



PROCESSO SELETIVO para contratação de
empregados do Serviço Social do Comércio - SESC BAHIA

Encarregado de Reservas e Recepção

PROVA
S22 - P
TARDE

ATENÇÃO:
Verifique se o código da
prova deste caderno de
questões confere com o
seu cartão de respostas



TRANSCREVA EM ESPAÇO DETERMINADO NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS A FRASE
DO ESCRITOR JORGE AMADO PARA EXAME GRAFOTÉCNICO

"Meus livros falam sobre o povo e para o povo."

ATENÇÃO

- DURAÇÃO DA PROVA: 03h30min
- ESTE CADERNO CONTÉM 50 (CINQUENTA) QUESTÕES DE MÚLTIPLA ESCOLHA, CADA UMA COM 5 ALTERNATIVAS DE RESPOSTA – A, B, C, D e E – CONFORME DISPOSIÇÃO ABAIXO:

| Disciplinas | Quantidade de questões | Valor de cada questão |
|---------------------------|------------------------|-----------------------|
| Língua Portuguesa | 15 | 2 |
| Atualidades | 05 | 1 |
| Informática Básica | 10 | 1,5 |
| Conhecimentos Específicos | 20 | 2,5 |

- VERIFIQUE SE ESTE MATERIAL ESTÁ EM ORDEM, CASO CONTRÁRIO, NOTIFIQUE IMEDIATAMENTE O FISCAL.
- RESERVE OS 30 (TRINTA) MINUTOS FINAIS PARA MARCAR SEU CARTÃO DE RESPOSTAS.

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

- Após identificado e instalado na sala, você não poderá consultar qualquer material, enquanto aguarda o horário de início da prova.
- Siga, atentamente, a forma correta de preenchimento do Cartão de Respostas, conforme estabelecido no próprio.
- Não haverá substituição do Cartão de Respostas por erro do candidato.

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova;
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu Caderno de Questões;
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu Caderno de Questões, não poderá copiar suas respostas por qualquer meio. O descumprimento dessa determinação será registrado em ata e acarretará a eliminação do candidato; e
- Ao terminar a prova, o candidato deverá retirar-se imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.
- Ao terminar a prova, é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o Cartão de Respostas assinado. Não se esqueça dos seus pertences.
- Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o Cartão de Respostas.
- O fiscal de sala não está autorizado a alterar qualquer destas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

www.funcab.org

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 1:

Do navio sueco com sereia de amor

[...]

No dia seguinte, depois do almoço, os marinheiros tiveram novamente folga, espalharam-se pelas ruas. Como gostavam da cachaça ilheense!, comprovavam com orgulho os grapiúnas. Vendiam cigarros estrangeiros, peças de fazenda, frascos de perfume, bugigangas douradas. Gastavam o dinheiro em cachaça, enfiavam-se nas casas de mulheres-dama, caíam bêbados na rua.

Foi depois da sesta. Antes da hora do aperitivo da tarde, naquele tempo vazio, entre as três e as quatro e meia. Quando Nacib aproveitava para fazer as contas da caixa, separar o dinheiro, calcular os lucros. Foi quando Gabriela, terminado o serviço, partiu para casa. O marinheiro sueco, um loiro de quase dois metros, entrou no bar, soltou um bafo pesado de álcool na cara de Nacib e apontou com o dedo as garrafas de “Cana de Ilhéus”. Um olhar suplicante, umas palavras em língua impossível. Já cumprira Nacib, na véspera, seu dever de cidadão, servira cachaça de graça aos marinheiros. Passou o dedo indicador no polegar, a perguntar pelo dinheiro. Vasculhou os bolsos o loiro sueco, nem sinal de dinheiro. Mas descobriu um broche engraçado, uma sereia dourada. No balcão colocou a nórdica mãe-d'água, Yemanjá de Estocolmo. Os olhos do árabe fitavam Gabriela a dobrar a esquina por detrás da igreja. Mirou a sereia, seu rabo de peixe. Assim era a anca de Gabriela. Mulher tão de fogo no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor. Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade. Parecia feita de canto e dança, de sol e luar, era de cravo e canela. Nunca mais lhe dera um presente, uma tolice de feira. Tomou da garrafa de cachaça, encheu um copo de vidro grosso, o marinheiro suspendeu o braço, saudou em sueco, emborcou em dois tragos, cuspiu. Nacib guardou no bolso a sereia dourada, sorrindo. Gabriela ria contente, diria a gemer: “precisava não, moço bonito...”

E aqui termina a história de Nacib e Gabriela, quando renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.

(AMADO, Jorge. *Gabriela, cravo e canela*. 53. ed. Rio de Janeiro: Record, 1977. p. 357.)

Questão 01

A crônica de costumes é uma das maneiras pelas quais se manifesta o regionalismo na obra de Jorge Amado. Todas as alternativas abaixo apresentam elementos que identificam esse regionalismo no texto apresentado, EXCETO:

- A) Descrição dos hábitos dos marinheiros na zona litorânea.
- B) Referência a costumes locais como a sesta.
- C) A presença de elementos da religiosidade popular.
- D) O olhar suplicante e palavras de uma língua impossível.
- E) Venda de quinquilharias à população local e o gosto pela cachaça ilheense.

Questão 02

Com base na leitura do texto, analise as afirmativas a seguir:

- I. Pode-se dizer que o narrador registra tudo o que narra, como se a vida fosse um espetáculo para os olhos.
- II. Gabriela é descrita como uma mulher completa, feita só de qualidades positivas.
- III. O amor entre Nacib e Gabriela é impossível porque ambos pertencem a culturas diferentes.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmativa(s) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente I e II estão corretas.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

Questão 03

Na composição do fragmento “[...] renasce a chama do amor de uma brasa dormida nas cinzas do peito.”, último parágrafo, o autor emprega uma figura que constrói a ideia a partir de termos inconciliáveis. A figura de linguagem em questão é:

- A) paradoxo.
- B) eufemismo.
- C) aliteração.
- D) comparação.
- E) hipérbole.

Questão 04

Transpondo-se para a voz passiva analítica a frase “Vendiam cigarros estrangeiros [...]”, a forma verbal resultante será:

- A) São vendidos.
- B) Vendiam-se.
- C) Serão vendidos.
- D) Foram vendidos.
- E) Eram vendidos.

Questão 05

Sobre a acentuação das palavras do texto é correto afirmar:

- A) Se fosse retirado o acento de CAÍAM (1º parágrafo), o tempo verbal permaneceria inalterado.
- B) IMPOSSÍVEL (2º parágrafo) recebe acento porque é proparoxítona.
- C) As palavras ÁRABE (2º parágrafo) e BÊBADOS (1º parágrafo) são acentuadas pelo mesmo motivo.
- D) A palavra GRAPIÚNAS (1º parágrafo) recebe o acento gráfico por ser paroxítona.
- E) Se fosse retirado o acento da palavra HISTÓRIA (3º parágrafo), haveria manutenção de sua classe gramatical.

Questão 06

No período “Quanto mais dormia com ela, mais tinha vontade”, a relação de sentido, estabelecida entre as orações, é de:

- A) causalidade.
- B) finalidade.
- C) temporalidade.
- D) proporcionalidade.
- E) conformidade.

Questão 07

Levando em conta o contexto em que aparecem os termos destacado das frases abaixo, assinale a alternativa em que o sinônimo apresentado é adequado.

- A) “[...] os marinheiros tiveram novamente FOLGA [...]” = espaço.
- B) “Um olhar SUPPLICANTE [...]” = irreverente.
- C) “VASCULHOU os bolsos o loiro sueco [...]” = investigou.
- D) “TOMOU da garrafa de cachaça [...]” = ingeriu.
- E) “[...] EMBORCOU em dois tragos [...]” = virou.

Questão 08

Sobre o trecho em destaque no período “Mulher tão DE FOGO no mundo não havia, com aquele calor, aquela ternura, aqueles suspiros, aquele langor.”, pode-se afirmar que poderia ser substituído, sem perda do sentido original, pelo adjetivo:

- A) ardente.
- B) dengosa.
- C) fulminante.
- D) intempestiva.
- E) pudica.

Leia o texto abaixo e responda às questões propostas.

TEXTO 2:

O trapiche

[...] uma grande parte dos Capitães da Areia dormia no velho trapiche abandonado, em companhia dos ratos, sob a lua amarela. Na frente, a vastidão da areia, uma brancura sem fim. Ao longe, o mar que arrebatava no cais. Pela porta viam as luzes dos navios que entravam e saíam. Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.

[...] moleques de todas as cores e de idades as mais variadas, desde os 9 aos 16 anos, que noite se estendiam pelo assoalho e por debaixo da ponte e dormiam, indiferentes ao vento que circundava o casarão uivando, indiferentes chuva que muitas vezes os lavava, mas com os olhos puxados para as luzes dos navios, com os ouvidos presos canções que vinham das embarcações...

É aqui também que mora o chefe dos Capitães da Areia: Pedro Bala. Desde cedo foi chamado assim, desde seus cinco anos. Hoje tem 15 anos. Há dez que vagabundeia nas ruas da Bahia. Nunca soube de sua mãe, seu pai morrera de um balço. Ele ficou sozinho e empregou anos em conhecer a cidade. [...] Quando se incorporou aos Capitães da Areia (o cais recém-construído atraiu para as suas areias todas as crianças abandonadas da cidade) o chefe era Raimundo, o Caboclo, mulato avermelhado e forte.

Não durou muito na chefia o caboclo Raimundo. Pedro Bala era muito mais ativo, sabia planejar os trabalhos, sabia tratar com os outros, trazia nos olhos e na voz a autoridade de chefe. [...]

Todos reconheceram os direitos de Pedro Bala à chefia, e foi desta época que a cidade começou a ouvir falar nos Capitães da Areia, crianças abandonadas que viviam do furto. [...]

Vestidos de farrapos, sujos, semiesfomeados, agressivos, soltando palavrões e fumando pontas de cigarro, eram, em verdade, os donos da cidade, os que a conheciam totalmente, os que totalmente a amavam, os seus poetas.

(AMADO, Jorge. *Capitães da Areia*. 117. Ed. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 19-21. Fragmento.)

Questão 10

Tomando como base a leitura do texto 2, analise as afirmações.

- I. O local onde vivem retrata a miséria da vida desses meninos, vestidos de farrapos, sujos e agressivos, que vivem do furto.
- II. O trapiche abandonado oferece proteção contra a chuva, o vento e aponta as condições dignas de sobrevivência a que os meninos estão submetidos.
- III. Os garotos contam com a simpatia do narrador, embora sejam caracterizados como ladrões.

Assinale a alternativa que aponta a(s) afirmação(ões) correta(s).

- A) Somente a I está correta.
- B) Somente a II está correta.
- C) Somente a III está correta.
- D) Somente I e III estão corretas.
- E) Somente II e III estão corretas.

Questão 11

Assinale a alternativa em que estão correta e respectivamente identificadas as relações de sentido dos elementos em destaque nas frases.

- I. “QUANDO se incorporou aos Capitães da Areia [...]”
- II. “[...] MAS com os olhos puxados para as luzes dos navios [...]”
- III. “[...] soltando palavrões E fumando pontas de cigarro, [...]”

- A) tempo – conclusão – adversidade
- B) tempo – adversidade – adição
- C) concessão – tempo – contrariedade
- D) condição – oposição – finalidade
- E) conclusão – conformidade – causa

Questão 09

Assinale a alternativa que preenche correta e respectivamente as quadrículas das linhas 09, 12 e 15 do texto “O trapiche”.

- A) à – a – às
- B) à – à – às
- C) à – às – às
- D) a – a – às
- E) a – à – a

Questão 12

Em “Ao longe, o mar que arrebatava no cais.” a classe gramatical da palavra QUE é:

- A) conjunção integrante.
- B) pronome indefinido.
- C) pronome relativo.
- D) substantivo.
- E) advérbio.

Questão 13

Sobre o segmento “Pelo teto viam o céu de estrelas, a lua que os iluminava.”, é correto afirmar:

- A) O verbo da primeira oração é impessoal.
- B) O verbo da segunda oração é transitivo indireto.
- C) A palavra OS (antes de iluminava) é pronome indefinido.
- D) DE ESTRELAS é uma locução adverbial de lugar.
- E) Os verbos VER e ILUMINAR estão flexionados no pretérito imperfeito do indicativo.

Questão 14

Em “[...] seu pai morrera DE um balaço.”, qual a relação de sentido estabelecida, no contexto, pela preposição DE?

- A) Modo
- B) Instrumento
- C) Posse
- D) Matéria
- E) Causa

Questão 15

No sexto parágrafo, os adjetivos sujos, semiesfomeados, agressivos, concordam com:

- A) crianças.
- B) Pedro Bala.
- C) todos.
- D) Capitães da Areia.
- E) outros.

ATUALIDADES

Questão 16

O ano de 2012 ficou marcado por algumas políticas econômicas que provocaram discussões até mesmo entre os leigos. Uma das ações econômicas adotadas pelo Governo Federal em 2012 foi:

- A) a proibição das importações de produtos industrializados provenientes dos países asiáticos.
- B) o aumento sistemático da taxa de juros denominada Selic a um patamar superior a 15%.
- C) a mudança na regra dos juros para depósitos em novas cadernetas de poupança.
- D) o congelamento dos salários dos servidores públicos federais com 20 anos de serviço.
- E) a isenção de imposto de renda para todo contribuinte com salário de até 3 mil reais por mês.

Questão 17

Foi realizado pelo jornal Folha de São Paulo, com a contribuição do Instituto Datafolha, um ranking entre as universidades brasileiras, listando-as de acordo com a qualidade. Para a elaboração do ranking, foram utilizados quatro indicadores, a saber: “qualidade da pesquisa”, “qualidade de ensino”, “avaliação do mercado” e “indicador de inovação”. Entre as instituições localizadas no estado da Bahia, a que ficou com a melhor colocação foi a Universidade:

- A) Federal da Bahia (UFBA).
- B) Estadual de Santa Cruz (UESC).
- C) Estadual de Feira de Santana (UEFS).
- D) Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB).
- E) Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).

Questão 18

Leia o fragmento da reportagem a seguir.

“Acertamos em cheio com a implantação do 4G enquanto expandimos a 3G, que vai ficar um bom tempo e prestar ainda grande serviço”, disse na noite desta segunda-feira (8) o ministro das Comunicações, Paulo Bernardo, ao abrir a Futurecom, feira de telecomunicações que acontece até quinta-feira (11) no Riocentro, na Zona Sul do Rio. Paulo Bernardo disse que a adesão ao 4G vai ser rápida e vai descongestionar a rede 3G, que, segundo disse, “vai ficar melhor ainda”.

(Fonte: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2012/10.html>>)

A tecnologia denominada de 4G, logo após ser instalada, possibilitará:

- A) a universalização, no Brasil, das televisões com o sistema HD.
- B) a transmissão de dados em velocidade muito superior ao 3G.
- C) o contato telefônico direto entre as zonas urbanas e rurais.
- D) a remoção de todas as antenas de celulares instaladas no país.
- E) o envio de fotos por meio de aparelhos celulares e telefones fixos.

Questão 19

O prêmio Nobel da Paz é um dos títulos mais divulgados no mundo e, normalmente, contempla uma personalidade de reconhecido esforço por movimentos pacíficos. O Nobel da Paz de 2012 foi marcado por discussões acaloradas sobre o poder das relações internacionais na outorga do prêmio. O prêmio foi concedido, em 2012, para:

- A) Médicos Sem Fronteiras.
- B) Barack Obama.
- C) Mahmoud Ahmadineja.
- D) União Europeia.
- E) Fundo Monetário Internacional.

Questão 20

Foi sancionada pela presidência da República, em 29 de agosto de 2012, a denominada Lei de Cotas Sociais. Após grande debate e avaliação de práticas já adotadas em diversas instituições de Ensino Superior, a lei prevê, entre outras obrigações, a reserva de:

- A) 15% das vagas nas Universidades Federais para quem tiver estudado, no último ano do Ensino Médio, em escola pública.
- B) 25% das vagas para negros e 25% para portadores de deficiência motora em Universidades Federais, Estaduais e Municipais.
- C) 50% das vagas em Universidades Federais para quem tiver feito o Ensino Médio integralmente em escola pública.
- D) 30% das vagas para negros e 20% para indígenas em todas as instituições de Ensino Superior, sejam públicas ou privadas.
- E) 65% das vagas para estudantes que estudaram todo o Ensino Fundamental e Médio em instituições públicas federais e estaduais.




INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 21

No Painel de Controle do Windows XP, a ferramenta que exibe a quantidade de RAM e velocidade do processador de seu computador é:

- A) Programas.
- B) Sistema.
- C) Rede e Internet.
- D) Aparência e Personalização.
- E) Hardware e Sons.

Questão 22

No Microsoft Office Word 2003, os ícones  ,  e  correspondem, respectivamente, às funções:

- A) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Abrir e Realce.
- B) Negrito, Salvar e Cor da Borda.
- C) Alinhar texto à esquerda, Abrir e Cor da Fonte.
- D) Mostrar/ocultar marcações de parágrafo, Salvar e Cor de Preenchimento.
- E) Negrito, Abrir e Realce.

Questão 23

No Microsoft Office Excel 2003, a tecla TAB:

- A) move o cursor para a próxima célula acima.
- B) move o cursor para a próxima célula abaixo.
- C) move o cursor para a próxima célula à esquerda.
- D) move o cursor para a próxima célula à direita.
- E) apaga o conteúdo da célula.

Questão 24

Num sistema de correio eletrônico, faz parte da Caixa Postal:

- A) Caixa de Entrada.
- B) Caixa de Saída.
- C) Lixeira.
- D) Rascunho.
- E) Catálogo de Endereços.

Questão 25

Considere que o técnico da área de suporte da empresa na qual você trabalha tenha detectado, em seu computador, um Cavalo de Troia. O recurso de computador que pode ter auxiliado nessa localização foi:

- A) Ferramenta de Busca Google.
- B) Firewall.
- C) Sistema Antivírus.
- D) Gerenciador de Tarefas.
- E) Fragmentador.

Questão 26






No Microsoft Office Word 2007, o ícone que permite mudar a aparência do texto abaixo do Formato 1 para o Formato 2 é:

Formato 1:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

Formato 2:

Processo Seletivo – SESC – Serviço Social do Comércio/Bahia

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

Questão 27

Observe a seguir o resultado parcial da pesquisa da palavra “funcab” na ferramenta de busca Google. Para acessar o site correspondente, deve-se clicar em:

[FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt](http://www.funcab.org/)

www.funcab.org/




FUNCAB - Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt. Projetos **Funcab**. Conheça a Fundação ...

- A) www.funcab.org/
- B) Projetos Funcab
- C) FUNCAB – Fundação Professor Carlos Augusto Bittencourt
- D) Conheça a fundação
- E) FUNCAB - Funda

Questão 28

Observe abaixo a planilha criada no Microsoft Office Excel 2007. Sobre essa planilha, é INCORRETO afirmar que:

| | A | B |
|----|---|--------------|
| 1 | Item | Valor |
| 10 | Luz | 150 |
| 16 | IPTU | 133 |
| 17 | Incêndio | 4 |
| 20 | Alimentação (mercado, feira, peixaria, padaria) | 680 |
| 23 | CEG | 150 |
| 25 | Remédios crianças | 150 |
| 32 | | |
| 33 | Total Despesas | 2.637 |

- A) Existem linhas ocultas.
- B) Para copiar a formatação da célula 1A para as demais células, basta utilizar o recurso 
- C) Para acrescentar casas decimais nas células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- D) Para totalizar os valores das células da coluna B, basta utilizar o recurso 
- E) A célula 1A está em negrito e centralizada.

Questão 29

A estrutura padrão de um endereço eletrônico é:

- A) protocolo://máquina/caminho/recurso
- B) www + . + nome da conta + nome do provedor
- C) HTTP://máquina/caminho/recurso
- D) nome da caixa postal + @ + nome da empresa
- E) nome da caixa postal + @ + nome do provedor

Questão 30

Observe a seguir uma questão postada numa comunidade técnica:

“Como modificar a configuração do meu computador para 1920x1080?”

A ferramenta do Windows que permite alterar essa configuração é:

- A) Resolução de Tela.
- B) Protetor de Tela.
- C) Plano de fundo.
- D) Tema.
- E) Fontes e Cores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

Reserva com caução ou pagamento antecipado é uma forma do hotel garantir o valor da reserva e para o cliente a garantia de sua hospedagem na data marcada. Os trâmites, para este tipo de reserva, são idênticos aos normais. Apenas deve ser registrado no sistema o valor pago com a caução. Valor esse que deve ser creditado na conta de hospedagem, deduzido do total da conta no momento do:

- A) *over booking*.
- B) *check-out*.
- C) *receptive*.
- D) *check-in*.
- E) *voucher*.

Questão 32

Hotel pode ser definido como um estabelecimento de caráter público, destinado a fornecer uma série de serviços: acomodação, alimentos e bebidas, lazer e deve estar orientado a três grandes objetivos segundo Pérez, 2001:

- I. ser um capital aberto.
- II. ser uma fonte de receita.
- III. ser uma fonte de emprego.
- IV. ser uma fonte de dispêndio.
- V. oferecer um serviço à comunidade.

Considerando as assertivas, são verdadeiras apenas as que se encontram na opção:

- A) III, IV e V
- B) II, III e V
- C) I, II e IV
- D) I, II e V
- E) I, III e IV

Questão 33

Hotel é um termo mais generalizado para os estabelecimentos de hospedagem. Existem outros tipos de estabelecimentos de hospedagem. Escolha a alternativa que representa a relação correta entre as opções de associação.

- a. Pensões
 - b. Pousadas
 - c. Albergues
 - d. Bangalôs
 - e. Estalagens
1. “Hotéis” horizontais, estabelecidos em áreas de férias, com poucos quartos e excelente quantidade de serviços.
 2. Construções independentes, em geral de um só andar, com instalações completas.
 3. Estabelecimentos de categoria mínima, que oferecem quartos individuais e/ou compartilhados, com ou sem banheiro privativo.
 4. Estabelecimentos de hospedagem econômica, destinados sobretudo a jovens.
 5. Estabelecimentos com quantidade limitada de quartos, muitas vezes instalados em construções antigas restauradas.
- A) a.3–b.5–c.4–d.2–e.1
 - B) a.2–b.3–c.1–d.5–e.4
 - C) a.5–b.4–c.3–d.1–e.2
 - D) a.1–b.2–c.5–d.4–e.3
 - E) a.4–b.1–c.2–d.3–e.5

Questão 34

Os hotéis estabelecem como hora mínima para o processo de *check-in*:

- A) 11h ou 13h.
- B) 11h30min ou 13h30min.
- C) 12h ou 14h.
- D) 12h30min ou 14h30min.
- E) 13h ou 14h.

Questão 35

Quando o hóspede entrega definitivamente a chave do quarto na recepção é de muita importância consultar o hóspede de como foi sua estada. Para tal, existem os impressos de avaliação e sugestões, que são apresentados em diferentes formatos e mediante os quais se pretende saber o que os hóspedes desejam e espera-se que avaliem os serviços do hotel. Para que cheguem ao cliente, há:

- A) uma opção: colocá-los no quarto.
- B) duas opções: entregá-los no *check-in* ou *check-out*.
- C) duas opções: entregá-los no translado ou colocá-lo no quarto.
- D) três opções: entregá-los no translado ou *check-in* ou colocá-lo no quarto.
- E) três opções: entregá-los no *check-in* ou *check-out* ou colocá-los no quarto.

Questão 36

Todo funcionário de reservas deve conhecer com perfeição o hotel, pois é o seu produto de venda. Um dos sistemas de trabalho utilizados pelo funcionário de reservas é a designação do quarto durante a reserva. O sistema de registro que melhor se adapta a esse sistema de trabalho é o plano de reservas tipo:

- A) simbolizado.
- B) codificado.
- C) alfabético.
- D) numérico.
- E) colorido.

Questão 37

A utilização de arquivos é uma das bases para se conseguir a eficiência na gestão de documentos. Dependendo do hotel, existem os arquivos de documentos gerados. Aqueles em que são guardadas, separadas, as folhas de reservas, as folhas de cancelamento e os avisos de reservas, ordenados pelo sobrenome e nome do cliente, denomina-se arquivo de documentos:

- A) via *web*.
- B) numérico.
- C) alfabético.
- D) de relatório.
- E) cronológico.

Questão 38

As empresas que integram a indústria de viagens, para efeitos de uma melhor identificação do campo dos negócios turísticos do qual fazem parte, classificam o turismo em:

- A) receptivo e emissivo.
- B) emissivo e de massa.
- C) corporativo e receptivo.
- D) corporativo e de massa.
- E) receptivo e de agenciamento.

Questão 39

Assim como a maioria dos sistemas de classificação de outros países, o Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass) é de adesão e adoção voluntárias pelos meios de hospedagem. O SBClass está fundamentado em uma série de requisitos a que os meios de hospedagem devem atender. O meio de hospedagem, para ser classificado na categoria pretendida, deve ser avaliado por um representante legal do/a:

- A) Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).
- B) ABBTur e demonstrar o atendimento a pelo menos 80% dos requisitos mandatórios e a 20% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).
- C) Secretaria do Turismo e demonstrar o atendimento a pelo menos 95% dos requisitos mandatórios e a 60% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).
- D) CADASTUR e demonstrar o atendimento a pelo menos 90% dos requisitos mandatórios e a 50% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).
- E) Ministério do Turismo e demonstrar o atendimento a pelo menos 85% dos requisitos mandatórios e a 40% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).

Questão 40

No processo de chegada ao hotel, por parte de um hóspede que possui reserva, a recepção realiza alguns procedimentos. O trabalho eficiente da recepção prevê que, ao iniciar o dia, sejam examinadas todas as reservas, para designar a elas o quarto mais conveniente, segundo as modalidades solicitadas. O sistema de trabalho para designar esse quarto, no momento que o hóspede chega no dia, é conhecido como:

- A) *live of the house.*
- B) *run of the house.*
- C) *play of the house.*
- D) *stop of the house.*
- E) *clean of the house.*

Questão 41

Todos os recepcionistas devem conhecer plenamente o hotel e quando oferecerem informações a um hóspede (por exemplo, como chegar a um determinado lugar), deve:

- A) mostrar pontos turísticos convenientes.
- B) estabelecer o hotel como ponto de partida.
- C) indicar como chegar traçando o caminho de táxi.
- D) empregar os nomes das ruas e referências de igrejas.
- E) utilizar gráficos ou mapas, marcando sentidos e latitude.

Questão 42

Completamente diferente da cidade fundada por Tomé de Souza em 29 de março de 1954, Salvador é hoje uma das principais metrópoles do Brasil. Tida como um dos principais diferenciais para o sucesso de um destino turístico, a melhoria do atendimento será uma das prioridades para a realização, em Salvador, de eventos como a Copa do Mundo e o torneio de futebol dos jogos olímpicos de 2016. Considerando a informação contida no enunciado, analise as afirmações abaixo.

- I. O governo baiano pretende investir mais de 20 milhões em qualificação profissional e empresarial.
- II. A maior parte dos recursos será voltada para o ensino de um segundo idioma.
- III. Outras iniciativas para melhoria da qualidade do receptivo em Salvador durante a Copa do Mundo será a ampliação do Disque Bahia Turismo.
- IV. Implementação de uma operação semelhante ao projeto Guias e Monitores do Carnaval.

É correto o que se afirma em:

- A) IV, apenas.
- B) I e II, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, III e IV, apenas.
- E) I, II, III e IV.

Questão 43

O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Traz no art. 11 o seguinte texto: Os dados pessoais do consumidor serão:

- A) descartados do sistema tão logo se finde a prestação de serviço.
- B) arquivados pelo prazo de cinco a dez anos, de acordo com as normas da organização.
- C) preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.
- D) incluídos em banco de dados da empresa prestadora de serviço que passa a ter direito de uso.
- E) depositados em banco de dados que congrega todas as entidades comerciais para fins de pesquisas sobre perfis de consumo.

Questão 44

São consideradas práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990, impedir, dificultar ou negar a devolução dos valores pagos, monetariamente atualizados, durante o prazo de reflexão, em caso de:

- A) desistência do contrato pelo consumidor.
- B) transferência do contrato para terceiros.
- C) utilização do contrato pelo consumidor.
- D) perda do contrato pelo consumidor.
- E) extravio do contrato do fornecedor.

Questão 45

Aos funcionários dos hotéis que necessitam do inglês como competência comunicativa gramatical para contexto hoteleiro, torna-se necessário que habilidades linguísticas comunicativas sejam permeadas com o conhecimento da prática institucionalizada e de:

- A) fazer parte de redes sociais universais.
- B) saber falar ao telefone.
- C) ter domínio do inglês britânico fluente.
- D) conhecer fatores socioculturais do inglês.
- E) ser componente de grupo de estudo.

Questão 46

O consumidor, ao adquirir o pacote turístico pela Internet, ele tem até _____ para exercer seu direito de arrependimento, sem qualquer ônus ou pagamento de taxas e com direito a restituição integral do valor pago.

- A) 1 hora.
- B) 24 horas.
- C) 48 horas.
- D) 3 dias.
- E) 7 dias.

Questão 47

Quando acontece a quebra do Contrato pelo Fornecedor, se for combinado um hotel de padrão três estrelas, por exemplo, e a agência de viagens fecha um pacote em hotel inferior, deverá reembolsar o consumidor da diferença ou oferecer a ele a opção de rescindir o contrato ou:

- A) direcionar o turista para uma cidade próxima e fornecer alimentação.
- B) registrar na operadora uma senha para utilização do *voucher*, quando desejar.
- C) oferecer um pacote na semana seguinte no mesmo hotel anteriormente escolhido.
- D) encaminhar o turista para um passeio na cidade enquanto não for resolvido o problema.
- E) pagar a diferença entre o pacote contratado e uma acomodação em hotel de padrão superior.

Questão 48

O ato de se vender mais apartamentos do que estão na verdade disponíveis, em uma tentativa de garantir que o elemento hospedagem do negócio seja plenamente aproveitado recebe o nome técnico de:

- A) *up booking*.
- B) *last booking*.
- C) *over booking*.
- D) *room booking*.
- E) *down booking*.

Questão 49

Uma medida de produtividade no setor hoteleiro é o RevPAR, que significa, em inglês, *revenue per available room*. A RevPAR é uma medida de:

- A) avaliação das camas disponíveis para *over book*.
- B) equilíbrio entre o número de funcionários e hóspedes.
- C) controle do número de unidades habitacionais existente.
- D) balanço entre a oferta de quartos de hotel com a demanda.
- E) espaço vago nas reservas confirmadas e pagamentos em dinheiro.

Questão 50

A conhecida hospitalidade do povo baiano é institucionalizada, através do Disque Bahia Turismo, um serviço *call center* para atender à demanda dos turistas por informações. Considerando a informação contida no enunciado, analise as assertivas abaixo:

- I. Acessos à capital é uma das informações disponíveis no banco de dados permanentemente alimentado.
- II. As cidades de Itacaré, Maraú, Lençóis, Cachoeira, Camaçari e Mata de São João foram contempladas na segunda etapa do processo de implantação.
- III. O serviço da Secretaria de Turismo integra o rol de ações do Serviço de Informação ao Turista (Sintur).
- IV. O visitante ou qualquer cidadão baiano tem acesso a informações em português, inglês e espanhol.

É correto o que se afirma em:

- A) I, apenas.
- B) II e IV, apenas.
- C) I, II e III, apenas.
- D) I, III e IV, apenas.
- E) I, II, III e IV.