

CADERNO DE QUESTÕES – Técnico em Guia de Turismo - EAD (on line)

Nome do(a) candidato(a): _____ Nº de inscrição: _____

Prezado(a) candidato(a):

Antes de iniciar a prova, leia atentamente as instruções a seguir e aguarde a ordem do Fiscal para iniciar o Exame.

1. Este caderno contém 30 (trinta) questões em forma de teste.
2. A prova terá duração de 4 (quatro) horas.
3. Após o início do Exame, você deverá permanecer no mínimo até as 15h30min dentro da sala do Exame, podendo, ao deixar este local, levar consigo este caderno de questões.
4. Você receberá do Fiscal a Folha de Respostas Definitiva. Verifique se está em ordem e com todos os dados impressos corretamente. Caso contrário, notifique o Fiscal, imediatamente.
5. Após certificar-se de que a Folha de Respostas Definitiva é sua, assine-a com caneta esferográfica de tinta preta ou azul no local em que há a indicação: “ASSINATURA DO(A) CANDIDATO(A)”.
6. Após o recebimento da Folha de Respostas Definitiva, não a dobre e nem a amasse, manipulando-a o mínimo possível.
7. Cada questão contém 5 (cinco) alternativas (A, B, C, D, E) das quais somente uma atende às condições do enunciado.
8. Responda a todas as questões. Para cômputo da nota, serão considerados apenas os acertos.
9. Os espaços em branco contidos neste caderno de questões poderão ser utilizados para rascunho.
10. Estando as questões respondidas neste caderno, você deverá primeiramente passar as alternativas escolhidas para a Folha de Respostas Intermediária, que se encontra no final deste caderno de questões.
11. Posteriormente, você deverá transcrever todas as alternativas assinaladas na Folha de Respostas Intermediária para a Folha de Respostas Definitiva, utilizando caneta esferográfica de tinta preta ou azul.
12. Questões com mais de uma alternativa assinalada, rasurada ou em branco serão anuladas. Portanto, ao preencher a Folha de Respostas Definitiva, faça-o cuidadosamente. Evite erros, pois a Folha de Respostas não será substituída.
13. Preencha as quadrículas da Folha de Respostas Definitiva, com caneta esferográfica de tinta preta ou azul e com traço forte e cheio, conforme o exemplo a seguir:

A	B	C	D	E
---	---	---	---	---
14. Quando você terminar a prova, avise o Fiscal, pois ele recolherá a Folha de Respostas Definitiva, na sua carteira. Ao término da prova, você somente poderá retirar-se da sala do Exame após entregar a sua Folha de Respostas Definitiva, devidamente assinada, ao Fiscal.
15. Enquanto o candidato estiver realizando o Exame, é terminantemente proibido utilizar calculadora, computador, telefone celular (o qual deverá permanecer totalmente desligado, inclusive sem a possibilidade de emissão de alarmes sonoros ou não, nas dependências do prédio onde o Exame será realizado), radiocomunicador ou aparelho eletrônico similar, chapéu, boné, lenço, gorro, máscara, óculos escuros, corretivo líquido/fita ou quaisquer outros materiais (papéis) estranhos à prova.
16. O desrespeito às normas que regem o presente Processo Seletivo para acesso as vagas remanescentes de 2º módulo, bem como a desobediência às exigências registradas na Portaria e no Manual do Candidato, além de sanções legais cabíveis, implicam a desclassificação do candidato.
17. Será eliminado do Exame o candidato que:
 - Não comparecer ao Exame na data determinada;
 - Chegar após o horário determinado de fechamento dos portões, às 13h30;
 - Realizar a prova sem apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§4º e 5º do artigo 14 da portaria CEETEPS-GDS nº 2103, de 19/04/2018;
 - Não apresentar um dos documentos de identidade originais exigidos ou não atender o previsto nos §§4º e 5º do artigo 14 da portaria CEETEPS-GDS 2103, de 19/04/2018;
 - Retirar-se da sala de provas sem autorização do Fiscal, com ou sem o caderno de questões e/ou a Folha de Respostas Definitiva;
 - Utilizar-se de qualquer tipo de equipamento eletrônico, de comunicação e/ou de livros, notas, impressos e apontamentos durante a realização do exame;
 - Retirar-se do prédio em definitivo antes de decorridas duas horas do início do exame, por qualquer motivo;
 - Perturbar, de qualquer modo, a ordem no local de aplicação das provas, incorrendo em comportamento indevido durante a realização do exame;
 - Retirar-se da sala de provas com a Folha de Respostas Definitiva;
 - Utilizar ou tentar utilizar meio fraudulento em benefício próprio ou de terceiros, em qualquer etapa do exame;
 - Não atender as orientações da equipe de aplicação durante a realização do exame;
 - Realizar ou tentar realizar qualquer espécie de consulta ou comunicar-se e/ou tentar comunicar-se com outros candidatos durante o período das provas;
 - Realizar a prova fora do local determinado pela Etec/Extensão de Etec;
 - Zerar na prova teste.

Gabarito oficialO gabarito oficial da prova será divulgado a partir das 14 horas do dia 25/06/2018, no site www.vestibulinhoetec.com.br**Resultado**

- Divulgação da lista de classificação geral a partir do dia 16/07/2018.

BOA PROVA!

Questão 01

Para a conceituação do turismo, é importante, dentre outros conceitos, destacar as formas como se observa a atividade turística. Essas definições além de colaborarem desde a organização do fluxo de turistas entre os locais de residência e destinos turísticos, ajudam também a definir para o guia de turismo sua categoria profissional. Tendo em vista o que foi indicado até momento, aponte a alternativa correta.

(A)	Turismo emissivo	é aquele considerado a partir do local de partida do turista.
(B)	Turismo doméstico	é o praticado por uma pessoa dentro de seu próprio município.
(C)	Turismo emissivo	é o praticado dentro de um segundo destino na mesma viagem.
(D)	Turismo receptivo	é uma forma de se viajar que requer tolerância dos turistas.
(E)	Turismo doméstico	é a viagem realizada para colaborar com amigos e parentes.

Questão 02

O Brasil bateu seu recorde de entradas de turistas estrangeiros em 2017, tendo registrado 6.588.770 ingressos, 42.000 a mais que em 2016. Apesar do recorde e de um ligeiro crescimento nos últimos anos, o país está longe de figurar na lista dos países que mais recebem estrangeiros. Como comparação, vale observar a França que recebe 84,5 milhões de pessoas, os Estados Unidos com 77,5 milhões e a Espanha que atingiu 68,2 milhões, encabeçando a lista dos mais visitados. O México, país latino-americano como o Brasil, é o nono mais visitado do mundo, com 32,1 milhões de pessoas.

Fonte: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-03/numero-de-turistas-estrangeiros-no-pais-bate-recorde-em-2017-e-chega-65>

Sobre o turismo internacional, é correto o que se diz na alternativa:

- (A) O Brasil não é competitivo em termos de atrativos culturais e por isso recebe um fluxo de turistas pequeno.
- (B) Os Estados Unidos figuram entre os primeiros da lista por conta da proximidade de seus atrativos turísticos.
- (C) O Brasil possui poucas ligações aéreas com os Estados Unidos e a Europa, o que limita o fluxo de turistas.
- (D) O México está bem posicionado na lista pela proximidade com os Estados e por ser banhado pelo mar do Caribe.
- (E) O fato de o México estar entre os 10 mais visitados mostra que a segurança é um problema menor para o Brasil.

Questão 03

É importante para um guia de turismo conhecer e saber aplicar atividades recreativas, isso porque elas servem para entrosar o grupo, distrair em momentos de pouca atividade, como dentro de um ônibus, ou mesmo preencher tempo livre não previsto, como de uma forte chuva na praia. Existem diversos tipos de atividades recreativas, analise as alternativas a seguir e indique a que traz informações corretas.

(A)	Estafetas	constituído por jogos em que se faz necessário um bastão de espuma para cutucar os demais.
(B)	Grandes jogos	atividades desenvolvidas com grande número de participantes, requer maior controle do grupo.
(C)	Jogos de seleção	são as atividades realizadas com os melhores de cada atividade, ou seja, os selecionáveis.
(D)	Jogos gráficos	trata-se de competições de desenho, que podem ser realizadas com giz de cera ou lápis.
(E)	Jogos combinados	são aquelas atividades decididas em consenso com o grupo por meio de uma eleição.

Questão 04

Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), em sua definição para a atividade turística, encontram-se as nomenclaturas turistas e excursionistas que se aplicam dentro do contexto de viagens, seja a lazer ou a negócios.

Tendo em vista o exposto, qual alternativa traz a correta definição para turistas e excursionistas.

- (A) Turistas são os viajantes de modo geral e excursionistas são aqueles que organizam as viagens.
- (B) Turistas viajam utilizando avião e os excursionistas por meio de serviços de transporte rodoviário.
- (C) Turistas utilizam serviços de alimentação, já os excursionistas comem lanches levados de casa.
- (D) Turistas é uma denominação mais glamourosa em relação a quem viaja, sendo o mesmo que excursionistas.
- (E) Turistas pernoitam, já os excursionistas permanecem menos de vinte e quatro horas no destino.

Questão 05

O conceito de lazer está, constantemente, aliado à ideia de qualidade de vida. A busca por momentos que possam propiciar às pessoas melhoras em termos de experiências sociais é uma tônica da modernidade. Sobre qualidade de vida e a prática do turismo é correto afirmar o contido na alternativa:

- (A) Qualidade de vida pode ser medida por índices que aferem consumo e renda das pessoas.
- (B) O lazer decorre do maior volume de trabalho que as pessoas executam cotidianamente.
- (C) Lazer e qualidade de vida possuem uma relação de significância menor em relação à saúde.
- (D) Quanto maior for o tempo livre para o lazer, melhores serão os índices de qualidade de vida.
- (E) O turismo, como atividade de lazer, não está relacionado ao aumento da qualidade de vida.

O texto a seguir serve como referência para as questões 6 e 7.

A dificuldade para definir-se o espaço turístico está basicamente em captar o peso ou a força que essa atividade exerce na produção do espaço. Distinguem-se facilmente os espaços de vocação turística, como os parques nacionais, onde apesar de o turismo ser uma atividade intensamente explorada, não foi esta que os produziu. Por outro lado, encontram-se espaços produzidos pelo turismo e para o turismo, apesar da ausência de quase todos os fatores apontados como favoráveis para a produção do espaço turístico. Las Vegas é excelente exemplo. Localiza-se em pleno deserto de Nevada, cujo índice pluviométrico pouco ultrapassa 100 mm anuais, distante mais de 500 km de Los Angeles e quase 1.000 km de São Francisco, dois grandes centros urbanos da Califórnia, que além de se comportarem como os pólos emissores, funcionam também na captação e distribuição da demanda turística de Las Vegas, proveniente do mundo todo. Considerando os princípios da Geografia Clássica, seu “sitio” e sua “posição geográfica” são completamente desfavoráveis, entretanto, constitui o maior centro internacional do jogo, captando uma enorme soma de recursos financeiros.

Fonte: Adyr Aparecida Balastreir Rodrigues. Disponível em <http://www.observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal3/Teoriaymetodo/Metodologicos/01.pdf> Acesso em 20.04.2018. (Adaptado).

Questão 06

Sobre o turismo e suas relações com a transformação do espaço, dentro do campo de análise da geografia, está certo o que se afirma em:

- (A) Por se utilizar de atrativos naturais e culturais já existentes, o turismo deixa inalterado o espaço geográfico.
- (B) Ambientes urbanos e áreas construídas pelo homem facilitam a observação das transformações do espaço.
- (C) Destinos turísticos como Las Vegas mostram que o turismo altera o espaço geográfico de modo imperceptível.
- (D) O turismo pode produzir espaços, alterando a geografia de uma localidade, o que se mede pelo clima.
- (E) Os espaços foram criados com a origem da Terra e o turismo é incapaz de se apropriar dessa transformação.

Questão 07

Os mapas turísticos são também chamados de temáticos e apresentam características diferentes dos mapas convencionais. Sobre esse tema, indique a alternativa que traz uma afirmação correta.

- (A) Os mapas turísticos são capazes de delimitar, de maneira correta, o espaço e as transformações provocadas pelo turismo.
- (B) Os mapas temáticos guardam proporções e escalas, sendo possível caminhar ou dirigir baseando-se em seus traçados de ruas.
- (C) Os mapas temáticos devem evitar o uso de ilustrações para que o turista possa se orientar de modo correto no espaço.
- (D) Mapas turísticos têm como função orientar os turistas, divulgando os atrativos, incorporando, assim, muitas ilustrações.
- (E) Os pictogramas, comumente utilizados em mapas turísticos, são baseados em caracteres do alfabeto japonês e mandarim.

Questão 08

O britânico Thomas Cook é considerado o fundador do turismo moderno organizado e desenvolveu atividades que assim o configurariam em meados do século XIX. Dentre as alternativas a seguir, qual aponta um fato que se adequa à narrativa histórica de Thomas Cook.

- (A) Thomas Cook comprou e revendeu todos os bilhetes de um trem em 1841, para levar pessoas a um congresso antialcoólico, configurando assim o primeiro fretamento de trem.
- (B) As viagens que Thomas Cook organizava contavam com roteiros de ida e volta no mesmo dia feitos em trem pelo interior da Inglaterra, devido à falta de ferrovias no resto da Europa.
- (C) Thomas Cook foi o pioneiro no fretamento de trens na Inglaterra, a consolidação das agências de viagem, no entanto, se deu por meio dos irmãos Mildeborrough em Leicester.
- (D) As viagens ferroviárias organizadas por Thomas Cook logo evoluíram para viagens automobilísticas, muito mais dinâmicas e eficientes para a prática do turismo na Inglaterra.
- (E) Thomas Cook foi favorecido por uma rede hoteleira já implementada por toda a Europa Ocidental, tendo então de adequar somente ao transporte esses meios de hospedagem.

Questão 09

O conceito de cultura envolve a ideia da soma das artes, crenças, leis, moral e costumes de um povo ou nação. Trata-se de um elemento social flexível e diverso que muda entre países e mesmo entre regiões de uma mesma nação. Em geral, as pessoas relacionam o conceito de cultura com o erudito e relegam o popular a segundo plano.

Sobre essa reflexão, marque a alternativa que traz um conceito correto sobre a cultura.

- (A) A cultura erudita é mais refinada que a popular, por envolver a necessidade de estudos para sua compreensão e reprodução.
- (B) A cultura popular está ligada a pequenos grupos de pessoas, que buscam uma ligação mais íntima com seus antepassados.
- (C) Orquestra sinfônica, artes plásticas e literatura são exemplos de cultura popular, já que foram produzidas por pessoas.
- (D) A cultura popular faz parte do cotidiano das pessoas e acaba por se manifestar também nas artes e comidas regionais.
- (E) O Brasil é um país de prática disseminada da cultura erudita, que é transmitida massivamente por emissoras de televisão.

Questão 10

Patrimônios naturais e culturais são bens ou localidades protegidas pelo governo para que se guarde o registro histórico ou se proteja um local de importância ecológica. Os patrimônios culturais podem ainda ser divididos em materiais e imateriais.

Sobre o tema em questão, indique a alternativa que traz a afirmação correta.

- (A) Os patrimônios naturais, como os parques e áreas de proteção ambiental, são criados, no Brasil, pelos governos estaduais.
- (B) Patrimônios culturais imateriais são costumes, tradições e até mesmo receitas de um povo consideradas relevantes e únicos.
- (C) Patrimônios culturais materiais são protegidos, porque possuem alto valor de mercado e assim não se pode comercializá-los.
- (D) O governo brasileiro ainda não considera, para fins de tombamento, os patrimônios imateriais, devido à escassez destes.
- (E) O Brasil não possui Patrimônios da Humanidade, título oferecido pela Unesco, porque não tem verbas para mantê-los.

Questão 11



Fonte: EXPO NEWS BRASIL. Disponível em: <http://www.exponewsbrasil.com.br/2016/05/30/beco-do-batman-e-fechado-para-veiculos-e-ganha-iluminacao-nova-para-destacar-grafites/> Acesso 20.04.2018. Original colorido.

A figura demonstra o Beco do Batman, uma rua de São Paulo, na Vila Madalena, conhecida por ter todas as paredes pintadas com grafites. Esse tipo de pintura está disseminado por toda a cidade de São Paulo e, diferente das pichações, possui fundamentos e complexidades na elaboração de seus desenhos. Sobre esse tipo de pintura, qual alternativa indica, de modo correto, o relacionamento com a prática do turismo?

- (A) Os grafites por serem feitos de modo ilegal e utilizando elementos de uma cultura das ruas, não devem ser explorados pelo turismo.
- (B) Os grafites já encontram seu lugar no turismo da cidade de São Paulo, inclusive propiciando roteiros guiados pelas pinturas.
- (C) Grafites não podem ser considerados arte, pois utilizam técnicas de pichação e assim estão mais próximos de vandalismo.
- (D) A cidade de São Paulo é o único lugar do mundo que valoriza os grafites, permitindo sua exposição permanente ao ar livre.
- (E) O guia de turismo, ao ser questionado sobre grafites, em um roteiro, deve desconversar, já que se trata de atividade ilegal.

Questão 12

O guia de turismo tem como uma de suas funções valorizar as manifestações populares que acontecem em determinada localidade. O Folclore de um povo está muito ligado às tradições que são passadas de geração em geração, valorizando a oralidade e o saber fazer.

Sobre a atuação do guia de turismo relacionado ao folclore, qual alternativa está correta?

- (A) O guia de turismo deve levar os turistas a locais onde o folclore se manifesta, independente da vontade da comunidade, por se tratar de algo que deve ser compartilhado.
- (B) O guia deve deixar a cargo das pessoas envolvidas com a manifestação folclórica as explicações sobre o que aquela representação significa, não precisando estudá-la.
- (C) O guia deve levar os turistas às comunidades que fazem apresentações mais adaptadas ao gosto do turista, ao invés das mais autênticas, afinal, o turista quer o espetáculo.
- (D) Manifestações artísticas como o Boi Bumbá, Fandango, Catira e outros elementos do folclore devem ficar restritos à comunidade, devendo ser evitados pelos turistas.
- (E) A responsabilidade sobre a sustentabilidade social recai sobre o guia, sendo este responsável por divulgar, da melhor maneira possível, o folclore de uma localidade.

O texto a seguir será utilizado para as questões 13 a 15.

Para ser hospitaleiro, é preciso esmerar-se na excelência dos serviços prestados, educar a comunidade para receber os turistas, investir em infraestrutura básica, porque a hospitalidade está desde o atendimento na compra dos pacotes, às condições de sinalização, estradas e até a higiene e segurança dos destinos, podendo ser espontânea ou artificial. Esta última ocorre quando entidades públicas e/ou privadas promovem a criação de infraestruturas, forjando uma hospitalidade profissional e, muitas vezes, para uso exclusivo dos turistas.

Diante do exposto anteriormente, pode-se dizer que o bem receber compreende todos os esforços despendidos pelo poder público e a iniciativa privada para fazer de um local uma grande atração turística. É primordial receber os visitantes com atenção, demonstrar-lhes que o local tem interesse em sua presença e que está preparado para recebê-los.

Fonte: Roni Carlos Costa Dalpiaz, Et Al. Disponível em : http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf Acesso 18.04.2018 (Adaptado).

Questão 13

A hospitalidade brasileira é famosa entre os turistas estrangeiros. Prova disso é que em pesquisas feitas com turistas estrangeiros que visitaram o Brasil, o apontamento sobre a hospitalidade é sempre o principal item positivo citado.

Sobre a hospitalidade do brasileiro, qual alternativa está correta?

- (A) O bem receber do brasileiro só é visto em alguns estados da nação, sendo São Paulo uma localidade que atende mal os turistas.
- (B) Brasileiro trata bem os estrangeiros, porque os idolatra e venera e ao fazer tal gesto o pratica por interesses financeiros.
- (C) A formação multicultural do brasileiro conferiu ao país as características da amistosidade e paciência com estrangeiros.
- (D) A hospitalidade brasileira reflete em muito os britânicos, buscando sempre ser ponderado e de gestual sereno e tranquilo.
- (E) A hospitalidade do brasileiro nas ruas não se reflete nos estabelecimentos comerciais como hotéis, bares e restaurantes.

Questão 14

A hospitalidade é um conceito muito utilizado em meios de hospedagem, seja no modo como se recepciona o cliente, seja na infraestrutura do serviço e como ela serve ao cliente. O tipo de hospedagem acaba, portanto, por influir no modo como o cliente é atendido. Indique a alternativa que traz a correta relação entre o meio de hospedagem e sua infraestrutura.

(A)	Hotel	infraestrutura e atendimento sem padronização, isso devido à pouca quantidade de Unidades Habitacionais.
(B)	Camping	a infraestrutura é precária, tratando-se de um terreno, onde se pode acampar. Preza-se pelo individualismo.
(C)	Cama e Café	são hotéis construídos para pessoas que estão de passagem e precisam de um lugar para relaxar.
(D)	Hotel	Empreendimentos de pequeno porte, com atendimento feito pelo próprio dono do estabelecimento.
(E)	Cama e Café	acomodação adaptada em um ou dois cômodos da residência, possuindo atendimento mais caseiro.

Questão 15

Como observado no texto, a ideia de hospitalidade é um conceito que avança o simples campo do acolhimento ao turista, devendo ser observado nas organizações profissionais. O guia de turismo é um agente dessa utilização da hospitalidade brasileira dentro de parâmetros da etiqueta profissional. Sobre isso, julgue as alternativas a seguir e indique a única correta.

- (A) É importante diferenciar cordialidade de intimidade no guiamento.
- (B) Ao falar o guia de turismo tem de tocar as pessoas ao seu redor.
- (C) O guia de turismo usa trajes sociais, isso denota profissionalismo.
- (D) O guia pode checar mensagens durante as explicações de atrativos.
- (E) O guia pode consumir bebida alcoólica com os turistas de seu grupo.

Questão 16

O guia de turismo passa boa parte do seu tempo acompanhando o grupo dentro de um ônibus. Sendo assim, é importante que este saiba realizar os procedimentos de bordo no ônibus. Indique a seguir a alternativa correta.

- (A) No caso de excursões é responsabilidade dos turistas colocar sua bagagem no bagageiro.
- (B) O guia deve verificar se todos os turistas trouxeram o documento de identidade original.
- (C) Falar ao microfone é dispensável, já que os passageiros escutam bem dentro do ônibus.
- (D) O serviço de bordo, quando feito no ônibus, é executado pela rodomoça orientada pelo guia.
- (E) É recomendado que o guia caminhe o tempo todo pelo ônibus para poder se familiarizar.

Questão 17

Conduzir o grupo de turistas pela rua é uma das tarefas mais desafiadoras para um guia de turismo. É fundamental que o guia saiba escolher o melhor posicionamento para dar uma explicação e também consiga manter o grupo unido durante os deslocamentos entre um atrativo e outro.

Qual das alternativas a seguir traz a atitude correta sobre condução de grupos?

- (A) Ao atravessar a rua, o guia deve indicar para que as pessoas atravessem e sigam em frente, enquanto cuida do fim do grupo.
- (B) Ao caminhar, o guia se posicionará no fim do grupo, assim pode garantir que todos andarão no mesmo ritmo até o atrativo.
- (C) Caso o roteiro esteja atrasado, o guia deve estimular o grupo a andar rápido e se for necessário até dar uma leve corrida.
- (D) Ao parar para dar uma explicação ou recado, o guia deve posicionar o grupo em um semicírculo com o atrativo às suas costas.
- (E) Para atravessar ruas, o guia deve procurar uma faixa de pedestre e pedir que as pessoas atravessem conforme consigam.

Questão 18

O guia de turismo interage com diferentes elementos em sua cadeia relacional, seja o turista, o morador local ou os empresários do setor de turismo. Para que esse relacionamento possa ser efetivado com sucesso, é fundamental que se possa trabalhar o desenvolvimento de sua imagem pessoal, como forma de se qualificar enquanto recurso humano. Partindo do exposto até aqui, indique a alternativa correta.

- (A) Para chegar a uma qualificação pessoal, é importante reconhecer as ameaças profissionais que possam prejudicar o desenvolvimento do trabalho, como uma concorrência desleal.
- (B) As oportunidades que surgem no mercado de trabalho constituem um fator de desarticulação profissional, requerendo um distanciamento, por parte do guia, dessas possibilidades.
- (C) A ética profissional contribui de modo pouco significativo para o desenvolvimento das habilidades profissionais, pois serve para regular o mercado, estabelecendo leis e decretos.
- (D) O guia de turismo, ao iniciar sua atividade profissional, deve estar apto em termos de técnicas de comunicação; e o desenvolvimento dessa habilidade será relegada a segundo plano.
- (E) Relacionamento interpessoal implica em dominar as técnicas de oratória. Os guias de turismo melhor habilitados neste fundamento conseguem se impor e controlar facilmente os turistas.

Questão 19

Os meios de hospedagem costumam apresentar terminologias próprias para o atendimento ao cliente. Analise os termos a seguir e suas descrições e indique a alternativa que traz a definição correta.

- (A) O *Check-out* é o procedimento de entrada no estabelecimento.
- (B) O *Check-in* é a avaliação feita pelas camareiras no frigobar.
- (C) *Rooming list* é a lista com a separação dos turistas por quarto.
- (D) *Day use* é a taxa para permanecer no quarto durante a faxina.
- (E) *All Inclusive* é o conjunto das taxas pagas ao final da estadia.

Questão 20

O Código de Ética Mundial para o Turismo foi produzido pela Organização Mundial do Turismo e funciona como um norteador do modo como turistas, empresários e comunidade devem se portar a fim de minimizar ou mesmo evitar impactos sociais, econômicos, culturais e ambientais.

Assim sendo, qual a única alternativa a seguir que abrange de modo correto, os conceitos de ética.

- (A) As comunidades receptoras e os agentes profissionais locais deverão exigir dos turistas que os visitam que se adaptem à forma de vida, gostos e expectativas da comunidade que os recebe.
- (B) As autoridades públicas têm a missão de informar turistas e visitantes sobre os riscos quanto a seus pertences e segurança pessoal, mas a garantia dessa proteção deve ser dos agentes de viagem.
- (C) Em seus deslocamentos, por estarem fora de suas comunidades, os turistas deverão receber tratamento especial das autoridades por eventuais atos criminais ou delitivos das leis do país que visitam.
- (D) A infraestrutura e as atividades turísticas são secundárias em termos de responsabilidade no que se refere a proteger o patrimônio natural constituído pelos ecossistemas e a diversidade biológica.
- (E) As atividades turísticas deverão respeitar a igualdade entre homens e mulheres e promover os direitos humanos, em particular, os direitos específicos dos grupos de populações mais vulneráveis.

Questão 21

Os guias de turismo devem trabalhar na captação de clientes, no acompanhamento de grupos e no relacionamento com os parceiros comerciais, seguindo padrões de ética profissional que possam regular a atividade e garantir igualdade e um serviço de qualidade. Utilizando os conceitos de ética profissional para o guia de turismo, analise as alternativas a seguir e indique a que está correta.

- (A) Os Guias de Turismo devem guardar para si qualquer informação de natureza comercial, profissional e técnica.
- (B) Os Guias de Turismo têm liberdade para praticar preços que atendam às suas demandas financeiras pessoais.
- (C) Os Guias de Turismo não farão propaganda comparativa que depreciem a concorrência de outros profissionais.
- (D) Os Guias de Turismo que tentam aliciar clientela de concorrentes mesmo que de modo desonesto, não cometem infração.
- (E) Os Guias de Turismo podem praticar, no exercício da atividade, comentário desfavorável sobre pessoas ou locais.

Tô perdido

A sensação de estar perdido profissionalmente é mais frequente do que se possa imaginar. Acompanhando pesquisas sobre satisfação profissional realizadas por empresas respeitáveis no Brasil e no exterior ao longo dos últimos quatro anos, é possível afirmar que entre 60% e 70% da população mundial se sente parcial ou totalmente insatisfeita profissionalmente.

Os motivos são diversos e podem ir desde a relação com a liderança e a falta de perspectivas de crescimento na empresa até o déficit de reconhecimento. Há ainda a insatisfação salarial, mas ela, na maioria das pesquisas, e por anos consecutivos, não aparece como o principal motivo.

Estar perdido é como as pessoas descrevem a inadequação profissional e as incertezas diante das escolhas das possibilidades do mercado.

Na minha percepção, de quem trabalha com essa realidade diariamente, nem sempre há um motivo único e, quando há, são situações mais simples de resolver.

Não é possível descrever as várias combinações desses fatores, pois são muito individuais e cabe a cada um identificar quais são os aspectos que incomodam e desagradam na relação de trabalho. Saber o que se quer ajuda muito também.

Realizar uma atividade sem sentido e sem propósito por longas jornadas é um grande sacrifício. Altos índices de afastamento do trabalho se dão por motivos de saúde e são consequências desse desajuste profissional.

Fazer uma escolha profissional não é fácil. Sempre enfatizo que o autoconhecimento é fundamental para que as escolhas possam acontecer de maneira mais coerente com valores, crenças e propósitos pessoais. Elas devem estar alinhadas minimamente com projetos de vida. Pesquisar e conhecer o mercado de trabalho também será fundamental nesse processo.

(Folha de S.Paulo, 31.08.2014. Adaptado)

Questão 22

Assinale a alternativa correta de acordo com as informações do texto.

- (A) As pesquisas comprovam que, no mundo, aproximadamente 70% dos trabalhadores estão completamente infelizes em sua profissão.
- (B) A insatisfação profissional tem como causa prioritária a baixa remuneração salarial, que afeta a qualidade de vida do profissional.
- (C) Superar a sensação de estar perdido depende do conhecimento de si mesmo e de escolhas que sejam condizentes com os valores pessoais.
- (D) Estar a par das exigências do mercado de trabalho é atitude louvável, ainda que não seja relevante para as escolhas profissionais.
- (E) Lidar com a insatisfação profissional é mais fácil quando, em lugar de um único motivo, são vários os motivos envolvidos nesse processo.

Questão 23

Segundo a autora do texto, entre os motivos que acarretam a insatisfação profissional, está:

- (A) o excesso de responsabilidades a serem assumidas.
- (B) a convivência com uma gestão empresarial democrática.
- (C) a ausência de conhecimentos técnicos do profissional.
- (D) a falta de reciprocidade entre colegas de mesmo nível hierárquico.
- (E) a limitada possibilidade de crescimento no ambiente profissional.

Questão 24

Leia a frase.

As escolhas devem estar alinhadas com nosso projeto de vida, _____ o autoconhecimento é fundamental.

Para que se estabeleça relação de **conclusão** entre as ideias expostas, a lacuna dessa frase deve ser preenchida por:

- (A) por conseguinte
- (B) entretanto
- (C) se
- (D) à medida que
- (E) uma vez que

Questão 25

Não faltam motivos para explicar a importância da Ética para as pessoas. O primeiro motivo refere-se ao fato de que uma atitude ética ganha cada vez mais espaço no mundo do trabalho, como valorização do profissional.

A partir dessa premissa, podemos afirmar que no mundo empresarial:

- (A) a atitude ética se fornece no mundo empresarial, na medida em que muitas empresas assumem suas responsabilidades sociais, por meio de projetos educacionais, ambientais e de inclusão social.
- (B) a atitude ética não é considerada no mundo empresarial, uma vez que, caso a empresa desenvolva algum projeto na área social, o faz em sigilo, sem divulgação dessas ações para seus clientes.
- (C) a atitude ética incide apenas no cidadão, desenvolvendo valores, habilidades e conhecimentos ao convívio familiar e com seus amigos, sem qualquer incidência em sua vida profissional.
- (D) os direitos e deveres de cada pessoal não estão lastreados em uma atitude ética, ainda mais no mundo empresarial, na qual prevalece “a lei do mais forte”.
- (E) atitude ética não se relaciona com competência profissional, pois não há que se falar nessas atitudes quando se busca articular, acionar e mobilizar conhecimentos e habilidades para a resolução de situações-problemas.

Questão 26

A ética não diz apenas: “faça o que quiser”. Ela completa: “mas que seja bom”. Para o psicanalista alemão Erich Fromm, “bom é o que convém para o bem-estar humano e mau é o que lhe é nocivo”.

Considerando essa frase, podemos afirmar que:

- (A) a liberdade que temos para agir não implica em sermos responsáveis por nossos atos e, portanto, não devemos nos reconhecer como causadores do mal ou do bem que fizemos e de suas consequências.
- (B) admitir nossa responsabilidade é um processo muito tranquilo pois basta transferi-la, conforme o caso, à televisão, à propaganda, a alguma ameaça, à insistência de um amigo.
- (C) Para a ética, o remorso é um sentimento imposto pelas religiões e não significa, necessariamente, uma insatisfação ou desconforto pela má utilização da liberdade.
- (D) Ser ético não implica em ser cuidadoso com cada pessoa e tampouco ter consciência de que os danos que lhe forem causados, ainda que remediados, sempre deixam marcas.
- (E) Embora usando a razão, possamos identificar o que é bom ou danoso para uma pessoa, é preciso que o sentimento de simpatia pela felicidade dos homens e de compaixão pelas suas infelicidades nos oriente sobre como nos comportar.

Um profissional apropriou-se indevidamente de recursos financeiros da organização, na qual exerce um cargo importante. Ao ser constatado o desvio de verba, o “criminoso” passa a ser procurado. Algumas pessoas sabem que é ele o autor do crime, outras têm pistas que indicam que talvez seja ele, e algumas não têm ideia de quem possa ser. Entre essas pessoas, uma é a psicoterapeuta que o atende, outra, o padre da igreja que ele frequenta e a quem ele se confessa. Ambos o ouviram e, pelo código de suas profissões, devem manter sigilo. Seu advogado para assuntos pessoais, que também é advogado da organização onde ele trabalha, desconfiou, interrogou-o e ele confirmou ter sido o responsável, mostrando que desviou o dinheiro por estar sendo chantageado. Essa situação deixou o advogado diante de um dilema: revelar ou não o que sabia a respeito do desvio de verba? Um repórter está investigando o caso e conhece fatos que podem comprometê-lo, mas não tem certeza de que é ele o culpado. Se não for, o jornalista e o jornal poderão sofrer processo por danos morais se divulgarem a notícia. Os membros do seu partido político, do qual é um dos líderes, receiam um escândalo que possa comprometer a imagem de todos. Estão sendo procurados pela imprensa para dar entrevistas, mas sabem que suas declarações poderão ser veiculadas de forma manipulada. Por isso, negam-se a falar a respeito. A cúpula da administração teme a repercussão negativa que o “golpe” possa provocar na opinião pública, entre seus clientes e entre os concorrentes. Sob o ângulo da relação custo-benefício, não sabe o que seria melhor: levar adiante um processo ou abafar o caso.

Nessa situação-problema, de interesses diversos e muitos até antagônicos, as questões relativas não só à ética profissional como também à ética da responsabilidade estão presentes. Nessa situação:

- (A) não há nenhum risco em se elaborar um julgamento precipitado e injusto sobre a participação individual das pessoas envolvidas no caso, pois nossos julgamentos recaem sobre parte de uma sociedade e não nessa como um todo.
- (B) é preciso lembrar que no mundo do trabalho, as pessoas podem ou não ser éticas e, por essa razão a generalização não implica injustiça.
- (C) Se nos colocarmos no lugar de cada uma das pessoas envolvidas, teremos ideia da importância e da dimensão dos dilemas éticos com os quais podemos nos confrontar em nossa vida profissional e, por essa razão, o julgamento sobre se a atitude de cada uma dessas pessoas seria ética ou não é extremamente delicado e exige muita prudência de quem vai formular o “veredicto final”.
- (D) quando participamos de um grupo, não temos responsabilidades em relação aos demais membros, pois cada um deve cuidar de sua imagem.
- (E) não há nenhum interesse diverso ou antagônico, apenas questões referentes à responsabilidade de cada um.

Leia a tira para responder às questões de números 28 a 30.



<<https://tinyurl.com/y9brnjjn>>. Acesso em: 18.04.2018.

Questão 28

No primeiro quadrinho da tira, a oração "... *and we finished ahead of time*...." expressa que a equipe

- (A) terminou a tarefa no prazo.
- (B) está atrasada com a tarefa.
- (C) terminará a tarefa no prazo.
- (D) terminou a tarefa antes do prazo.
- (E) precisa adiar o prazo de entrega da tarefa.

Questão 29

Na oração do terceiro quadrinho "... *schedules can change*....", a palavra *can* expressa

- (A) proibição.
- (B) obrigação.
- (C) permissão.
- (D) necessidade.
- (E) possibilidade.

Questão 30

No terceiro quadrinho, com a oração "... *That would be called a "calendar"*", Dilbert quer dizer que

- (A) houve velocidade para a realização da tarefa, antecipando o planejamento.
- (B) houve mudanças demais no planejamento, o que o tornou muito longo.
- (C) houve um planejamento anual para a realização da tarefa.
- (D) houve antecipação na entrega da tarefa.
- (E) houve erro na realização da tarefa.

VESTIBULINHO ETEC – 2º SEM/18 – CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Técnico em Guia de Turismo - EAD (on line)

Exame: 24/06/2018 (domingo), às 13h30min

FOLHA DE RESPOSTAS INTERMEDIÁRIAS

Nome do(a) candidato(a): _____ Nº de inscrição: _____

Prezado(a) candidato(a),

1. Responda a todas as questões contidas neste caderno e, depois, transcreva as alternativas assinaladas para esta Folha de Respostas Intermediária.
2. Preencha os campos desta Folha de Respostas Intermediária, conforme o modelo a seguir:

A	B		D	E
---	---	--	---	---
3. Não deixe questões em branco.
4. Marque com cuidado e assinale apenas uma resposta para cada questão.
5. Posteriormente, transcreva todas as alternativas assinaladas nesta Folha de Respostas Intermediária para a Folha de Respostas Definitiva, utilizando **caneta esferográfica de tinta preta ou azul**.

PROVA (30 RESPOSTAS)

RESPOSTAS de 01 a 15					
01	A	B	C	D	E
02	A	B	C	D	E
03	A	B	C	D	E
04	A	B	C	D	E
05	A	B	C	D	E
06	A	B	C	D	E
07	A	B	C	D	E
08	A	B	C	D	E
09	A	B	C	D	E
10	A	B	C	D	E
11	A	B	C	D	E
12	A	B	C	D	E
13	A	B	C	D	E
14	A	B	C	D	E
15	A	B	C	D	E

RESPOSTAS de 16 a 30					
16	A	B	C	D	E
17	A	B	C	D	E
18	A	B	C	D	E
19	A	B	C	D	E
20	A	B	C	D	E
21	A	B	C	D	E
22	A	B	C	D	E
23	A	B	C	D	E
24	A	B	C	D	E
25	A	B	C	D	E
26	A	B	C	D	E
27	A	B	C	D	E
28	A	B	C	D	E
29	A	B	C	D	E
30	A	B	C	D	E

**NÃO AMASSE,
NÃO DOBRE E
NEM RASURE
ESTA FOLHA.**

PICSI INFORMATICA FAT_30.PIC

Portaria CEETEPS–GDS nº 2103, de 19 de abril de 2018

DAS LISTAS DE CLASSIFICAÇÃO GERAL E DE CONVOCAÇÃO PARA MATRÍCULAS PARA O INGRESSO, PARA O ACESSO E PARA A ESPECIALIZAÇÃO

Artigo 25 – § 3º – A divulgação das “listas de convocação”, bem como as matrículas dos candidatos classificados no Processo Seletivo-Vestibulinho, do 2º semestre de 2018, serão realizadas nas seguintes datas, desde que não seja feriado municipal na cidade onde a Etec está sediada. A continuidade será no próximo dia útil após o feriado:

- 1ª lista de convocação e matrícula: 17 e 18-07-2018;
- 2ª lista de convocação e matrícula: 19 e 20-07-2018.

§ 4º – Posteriormente, poderão ser afixadas outras listas na Etec/Extensão de Etec (Classe Descentralizada), além das previstas nos parágrafos anteriores deste Artigo. O candidato deverá acompanhar junto à Etec/Extensão de Etec (Classe Descentralizada) em que pretende estudar, os dias em que serão afixadas.

§ 5º – O candidato convocado em qualquer uma das listas que não efetuar sua matrícula na data marcada perderá o direito à vaga e seu nome não constará de quaisquer outras listas que porventura sejam divulgadas.

§ 6º – O candidato deverá verificar o horário para a matrícula junto à Etec/Extensão de Etec (Classe Descentralizada) em que pretende estudar, pois é responsabilidade desta estabelecer o devido horário.

DOS DOCUMENTOS PARA MATRÍCULA DO ACESSO

Artigo 27 – A matrícula dos candidatos convocados para o acesso às vagas remanescentes do 2º módulo dependerá da apresentação dos seguintes documentos:

- I – Requerimento de matrícula (fornecida pela Etec/Extensão de Etec (Classe Descentralizada) no dia);
- II – 2 (duas) fotos 3x4 recentes e iguais;
- III – Documento de identidade, fotocópia e apresentação do original ou autenticado em cartório, expedido pela Secretaria de Segurança Pública (RG), pelas Forças Armadas ou pela Polícia Militar ou Cédula de Identidade de Estrangeiro (RNE) dentro da validade; OU
- IV – Carteira Nacional de Habilitação, dentro da validade (CNH – modelo novo) ou com até 30 (trinta) dias do vencimento de sua validade conforme legislação em vigor, ou documento expedido por Ordem ou Conselho Profissional (exemplo: OAB, CREA, COREN, CRC e outros). No caso da apresentação de um destes documentos o aluno deverá apresentar posteriormente o RG (fotocópia e original), expedido pela Secretaria de Segurança Pública, em até 60 dias;
- V – CPF, fotocópia e apresentação do original ou autenticado em cartório;
- VI – Histórico Escolar com Certificado de Conclusão do Ensino Médio regular ou equivalente (EJA/ENCEJA), uma fotocópia simples com a apresentação do original ou Declaração de Conclusão do Ensino Médio, assinada por agente escolar da escola de origem, documento original;
- VII – Para os candidatos que realizaram o Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM – Certificado ou Declaração de Conclusão do Ensino Médio, expedido pelos Institutos Federais ou pela Secretaria da Educação dos Estados correspondente.