



**PROCESSO SELETIVO 2013.1**  
**CARGOS DE INSTRUTORIA**

## **CADERNO DE PROVA**

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - DEPARTAMENTO REGIONAL DE PERNAMBUCO

# **22 – INSTRUTOR II**

### **LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES**

1. Confira se seu CADERNO DE PROVA corresponde ao cargo escolhido em sua inscrição. Este caderno contém cinquenta questões objetivas, corretamente ordenadas de 1 a 50.
2. Caso esteja incompleto ou contenha algum defeito, solicite ao fiscal de sala que tome as providências cabíveis imediatamente, pois não serão aceitas reclamações posteriores.
3. O CARTÃO-RESPOSTA, que será entregue pelo fiscal durante a prova, é o único documento válido para a correção das questões objetivas expostas neste caderno.
4. Quando o CARTÃO-RESPOSTA estiver em suas mãos, confira-o para saber se está em ordem e se corresponde ao seu nome. Em caso de dúvidas, solicite orientação ao fiscal de sala.
5. No CARTÃO-RESPOSTA, a marcação das letras correspondente às suas respostas deve ser feita com caneta esferográfica azul ou preta. O preenchimento é de sua exclusiva responsabilidade.
6. Não danifique o CARTÃO-RESPOSTA, pois em hipótese alguma haverá substituição por erro do candidato.
7. Para cada uma das questões objetivas são apresentadas cinco alternativas classificadas com as letras: A, B, C, D e E, havendo apenas uma que responde ao quesito proposto. O candidato deve assinalar uma resposta. Marcação rasurada, emendada, com campo de marcação não preenchido ou com marcação dupla não será considerada.
8. A duração total da prova objetiva é de 3 horas, incluindo o tempo destinado à entrega das provas, identificação - que será feita no decorrer da prova - e ao preenchimento do CARTÃO-RESPOSTA.
9. Reserve, no mínimo, os 15 minutos finais para preencher o CARTÃO-RESPOSTA. Não será concedido tempo adicional para o preenchimento.
10. Você deverá permanecer obrigatoriamente em sala, no mínimo, por 1 hora após o início das provas e poderá levar este caderno somente no decurso dos últimos 60 minutos anteriores ao horário determinado para o seu término.
11. É terminantemente proibido ao candidato copiar seus assinalamentos feitos no CARTÃO-RESPOSTA da prova objetiva.
12. Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem a autorização do fiscal de sala.
13. Ao terminar a prova, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe o CARTÃO-RESPOSTA e deixe o local de prova.

Para uso do Instituto QUADRIX

# **TIPO** **22S**

### **INFORMAÇÕES**

- A partir das 15h (horário de Brasília) do dia posterior a aplicação da prova objetiva – Divulgação do Gabarito Preliminar.
- Não serão conhecidos os recursos em desacordo com o estabelecido em edital normativo.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.
- **A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no presente caderno ou no CARTÃO-RESPOSTA poderá implicar a anulação da sua prova.**

CHAVE DE SEGURANÇA:  
S P I I 2 2

INSTITUTO  
**QUADRIX**



## EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Para responder às **questões** de **1** a **5**, leia o excerto apresentado.

### QUESTÃO 1

Leia o trecho de José Mário Pires Azanha e, a partir dele, responda à questão.

“Alguém pode saber nadar, ser capaz de executar a atividade sem conhecer explicitamente nenhuma regra referente ao assunto. Diferentemente do caso do jogo de xadrez, pode-se dizer de alguém, que sabe nadar sem que esta afirmação implique que tem um conhecimento prévio das regras da natação. [...] É claro, também, que se pode, atualmente, iniciar a aprendizagem de natação aprendendo antes um certo conjunto de regras. Mas, mesmo neste caso não há uma precedência lógica do conhecimento das regras para executar a atividade.”

Há uma relação de oposição – quanto à natureza do saber – entre o jogo de xadrez e a natação. Isto ocorre por quê?

- (A) O saber relacionado à natação é arbitrário e o saber relacionado ao jogo de xadrez é natural.
- (B) Ambos os saberes não se diferenciam.
- (C) O uso de regras é necessário para a natação e não para o jogo de xadrez.
- (D) Aprender xadrez é mais fácil do que aprender a nadar.
- (E) Para a realização do jogo de xadrez há a necessidade da explicação prévia das regras, já a natação pode ser realizada sem uma espécie de precedência das regras.

### QUESTÃO 2

Comênio, em sua *Didática Magna* (1657), entende a didática como “uma arte universal de ensinar tudo a todos”. Azanha considera que a definição de Comênio é uma ilusão, isso porque existem atividades em que não há regras que possam garantir um êxito. Dentre estas, temos as atividades de ensinar, pensar criticamente e argumentar.

Sendo assim, podemos encarar o fazer do professor como:

- (A) uma atividade com regras certas e determinadas para se alcançar o êxito.
- (B) uma atividade em que o uso de determinadas regras não confere o êxito necessário.
- (C) uma atividade relacionada à execução de regras claras.
- (D) uma atividade instrumental e técnica.
- (E) uma atividade determinista que sempre alcança seu êxito.

### QUESTÃO 3

Quando se pensa numa gestão ou formação profissional que intencione uma avaliação por competências, é preciso considerar:

- I. uma formação voltada para o desenvolvimento das capacitações que devem ser mais trabalhadas.

- II. uma formação atenta às competências técnicas, conceituais e interpessoais.
- III. uma formação altamente especializada que não pretenda atuação mercadológica.

Quais afirmativas estão corretas:

- (A) I e II, somente.
- (B) I e III, somente.
- (C) I, somente
- (D) II, somente
- (E) III, somente.

### QUESTÃO 4

“A avaliação pode servir para modelar o modo de existência, reduzi-lo a uma única forma, a que será referendada pelas ideais de cidadania e trabalho, como pode servir para afirmar modos de existência plurais, em que as respostas são afirmações de trajetos de conhecimento, de itinerários de formação, no exercício da escolha do que nos expressa, do que constitui nossa individualidade, nossa existência.”

(*Antropológicas da educação, p.247*)

Tendo em mente o trecho acima e as intenções da *avaliação por competências*, julgue as afirmações a seguir.

- I. Na avaliação, deve-se priorizar o desenvolvimento pessoal e individual.
- II. A avaliação deve ser voltada para a redução do conhecimento.
- III. Avaliações de todas as formas são inúteis.

Pode-se afirmar que:

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

### QUESTÃO 5

“[...] é importante que se frise, não se trata de substituir as velhas provas por esta ou aquela nova forma de avaliação. O perigo está na padronização. Assim, é importante que o professor tenha autonomia para avaliar e compreenda que, independente do método, é ele o autor das valorações.”

(*Antropológicas da educação, p. 280-81*)

Com base no trecho, podemos afirmar que:

- (A) o professor não deve ter autonomia na escolha dos aspectos que serão valorizados na avaliação.
- (B) o professor, independentemente da metodologia usada, deve estar consciente de seu conteúdo e dos pontos que merecem maior relevância.
- (C) em uma avaliação, o fator mais importante é o método avaliativo.
- (D) o importante é que o professor substitua as provas por novos métodos de avaliação.
- (E) o valor de uma avaliação é equivalente à sua capacidade de padronização.



**QUESTÃO 6**

“Daí, por exemplo, a necessária distinção entre *treino* e *formação*, bem como a problematização dos estatutos e dos papéis de sujeitos e objectos do processo de formação. Para Freire o formador não é aquele que transforma o outro em objecto de sua formação, *nem é acção pela qual um sujeito criador dá forma, estilo ou alma a um corpo indeciso e acomodado* (FREIRE, 1996: 25). O autor concede maior protagonismo pedagógico ao acto de aprender; o acto de ensinar fica-lhe subordinado e, em última análise, depende dos sujeitos em aprendizagem para se confirmar como ensino verdadeiro, como prática de ensinar-aprender. Por esta razão conclui o pedagogo brasileiro: *não temo dizer que inexistem validade no ensino de que não resulta um aprendizado em que o aprendiz não se torna capaz de recriar ou refazer o ensinado* (ibid.:26).”

(Educação ao longo da vida, p. 17-18)

A partir do formulado no trecho acima, podemos pensar que a educação profissional:

- (A) diferencia-se do postulado por Freire, uma vez que não deseja a formação, mas o treinamento.
- (B) requer que o formador transforme o outro em objeto de sua formação.
- (C) não diferencia o objeto de ensinar da ação de ensinar.
- (D) só é válida quando o ensinado vê-se capaz de reproduzir o ensinado.
- (E) não intenciona que o aprendiz domine o conteúdo ensinado, mas o realize na prática.

Para responder às **questões 7 e 8**, utilize o fragmento abaixo.

“Ocorre, contudo, que tanto ciência e mundo do trabalho se reconfiguram na contemporaneidade, exigindo-se agora da escola um novo perfil de sujeito do saber. As novas habilidades e competências necessárias para o desenvolvimento da ciência e para as complexidades do mundo do trabalho e da produção não mais se compatibilizam com a manutenção do velho modelo de escola, que tão bem serviu aos propósitos estabelecidos em momentos anteriores. Ensinar, então, segundo uma perspectiva interdisciplinar e, portanto, tendo em vista trabalhar com objetos complexos, envolve, no mínimo, sair dos limites fixos das previsibilidades disciplinares e lançar-se nas zonas movediças das incertezas; pois é aí que reside o múltiplo e com ele o poder criador do não previsível ou, no dizer de Gilles Deleuze e Felix Guattari (2006, p. 33) de *todo tipo de devires*. Não obstante, necessário aí se faz o rigor, inerente ao ensino sério e compromissado; livre, contudo, da clausura limitante da fixidez disciplinar.”

(Revista Querubim, 2009)

**QUESTÃO 7**

Com base no texto, qual alternativa melhor explica interdisciplinaridade?

- (A) A interdisciplinaridade é uma forma de ensino que exclui o uso de qualquer metodologia.
- (B) A interdisciplinaridade permite a relação entre os assuntos mais diversos, sem estabelecer rigidamente limite entre conteúdos.
- (C) A interdisciplinaridade permite que cada disciplina tenha seu lugar bem definido e estável.
- (D) A interdisciplinaridade permite a interação entre conteúdos, mas mantendo a fixidez disciplinar.
- (E) A interdisciplinaridade busca o território das certezas e das concepções unívocas.

**QUESTÃO 8**

Releia o seguinte parágrafo e responda à questão:

*“Ocorre, contudo, que tanto ciência e mundo do trabalho se reconfiguram na contemporaneidade, exigindo-se agora da escola um novo perfil de sujeito do saber.”*

De que forma esse *novo perfil de sujeito do saber* se concilia à noção de interdisciplinaridade?

- (A) Não se concilia. A interdisciplinaridade é um entrave para a formação de um sujeito complexo.
- (B) A interdisciplinaridade colabora para a formação de um indivíduo estanque, obedecendo às necessidades contemporâneas.
- (C) A interdisciplinaridade facilita o trabalho com objetivos simples, obedecendo às necessidades contemporâneas.
- (D) Não se concilia. A interdisciplinaridade forma indivíduos poucos críticos e inadequados às necessidades do mundo atual.
- (E) A interdisciplinaridade expõe os indivíduos a territórios incertos e ilimitados, tornando-os mais aptos para lidar com uma realidade complexa e pouco determinada.



**QUESTÃO 9**

“Em termos práticos, um debate sobre os direitos sociais ou sobre células-tronco, organizado em sala de aula, pode incorporar um número diversificado de textos, opiniões, vídeos e imagens disponibilizados na rede. Em lugar de limitar a reflexão aos quatro ou cinco textos selecionados e apresentados pelo professor, os alunos podem descobrir fontes diversas de informação sobre o tema, trazê-las para a sala, discutir sua legitimidade e pertinência e estruturar um conjunto dessas informações.”

*(A educação na era digital: algumas reflexões intempestivas, Paulo Mello e Maurício Cardoso)*

Considerando o texto acima, analise as afirmações:

- I. As tecnologias digitais são uma forma de aumentar e dinamizar o repertório em sala de aula.
- II. Por mais importantes que sejam as informações advindas de pesquisas na rede, elas devem ser filtradas e discutidas, para averiguar sua real legitimidade.
- III. As tecnologias digitais são autossuficientes e dispensam a presença em sala de aula.

Podemos afirmar que:

- (A) somente I está correta.
- (B) somente I e II estão corretas
- (C) somente II e III estão corretas
- (D) todas estão corretas
- (E) todas estão incorretas.

**QUESTÃO 10**

Art. 34

A avaliação da aprendizagem dos estudantes visa à sua progressão para o alcance do perfil profissional de conclusão, sendo contínua e cumulativa, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos, bem como dos resultados ao longo do processo sobre os de eventuais provas finais.

Art. 35

A avaliação da aprendizagem utilizada para fins de validação e aproveitamento de saberes profissionais desenvolvidos em experiências de trabalho ou de estudos formais e não formais deve ser propiciada pelos sistemas de ensino como uma forma de valorização da experiência extraescolar dos educandos, objetivando a continuidade de estudos segundo itinerários formativos coerentes com os históricos profissionais dos cidadãos.

Podemos sintetizar os artigos 34 e 35 da Resolução 06/2012 em:

- I. Ambos os artigos tratam de avaliação e aproveitamento do curso.
- II. O Art. 34 sugere-nos que o processo de aprendizagem é mais valorativo do que a aplicação de avaliações quantitativas. Já o Art. 35 preconiza a importância da valorização dos saberes extraescolares.

- III. Ambos os artigos referem-se ao modo de certificação do curso.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente II.
- (C) somente III.
- (D) somente I e II
- (E) somente II e III.

**QUESTÃO 11**

“Neste contexto, uma formação que seja realmente integrada, não somente possibilita o acesso a conhecimentos científicos e tecnológicos, mas também promove a reflexão crítica sobre os padrões culturais que se constituem em normas de conduta de um grupo social, assim como sobre a apropriação de referências e tendências estéticas que se manifestam em tempos e espaços históricos, os quais expressam concepções, problemas, crises e potenciais de uma sociedade, que se vê traduzida e/ou questionada nas suas manifestações e obras artísticas, evidenciando a unicidade entre as dimensões científicas, tecnológicas e culturais.”

*(Parecer CNE/CEB nº 11/2012, p. 30)*

A partir desse trecho e do conhecimento a respeito do Parecer CNE/CEB nº 11/2012, podemos concluir que:

- I. é obrigação do ensino profissional ter, como base e saberes indissociáveis, o trabalho, a ciência, a tecnologia e a cultura.
- II. o trecho acima revela-nos que, apesar de secundária, a cultura é importante para a formação profissional.
- III. o trecho mostra-nos que não há unicidade entre ciência, tecnologia e cultura.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente II.
- (C) somente I e II.
- (D) somente I e III.
- (E) todas.



**QUESTÃO 12**

Art. 3º O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

- I. igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II. liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;
- III. pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas;
- IV. respeito à liberdade e apreço à tolerância;
- V. coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
- VI. gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;
- VII. valorização do profissional da educação escolar;
- VIII. gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;
- IX. garantia de padrão de qualidade;
- X. valorização da experiência extraescolar;
- XI. vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.
- XII. consideração com a diversidade étnico-racial.

(Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96)

Refleta a respeito do postulado pelo terceiro artigo da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96(LDBEN), reproduzido acima, e sobre a LDBEN como um todo e analise as afirmações a seguir.

- I. A educação, seja profissional ou seja básica, deve esforçar-se para criar homogeneidade entre os educandos. Para que, ignoradas as diferenças éticas, culturais e raciais, a convivência se dê pacificamente.
- II. A educação é um dever do Estado e da família.
- III. A liberdade deve ser um princípio do ensino.
- IV. A educação deve separar o mundo do ensino do mundo do trabalho.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II e III.
- (C) somente II e IV.
- (D) somente III e IV.
- (E) todas.

**QUESTÃO 13**

Art. 1º

É instituído o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), a ser executado pela União, com a finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira.

(Lei nº 12.513/2012)

Qual das alternativas melhor descreve o público alvo do Pronatec?

- (A) Estudantes da rede privada (não bolsistas) de ensino, de preferência com condições financeiras para dar continuidade aos estudos.
- (B) Estudantes da rede privada (bolsistas), pois têm acesso a uma melhor formação e terão melhor aproveitamento do curso.
- (C) Estudantes da rede pública que não trabalhem e possam se dedicar exclusivamente à sua formação profissional.
- (D) Estudantes da rede pública, trabalhadores e beneficiários dos programas federais de transferência de renda.
- (E) Trabalhadores (que tenham abandonado o ensino médio) e beneficiários dos programas federais de transferência de renda.

**QUESTÃO 14**

A **Resolução SENAC 943/2012**, em seu capítulo I, deixa claro que a organização do processo de autorização dos cursos e programas de Educação Profissional e Tecnológica, na modalidade Educação Profissional Técnica de Nível Médio, tem início com a elaboração do Plano de Curso. Analise as assertivas abaixo e, em seguida, assinale a opção correta.

- I. Identificação do curso;
- II. Justificativa e objetivos;
- III. Requisitos de acesso;
- IV. Perfil profissional de conclusão e respectivas competências profissionais.

Devem estar contidos no Plano de Curso citado no enunciado desta questão:

- (A) somente I, II e III.
- (B) somente II, III e IV.
- (C) somente II e IV.
- (D) somente III e IV.
- (E) todas.



**QUESTÃO 15**

A respeito da responsabilidade do docente, julgue as afirmações que condizem com o postulado pela LDBEN.

- I. participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;
- II. elaborar e cumprir plano de trabalho, segundo a proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;
- III. zelar pela aprendizagem dos alunos;
- IV. estabelecer estratégias de recuperação para os alunos de menor rendimento;
- V. ministrar os dias letivos e horas-aula estabelecidos, além de participar integralmente dos períodos dedicados ao planejamento, à avaliação e ao desenvolvimento profissional;
- VI. colaborar com as atividades de articulação da escola com as famílias e a comunidade.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I, II e III são verdadeiras.
- (B) somente II é falsa.
- (C) somente III, IV e V são verdadeiras.
- (D) todas as afirmativas são verdadeiras.
- (E) nenhuma afirmativa é verdadeira.

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Nas questões que avaliam os conhecimentos de noções de 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, que expressões como clicar, clique simples e clique duplo referem-se a cliques com o botão esquerdo do mouse e que teclar corresponde à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não há restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

**QUESTÃO 16**

Por meio da guia **Exibir** do Explorador de Arquivos da área de trabalho do Windows 8, é possível alterar o modo como os arquivos e as pastas aparecem e funcionam. No grupo **mostrar/ocultar** dessa guia há opções para:

- (A) agrupar os arquivos por nome, tipo, data etc., para adicionar colunas com informações sobre os arquivos e para classificar os arquivos.
- (B) exibir os ícones dos arquivos ou pastas nos tamanhos extra grande, grande e pequenos, para exibir os detalhes dos arquivos ou pastas e para exibir os arquivos e pastas em forma de lista.
- (C) expandir ou recolher os painéis de informações, alterar opções de pastas ou pesquisas e para exibir ou ocultar arquivos marcados como ocultos.
- (D) mostrar ou ocultar arquivos ou pastas, mostrar ou ocultar detalhes sobre os arquivos ou pastas e mover arquivos ou pastas para a lixeira.
- (E) adicionar caixas de seleção ao lado dos arquivos, ver as extensões de nomes de arquivos e para ver arquivos e pastas marcadas como ocultos.

**QUESTÃO 17**

No canto superior direito da janela do Safari 5.1.7 para Windows, há uma ferramenta que possui o desenho de uma roda dentada, por onde é possível mostrar um menu de ajustes gerais do Safari. Nesse menu há uma opção que abre uma janela onde, na guia **Geral**, é possível definir o navegador padrão, o buscador padrão, a página inicial etc. Tal opção é:

- (A) Configurações.
- (B) Preferências.
- (C) Opções da internet.
- (D) Configurações Avançadas.
- (E) Ajustes.

**QUESTÃO 18**

No Google é possível pesquisar por tipos específicos de arquivos, como PDF, PPT, XLS etc. Sabendo disso, Marcos resolveu pesquisar arquivos do tipo PDF que falavam sobre pragas virtuais. Para atender corretamente aos critérios de pesquisa desejados, Marcos digitou no campo de pesquisa:

- (A) pragas virtuais -pdf
- (B) pragas virtuais filetype:pdf
- (C) pragas virtuais searchfiles:pdf
- (D) pragas virtuais +pdf
- (E) pragas virtuais onlytype:pdf

**QUESTÃO 19**

No Outlook 2013 em português é possível:

- I. ver apenas as mensagens não lidas, clicando no botão **Não Lidos** na caixa de entrada. Há também um botão **Todas**, que exibe todas as mensagens da caixa de entrada.
- II. conectar-se com diversas redes sociais como Facebook, LinkedIn e SharePoint.
- III. excluir rapidamente uma mensagem clicando no ícone com a imagem semelhante à letra X que aparece à direita, quando se aponta o ponteiro do mouse para uma mensagem da lista de mensagens.
- IV. criar apresentações de slides e anexá-las a uma mensagem de e-mail em diversos formatos, incluindo o formato PDF.

Está correto o que se afirma em:

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



**QUESTÃO 20**

O Google possui uma ferramenta de colaboração chamada I que, além de oferecer espaço para o usuário armazenar arquivos disponibilizados de qualquer lugar que tenha acesso à Internet (nuvem), permite o compartilhamento de arquivos com outros usuários e a edição em conjunto, a partir de qualquer dispositivo, pois essa ferramenta proporciona acesso instantâneo ao II, um conjunto de ferramentas de edição que melhora o trabalho em conjunto, mesmo que as pessoas envolvidas estejam a quilômetros de distância.

As lacunas I e II são preenchidas, correta e respectivamente, por:

- (A) Google Drive e Google Docs
- (B) Google Storage e Google Edition Kit
- (C) Google SkyDrive e Google Enterprise Edition
- (D) Google Storage File e Google Office
- (E) Google 4Shared e Google Document Edition

**QUESTÃO 21**

Na janela principal do Lync 2013 em português, para criar um novo grupo deve-se clicar:

- I. com o botão direito do mouse em qualquer nome de grupo da lista de contatos e em **Criar um Novo Grupo**.
- II. no botão **Adicionar um Contato** e em **Criar um novo Grupo**.
- III. no botão **Opções** e, em seguida, na opção **Criar Grupo**.

Está correto o que se afirma em:

- (A) I, somente.
- (B) I, II e III.
- (C) II e III, somente.
- (D) I e II, somente.
- (E) III, somente.

**QUESTÃO 22**

Analisar a planilha, construída no Microsoft Excel 2013 em português.

	A	B
1	Valor de propriedade	Comissão
2	100000	8000
3	240000	14000
4	786000	73000
5	400000	28000
6	11000	

Na célula A6, foi digitada uma função que calcula a média aritmética dos valores contidos na faixa de células de B2 a B5, que sejam menores que 22000. O valor resultante da aplicação desta função, como pode ser observado, foi 11000. A função digitada na célula A6 foi:

- (A) =MÉDIA(B2:B5;"<22000")

- (B) =MEDSE(B2:B5;"<22000")
- (C) =MÉDIASE(B2:B5;"<22000")
- (D) =SE(B2:B5,"<22000"; MÉDIA(B2:B5))
- (E) =AVGSE(B2:B5,"<22000")

**QUESTÃO 23**

Leia o texto a seguir, retirado de um artigo publicado na Internet.

Para quem precisa de HDs mais rápidos, ou com uma capacidade bem maior, a melhor opção é montar um sistema \_\_\_\_\_, em que é possível somar a capacidade e o desempenho de vários HDs, ou então sacrificar parte do espaço de armazenamento em troca de mais confiabilidade. Esse sistema indica o uso de HDs padronizados e baratos como "blocos de montagem" para a criação de sistemas que se comportam como um único disco maior, mais rápido e mais confiável do que suas peças individuais. Um dos grandes atrativos é a possibilidade de escolher entre diferentes modos de operação, de acordo com a relação capacidade X desempenho X confiabilidade que se pretende atingir.

Fonte: <http://www.hardware.com.br/noticias/2007-05/463A5FF1.html>

A lacuna é preenchida corretamente por:

- (A) EEPROM
- (B) FULL-DUPLEX
- (C) SATA
- (D) HALF-DUPLEX
- (E) RAID

**QUESTÃO 24**

O \_\_\_\_\_ permite usar nomes amigáveis em vez de endereços IP para acessar servidores. Para tanto, um servidor mantém uma tabela com todos os nomes fantasia, relacionados com os respectivos endereços IP. É usado em intranets, para tornar os endereços mais amigáveis e fáceis de guardar.

A lacuna é preenchida corretamente com:

- (A) FTP
- (B) HTTP
- (C) DNS
- (D) TCP
- (E) SMTP

**QUESTÃO 25**

O *firewall* do Windows ajuda a impedir que *hackers* ou programas mal intencionados obtenham acesso ao computador pela Internet ou por uma rede. As configurações referentes ao *firewall* do Windows 7 em português podem ser acessadas a partir de(do):

- (A) Menu Acessórios.
- (B) Um clique com o botão direito do mouse na área de trabalho.
- (C) Menu Configurações.
- (D) Painel de Controle.
- (E) Um duplo clique do mouse na barra de tarefas.



## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### QUESTÃO 26

Os caminhos da história, da arte e do turismo se cruzam. Em cada monumento, pintura, escultura, arquitetura, construção, há vestígios de um período, herança de um estilo artístico, que ganham valor com o passar das gerações e tornam-se atrativos turísticos de riqueza incalculável.

Com sua expressão máxima no \_\_\_\_\_, o estilo ornamental é extravagante e foi desenvolvido entre o fim do século XVI e meados do século XVIII, que se opôs ao classicismo e se caracteriza pela liberdade de formas e profusão de ornamentos e excessos. Foi também representado mais recentemente pela corrente artística Art Nouveau do início do século XX. Artistas famosos no Brasil e no mundo representaram tal estilo ornamental.

- (A) Expressionismo
- (B) Modernismo
- (C) Barroco
- (D) Funcionalismo
- (E) Representativo

### QUESTÃO 27

Quando expandido pela Europa, o estilo Art Nouveau recebeu diferentes nomes, quase sempre relacionados com a instituição ou a empresa que divulgava a nova forma artística. Em Munique, a revista semanal Jugend (Juventude) deu tanta ênfase que o nome em alemão passou a ser Jugendstil (Estilo Jovem); na Itália, a designação escolhida foi Liberty graças aos desenhos lançados pela loja londrina Liberty & Co; nos Estados Unidos, o trabalho em vidro colorido do artista Louis Tiffany nomeou a onda. Mas foi a galeria parisiense Maison de l'Art Nouveau (Casa da Nova Arte) – que oferecia, a partir de 1895, exclusivamente obras de Arte Moderna – que acabou batizando o estilo artístico, arquitetônico e decorativo. Mas, ao contrário do que se pensa, a capital europeia do estilo artístico não é Paris e sim outra capital que é considerada a cidade com a maior quantidade de construções Art Nouveau de todo o mundo, atraindo milhares de turistas. De cada cinco edificações do centro, duas seguem esse estilo criativo. No total, são cerca de 700 obras. Trata-se de:

- (A) Praga, capital da República Tcheca.
- (B) Riga, capital da Letônia.
- (C) Vilnius, capital da Lituânia.
- (D) Tallinn, capital da Estônia.
- (E) Roma, capital da Itália.

### QUESTÃO 28

A Art Nouveau, que surgiu no fim do século XIX e início do século XX, relaciona-se à Revolução Industrial na Europa e caracteriza-se principalmente por ter um “estilo novo” que:

- I. Deixa de lado preocupações ideológicas e tradições estéticas agregando a originalidade da forma, faz com que suas peças e obras sofisticadas estejam ao alcance de todos, já que há o estreitamento entre a arte e a indústria, acompanhando o ritmo acelerado da vida moderna inserida nas mudanças sociais.
- II. Usa basicamente novos materiais, como ferro, vidro, madeira, cimento, e com tendências como do Movimento das Artes e Ofícios (Arts and Crafts), da arte oriental, das artes decorativas e das iluminuras medievais, artes estas aplicadas principalmente à arquitetura, à decoração, aos acessórios, ao design, às artes gráficas, entre outras.
- III. Rompe com as tradições das artes e da arquitetura. Ao utilizar materiais industrializáveis, cria uma relação com a produção em série.
- IV. Na arquitetura e na decoração, é possível encontrar um grande número de objetos representantes de tal tendência. Merece destaque o legado de Antoni Gaudí (1852 - 1926), que se notabilizou pelos mosaicos encontrados no Parque Guell e as grandes e surpreendentes formas exploradas na Catedral da Sagrada Família, ambos em Barcelona (Espanha).

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente II e III.
- (C) somente III e IV.
- (D) somente I, II e III.
- (E) todas.

### QUESTÃO 29

Ao se fazer um passeio turístico, tem-se a oportunidade de contemplar e refletir mediante os objetos e manifestações que formam o patrimônio do lugar visitado. Em seu significado mais primitivo, a palavra patrimônio tem origem atrelada ao termo grego pater, que significa “pai” ou “paterno”. De tal forma, patrimônio veio a se relacionar com tudo aquilo que é deixado pela figura do pai e transmitido para seus filhos. Com o passar do tempo, essa noção de repasse acabou sendo estendida a um conjunto de bens materiais que estão intimamente relacionados com a identidade, a cultura ou o passado de uma coletividade. Essa última noção de patrimônio passou a ganhar força no século XIX:

- (A) Com o advento da Revolução Industrial e o consequente salto tecnológico nos transportes e máquinas.
- (B) Com o avanço da arte contemporânea.
- (C) Logo que a Revolução Francesa salientou a necessidade de eleger monumentos que pudessem refutar o esquecimento do passado.
- (D) Assim que se estabeleceram os preparativos para a Semana de Arte Moderna de 1922.
- (E) Com o fim das ditaduras militares e o consequente surgimento da liberdade de imprensa.



**QUESTÃO 30**

O conceito de patrimônio também estava articulado a um leque de valores artísticos e estéticos. Preso ainda à construção de monumentos e esculturas, o patrimônio deveria carregar em seu bojo a tradicional obrigação que a arte tinha em despertar o senso de beleza e harmonia entre seus espectadores. Com isso, as produções artísticas e culturais que poderiam evocar a identidade e o passado das classes populares ficavam plenamente excluídas em tal perspectiva. Avançando pelo século XX, observamos que as noções sobre o espaço urbano, a cultura e o passado foram ganhando outras feições que interferiram diretamente na visão sobre aquilo que pode ser considerado patrimônio. Sobre tal mudança, podemos destacar que a pretensa capacidade do patrimônio em reforçar um passado e uma série de valores comuns acabou englobando outras possibilidades que superaram relativamente o interesse oficial do Estado e as regras impostas pela cultura erudita. A conceituação atual do patrimônio acabou estabelecendo a existência de duas categorias distintas sobre ele:

- (A) Uma mais antiga e tradicional, referindo-se ao patrimônio material, que engloba construções, obeliscos, esculturas, acervos documentais e museológicos, e outros itens das belas artes. E, paralelamente, há o chamado patrimônio imaterial, que abrange regiões, paisagens, comidas e bebidas típicas, danças, manifestações religiosas e festividades tradicionais.
- (B) Uma mais antiga e tradicional, referindo-se ao patrimônio real, que engloba construções, obeliscos, esculturas, acervos documentais e museológicos, e outros itens das belas artes. E, paralelamente, há o chamado patrimônio abstrato, que abrange regiões, paisagens, comidas e bebidas típicas, danças, manifestações religiosas e festividades tradicionais.
- (C) Uma mais antiga e tradicional, referindo-se ao patrimônio urbano, que engloba construções, obeliscos, esculturas, acervos documentais e museológicos, e outros itens das belas artes. E, paralelamente, há o chamado patrimônio folclórico, que abrange regiões, paisagens, comidas e bebidas típicas, danças, manifestações religiosas e festividades tradicionais.
- (D) Uma mais antiga e tradicional, referindo-se ao patrimônio urbano, que engloba construções, obeliscos, esculturas, acervos documentais e museológicos, e outros itens das belas-artes. E, paralelamente, há o chamado patrimônio regional, que abrange regiões, paisagens, comidas e bebidas típicas, danças, manifestações religiosas e festividades tradicionais.
- (E) Uma mais antiga e tradicional, referindo-se ao patrimônio concreto, que engloba construções, obeliscos, esculturas, acervos documentais e museológicos, e outros itens das belas-artes. E, paralelamente, há o chamado patrimônio sensível, que abrange regiões, paisagens, comidas e bebidas típicas, danças, manifestações religiosas e festividades tradicionais.

**QUESTÃO 31**

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 11.771/08 (Lei Geral do Turismo), as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, com ou sem fins lucrativos, que desenvolverem programas e projetos turísticos poderão receber apoio financeiro do poder público, mediante:

- (A) Cadastro efetuado no Ministério do Trabalho e Emprego, no caso de pessoas de direito público; e participação no Sistema Nacional de Turismo, no caso de pessoas de direito privado.
- (B) Cadastro efetuado no Ministério do Trabalho e Emprego, no caso de pessoas de direito privado; e participação no Sistema Nacional de Turismo, no caso de pessoas de direito público.
- (C) Cadastro efetuado no Ministério do Turismo, no caso de pessoas de direito privado; e participação no Sistema Nacional de Turismo, no caso de pessoas de direito público.
- (D) Cadastro efetuado no Ministério do Turismo, no caso de pessoas de direito público; e participação no Sistema Nacional de Turismo, no caso de pessoas de direito privado.
- (E) Cadastro efetuado no Ministério do Turismo, no caso de pessoas de direito privado; e participação no Sistema Nacional de Fomento a Atividades Culturais e Patrimoniais, no caso de pessoas de direito público.

**QUESTÃO 32**

Ainda segundo a Lei nº 11.771/08, o suporte financeiro ao setor turístico será viabilizado por meio dos seguintes mecanismos operacionais de canalização de recursos:

- I. Da lei orçamentária anual, alocado ao Ministério do Turismo e à Embratur.
- II. Do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR).
- III. De linhas de crédito de bancos, exceto instituições financeiras federais.
- IV. De agências de fomento ao desenvolvimento regional.
- V. Alocados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, não podendo o poder público viabilizar a criação de mecanismos de investimentos privados do setor turístico.
- VI. De organismos e entidades nacionais e internacionais.

Está **incorreto** o que se afirma em:

- (A) somente II e III.
- (B) somente III.
- (C) somente III e V.
- (D) somente IV e V.
- (E) somente VI.



**QUESTÃO 33**

De acordo com a Deliberação Normativa nº 426/11, as seguintes infrações disciplinares: I – deixar de portar, em local visível, o crachá de identificação; e II – induzir o usuário a erro, pela utilização indevida de símbolos e informações privativas de guia de turismo, para fins de aplicação de penalidades são de natureza:

- (A) Grave.
- (B) Gravíssima.
- (C) Média.
- (D) Leve.
- (E) Leve, mas sujeito ao cancelamento do cadastro por três meses.

**QUESTÃO 34**

Pelo desempenho irregular de suas atribuições, o guia de turismo, conforme a gravidade da falta e seus antecedentes, ficará sujeito às seguintes penalidades, aplicadas pela EMBRATUR:

- I. Advertência.
- II. Cancelamento do cadastro.
- III. Multa até a importância equivalente ao maior salário mínimo vigente no País.
- IV. Censura confidencial em aviso reservado.
- V. Suspensão do exercício profissional por até 90 dias.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente II e III.
- (D) somente I, II, III e IV.
- (E) todas.

**QUESTÃO 35**

Assinale a alternativa correta.

- (A) O Cadastur abrangerá sociedades empresárias de qualquer natureza, sociedades simples, empresários individuais, profissionais autônomos, os serviços sociais autônomos, bem como cada uma de suas projeções em qualquer parte do País.
- (B) O Cadastur é obrigatório para agências de turismo, meios de hospedagem, transportadoras turísticas e centros ou locais destinados a convenções, feiras, exposições e similares.
- (C) O Cadastur é facultativo para parques temáticos, acampamentos turísticos e restaurantes, cafeterias, bares e similares.
- (D) O microempreendedor individual poderá solicitar cadastramento das atividades de: agência de turismo; meio de hospedagem - tipo "cama e café"; transportadora turística municipal; casas de espetáculos, shows e equipamentos de animação turística; e prestadores de serviços de infraestrutura de apoio a eventos.

- (E) Os Guias de Turismo, profissionais autônomos, se credenciarão ao Cadastur mediante a apresentação RG; CPF; título de eleitor e comprovante de regularidade com as obrigações eleitorais; documento que comprove estar em dia com as obrigações militares (do sexo masculino); certificado de conclusão de curso técnico de formação profissional de Guia de Turismo, reconhecido pelo MEC; e Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).

**QUESTÃO 36**

Poderão ser objeto de aporte de recursos as seguintes obras e projetos executivos de infraestrutura turística, além da infraestrutura urbanística diretamente relacionada às atividades turísticas:

- I. Infraestrutura de acesso, tais como estradas turísticas, ferrovias, pontes, rodovias, túneis e viadutos, orlas fluviais, lacustres e marítimas.
- II. Terminais rodoviários, ferroviários, aeroviários, fluviais, lacustres e marítimos.
- III. Edificações de uso público ou coletivo destinadas a atividades indutoras de turismo como centros de cultura, museus, casas da memória, centros de convenções, centros de apoio ao turista, teatros, centros de comercialização de produtos artesanais e mirantes públicos.
- IV. Centros de qualificação de mão-de-obra para os setores de gastronomia, hotelaria e turismo.
- V. Pórticos e portais e sinalização turística.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I, II e III.
- (B) somente I, II, III e IV.
- (C) somente II, IV e V.
- (D) somente III, IV e V.
- (E) todos.



**QUESTÃO 37**

As unidades de conservação são “espaços territoriais e seus recursos ambientais, incluindo as águas jurisdicionais, com características naturais relevantes, legalmente instituídos pelo Poder Público, com objetivos de conservação e limites definidos, sob regime especial de administração, ao qual se aplicam garantias adequadas de proteção” (art. 2º, I, da Lei nº 9.985/2000). As unidades de conservação, integrantes do Sistema Nacional de Gerenciamento de Unidades de Conservação (SNUC), segundo a Lei 9.985/2000, dividem-se em **dois grupos**, com características específicas: Unidades de Proteção Integral e Unidades de Uso Sustentável. Este é constituído por sete categorias de Unidades de Conservação. Leia as definições e respectivos objetivos e, em seguida, assinale a alternativa que faz a correta correspondência.

- I. É uma área natural que abriga populações tradicionais, cuja existência baseia-se em sistemas sustentáveis de exploração dos recursos naturais, desenvolvidos ao longo de gerações e adaptados às condições ecológicas locais, e que desempenham um papel fundamental na proteção da natureza e na manutenção da diversidade biológica.
  - II. É uma área privada, gravada com perpetuidade, com o objetivo de conservar a diversidade biológica.
- (A) Área de Relevante Interesse Ecológico e Reserva de Desenvolvimento Sustentável.
  - (B) Área de Proteção Ambiental e Reserva da Fauna.
  - (C) Reserva da Biodiversidade e Reserva Particular da Fauna.
  - (D) Reserva de Desenvolvimento Sustentável e Reserva Particular do Patrimônio Natural.
  - (E) Reserva da Biodiversidade e Estação Ecológica.

**QUESTÃO 38**

A partir de 1645, teve início a Insurreição Pernambucana, movimento de luta contra o domínio holandês de Pernambuco. Foram quase 10 anos de conflito, com destaque para as Batalhas de Guararapes. Sobre essas batalhas, leia as afirmativas a seguir.

- I. Ficaram conhecidos pelo nome de Batalha dos Guararapes os dois enfrentamentos decisivos entre as forças portuguesas e holandesas pelo controle de boa parte da região nordeste do Brasil. Ocorridas em abril de 1648 e fevereiro de 1649, as duas batalhas foram responsáveis pelo fim da ocupação holandesa e a consolidação da soberania portuguesa na área.
- II. O nome dos dois episódios faz referência ao local onde ocorreram, o morro dos Guararapes, localizado na atual Jaboatão dos Guararapes, parte do Grande Recife.
- III. As derrotas sofridas pelos holandeses obrigariam, seis anos mais tarde, que eles abrissem mão de suas conquistas no Brasil. Dentro da historiografia brasileira, Guararapes é celebrada como o momento em que os habitantes da América portuguesa ajudaram a moldar aquilo que se tornaria a identidade brasileira, pois, pela primeira vez, os principais grupos étnicos do futuro País se uniram para rechaçar a fragmentação do território.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente I e II.
- (C) somente I e III.
- (D) somente II.
- (E) Todas.

**QUESTÃO 39**

A ocupação dos holandeses fez prosperar a cidade de Recife, onde se estabeleceram muitos comerciantes, enquanto Olinda continuava a ser o reduto dos senhores de engenho. Devido a divergências quanto à demarcação de novas vilas, em 1710, os moradores de Olinda invadiram o Recife, dando início a um conflito cujo líder, Bernardo Vieira de Melo, entrou para a história ao sugerir que Pernambuco se tornasse uma república. Era a primeira vez que se falava em república no País. O conflito só terminou com a chegada, em 1711, do novo governador da região. O texto refere-se à:

- (A) Revolução Praieira.
- (B) Confederação do Equador.
- (C) Guerra dos Mascates.
- (D) Revolta de Beckman.
- (E) Revolta de Vila Rica.



**QUESTÃO 40**

Criado em 08 de fevereiro de 1929 e instalado no Palácio da Justiça, foi extinto em 1933, ficando seu acervo sob a guarda da Biblioteca Pública do Estado de Pernambuco. Depois de sete anos, é recriado por um decreto, ocupando, a partir de então, o palacete do século XIX, que pertenceu ao Dr. Augusto Frederico de Oliveira, filho do Barão de Beberibe. No começo do século XX, o prédio foi modificado com o acréscimo do segundo pavimento e, posteriormente, foi incorporado mais um pavilhão. O texto descrito refere-se ao:

- (A) Instituto Arqueológico, Histórico e Geográfico Pernambucano.
- (B) Museu do Estado de Pernambuco.
- (C) Museu da Cidade do Recife.
- (D) Museu do Homem do Nordeste.
- (E) Museu da Abolição.

**QUESTÃO 41**

O Parque de Esculturas foi inaugurado em 2000, em homenagem aos 500 anos do descobrimento do Brasil. A Torre de Cristal, com 32 metros de altura, é o carro-chefe das 51 esculturas da galeria a céu aberto, localizada na área central do Recife. A travessia do Marco Zero até o parque funciona diariamente, das 7h às 17h, por meio dos barcos dos pescadores locais. A visita é gratuita. O parque é um espaço dedicado à obra do artista plástico:

- (A) Francisco Brennand.
- (B) Telles Júnior.
- (C) Murillo la Greca.
- (D) Aloísio Magalhães.
- (E) Ricardo Brennand.

**QUESTÃO 42**

Recife é um bairro da cidade do Recife (a capital do estado de Pernambuco), correspondente ao centro histórico conhecido como “Recife Antigo”. Em seu ponto mais oriental, no porto, situa-se a Praça Rio Branco – o Marco Zero1, margeada pelo Oceano Atlântico. O bairro do Recife surgiu em fins da primeira metade do século XVI. O ponto de origem da povoação foi um porto, construído para escoar pau-brasil e os produtos da atividade agroaçucareira de Olinda, então capital pernambucana. Instalado o porto, em seguida houve a necessidade de construir depósitos para armazenar as mercadorias e também foram erguidas as casas para servir como residências dos trabalhadores portuários e, assim, nasceu a comunidade. Três importantes pontos turísticos estão localizados nesse bairro. Quais?

- (A) Casarão do Barbalho, Capela Dourada e Forte das Cinco Pontas.
- (B) Torre Malakoff, Sinagoga Kahal Zur Israel e Teatro Apolo.
- (C) Pátio da Santa Cruz, Torre Malakoff e Cais da Alfândega.
- (D) Teatro Santa Izabel, Capela Dourada e Teatro Apolo.
- (E) Igreja Matriz de Casa Forte, Cruz do Patrão e Parque da Jaqueira.

**QUESTÃO 43**

Um guia turístico precisa conhecer bem sua cidade e a região em que ela está localizada. Faz parte do seu trabalho dar informações aos turistas. Com 98.311 km<sup>2</sup>, Pernambuco é um dos 27 estados brasileiros. Localizado no centro-leste da Região Nordeste, tem sua costa banhada pelo Oceano Atlântico. Leia as afirmativas a seguir, também sobre a geografia do Estado, e assinale a alternativa correta.

- I. O estado faz limite com a Paraíba, Ceará, Alagoas, Bahia e Rio Grande do Norte. Também faz parte do território pernambucano o arquipélago de Fernando de Noronha, a 500 km da costa.
- II. Possui 185 municípios.
- III. O relevo é linear em sua maioria, sendo de planície litorânea – com alguns pontos, sobretudo no Recife, no nível do mar – e, à medida que vai se entrando para o interior, tem picos de montanhas que ultrapassam os 1000 metros de altitude.
- IV. A Zona da Mata é marcada por formações onduladas, caracterizadas como “domínio dos mares-de-morro”. É lá, inclusive, que na transição com o Agreste é localizada a Serra das Russas que, na verdade, é a borda ocidental do Planalto da Borborema, que corta alguns estados da Região Nordeste.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I, II e III.
- (C) somente II, III e IV.
- (D) somente I, II e IV.
- (E) todas.



**QUESTÃO 44**

A apresentação de documento de identificação é indispensável para o embarque. Os passageiros deverão apresentar um documento de identificação em dois momentos: no check-in e no portão de embarque. Leia as afirmativas a seguir e indique a alternativa correta.

- I. Em viagem no território nacional, os passageiros de nacionalidade brasileira deverão apresentar um dos documentos a seguir: passaporte nacional; carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal; cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército; cartão de identidade expedido pelo Poder Judiciário ou Legislativo, desde que em nível federal; dentre outros.
- II. Em viagem no território nacional, os documentos podem ser aceitos independentemente da data de validade, podendo ser originais ou cópias autenticadas. Os documentos devem permitir a identificação do passageiro.
- III. Em caso de furto, roubo ou extravio de documento de passageiro de nacionalidade brasileira, em viagem no território nacional, poderá ser aceito o Boletim de Ocorrência (BO), desde que tenha sido emitido há menos de 90 dias.

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I.
- (B) somente I e II.
- (C) somente II.
- (D) somente I e III.
- (E) todas.

**QUESTÃO 45**

O Guia do Passageiro, lançado em 2009 pela ANAC e Infraero, tornou-se uma referência para o viajante no Brasil. É distribuído, principalmente, nos aeroportos que possuem Autoridades Aeroportuárias instituídas, cuja coordenação é da Infraero e está disponível também para consulta na internet. O objetivo é otimizar os serviços nos aeroportos, estabelecendo um ambiente de gestão adequado e tranquilo para o usuário. Leia as afirmativas a seguir.

- I. Caso o passageiro precise sair da sala de embarque, deve pedir orientações a um funcionário do aeroporto para poder voltar. Ao retornar, deve se identificar novamente, tendo em mãos um dos documentos oficiais de identificação com foto, aceitos pela ANAC.
- II. A inspeção dos passageiros no detector de metais é obrigatória, exceto para portadores de marca-passo (com documentação que comprove essa condição) e de implante coclear.
- III. Devem ser retirados dos bolsos as moedas, celulares, chaves e outros objetos metálicos. Cintos e/ou sapatos que contenham partes metálicas também deverão ser retirados para passar pelo detector.

- IV. Conhecidos como “ajudas técnicas”, bengalas, muletas e andadores, são equipamentos que devem ser levados na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem o transporte na cabine, caso em que esses equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem. Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagem prioritária.

Pode-se afirmar que:

- (A) somente I e IV são corretas.
- (B) somente I, III e IV são corretas.
- (C) todas as afirmativas são corretas.
- (D) somente I, II e III são corretas.
- (E) somente II, III e IV são corretas.

**QUESTÃO 46**

As operadoras e agências de viagem costumam oferecer planos já incluídos em seus pacotes, geralmente por intermédio de um convênio com seguradoras. É preciso ficar atento para as condições do seguro, como limite de gastos e número de atendimentos (se houver) que foram calculados de acordo com o prêmio pago. Considerando uma viagem ao exterior, leia as afirmativas a seguir.

- I. A partir desses critérios, existem planos nacionais, internacionais, para estudos, corporativos e marítimos. Havendo, ainda, planos para quem pratica esportes radicais ou de alto risco. Cada uma das modalidades tem coberturas específicas e outras que são comuns.
- II. A agência deve procurar uma seguradora que disponibilize aos clientes uma central de atendimento em Português.
- III. No caso de seguro de vida ou de acidentes pessoais, é importante checar quais coberturas foram contratadas e qual a abrangência territorial que garantem, ou seja, se são extensivas ao exterior.
- IV. Alguns países, como Estados Unidos, Austrália, todos da União Europeia e outros exigem, no desembarque, a apresentação de comprovante de um seguro viagem com coberturas mínimas. É importante se informar na agência de viagens a respeito para comprar um produto que atenda à legislação do país de destino.

Está correto o que se afirma em:

- (A) todas.
- (B) somente I, II e III.
- (C) somente I, II e IV.
- (D) somente II e III.
- (E) somente II, III e IV.



**QUESTÃO 47**

Uma cobertura adicional oferecida pela seguradora e que pode ser incluída no pacote de viagem junto à agência de turismo diz respeito à bagagem. Leia as afirmativas a seguir.

- I. A cobertura dá direito à indenização no caso de extravio, roubo, furto ou destruição da bagagem, desde que sob a responsabilidade da companhia transportadora.
- II. Para o recebimento da indenização, precisa ser apresentado o relatório que comprova a perda, fornecido pela empresa.
- III. O cliente é indenizado tanto pelo peso da bagagem como pelo conteúdo.
- IV. A bagagem de mão não tem cobertura.

Está correto somente o que se afirma em:

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

**QUESTÃO 48**

O Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass) estabeleceu sete tipos de Meios de Hospedagem, para atender à diversidade da oferta hoteleira nacional e utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias. Considerando que cada tipo de meio de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas (um Hotel 5 estrelas é diferente de um Resort 5 estrelas, por exemplo), o SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo. O cliente deve ter ciência dessas classificações, para não ser enganado na hora de fechar um pacote sabendo exatamente o que lhe é oferecido, assim como a agência de viagem deve ter conhecimento para proporcionar ao cliente o que ele realmente espera e pelo que ele pagou. Portanto, quais são os sete meios de hospedagem e em que categorias de estrelas são classificadas?

- (A) Hotel – de 1 a 5 estrelas; Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas; Cama & Café – de 1 a 3 estrelas; Resort – de 4 e 5 estrelas; Hotel Histórico – de 1 a 5 estrelas; Pousada – de 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas.
- (B) Hotel – de 1 a 5 estrelas; Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas; Cama & Café – de 1 a 4 estrelas; Resort – de 4 e 5 estrelas; Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas; Pousada – de 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas.
- (C) Hotel – de 1 a 5 estrelas; Hotel Fazenda – de 2 a 5 estrelas; Dormitório – de 1 a 3 estrelas; Resort – de 4 e 5 estrelas; Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas; Pousada – de 1 a 5 estrelas; Flat/Apart-Hotel – de 4 a 5 estrelas.
- (D) Hotel – de 1 a 5 estrelas; Hotel Fazenda – de 1 a 4 estrelas; Hosteling – de 1 a 4 estrelas; Resort – de 4 e 5 estrelas; Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas; Pousada – de 1 a 3 estrelas; Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas.
- (E) Hotel – de 1 a 5 estrelas; Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas; Dormitório – de 1 a 3 estrelas; Resort – de 4 e 5 estrelas; Hotel Histórico – de 2 a 5 estrelas; Pousada – de 1 a 4 estrelas; Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas.

**QUESTÃO 49**

A defesa do consumidor é responsabilidade de órgãos públicos e privados que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), cujo objetivo é garantir o cumprimento dos direitos do cidadão, atentando para a transparência e a harmonia das relações de consumo. A criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990, é o grande marco da legislação para garantir os direitos dos compradores.

- I. No caso de má prestação de serviço, independentemente dos prazos estipulados em contrato, o consumidor tem o direito de cancelar o pedido sem custo.
- II. O consumidor pode, ainda, solicitar à empresa que refaça o serviço (sem ônus), devolva o dinheiro ou conceda abatimento proporcional pela falha.
- III. Não é permitido dificultar ou impor obstáculos ao cancelamento. O consumidor tem o direito de cancelar um serviço com a mesma facilidade com que foi adquirido.
- IV. São órgãos de defesa do consumidor que recebem e encaminham as reclamações dos consumidores, além de orientá-los sobre seus direitos o Procon, o Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC), a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE) e o Departamento de Proteção e Defesa do consumidor (Ministério da Justiça).

Está correto o que se afirma em:

- (A) somente I e II.
- (B) somente I e III.
- (C) somente III e IV.
- (D) somente I, II e III.
- (E) todas.

**QUESTÃO 50**

O hotel é um estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária. Os requisitos são divididos em mandatórios (ou seja, de cumprimento obrigatório pelo meio de hospedagem) e eletivos (ou seja, de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida). O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a no mínimo 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos). Para o tipo HOTEL, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), do Ministério do Turismo, estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo). Um hotel de três estrelas, por exemplo, deve seguir alguns requisitos. Aponte qual, dentre os listados a seguir.

- (A) Serviço de recepção aberto por 24 horas.
- (B) Serviço de mensageiro no período de 24 horas.
- (C) Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes.
- (D) Serviço de lavanderia.
- (E) Troca de roupas de cama e banho diariamente.