

- De acordo com o comando a que cada um dos itens de 1 a 70 se refira, marque, na **folha de respostas**, para cada item: o campo designado com o código C, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o código E, caso julgue o item **ERRADO**. A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção da sua prova.
- Nos itens que avaliam **conhecimentos em informática**, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que todos os programas mencionados estão em configuração-padrão, em português, que o *mouse* está configurado para pessoas destros e que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

PROVA OBJETIVA

Textos para os itens de 1 a 8

O Programa de Desenvolvimento do Ecoturismo na Amazônia (PROECOTUR) teve a sua primeira fase coordenada pelo Ministério do Meio Ambiente. Essa fase consistiu principalmente na elaboração de planos para o desenvolvimento do ecoturismo e do turismo sustentável para a Amazônia Legal Brasileira. O programa pretende maximizar os benefícios econômicos, sociais e ambientais advindos da atividade, estimular o desenvolvimento de atividades que contribuam para a conservação dos recursos naturais e fomentar a criação de empregos, renda e oportunidades de desenvolvimento econômico, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável na região. A segunda fase consistirá na implementação do programa e será coordenada pelo Ministério do Turismo.

Plano Nacional de Turismo 2007/2010 — uma viagem de inclusão.
Brasília: Ministério do Turismo, 2007, p. 17 (com adaptações).

O planejamento facilita a identificação dos objetivos, desejos e aspirações, e contribui para compará-los com a realidade. Portanto, os planos turísticos devem subsidiar o gestor para a tomada de decisões na implementação do turismo, em âmbito local, regional, nacional ou transnacional. O profissional do turismo deve ter consciência da importância da troca de informações e da coordenação de atividades entre os setores envolvidos no turismo para a elaboração de planos.

Ramos, 1996. *Apud* Maria Ângela M. A. Bissoli **Planejamento turístico municipal com suporte em sistemas de informação**. São Paulo: Futura, 2000, p. 25 (com adaptações).

A partir dos textos acima apresentados, que se referem aos propósitos do planejamento estratégico, julgue os itens de 1 a 8.

- 1 Caso seja elaborado um plano estratégico de desenvolvimento turístico na região de Parintins, no Amazonas, esse plano estratégico pode ser considerado um instrumento fundamental para determinar e selecionar prioridades para a evolução da atividade turística, possibilitando a definição de dimensões que estimulem ou restrinjam o desenvolvimento local ou regional.
- 2 As metas em um processo de planejamento estratégico devem ser estabelecidas de tal forma que sejam quantificáveis e mensuráveis, uma vez que não podem ser medidas após um determinado período de tempo.
- 3 Entende-se por estratégia uma série de objetivos finais em longo prazo que podem sofrer alterações, em função dos fatores externos e internos à região, enquanto a missão ou filosofia da instituição deve, dentro do possível, manter-se inalterada.

- 4 A decisão de ampliar o número de turistas na região amazônica e melhorar de maneira geral a qualidade da oferta em um prazo de cinco anos pode ser considerada uma decisão tipicamente estratégica.
- 5 Para se alcançar os objetivos táticos definidos inicialmente no planejamento estratégico para a Amazônia, com base no sistema de turismo, é preciso elaborar planos gerais para programar a oferta turística.
- 6 Os planos que compõem o processo de planejamento podem ser adaptados aos ambientes externos e internos, sem nunca perder de vista os propósitos básicos do sistema de turismo e os objetivos definidos.
- 7 No processo de planejamento, após a análise dos dados primários e secundários, é possível realizar prioritariamente a formulação de políticas públicas para o turismo. Posteriormente, o processo de reformulação, como o monitoramento de planos e projetos dispensa a retroalimentação permanente.
- 8 As ações de uma agência de propaganda ou os cursos para qualificação profissional encontram-se definidos no plano operacional, quando há uma decisão estratégica para transformar uma região com recursos potenciais em produto, para oferecê-la ao mercado turístico.

Nas propriedades que integram a Associação Acolhida na Colônia, da rede francesa *Acquiel Paisan*, presentes em 15 países, são enfatizadas as palavras acolhimento e aconchego remetendo à possibilidade de se vivenciar experiências de visitas às propriedades de agricultores familiares da região das encostas da Serra Geral, em Santa Catarina.

Nessas comunidades rurais, as famílias de descendentes de imigrantes alemães recebem turistas em suas casas e partilham sua farta mesa colonial, abastecida por produtos orgânicos. Assim, áreas de cultivo de morango e trilhas para cachoeiras e rios são mostradas pelos agricultores.

Ministério do Desenvolvimento Agrário e Ministério do Turismo.
Caminhos do Brasil rural: agricultura familiar, turismo e produtos associados. Brasília: MDA e MTur, 2008, p. 45 (com adaptações).

Os destinos turísticos receptores apresentados no texto acima mostram que houve um processo de planejamento para o atual estágio de desenvolvimento turístico na citada região de Santa Catarina. Com relação a esse tema, julgue os itens de 9 a 15.

- 9 O planejamento turístico é um processo contínuo, que precisa de princípios que o norteiem, e dimensões que devem coexistir nas fases ou etapas que são realizadas, para adequar o desenvolvimento de destinos turísticos receptores — potenciais ou efetivos.
- 10 O princípio da universalidade está relacionado às variáveis e conseqüências advindas do planejamento. Portanto, todas as opiniões devem ser consideradas, para se obter uma visão unilateral, que corresponda às necessidades institucionais do planejador.

- 11 A finalidade do planejamento é ordenar ações humanas relacionadas a uma localidade turística, bem como direcionar ou adequar a construção de equipamentos e facilidades, evitando efeitos negativos nos recursos que possam destruir ou afetar sua atratividade.
- 12 O inventário permite estabelecer no processo de planejamento os objetivos, metas e instrumentos, para impulsionar, coordenar e integrar a atividade na macroeconomia em que se encontra inserida.
- 13 O diagnóstico turístico é a etapa que descreve a situação atual do destino, com base em fatos, estatísticos e históricos, para se traçar um marco de situações antecedentes, a fim de definir áreas e elementos que justifiquem uma ação.
- 14 O estudo de mercado identifica os turistas reais e potenciais de regiões, nos destinos receptores no país e exterior, bem como analisa a oferta turística receptiva, objetivando projeções futuras.
- 15 Empreendimentos turísticos de pequeno e médio porte devem ter como objetivos: estimar prioritariamente os lucros da empresa; estruturar serviços turísticos que satisfaçam os desejos dos turistas e informar a população para que se adaptem à nova realidade da oferta de serviços.

No turismo, pode-se considerar oferta todos os produtos e serviços que são colocados à disposição dos viajantes pelas várias empresas que atuam na área. Por exemplo, o número de assentos de um avião, as unidades habitacionais de um hotel, os lugares às mesas dos restaurantes, as cabines de um navio, os diferentes pacotes turísticos de agências de turismo, os carros para aluguel, as diversas opções de compras e muitos outros exemplos de produtos e serviços.

Beatriz H. G. Lage e Paulo C. Milone. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000, p. 27 (com adaptações).

Tendo o texto acima referência inicial, julgue os itens seguintes.

- 16 As agências de turismo não trabalham com estoque de produtos.
- 17 Produtos turísticos ofertados mas não demandados são perecíveis no tempo.
- 18 O produto não vem até o consumidor, é o consumidor que vai até o produto.
- 19 O produto final não pode ser composto pelo próprio consumidor.
- 20 As agências receptoras dos destinos devem possuir atividades turísticas previstas nos pacotes ou sugeridas nas localidades.

O turismo e a agricultura familiar, ao formarem uma aliança, propiciam o resgate de culturas tradicionais e a valorização da gastronomia típica e da produção sustentável de alimentos.

No ambiente rural, é possível amenizar o estresse urbano, respirar um ar saudável, encontrar a tranquilidade em empreendimentos turísticos especializados, nos quais se pode observar a procedência dos produtos oferecidos e vivenciar as práticas do meio rural.

Brasil – Ministério do Desenvolvimento Agrário e Ministério do Turismo. **Caminhos do Brasil rural: agricultura familiar, turismo e produtos associados**. Brasília: MDA e MTur, 2008, p. 7 (com adaptações).

Considerando o tema abordado no texto acima, julgue os próximos itens.

- 21 Empreendimentos turísticos no meio rural baseiam-se em quatro princípios básicos: viabilidade econômica; sistema agroflorestal; justiça social e reestruturação hoteleira.
- 22 O estresse decorrente do meio urbano tem gerado um aumento do fluxo de turistas para o meio rural, possibilitando um maior contato das pessoas com as atividades produtivas rurais e a natureza, e ainda ampliando os negócios presentes na cadeia produtiva a partir da agricultura familiar.
- 23 As características do ambiente rural original devem ser alteradas e adaptadas para que os atrativos turísticos rurais tornem-se interessantes para os turistas provenientes do meio urbano.
- 24 Especialistas internacionais em hotelaria afirmam que nas próximas décadas haverá um aumento significativo no turismo não convencional, principalmente em locais rurais, inclusive no Brasil.
- 25 A conservação da natureza deve ser uma premissa no desenvolvimento das atividades de turismo rural, as quais são totalmente incompatíveis com agrotóxicos, erosão e esgoto.
- 26 O serviço de turismo rural não pode ser considerado como uma atividade complementar às atividades agrícolas, pois, nesse caso, o agricultor, em vez de vender produtos primários à indústria, passaria a vendê-los diretamente ao consumidor final.
- 27 O associativismo e o cooperativismo podem dificultar a projeção em campanhas de divulgação, reduzindo a competitividade da pequena propriedade no mercado de turismo rural.

Considerando que o turismo é uma atividade de prestação de serviços cujo caráter multidisciplinar amplia seu papel como gerador de trabalho e de novas oportunidades de empregos, e, ainda, que essa atividade traz implicações ao setor primário e ao setor industrial, julgue os itens subseqüentes.

- 28 O turismo é uma das atividades que mais gera emprego formal no mundo; isso se deve à sazonalidade que essa atividade apresenta aos pequenos e médios empreendimentos.
- 29 O turista compra em uma agência de turismo apenas a viagem em si, os demais produtos e serviços, que facilitam e promovem o aproveitamento de suas atividades turísticas, são adquiridos a parte.
- 30 Cabe aos empreendedores turísticos evitar a superexploração dos sítios de visitação, a fim de impedir que ocorram impactos ambientais irreversíveis.
- 31 O dimensionamento de um sistema de tratamento de esgoto em empreendimentos turísticos deve considerar o número máximo de turistas na baixa temporada.
- 32 O equipamento turístico pode valer-se de recursos naturais singulares para ambientação dos turistas às características culturais da localidade ou região, observando as leis vigentes.

Com relação ao Plano Nacional de Turismo 2007/2010 — Uma Viagem de Inclusão, publicado pelo Ministério do Turismo, que define metas relacionadas ao aumento de viagens domésticas, à criação de emprego, ocupação e qualificação dos destinos turísticos e geração de divisas, julgue os seguintes itens.

- 33 O referido plano é utilizado como instrumento para a gestão específica do Ministério do Turismo para definir programas e ações que estimulem a geração de emprego e renda no país.
- 34 O referido plano recomenda que empresários do turismo reduzam as tarifas para incluir aposentados, trabalhadores e estudantes nos pacotes turísticos, prioritariamente, em períodos de alta temporada.
- 35 A necessidade de ampliação de infra-estrutura, qualificação profissional e incorporação das camadas de baixa renda como clientes foi considerada importante para o mercado turístico interno.
- 36 O referido plano indica que investimentos em infra-estruturas e qualificação profissional em 365 destinos turísticos devem ser voltados para um padrão internacional de mercado.
- 37 De acordo com o plano em apreço, a prática do turismo no Brasil não precisa estar associada aos padrões éticos e princípios gerais do Código Mundial da Ética no Turismo, da Organização Mundial do Turismo.

Acerca da política pública do turismo expressa no Plano Nacional de Turismo 2007/2010, que se baseia na gestão descentralizada, estruturada por representantes do Ministério do Turismo, do Conselho Nacional de Turismo, do Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo, julgue os itens que se seguem.

- 38 Para a promoção e apoio à comercialização do turismo no mercado nacional e internacional é incentivada a parceria público-privada, uma tendência mundial do desenvolvimento do turismo.
- 39 O Macroprograma de Logística de Transportes indica que é preciso concentrar os fluxos aéreos nas cinco regiões brasileiras, para ampliar os fluxos de turistas nos pólos e destinos turísticos consolidados.
- 40 A proteção às crianças e adolescentes da exploração sexual está contemplada no Programa Turismo Sustentável e Infância, que dispõe de ações e materiais de divulgação com o propósito de sensibilizar turistas e empresários do turismo para enfrentar e prevenir esse problema social.
- 41 O Macroprograma de Fomento à Iniciativa Privada define que a atividade turística executada pela iniciativa privada deve ter prioridade de créditos em quantidade e em condições adequadas apenas aos micro e pequenos negócios do turismo.
- 42 O território definido no Programa de Regionalização do Turismo constitui o espaço e lugar de interação do homem com o ambiente, as diversas maneiras de se organizar e se relacionar com a natureza, a cultura e os recursos disponíveis.
- 43 O Macroprograma de Planejamento e Gestão identifica que todas as ações do Ministério do Turismo estabelecidas para infra-estrutura e qualificação profissional são integradas aos demais ministérios do governo federal.
- 44 O Programa de Qualificação Profissional para o Turismo justifica que o estímulo à educação continuada e as ações para a formação profissional estão vinculadas exclusivamente aos programas do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 45 O Programa de Normatização do Turismo contempla o sistema de cadastro dos prestadores de serviços turísticos, como agências de turismo, meios de hospedagem, transportadoras turísticas, parques temáticos, bacharéis e guias de turismo, e deve ser executado pelo Ministério do Turismo em parceria com órgãos oficiais de turismo em todas as unidades da Federação.

Para o ser humano, segundo Cruz (2003), o turismo está associado à qualidade de vida e à possibilidade de desenvolvimento de suas potencialidades culturais e profissionais. De acordo com esse autor, a qualidade no atendimento do turista-cidadão representa a força estratégica para o desenvolvimento econômico e social do turismo nas regiões receptoras. Portanto, a dimensão atendimento ao turista-cidadão — parte integrante da gestão pela responsabilidade social das atividades turísticas brasileiras — deve receber atenção especial por parte dos gestores — tanto no setor público quanto do setor privado — do sistema turístico brasileiro. Acerca desse tema, julgue os itens seguintes.

- 46 O atual modelo de gestão praticado por todas as organizações do setor turístico — públicas e privadas — se baseia na fragmentação da força de trabalho, o que amplia a insatisfação do corpo técnico e reflete na baixa qualidade do atendimento ao turista-cidadão.
- 47 A excelência no atendimento, além de caracterizar direito do turista-cidadão, constitui valor de vantagem competitiva para as organizações do setor, pois possibilita, em última instância, fidelizar e satisfazer seus clientes.
- 48 A dimensão social do turismo pode estar associada à permanência de recursos econômicos advindos das atividades turísticas aplicados nas regiões receptoras para a conservação dos recursos culturais e ambientais, e para a educação básica e profissional.
- 49 Um dos indicadores que evidenciam a preocupação dos empresários com a qualidade dos serviços ofertados aos turistas é o número de horas investido em treinamento de seus funcionários, premissa básica para a redução de falhas nas empresas turísticas.
- 50 Alguns setores do turismo são dispensados do cumprimento de dispositivos da Constituição Federal relacionados à responsabilidade em erradicar a pobreza e a marginalização, e promover o bem-estar de todos sem preconceito de origem, sexo e idade, ou quaisquer outras formas de discriminação.



O turismo sertanejo é uma forma de lazer fundamentada na paisagem natural, no patrimônio cultural e no desenvolvimento social das regiões interioranas do Brasil, com o objetivo de promover a compreensão integrada do meio ambiente em suas múltiplas e complexas relações. Apesar do clima hostil, marcado por longos períodos de seca, a região dos Cariris Paraibanos poderá ser uma região turística singular no país. Com relação à elaboração e gestão de projetos de turismo voltados para essa região, julgue os itens de 51 a 55.

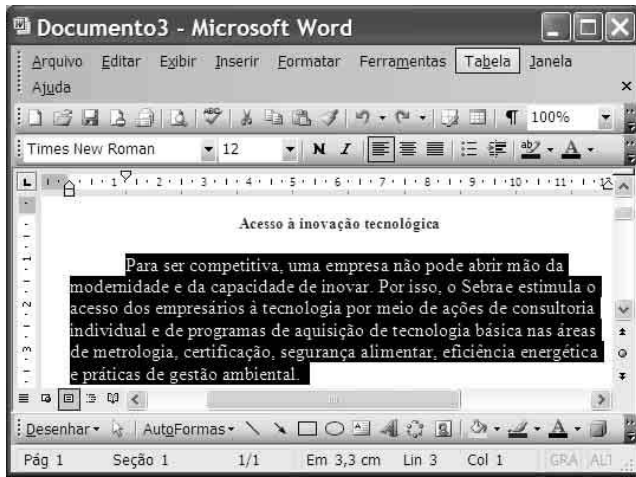
- 51 A partir de classificações realizadas pelo Ministério do Turismo, os projetos para um desenvolvimento regional como o turismo sertanejo está no segmento exótico, um misto de agroecoturismo, ao valorizar a identidade sertaneja e as condições ambientais regionais.
- 52 Ao considerar a cultura parte do produto turístico, a sustentabilidade do projeto de turismo será proporcional ao nível de participação dos membros comunitários, pois a família sertaneja, seus hábitos culturais e suas crenças religiosas tipificam o cenário cultural turístico do Cariri.

- 53 A execução de projeto de turismo de base social, para diversificação de produtos turísticos na região do Cariri, necessita de parceria com universidades, organizações-não-governamentais, comunidades, estado e prefeituras, envolvidos de forma particularizada.
- 54 Em pequenas localidades turísticas habitadas por populações tradicionais, estima-se que os impactos socioculturais e socioeconômicos negativos provocados pelo turismo são tanto maiores quanto menor for o nível de organização social da comunidade e a auto-estima dos seus membros.
- 55 Os rústicos artigos em couro, fibras vegetais e algodão, associados à típica culinária regional, podem estimular negócios nas comunidades, em empreendimentos dentro e fora da região do Cariri, sendo imperativos em um projeto de turismo sustentável regional.





Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Internet Explorer 6, contendo uma página do SEBRAE na Internet, julgue os próximos itens, acerca desse *software* e de conceitos da Internet.

- 56 No endereço www.sebrae.com.br, o trecho *br* indica que se trata de um sítio de organização governamental do Brasil.
- 57 Para se gravar uma cópia da página no computador, é suficiente selecionar a ferramenta , definir a pasta onde se deseja gravar a cópia e clicar OK.
- 58 Ao se clicar a ferramenta , a página exibida será excluída da lista de favoritos.
- 59 Para bloquear *pop-ups*, é suficiente clicar a opção Bloqueador de Pop-ups do menu **Ferramentas** e clicar a opção Habilitar Bloqueador de Pop-ups.







Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Word 2003 contendo um texto em edição, no qual o parágrafo iniciado em “Para” está selecionado, julgue os itens a seguir.

- 60 Ao se clicar a ferramenta , o parágrafo selecionado será deslocado para a direita.
- 61 A opção Converter do menu **Tabela** permite transformar o texto em tabela.
- 62 Se o usuário clicar a opção Controlar alterações do menu **Ferramentas**, as alterações do texto que forem feitas em seguida serão identificadas.
- 63 Ao se clicar a ferramenta , o texto selecionado será justificado.
- 64 A opção Cartas e correspondências do menu **Ferramentas** permite selecionar modelos de envelopes predefinidos.
- 65 A opção **AutoFormas** permite selecionar diversos tipos de letras para formatação do texto.



Considerando a figura acima, que mostra uma janela do Excel 2003 com uma planilha em edição, julgue os itens subsequentes.

- 66 Para se mesclar e centralizar o título da planilha, é suficiente clicar a ferramenta .
- 67 Ao se clicar a célula A6 e se clicar , será aberta a janela denominada Fonte, que permite alterar a fonte atual para a fonte Courier.
- 68 A ferramenta  permite excluir da planilha valores não-desejados.
- 69 Caso os itens constantes das células de A3 a A6 não estivessem em ordem alfabética, seria possível ordená-los dessa forma mediante o seguinte procedimento: selecionar as referidas células; clicar a ferramenta .
- 70 Ao se clicar o menu **Inserir**, será exibida uma lista de opções, entre as quais a opção Colar, que permite colocar o conteúdo da área de transferência no ponto de inserção.

ESTUDO DE CASO

- No estudo de caso a seguir, que vale **trinta** pontos, faça o que se pede, usando o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a **FOLHA DE TEXTO DEFINITIVO DO ESTUDO DE CASO**, no local apropriado, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **trinta** linhas será desconsiderado.
- Na **folha de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

Segundo Mário Petrocchi (**Gestão de Pólos Turísticos**. São Paulo: Futura, 2001, p. 199-206), os trabalhos de análise macroambiental realizados no processo de planejamento turístico regional podem enriquecer os resultados e assegurar o atendimento aos interesses locais e regionais, a partir da identificação de fatores externos e internos pertinentes aos setores envolvidos no sistema de turismo.

Nesse sentido, o planejamento turístico para a região Norte deve considerar como externalidade a proximidade com a Europa — maior região emissora de turistas do mundo —, mas sem descuidar do fator interno representado pelo elevado custo para se acessar os atrativos da região em apreço.

Apesar das lacunas em infra-estrutura e qualificação profissional para o turismo, foi definida uma política regional de turismo na região Norte, baseada na facilitação de acesso ao crédito e a financiamentos, para fomentar investimentos e diversificar a oferta.

Tendo como referência inicial o texto acima, que trata da análise macroambiental a partir de fatores externos e internos, no processo de planejamento turístico regional para a elaboração de um plano de desenvolvimento turístico, redija um texto dissertativo que relacione, necessariamente, o planejamento turístico com os seguintes aspectos:

- ▶ principais etapas do processo de planejamento;
- ▶ análise de ambientes externos e internos relacionados ao sistema de turismo;
- ▶ adoção de princípios baseados no modelo de desenvolvimento sustentável.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	