma e nome. Assine no local indicado.**
- Aguarde autorização para abrir o caderno de prova. **Antes de iniciar a prova**, confira a numeração de todas as páginas.
- Esta prova é composta de 30 questões objetivas de múltipla escolha, com 5 alternativas cada uma, sempre na sequência **a, b, c, d, e**, das quais somente uma deve ser assinalada.
- A interpretação das questões é parte do processo de avaliação, não sendo permitidas perguntas aos aplicadores de prova.
- Ao receber o cartão-resposta, examine-o e verifique se o nome nele impresso corresponde ao seu. Caso haja irregularidade, comunique-a imediatamente ao aplicador de prova.
- O cartão-resposta deverá ser preenchido com caneta esferográfica de tinta preta, tendo-se o cuidado de não ultrapassar o limite do espaço para cada marcação.
- A duração da prova é de 3 horas e esse tempo é destinado à resolução das questões e à transcrição das respostas para o cartão-resposta.
- Terá sua prova anulada e será automaticamente desclassificado** do processo de revalidação de diploma o candidato que:
 - se recusar a entregar o material de prova ao término do tempo destinado para a sua realização;
 - não se submeter ao controle de detecção de metal;
 - se ausentar do recinto durante a realização da prova sem o acompanhamento de membro da equipe de aplicação do processo de revalidação de diploma;
 - se afastar da sala durante a realização da prova portando o material de prova;
 - se retirar da sala de prova antes de decorrida 1 hora e 30 minutos do início da prova;
 - se retirar definitivamente da sala de prova em desacordo com o subitem 7.19.8 do edital (os 3 últimos candidatos de cada turma só poderão se retirar da sala de prova simultaneamente).
- Ao concluir a prova, permaneça em seu lugar e comunique ao aplicador de prova. Aguarde autorização para entregar o material de prova.
- Após a entrega do material ao aplicador de prova, dirija-se imediatamente ao portão de saída e retire-se do local de prova, sob pena de ser excluído do processo de revalidação de diploma.
- Se desejar, anote as respostas no quadro disponível no verso desta folha, recorte na linha indicada e leve-o consigo.

DURAÇÃO DESTA PROVA: 3 horas

✂

RESPOSTAS

01 -	06 -	11 -	16 -	21 -	26 -
02 -	07 -	12 -	17 -	22 -	27 -
03 -	08 -	13 -	18 -	23 -	28 -
04 -	09 -	14 -	19 -	24 -	29 -
05 -	10 -	15 -	20 -	25 -	30 -

01 - Os eventos diferem pelo tipo de estrutura que apresentam e das reuniões que neles ocorrem. Distinguir tais tipos de reuniões é importante para a adequação das atividades aos tipos de assuntos e características dos promotores. Sobre o assunto, numere a coluna da direita de acordo com sua correspondência com a coluna da esquerda.

- | | | | |
|---|---------------|-----|---|
| 1 | Congresso. | () | Evento destinado à divulgação de experiências, pesquisas ou inovações tecnológicas em determinada área profissional, para discussão e debate sobre as possibilidades de sua aplicação prática. |
| 2 | Painel. | | |
| 3 | Simpósio. | | |
| 4 | Mesa-redonda. | () | Os participantes, em geral especialistas, apresentam os seus pontos de vista sobre o assunto em pauta, sendo destinado um tempo limite para a exposição. Após, debatem entre si, podendo haver a participação dos presentes na forma de perguntas. |
| 5 | Convenção. | () | Na apresentação, os expositores colocam individualmente seus pontos de vista sobre o tema, sendo que o orador principal dispõe de tempo maior para a sua explanação. |
| | | () | Reunião promovida por entidades associativas, visando debater assuntos que interessem a determinado segmento profissional. |
| | | () | Reunião fechada, promovida por entidades sociais, empresariais ou políticas, que tem por objetivo deliberar sobre assuntos de interesse comum. Os custos são cobertos pelos próprios participantes, no caso de entidades de classe ou associações, ou pagos pelos promotores no caso de empresas. |

Assinale a alternativa que apresenta a numeração correta na coluna da direita, de cima para baixo.

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| a) 1 - 3 - 5 - 2 - 4. | d) 3 - 2 - 4 - 1 - 5. |
| b) 3 - 4 - 1 - 5 - 2. | e) 5 - 1 - 2 - 4 - 3. |
| ▶c) 3 - 4 - 2 - 1 - 5. | |

02 - Para Barreto (*apud* Serrano *et al.*, 2000, p. 25), no final da década de 1970, a inexistência de uma sociologia do turismo levou à utilização de referenciais teóricos da sociologia geral para explicar os fenômenos relativos ao turismo, através da lógica de diferenciação.

Com relação ao assunto, identifique as afirmativas a seguir como verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O problema metodológico no campo do turismo é similar àquele encontrado em outros campos da sociologia aplicada.
- () Há uma sociologia do turismo, porém como campo separado da teorização sociológica, assim como há uma sociologia do esporte.
- () As fronteiras entre turismo e os campos adjacentes são substanciais. Existem poucos fenômenos de transição.
- () A aplicação de teorias sociológicas gerais no turismo ocorreu devido a uma série de características empíricas comuns que diferenciam o turismo de outros tipos de fenômenos sociais.

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

- | | |
|--------------------|-------------------|
| a) V - F - F - F. | d) F - V - V - F. |
| ▶b) V - F - F - V. | e) V - V - V - V. |
| c) F - F - V - V. | |

03 - Uma pesquisa realizada pelo Instituto Y em todo o território nacional teve como objetivo identificar quantos consumidores brasileiros utilizam e realizam compras pela Internet. Foram ouvidos 2 mil consumidores em todo o país, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais para mais ou para menos. O universo dessa pesquisa foi representado por amostras estratificadas de forma proporcional à população de cada unidade da federação. As pessoas entrevistadas foram selecionadas com base em cotas proporcionais, segundo as seguintes variáveis: população economicamente ativa, faixa etária e localização. A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. O universo da pesquisa foi de 2 mil consumidores.
2. O objetivo das cotas foi garantir a representatividade do universo estudado.
3. A margem de erro diminuiria se a pesquisa tivesse entrevistado 5 mil consumidores.
4. As entrevistas foram realizadas com a mesma quantidade de consumidores em cada estado.

Assinale a alternativa correta.

- | | |
|---|---|
| a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras. | d) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras. |
| b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras. | e) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras. |
| ▶c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras. | |

04 - A captação de eventos consiste no conjunto de ações em parceria que pode ser realizada pelo poder público, iniciativa privada e *Convention Visitors Bureau*, visando conquistar eventos para uma cidade ou região e que são realizados periodicamente em sistema de rodízio. Sobre a execução desse trabalho, considere os seguintes itens:

1. Análise das condições do núcleo receptor para sediar eventos.
2. Avaliação dos tipos de eventos que podem ser realizados no centro receptor.
3. Construção de equipamentos e instalações especiais para atender aos eventos pretendidos.
4. Definição de estratégias de captação de eventos para o centro receptor.
5. Elaboração de folhetos sobre a cidade/estado/país, vídeo promocional, catálogos de fotos dos locais disponíveis.

São atividades fundamentais na captação de eventos:

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| a) 2 e 4 apenas. | d) 1, 4 e 5 apenas. |
| b) 1, 2, 3 e 4 apenas. | e) 1, 3, 4 e 5 apenas. |
| ▶c) 1, 2, 4 e 5 apenas. | |

05 - Com relação ao transporte de passageiros, identifique como verdadeiras (V) ou falsas (F) as seguintes afirmativas:

- () O transporte ferroviário de passageiros em larga escala foi iniciado na Inglaterra, entre as cidade de Liverpool e Manchester.
- () Por ser originalmente fruto da Revolução Francesa (que popularizou os motores a etanol), o sistema ferroviário francês prevaleceu em boa parte do mundo.
- () A primeira viagem turística de grupo, no padrão que conhecemos hoje, foi organizada por Thomas Cook, utilizando o transporte ferroviário.
- () A união entre a locomotiva a vapor e a estrada de ferro, usada na mineração, foi a grande combinação para a criação do sistema ferroviário.

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

- a) V – V – V – F.
- ▶ b) V – F – V – V.
- c) V – V – F – F.
- d) F – V – F – V.
- e) F – F – F – V.

06 - De acordo com Petrochi (2009), a escolha do destino está sujeita a um conjunto de influências de ordem tanto psicológica quanto cultural e social. A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. A distância é a principal influência na demanda do turismo.
2. O maior potencial de demanda acontece quando há menor distância e maior população.
3. O melhor mercado potencial acontece quando ocorre menor distância e maior PIB *per capita*.
4. Grupos de referência, como família, amigos e colegas de trabalho, não exercem influência direta na escolha do destino.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira.
- b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

07 - No turismo, os *clusters* e arranjos produtivos são opções de desenvolvimento regional, por oferecerem potenciais para criação não apenas de vantagens competitivas e de localização, mas por criarem e aproveitarem as externalidades. Levando em consideração os dados apresentados, assinale a alternativa correta.

- a) Os *clusters* e arranjos produtivos requerem uma grande empresa liderando o desenvolvimento regional.
- b) Os arranjos produtivos no Brasil estão relacionados ao setor hoteleiro.
- c) A atividade turística depende de atividades e empresas relacionadas de forma horizontal.
- d) As empresas turísticas são articuladas no território, facilitando a organização em arranjos produtivos locais.
- ▶ e) Ao se trabalhar com *cluster* no turismo, torna-se necessário contemplar um nível geográfico reduzido e concreto.

08 - O fato social turístico faz com que os indivíduos assumam papéis relacionados com esse fenômeno em particular. Quando o indivíduo se coloca no papel de turista, por exemplo, costuma se comportar de forma diferente do seu dia a dia, extravasando suas emoções, muitas vezes reprimidas pelo seu ambiente comum. O fato social turístico apresenta, portanto, maneiras de agir, pensar e sentir que são exteriores ao indivíduo, e que se lhe impõem, pois são dotadas de um poder coercitivo específico. A respeito do assunto, considere as seguintes afirmativas:

1. Todas as interações que ocorrem no turismo compõem-se de ações provocadas pelo poder coercitivo de um tipo de fato social particular, que se denomina turismo.
2. A comunidade de uma região turística, os hoteleiros, demais pessoas que trabalham no setor e, principalmente, os turistas assumem um comportamento que lhes é imposto pelo poder coercitivo que exerce o turismo como fato social.
3. O fato social é toda maneira de agir fixa ou não, suscetível de exercer sobre o indivíduo uma coerção exterior, e a primeira regra para sua observação é considerá-lo como coisa.
4. As atitudes relacionadas ao fato social turístico são as mesmas daquelas que assumem quando integram outros tipos de fenômenos sociais, como a religião, a política, o sistema financeiro.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 3 e 4 são verdadeiras.
- e) As alternativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.

09 - A Lei nº 11.771, também conhecida como Lei Geral do Turismo, foi sancionada em 17 de setembro de 2008. A respeito dessa lei, considere as seguintes afirmativas:

1. Caberá à Embratur fomentar, regulamentar, coordenar e fiscalizar a atividade turística.
2. Essa Lei normatiza a Política Nacional de Turismo.
3. Para os fins dessa 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.
4. As viagens e estadas devem gerar movimentação econômica, trabalho, emprego, renda e receitas públicas, constituindo-se instrumento de desenvolvimento econômico e social, diversidade cultural e preservação da biodiversidade.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente as afirmativas 1 e 2 são verdadeiras.
- b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras.
- c) Somente as afirmativas 3 e 4 são verdadeiras.
- d) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.
- ▶ e) Somente as afirmativas 2, 3 e 4 são verdadeiras.

10 - As Agências de Turismo comercializam pacotes turísticos pré-formatados ou feitos sob medida. Entre eles está o Forfait, universalizado por Thomas Cook no século XIX. Assinale a alternativa que corresponde à definição dessa especialidade do agenciamento turístico.

- a) É formulada pelos clientes em sistemas online que possuem informações essenciais.
- ▶ b) Permite combinações criadas pelo cliente, de acordo com sua motivação e necessidades específicas.
- c) Constitui-se em pacotes regulares ou básicos que permitem alterações pequenas.
- d) É específica para excursões pouco flexíveis, pois tudo é pré-determinado.
- e) Está diretamente ligada a bloqueios formatados com os fornecedores que não podem ser alterados.

11 - Sobre a forma da estrutura jurídica das organizações promotoras de eventos, considere as seguintes afirmativas:

1. Os eventos das associações geralmente estão ligados a áreas de interesse científico, técnico, comercial, profissional.
2. O comparecimento dos participantes nos eventos empresariais possui um caráter mais obrigatório do que por adesão.
3. O sucesso dos eventos de associações depende dos objetivos propostos, do programa da promoção e principalmente do valor da inscrição.
4. A incerteza quanto ao número de participantes finais nos eventos de associações dificulta as negociações com hotéis, transportadoras e outros prestadores de serviços.

É/São aspecto(s) que influencia(m) o processo de planejamento e organização dos eventos das organizações promotoras:

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

12 - Considere o seguinte caso:

Levantamento bibliográfico sobre estilo de vida e lazer

Na metade dos anos 1980, foi pedido ao autor que ministrasse um curso sobre “lazer e estilo de vida”. Uma busca preliminar da bibliografia revelou que o termo “estilo de vida” era amplamente utilizado em pesquisas de lazer e turismo, mas era, em geral, precariamente definido, ou definido de forma diferente por diferentes autores, ou simplesmente não era definido. Uma investigação mais detalhada identificou cerca de 400 referências que faziam uso significativo do termo, indicando que o conceito de estilo de vida tinha diversos significados e histórias a ele associados, em diferentes disciplinas e áreas de estudo.

Veal (2011), p. 185.

Considerando as informações apresentadas, assinale a alternativa correta.

- a) A revisão de literatura revisa a história pessoal e a metodologia do tema pesquisado.
- b) O levantamento bibliográfico identifica as hipóteses da pesquisa para estudos futuros.
- c) O levantamento bibliográfico tem como principal fonte de dados relatórios e matérias jornalísticas.
- d) O levantamento bibliográfico pode ser caracterizado como um processo analítico de dados primários.
- ▶ e) A revisão de literatura estrutura uma visão global sobre o tema, apresentando definições e conceitos correlatos.

13 - Considere o seguinte caso:

Uso espacial de um museu por visitantes

Pearce discutiu as implicações da decisão dos visitantes de virar à direita ao entrarem em um museu e de caminhar em sentido anti-horário, ao contrário de virar à esquerda e seguir em sentido horário. Uma pesquisa no *Telecom Museum* em Victoria, Austrália, mostra que os dois grupos de visitantes têm, de fato, diferenças no nível de atenção à exposição, conforme medição da proporção de visitantes que pararam para ver cada objeto exposto.

Veal (2011), p. 242-243.

Considerando as informações apresentadas, assinale a alternativa que corresponde ao tipo de metodologia usada.

- a) Etnografia.
- ▶ b) Observação.
- c) Estudo longitudinal.
- d) Sondagem no trajeto.
- e) Método de contagem sistemática.

14 - Os métodos de sondagem com questionários têm qualidades que os tornam úteis em pesquisas em lazer e turismo, EXCETO:

- a) estudar as mudanças dos fluxos turísticos no decorrer do tempo, utilizando metodologia comparável.
- b) fornecer informações quantitativas para a tomada de decisão de gestores de um destino turístico de massa.
- c) possibilitar a quantificação de informações relativamente complexas, como o impacto econômico do turismo, de forma sucinta.
- d) obter um retrato completo de padrões de comportamento dos visitantes que englobem frequência, duração e motivação da viagem.
- ▶ e) refletir a natureza do fenômeno estudado, quer dizer, o lazer e o turismo se manifestam como uma experiência.

15 - A utilização de trilhas interpretativas tem se tornado um grande atrativo nas áreas protegidas, que devem ser bem planejadas e manejadas para que efetivamente cumpram suas funções. Um dos principais elementos que devem ser levados em consideração no planejamento e manejo de trilhas é um conceito que considera o número máximo de pessoas que podem utilizar um local sem alterar o ambiente de modo inaceitável, sem provocar o declínio da qualidade da experiência usufruída pelo ecoturista. Esse conceito é denominado de:

- a) Capacidade de Carga de Cifuentes.
- ▶ b) Limite Aceitável de Câmbio – LAC.
- c) Manejo de impactos de visitantes – VIM.
- d) Experiência do visitante e proteção de recursos – VERP.
- e) Controle de impactos de visitação – CIV.

16 - O Turismo de Base Comunitária é uma modalidade de turismo realizada por comunidades quilombolas, assentamentos rurais, comunidades indígenas, comunidades pesqueiras ou comunidades tradicionais, em que a população local, de forma associativa e solidária, desenvolve o turismo como uma atividade econômica. Sobre o Turismo de Base Comunitária é INCORRETO afirmar:

- ▶ a) A comunidade é proprietária e empreendedora dos empreendimentos turísticos, e a gestão é terceirizada.
- b) O turismo deve ser uma atividade complementar a outras atividades praticadas pela comunidade.
- c) Tem como princípios a autogestão, a democracia, a participação, a cooperação e a distribuição igualitária.
- d) O TBC deve se comprometer a dividir os benefícios advindos do turismo entre os membros da comunidade.
- e) O TBC contribui para o processo de revalorização da identidade cultural e para a manutenção do modo de vida das populações tradicionais.

17 - A trajetória do destino turístico influencia diretamente a história do hotel, pois o hotel é parte integrante do Sistema Turístico (PETROCCHI, 2007). Diante da afirmação, assinale a alternativa INCORRETA.

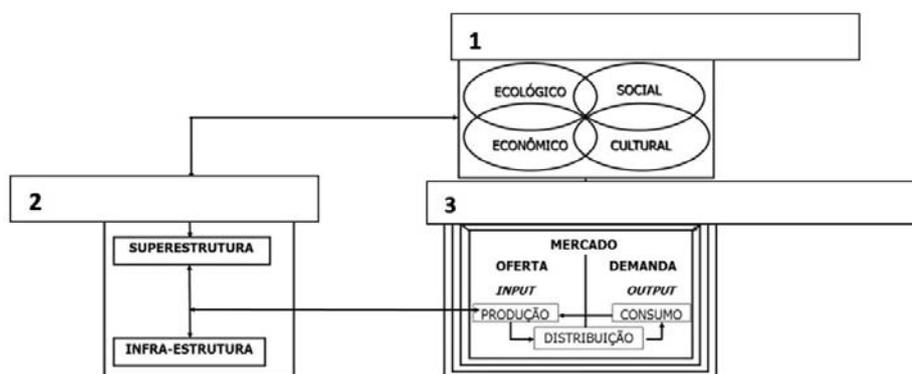
- a) A empresa hoteleira, enquanto parte do sistema turístico de um destino, interage com outras partes do sistema, que vão desde outras empresas turísticas, como receptivos e atrativos, até sistemas que independem da atividade turística, como comércio em geral, sistema de transporte e saneamento básico.
- b) O hotel deixou de ser somente um espaço para hospedar pessoas e passou a integrar seu entorno, oferecendo espaços multifuncionais que acolhem acontecimentos das mais diferentes naturezas.
- c) Mesmo quando corretamente administrado, o hotel pode enfrentar dificuldades oriundas do ambiente externo, como segurança pública, condições dos acessos, as atitudes dos concorrentes, entre outros fatores externos.
- ▶ d) As mudanças do sistema pressionam de fora para dentro, fazendo com que seja necessária uma gestão estratégica centralizada, que fará com que o hotel tenha uma rígida cultura organizacional, a fim de sobreviver no mercado turístico no qual está inserido.
- e) O hóspede, enquanto cliente principal de um hotel, está sempre em transformação, seguindo tendências de consumo que obrigam o hotel a se atualizar, em busca da satisfação do cliente como meio para obtenção da sustentabilidade econômica do empreendimento hoteleiro.

18 - Analise o parágrafo que versa a respeito de um dos setores mais importantes de um hotel e assinale a alternativa correta.

“A área mais em foco, na propriedade, e que mantém maior contato com os hóspedes, é, sem dúvida, a _____ que está localizada no lobby do hotel. O balcão é a parte central das atividades do setor, porque é ali que os hóspedes se registram, fazem _____, pegam suas chaves e fazem o check-out. (...) Os caixas recebem pagamentos e fazem lançamentos nas _____ dos hóspedes”. (DAVIES, 2000, pp. 52-53).

- ▶ a) Recepção – check-in – faturas.
- b) Alimentos e Bebidas – mesa de café – comandas.
- c) Governança – reclamações – comandas.
- d) Gestão – reservas – faturas.
- e) Recepção – reservas – reservas.

19 - Acerca do Sistema de Turismo (SISTUR), assinale a alternativa correta.



MODELO REFERENCIAL – SISTUR

Fonte: Beni (2001).

- a) 1- Conjunto dos Aspectos da Sociedade; 2- Conjunto da Organização Estrutural; 3- Conjunto das Relações Operacionais.
- b) 1- Conjunto dos Aspectos da Sociedade; 2- Conjunto das Políticas; 3- Conjunto das Relações de Mercado.
- c) 1- Conjunto das Relações Ambientais; 2- Conjunto das Políticas; 3- Conjunto das Relações de Mercado.
- ▶ d) 1- Conjunto das Relações Ambientais; 2- Conjunto da Organização Estrutural; 3- Conjunto das Relações Operacionais.
- e) 1- Conjunto das Relações de Mercado; 2- Conjunto das Políticas; 3- Conjunto das Relações Ambientais.

20 - Quanto ao Planejamento Turístico, considere as seguintes afirmativas:

- I. Um Plano de Desenvolvimento turístico pode ser classificado em diferentes critérios, tais como: geográfico (local, regional, nacional); temporal (curto, médio ou longo prazo) e setorial (público ou privado).
- II. O Diagnóstico é a etapa do Plano de Desenvolvimento Turístico que sistematiza as informações acerca dos aspectos do destino, frequentemente utilizando a ferramenta DAFO, para avaliar no ambiente externo as Oportunidades e Ameaças e, no ambiente interno, as Forças e Debilidades.
- III. O Inventário é caracterizado por ser a etapa final de um Plano de Desenvolvimento Turístico e é composto pelo levantamento e classificação de dados e informações acerca da infraestrutura básica, da oferta e da demanda.
- IV. Na estruturação das diretrizes de ação de um Plano de Desenvolvimento Turístico é importante descrever uma imagem desejada, objetivos específicos, metas e detalhamento de ações.

Assinale a alternativa correta.

- a) Apenas a afirmativa I é verdadeira.
- b) Apenas as afirmativas I, II e III são verdadeiras.
- ▶ c) Apenas as afirmativas I, II e IV são verdadeiras.
- d) Apenas as afirmativas II, III e IV são verdadeiras.
- e) Todas as afirmativas são verdadeiras.

21 - Sobre interpretação do patrimônio para o turismo, “Mais que informar, interpretar é revelar significados, é provocar emoções, é estimular a curiosidade, é entreter e inspirar novas atitudes no visitante, é proporcionar uma experiência inesquecível e com qualidade” (MURTA; GOODEY In: MURTA; ALBANO, 2005, p. 14). Considerando o assunto do texto apresentado, assinale a alternativa correta.

- ▶ a) Um plano interpretativo do patrimônio para o turismo possui três etapas essenciais: 1) inventário e registro de recursos, temas e mercados; 2) desenho e montagem da interpretação; 3) gestão e promoção.
- b) Os objetivos específicos da interpretação do patrimônio se dividem em três: 1) exploratórios: relativo ao que deve ser exposto para o público; 2) descritivos: sobre o que deve ser descrito nas mídias interpretativas impessoais; 3) explicativos: referente ao que será explicado ao público pelas mídias pessoais.
- c) No processo de comunicação interpretativa, o padrão de comportamento *Mindless* é uma forma de pensar baseada em rotinas comportamentais novas, expressado pela habilidade de reconhecer e processar informações em tempo real.
- d) No comportamento *Mindfull*, o indivíduo repassa o controle e o poder de decisão ao condutor da visita e se caracteriza quando o local disponibiliza uma mídia interpretativa principal para o visitante.
- e) As mídias interpretativas denominadas “meios animados de exibição” podem ser exemplificadas pela criação de ambientes e cenários, maquetes, réplicas, entre outros, sendo utilizadas para compor ou reconstruir ambientes.

22 - São prestadores de serviços turísticos obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo:

- a) Meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, centros de convenções, parques temáticos, acampamentos turísticos, guias de turismo.
- b) Meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos aquáticos, acampamentos turísticos, guias de turismo.
- c) Meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, restaurantes, acampamentos turísticos, guias de turismo.
- ▶ d) Meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos turísticos, guias de turismo.
- e) Meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, unidades de conservação, acampamentos turísticos, guias de turismo.

23 - A respeito do Sistema Nacional de Turismo, qual das seguintes organizações NÃO faz parte da sua composição?

- a) Ministério do Turismo.
- ▶ b) Confederação Nacional do Turismo.
- c) Conselho Nacional de Turismo.
- d) Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo.
- e) EMBRATUR - Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo.

24 - A palavra marketing em inglês deriva de *market* (“mercado”) e *ing* é a terminação do gerúndio, que indica ação o que ressaltaria o sentido de “mercado em ação”. Isso nos lembraria sempre de que o marketing consiste em lidar com um mercado em constante mudança e que, para entender o marketing de ponta, deveríamos entender como o mercado vem evoluindo nos últimos anos (KOTLER; KARTAJAYA; SETIAWAN, 2017). Levando em consideração as informações dos autores, assinale a alternativa correta.

- a) São consideradas forças do macroambiente: clientes, concorrentes e fornecedores.
- b) As variáveis controláveis de marketing são: produto, preço, promoção e propaganda.
- c) No centro da estratégia do marketing está a oferta tangível da empresa ao mercado: o preço.
- d) O conceito de marketing vem se tornando, mais complexo referente a perspectiva do consumidor, pois se baseia apenas na venda, preço e propaganda.
- ▶ e) O marketing passou por um processo de evolução, dentre os fatores que contribuíram para esta evolução estão: o avanço tecnológico, concorrência intensificada e a expansão da demanda de mercado.

25 - No texto de Fraga, os itens “possibilidade de acesso direto entre origem e destinos turístico (serviço porta a porta)”, “Flexibilidade de definição de rotas”; Flexibilidade de horários” e “maior privacidade para os passageiros” (LOHMANN; FRAGA; CASTRO, 2013, p. 186), dizem respeito às vantagens de qual meio de transporte? Assinale a alternativa correta.

- ▶ a) automóvel. d) ônibus fretado.
b) trem. e) ônibus de linha.
c) avião.

26 - A segmentação de mercado é uma subdivisão do mercado global que pode subsidiar estratégias de marketing, que consiste em identificar num mercado heterogêneo um determinado grupo de indivíduos, com respostas e preferências semelhantes de produtos. Na segmentação demográfica, o mercado é dividido em grupos de variáveis básicas, como:

- ▶ a) faixa etária, gênero e renda. d) benefícios, faixa etária e gênero.
b) estilo de vida, benefícios e gênero. e) renda e status de fidelidade.
c) estilo de vida e índice de utilização.

27 - Para Fischler “os modos de vida foram modificados profundamente pela urbanização, pela industrialização dos anos 1950-1960, pela profissionalização das mulheres, pela elevação do nível de vida e de educação, pela generalização do uso do carro, pelo acesso mais amplo da população ao lazer, férias e viagens. Aumenta regularmente o número de refeições tomadas fora de casa”. (FLANDRIN; MONTANARI, 2007, p. 850). Levando em consideração as informações do autor, assinale a alternativa correta.

- a) O autor se refere ao processo de consolidação do *slow food* a partir de 1950.
b) A cozinha doméstica em contexto urbano se fortaleceu na segunda metade do século XIX.
c) O acesso ao lazer, as férias e a viagens é consequência da profissionalização das mulheres e sua inserção no mercado de trabalho.
▶ d) O aumento do número de refeições fora de casa se deu pelas transformações sociais e econômicas da industrialização ocorrida nos anos 1950-1960.
e) O texto do autor se refere ao fortalecimento do *comfort food* ou cozinha memória, que emerge a partir de meados do século XIX no contexto urbano europeu.

28 - Leia o texto a seguir:

No livro *Gastronomia e Turismo*, Regina Schluter afirma que “a dimensão cultural da gastronomia determinou incorporá-la ao complexo emaranhado das políticas de patrimônio cultural. O uso turístico do patrimônio faz com que a gastronomia adquira cada vez maior importância para promover um destino e para atrair correntes turísticas. Para que algum elemento de uma cultura seja considerado patrimônio, deve ser previamente reconhecido, ou seja, deve ser considerado como tal por um agente social interessado em propor uma versão da identidade e conseguir adesões para a mesma”. (SCHLUTER, 2003, p. 69).

Considere as seguintes afirmações:

- I. A gastronomia faz parte das políticas de patrimônio cultural.
- II. O patrimônio cultural e a gastronomia enquanto tal requerem o reconhecimento por algum agente social.
- III. A autora se refere à incorporação da gastronomia em nichos de mercado turístico, independentes de sua identidade.
- IV. A gastronomia como patrimônio local está sendo incorporada aos novos produtos turísticos orientados para determinados nichos de mercado.

Assinale a alternativa correta.

- a) Somente a afirmativa 1 é verdadeira. ▶ d) Somente as afirmativas 1, 2 e 4 são verdadeiras.
b) Somente as afirmativas 1 e 4 são verdadeiras. e) As afirmativas 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.
c) Somente as afirmativas 1, 2 e 3 são verdadeiras.

29 - Analise as asserções a seguir e a relação proposta entre elas:

I - O empreendedorismo pode ser entendido como a capacidade de aproveitar oportunidades, buscar inovações, desenvolver e realizar visões com o objetivo de atingir um desempenho superior.

POR ISSO

II - O empreendedorismo não se aplica ao setor público, uma vez que não se deve governar uma nação como quem administra uma organização privada, já que os governos e seus governantes são gestores públicos e não empresários.

Sobre as asserções, assinale a alternativa correta.

- a) I e II são falsas. d) I e II são verdadeiras, e II é consequência de I.
b) I é falsa e II é verdadeira. e) I e II são verdadeiras, e II não é consequência de I.
▶ c) I é verdadeira e II é falsa.

30 - Uma gerente de hotel tem uma maneira muito particular de enxergar sua organização. Em suas análises, ela enxerga os departamentos do hotel como elementos da organização e o hotel, por sua vez, como parte integrante de outros sistemas maiores. Sua abordagem dos fatos é sempre realizada de uma forma holística, ela defende a interdependência das partes e o tratamento complexo da realidade complexa. Pode-se dizer que a gerente enxerga o hotel que administra de uma forma:

- ▶ a) sistêmica. d) behaviorista.
b) burocrática. e) comportamental.
c) contingencial.