

TIPO 2

PROFESSOR DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DO ENSINO MÉDIO
EIXO III – TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER
(CURSO DE HOSPEDAGEM)

NÍVEL SUPERIOR

Atenção: a frase a seguir deverá ser transcrita no espaço reservado do seu cartão de resposta, com sua caligrafia usual, considerando as letras maiúsculas e minúsculas.

Educar é semear hoje o que se colhe amanhã.



SUA PROVA

- Além deste caderno contendo **30 (trinta)** questões objetivas e **1 (uma)** questão discursiva, você receberá do fiscal de prova o cartão-resposta e a folha de textos definitivos;
- As questões objetivas têm **5 (cinco)** opções de resposta (A, B, C, D e E) e somente uma delas está correta.
- A questão discursiva deverá ser respondida em até **20 (vinte)** linhas.



TEMPO

- Você dispõe de **3 (três) horas** para a realização da prova, já incluído o tempo para a marcação do cartão-resposta e do preenchimento da folha de textos definitivos;
- **1 (uma) hora** após o início da prova, é possível retirar-se da sala, sem levar o caderno de questões;
- A partir dos **30 minutos** anteriores ao término da prova é possível retirar-se da sala **levando o caderno de questões**.



NÃO SERÁ PERMITIDO

- Qualquer tipo de comunicação entre os candidatos durante a aplicação da prova;
- Anotar informações relativas às respostas em qualquer outro meio que não seja o caderno de questões;
- Levantar da cadeira sem autorização do fiscal de sala;
- Usar o sanitário ao término da prova, após deixar a sala.



INFORMAÇÕES GERAIS

- Verifique se seu caderno de questões está completo, sem repetição de questões ou falhas. Caso contrário, **notifique imediatamente o fiscal da sala**, para que sejam tomadas as devidas providências;
- Confira seus dados pessoais, especialmente nome, número de inscrição e documento de identidade e leia atentamente as instruções para preencher o cartão-resposta e a folha de textos definitivos;
- Para o preenchimento do cartão-resposta e da folha de textos definitivos, use somente caneta esferográfica, fabricada em material transparente, com tinta preta ou azul;
- Assine seu nome apenas no(s) espaço(s) reservado(s) no cartão de respostas e na folha de textos definitivos;
- Confira seu cargo e tipo do caderno de questões. Caso tenha recebido caderno de cargo ou tipo **diferente** do impresso em seu cartão-resposta, o fiscal deve ser **obrigatoriamente** informado para o devido registro na ata da sala;
- Reserve tempo suficiente para o preenchimento do seu cartão-resposta e folha de textos definitivos. O preenchimento é de sua responsabilidade e **não será permitida a troca do cartão-resposta ou folha de textos definitivos em caso de erro cometido pelo candidato**;
- Para fins de avaliação, serão levadas em consideração apenas as marcações realizadas no cartão-resposta e na folha de textos definitivos;
- A FGV coletará as impressões digitais dos candidatos na lista de presença;
- Os candidatos serão submetidos ao sistema de detecção de metais quando do ingresso e da saída de sanitários durante a realização das provas.
- **Boa sorte!**

Conteúdo Geral

Conhecimentos Didático-Pedagógicos

1

Um professor multiplicador do Programa Multiplica, trabalhando com algumas das técnicas de ensino propostas por Doug Lemov no livro *Aula nota 10*, descreveu uma delas com as seguintes frases:

- I. Cabe ao professor antecipar quais são as dificuldades que os estudantes possam ter.
- II. O planejamento deve prever a resposta ideal para as atividades.
- III. A ideia é prever os erros e anotar o que os estudantes podem entender errado em relação às questões-chave do conteúdo.
- IV. O professor deve planejar ações corretivas potenciais para o caso de haver interpretações erradas do conteúdo.

As frases contemplam, corretamente, a Técnica:

- (A) Certo é certo.
- (B) Cultura do erro.
- (C) Discurso positivo.
- (D) Planeje em dobro.
- (E) Planeje para o erro.

2

Para José Carlos Libâneo, a escola deve continuar investindo no auxílio aos estudantes para que se tornem críticos, engajados na luta pela justiça social, e para se situarem de forma competente e crítica no sistema produtivo. Tal afirmação refere-se a uma formação mais específica, voltada para

- (A) a ética.
- (B) a cidadania crítica.
- (C) o mundo do trabalho.
- (D) o planejamento da vida adulta.
- (E) o empreendedorismo produtivo.

3

Ao fazer um Apoio Presencial (APSA), a fim de observar a prática docente de um professor, a Professora Especialista em Currículo (PEC) percebeu que os estudantes estavam sentados em duplas e que o professor iniciou a aula com uma questão disparadora, pedindo, em seguida, que os pares fizessem uma discussão curta, por dois minutos, para que chegassem na melhor resposta possível. Durante esse tempo, o professor transitava pela sala para ouvir as discussões dos estudantes.

Em seu registro de análise sobre a estratégia de aula adotada pelo professor, a PEC anotou que o docente havia aplicado corretamente a técnica

- (A) O que fazer.
- (B) Puxe mais.
- (C) Virem e conversem.
- (D) Sem escapatória.
- (E) Tempo de espera.

4

Na Aula de Trabalho Pedagógico Coletivo (ATPC) de uma escola do Ensino Médio, um professor pediu ajuda para melhorar o trabalho com seus estudantes que apresentavam dificuldades em analisar causas e efeitos de um determinado problema. O coordenador de gestão pedagógica (CGP) sugeriu ao docente uma estratégia, proposta por Camargo e Daros em seu livro *A sala de aula inovadora*, que consiste em analisar o problema por meio da identificação das causas e efeitos relativos a um problema central, produzindo uma representação gráfica entre problema/causa/efeito. Essa estratégia é conhecida como

- (A) Mural de casos.
- (B) Estudo de caso.
- (C) Giro colaborativo.
- (D) Árvore de problemas.
- (E) ATF/I (Análise de todos os fatores ou ideias).

5

As metodologias ativas de aprendizagem estão alicerçadas na autonomia do estudante e têm como foco o desenvolvimento de competências e habilidades, com base na aprendizagem colaborativa e na interdisciplinaridade.

Em relação às metodologias ativas, avalie se as afirmativas a seguir são verdadeiras (V) ou falsas (F).

- () O uso de tecnologia não é metodologia ativa.
- () As metodologias ativas proporcionam visão transdisciplinar do conhecimento.
- () As metodologias ativas têm como foco o protagonismo do estudante.

As afirmativas são, respectivamente,

- (A) F – F – F.
- (B) V – F – V.
- (C) F – F – V.
- (D) F – V – V.
- (E) V – V – V.

6

Um professor do Ensino Técnico percebeu que, em sua aula de robótica, os estudantes que respondiam aos seus questionamentos com mais rapidez frequentemente ofereciam respostas superficiais ou incorretas, evidenciando que estavam apenas "chutando" a resposta. Para reverter essa situação, propôs aos estudantes que, na próxima aula, as perguntas deveriam ser respondidas somente depois de passados trinta segundos.

Considerando o contexto apresentado, avalie as seguintes asserções e a relação proposta entre elas.

- I. Esperar alguns segundos entre a pergunta e a resposta é uma ferramenta poderosa para aumentar a proporção do pensamento.

PORQUE

- II. Ter um tempo de espera entre a pergunta e a resposta permite que uma variedade maior de estudantes levante a mão e incentiva mais trabalho cognitivo durante a "espera".

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

- (A) As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a asserção II não é uma justificativa da asserção I.
 (B) As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a asserção II é uma justificativa correta da asserção I.
 (C) A asserção I é uma proposição verdadeira e a asserção II é uma proposição falsa.
 (D) A asserção I é uma proposição falsa e a asserção II é uma proposição verdadeira.
 (E) As asserções I e II são proposições falsas.

7

Os professores de Arte, Ciências e Gestão Ambiental de uma turma do Ensino Técnico integrado ao Médio planejaram juntos a montagem de um jardim vertical com os estudantes, utilizando material reciclado, cujo foco era a aplicação de conceitos básicos de engenharia e sustentabilidade, além de noções de arte e botânica.

De acordo com a abordagem STEAM, a metodologia utilizada pelos professores, nessa tarefa,

- (A) prepara os estudantes para o futuro e estimula a criatividade e a inovação.
 (B) permite que os estudantes tenham liberdade e foquem em um projeto de sua livre escolha.
 (C) estabelece um enfoque personalizado e fortalece o vínculo individual entre os discentes.
 (D) foca na liberdade com limites e no uso de aplicativos e materiais tecnológicos.
 (E) baseia-se na transmissão de conhecimento dos professores aos seus estudantes.

8

Um dos jeitos mais comuns que os professores usam para descobrir se os estudantes entendem o que estão ensinando é perguntar diretamente: "Vocês entenderam?". Esse modo de verificar o que foi ensinado é uma maneira relativamente ineficaz de avaliar a compreensão do aluno. Doug Lemov, em *Aula nota 10*, sugere que os docentes façam perguntas direcionadas, planejadas com antecedência, pois elas têm um efeito muito melhor na verificação da aprendizagem. Essa técnica bastante importante é conhecida por

- (A) Puxe mais.
 (B) Sem escapatória.
 (C) Substitua o autorrelato.
 (D) Planeje para o erro.
 (E) Torne as expectativas visíveis.

9

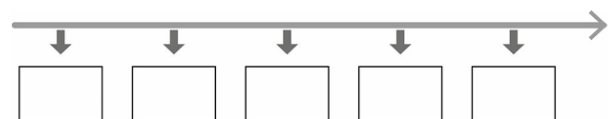
Um professor do Ensino Técnico teve que substituir uma professora que se afastou em licença médica. A turma de terceiro ano o recebeu com hostilidade e, para qualquer situação, respondiam de forma sarcástica ao docente.

Uma tentativa de diminuir esse tipo de situação, de acordo com a disciplina positiva, seria dizer ao estudante que respondeu de forma sarcástica a frase:

- (A) "Engraçado, a sala inteira entendeu minha pergunta, menos você?"
 (B) "Essa resposta mostra bem como você é, mas eu esperava muito mais de você"
 (C) "Entendo sua raiva, mas preciso que você saia por alguns instantes e vá conversar com a direção."
 (D) "Você poderia não se comportar como um aluno de sexto ano?"
 (E) "Você poderia reformular a frase até que soe como algo que você gostaria de escutar de alguém?"

10

Uma professora do curso técnico em Hospedagem trouxe para os estudantes de sua turma uma folha com o diagrama a seguir para que eles preenchessem com os acontecimentos mais marcantes da vida deles desde o nascimento até os dias atuais.



Essa proposta de atividade para conhecer os novos alunos estimula a percepção da sucessão e da duração dos acontecimentos. Ela é sugerida no livro *A sala de aula inovadora*, de Fausto Camargo e Thuinie Daros, e é conhecida como

- (A) *Timeline*.
 (B) Recordatório.
 (C) Zonas de relevância.
 (D) *Team-based learning* (TBL).
 (E) *Storytelling* (narração de histórias).

Conhecimentos Específicos

Eixo III – Turismo, Hospitalidade e Lazer

11

Durante uma aula sobre turismo e meio ambiente, os estudantes levantaram uma questão sobre o que deveria ser feito com o lixo gerado em uma cidade turística litorânea durante a alta temporada. O questionamento é importante, tendo em vista que o descarte inadequado de embalagens plásticas, latas e restos de alimentos não apenas degrada a paisagem e afeta a biodiversidade marinha, mas também compromete a qualidade da experiência do próprio turista e a saúde pública local. Assim, o professor respondeu corretamente que, para atender aos princípios da sustentabilidade turística, quanto à gestão de resíduos, e à governança local, deve-se

- (A) atribuir as ações de coleta de lixo ao poder público municipal, desobrigando o comércio local de atividades de manejo para evitar a sobreposição de funções administrativas.
- (B) aplicar taxas ambientais aos visitantes para o financiamento de mutirões de limpeza corretiva programados para o encerramento dos fluxos da alta temporada.
- (C) desenvolver ações integradas de educação ambiental, de corresponsabilização dos comércios da praia e de triagem regular com apoio de cooperativas de catadores.
- (D) restringir o volume diário de acessos às praias públicas por meio de controle físico nas vias de entrada e cobrança de bilheteria individual nos meses de verão.
- (E) transferir os pontos de descarte coletivo da areia para recipientes individuais entregues aos turistas no desembarque, responsabilizando o visitante pelo transporte.

12

Um professor do curso técnico em Hospedagem está realizando uma atividade prática de atendimento telefônico simulado com a turma. Na dinâmica, um estudante atua como o atendente de uma agência de viagens e precisa confirmar o sobrenome de um cliente para finalizar a reserva, evitando erros de grafia. O cliente informa que seu sobrenome é **SANTOS**.

Para realizar o registro correto utilizando estritamente as palavras do alfabeto fonético padrão apresentado em aula, a sequência que o estudante deve utilizar é:

- (A) Sierra – American – November – Texas – Oscar – Sierra
- (B) Santiago – Alfa – New York – Tango – Oliver – Santiago
- (C) Sierra – Alfa – November – Tango – Oscar – Sierra
- (D) Samba – Alfa – New York – Tango – Oscar – Samba
- (E) Samba – Alfa – November – Texas – Oliver – Samba

13

Durante uma aula, o professor propôs que os estudantes criassem um roteiro para aproveitar o potencial de uma área de mata preservada do município, que possui trilhas estruturadas, cachoeiras e uma grande diversidade de aves nativas. O objetivo seria atrair visitantes que buscam o contato direto e consciente com a natureza, valorizando a conservação ambiental. Para orientar a criação do roteiro e direcionar os esforços de comercialização às agências parceiras mais adequadas ao perfil do produto, o professor propõe que a turma identifique o segmento turístico principal desse novo produto.

De acordo com as características do mercado e a oferta do destino, esse roteiro se classifica prioritariamente no segmento de

- (A) Turismo Cultural.
- (B) Ecoturismo.
- (C) Turismo Social.
- (D) Turismo Rural.
- (E) Turismo de Lazer.

14

Durante uma aula prática de gestão de pessoas, em um curso técnico em Hospedagem, o professor propõe uma dinâmica sobre resolução de conflitos na hotelaria. Ele apresenta o caso de duas colaboradoras da governança que estão disputando a escala de folgas dos finais de semana na alta temporada, gerando um clima de tensão que começou a afetar o tempo de liberação dos quartos.

Diante desse problema operacional, a ação que deve ser liderada pelo gestor para que o conflito seja resolvido de forma justa e para que a produtividade da equipe seja mantida é

- (A) delegar a decisão da escala para os recepcionistas do hotel, pois eles atuam com a rotina de liberação das unidades habitacionais.
- (B) transferir uma das colaboradoras para o setor de recepção, eliminando o contato diário entre as funcionárias envolvidas no conflito.
- (C) suspender as folgas de domingo de toda a equipe de governança até que as duas funcionárias entrem em um acordo amigável.
- (D) definir um sistema de rodízio transparente para as folgas de fim de semana e reforçar as metas de desempenho individuais.
- (E) adotar o critério de preferência para a funcionária com maior tempo de casa, permitindo que a escolha de folgas seja feita a partir de suas necessidades.

15

Durante o horário de pico dos *check-ins* na recepção de um hotel executivo, um hóspede se apresenta no balcão afirmando que realizou sua reserva por meio de uma agência de viagens *on-line* e que o pagamento já foi faturado. Ao consultar o sistema de gestão hoteleira, o recepcionista identifica a reserva, mas constata que o *status* da tarifa consta como "pagamento pendente direto no hotel", e não há nenhuma observação ou *voucher* anexado que comprove o faturamento prévio. O hóspede insiste que não fará um novo pagamento e apresenta o comprovante digital emitido pela agência em seu celular.

Diante desse impasse na rotina de atendimento, a conduta operacional imediata que o recepcionista deve adotar é

- (A) realizar o *check-in* do hóspede emitindo o recibo de quitação total das diárias no sistema, dando baixa na pendência financeira e, depois, entrar em contato com a agência.
- (B) reter os documentos de identificação do hóspede na recepção até que a agência de viagens envie o documento de faturamento oficial via *e-mail* corporativo.
- (C) solicitar que o hóspede aguarde na recepção enquanto realiza o contato telefônico com a agência de viagens para esclarecer a divergência e atualizar o *status* da cobrança.
- (D) recusar a entrada do hóspede no apartamento até que ele efetue um depósito de garantia no valor total das diárias diretamente no caixa da recepção.
- (E) orientar o hóspede a cancelar a reserva atual e efetuar uma nova compra diretamente no balcão para evitar prejuízos financeiros ao estabelecimento.

16

Um professor do curso técnico em Hospedagem decide iniciar a primeira aula prática sobre recreação hoteleira do semestre reunindo os estudantes em um círculo. Ele propõe uma atividade rápida na qual cada participante deve falar seu próprio nome acompanhado de um gesto corporal, e o participante seguinte precisa repetir os nomes e gestos dos colegas anteriores antes de apresentar o seu. O objetivo do docente é diminuir as tensões iniciais, promover a integração do grupo e memorizar os nomes de forma descontraída.

Considerando as classificações das atividades recreativas, a dinâmica aplicada pelo professor se caracteriza como um jogo de

- (A) cognição motora.
- (B) competição.
- (C) cooperação.
- (D) intelectualidade.
- (E) quebra-gelo.

17

O organizador de um congresso médico realiza a primeira reunião com os diretores da associação contratante para coletar as informações básicas do projeto. Durante o encontro, ele registra dados essenciais como o perfil do público-alvo, o orçamento disponível, a data de realização prevista, os objetivos do evento e o número estimado de participantes. Esses dados guiarão toda a montagem do projeto técnico pelas equipes da agência.

No mercado de eventos, o documento que reúne esse conjunto de informações iniciais para o planejamento é chamado de

- (A) *Checklist*.
- (B) Cronograma.
- (C) *Clipping*.
- (D) *Briefing*.
- (E) Fluxograma.

18

Em uma aula introdutória sobre os conceitos fundamentais do turismo, o professor apresenta os diferentes elementos que compõem o deslocamento humano. Para testar a compreensão da turma sobre as nomenclaturas oficiais do mercado, ele propõe o caso de um morador da cidade de São Paulo que viaja para passar o final de semana em um hotel fazenda no município de Brotas, retornando para sua residência dois dias depois.

Segundo as definições adotadas pela Organização Mundial do Turismo (OMT), esse viajante é classificado tecnicamente como um

- (A) turista doméstico.
- (B) turista internacional.
- (C) excursionista local.
- (D) visitante de negócios.
- (E) passageiro em trânsito.

19

Um organizador de eventos foi contratado para planejar um festival de música em um espaço aberto. Durante a fase de regularização jurídica do projeto, o profissional precisa analisar as exigências legais e as normas de segurança vigentes para a obtenção dos alvarás e autorizações obrigatórias junto aos órgãos públicos.

Considere as seguintes afirmações sobre os procedimentos e exigências na legislação de eventos:

- I. A realização do evento em espaço aberto dispensa a necessidade de vistorias prévias do Corpo de Bombeiros a respeito de rotas de fuga.
- II. A contratação de apólice de seguro de responsabilidade civil é uma exigência legal para cobrir eventuais danos ao público e a terceiros.
- III. A autorização para a venda de alimentos e bebidas no local depende da emissão de licença ou alvará sanitário emitido pelo órgão municipal.

Está correto o que se afirma em:

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

20

O gerente de alimentos e bebidas (A&B) de um hotel organiza um jantar de gala formal para uma comitiva diplomática. Para garantir o máximo de requinte e seguir o protocolo oficial, ele orienta os garçons a servirem os convidados individualmente, sem utilizar mesa auxiliar (*gueridón*). Cada funcionário deve trazer a comida da cozinha disposta em travessas e, aproximando-se pelo lado esquerdo do cliente, utilizar os talheres de serviço para colocar as porções diretamente no prato do convidado.

Essa técnica de atendimento utilizada pela equipe de salão caracteriza o serviço à

- (A) inglesa direto.
- (B) americana.
- (C) francesa.
- (D) inglesa indireto.
- (E) russa.

21

Para tornar mais dinâmica uma aula sobre estratégias de *marketing* hoteleiro, o professor propõe um estudo de caso dos componentes do Composto de *Marketing* (os 4 Ps) aplicados à hotelaria. Ele apresenta o cenário de um hotel que decidiu investir na modernização de suas camas, instalação de novos roteadores de internet de alta velocidade nos quartos e renovação completa do enxoval de banho para atrair o público corporativo.

Considerando as ferramentas clássicas do *marketing*, as melhorias estruturais realizadas pelo hotel concentram-se no pilar de

- (A) produto.
- (B) praça.
- (C) promoção.
- (D) preço.
- (E) posicionamento.

22

Em uma aula sobre o papel do Estado no desenvolvimento regional do turismo, o professor apresenta o Programa de Regionalização do Turismo (PRT). Ele explica que essa política pública federal busca descentralizar a gestão da atividade, incentivando que municípios vizinhos trabalhem de forma conjunta em vez de competirem isoladamente por recursos. Para demonstrar a aplicação prática dessa política no planejamento local, o professor orienta que a turma identifique o principal objetivo do programa, que consiste em

- (A) estimular a criação de roteiros integrados e instâncias de governança regionais para potencializar a atratividade de destinos que possuem características culturais e naturais complementares.
- (B) estabelecer um subsídio financeiro direto para o custeio de campanhas publicitárias individuais de meios de hospedagem privados que operam fora das grandes capitais brasileiras.
- (C) determinar o congelamento das taxas de impostos municipais sobre serviços turísticos para garantir que pequenas cidades mantenham a competitividade tarifária na alta temporada.
- (D) promover a centralização das decisões de infraestrutura turística na esfera federal, desobrigando os gestores públicos municipais de elaborar planos diretores locais.
- (E) fixar cotas obrigatórias de contratação de trabalhadores da região em grandes redes de hotéis para impedir a migração de mão de obra especializada de outros estados.

23

Durante uma aula prática no laboratório de hospedagem (quarto de hotel simulado), o professor divide a turma em duplas para realizar o procedimento de conferência e liberação de uma unidade habitacional (UH). Uma das equipes identifica que, embora a higienização do apartamento esteja perfeita e o enxoval completo, a lâmpada da mesa de cabeceira está queimada e o controle remoto da televisão está sem pilhas.

Considerando a rotina operacional desse setor e o padrão de qualidade esperado pelo mercado de trabalho, a conduta correta a ser adotada no laboratório é

- (A) solicitar que a equipe de recepção faça o *check-in* do hóspede e ofereça um brinde de boas-vindas como forma de compensação prévia pelas falhas estruturais do apartamento.
- (B) liberar o quarto imediatamente no sistema do hotel para não prejudicar o indicador de ocupação, deixando que o hóspede solicite a troca das lâmpadas e pilhas caso sinta necessidade.
- (C) executar a substituição imediata dos itens retirando-os de outro quarto que já esteja limpo e disponível para a venda, sem a necessidade de registrar a movimentação no estoque.
- (D) encaminhar o relatório técnico diretamente para o setor de compras do hotel para que as lâmpadas e pilhas sejam adquiridas de fornecedores homologados na próxima semana.
- (E) registrar as pendências técnicas no relatório de vistoria e manter o *status* do quarto como bloqueado para venda até que a equipe de manutenção solucione as falhas apontadas.

24

Uma agência de organização de eventos foi contratada por uma associação nacional de pesquisadores da área da saúde para planejar o seu principal encontro anual. O objetivo dos contratantes é reunir especialistas de diversos estados para a apresentação de artigos científicos inéditos, realização de mesas-redondas com debates acadêmicos e publicação dos resumos dos trabalhos em um livro de anais ao final do projeto.

Considerando a tipologia e os critérios de classificação utilizados no mercado de eventos, o projeto apresentado se enquadra prioritariamente na categoria de

- (A) Convenção.
- (B) Congresso.
- (C) *Workshop*.
- (D) Feira.
- (E) Simpósio.

25

Durante uma aula sobre planejamento de atrativos turísticos na qual se discutia o conceito de Desenho Universal e a importância da acessibilidade na hospitalidade, o professor propõe que os estudantes utilizem esse conceito na elaboração de um projeto para modernização do museu histórico da cidade, localizado em um casarão tombado, com o objetivo de possibilitar que pessoas com diferentes tipos de deficiências ou limitações de mobilidade possam visitá-lo.

Para que o projeto atenda de forma eficaz e abrangente aos princípios da inclusão, a equipe de estudantes propõe corretamente a

- (A) criação de um dia da semana de visitação restrito para pessoas com deficiência, permitindo que o atrativo funcione sem alterações na infraestrutura nos demais dias.
- (B) substituição de todo o acervo físico de peças históricas por exposições em telas de toque (*touchscreen*) com textos em fontes ampliadas na recepção do museu.
- (C) disponibilização de funcionários para auxiliar o deslocamento de pessoas com mobilidade reduzida, como cadeirantes, dispensando reformas estruturais na fachada histórica.
- (D) isenção total do pagamento de ingressos para acompanhantes como medida substitutiva à adaptação de banheiros e elevadores nas dependências internas.
- (E) instalação de rampas de acesso adequadas, sinalização tátil no piso, mapas e maquetes tridimensionais dos monumentos e audioguias descritivos para os acervos.

26

Em uma aula de planejamento do espaço turístico, o professor divide a turma em grupos para realizar o levantamento e a identificação detalhada dos atrativos, da infraestrutura urbana e dos serviços de apoio de um município. O objetivo da atividade é diagnosticar o real potencial da localidade para subsidiar futuras políticas públicas de desenvolvimento.

Essa ferramenta técnica de pesquisa e catalogação do potencial do destino que os estudantes estão executando é denominada

- (A) Diagnóstico de demanda.
- (B) Inventário turístico.
- (C) Fluxograma de mercado.
- (D) Zoneamento ecológico.
- (E) Pesquisa de satisfação.

27

Um comitê de diretores de um complexo de saúde se reúne para planejar a transição do modelo de atendimento convencional para o sistema de hotelaria hospitalar. O consultor contratado destaca que a mudança exige compreender as características operacionais específicas que diferenciam esse serviço da hotelaria comercial tradicional, garantindo que o acolhimento aconteça de forma a não comprometer a segurança clínica.

Para orientar a implantação, o consultor apresenta as seguintes afirmações sobre as características da hotelaria hospitalar:

- I. O serviço de Alimentos e Bebidas (A&B) deve conciliar as técnicas de apresentação e serviço hoteleiro com as restrições terapêuticas e prescrições dietéticas de cada paciente.
- II. O fluxo de governança e higienização dos leitos deve priorizar o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), adequando a estética visual dos apartamentos às normas de higienização da instituição.
- III. O atendimento e as rotinas da propriedade devem ser desenhados para acolher tanto o paciente quanto o seu acompanhante, estendendo as ações de bem-estar à família.

Está correto o que se afirma em:

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

28

Ao tratar sobre legislação aplicada ao turismo, um professor apresenta o Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que atuam no setor de turismo, do Ministério do Turismo. Ele ressalta que o registro nessa plataforma federal é obrigatório para meios de hospedagem e constitui um importante instrumento de formalização e monitoramento das atividades turísticas.

O sistema de cadastro obrigatório citado pelo docente ao qual os hotéis devem se submeter é o

- (A) *Check-in Web*.
- (B) Embratur.
- (C) Sisbin.
- (D) Cadastur.
- (E) Confetur.

29

Um empreendedor do setor de hospitalidade está planejando a abertura de um hostel moderno focado em *coliving* e nos chamados nômades digitais. Esse perfil de hóspedes possui demandas sociais e profissionais específicas que atendam suas conveniências sociais e profissionais.

Para alinhar a operação da propriedade às demandas específicas desse segmento de mercado, a estratégia de serviços que o gestor deve priorizar é

- (A) oferecer pacotes com pensão completa obrigatória e restrição de horários para o uso das áreas de lazer e das cozinhas compartilhadas.
- (B) focar os investimentos na instalação de banheiras de hidromassagem privativas e serviço de quarto com cardápio de alta gastronomia nos apartamentos.
- (C) manter uma estrutura abrangente de *concierges* e mensageiros disponíveis para o atendimento individualizado em tempo integral no saguão.
- (D) disponibilizar infraestrutura de *coworking* com internet de alta velocidade, lavanderia no sistema de autoatendimento e espaços para eventos de *networking*.
- (E) reduzir as áreas de convivência coletiva para favorecer o isolamento acústico e a privacidade dos hóspedes nas unidades habitacionais.

30

O gerente de operações de um hotel corporativo monitora o sistema de reservas no final da tarde e constata que dez apartamentos da categoria executiva não foram vendidos para aquela noite. O profissional sabe que essa questão é relevante, uma vez que o produto na administração hoteleira apresenta características específicas que o diferenciam de uma mercadoria industrializada.

Assinale a alternativa que apresenta corretamente a característica do produto hoteleiro e sua adequada definição.

- (A) Perecibilidade, que se refere ao fato de que o quarto não vendido hoje se torna uma receita perdida para sempre.
- (B) Sazonalidade, que representa a perda imediata de receita quando o apartamento permanece desocupado.
- (C) Intangibilidade, que define o caráter físico e durável do inventário de apartamentos de um meio de hospedagem.
- (D) Simultaneidade, que indica a impossibilidade de estocar o quarto vago para comercialização futura.
- (E) Variabilidade, que determina o controle absoluto e uniforme do nível de satisfação de todos os clientes.

Prova Discursiva

A Ilusão Partilhada: Turismo de Massa, Plataformas Digitais e os Desafios da Habitação Local

A ascensão da economia colaborativa transformou profundamente o mercado de viagens global. Plataformas de aluguel por temporada, como o Airbnb, democratizaram a hospedagem e permitiram que turistas vivenciassem o cotidiano real das cidades. No entanto, o crescimento desordenado desse modelo gerou severas contradições urbanas e socioeconômicas. O que nasceu como "economia do compartilhamento" rapidamente se transformou em um mercado profissionalizado de especulação imobiliária, impactando diretamente o setor de hotelaria tradicional e expulsando moradores locais de áreas centrais e históricas.

O caso de Lisboa, em Portugal, tornou-se o principal símbolo global desse paradoxo. Atraídos pela alta rentabilidade do turismo, proprietários converteram milhares de moradias de aluguel residencial de longo prazo em alojamentos locais (AL) voltados para estrangeiros. O resultado foi uma explosão nos preços dos aluguéis, esvaziamento dos bairros tradicionais e um forte processo de gentrificação. Para frear o esvaziamento da cidade, o governo português e a autarquia de Lisboa aprovaram legislações severas, suspendendo novas licenças de alojamento local em zonas saturadas e criando regras rígidas para proteger o direito à habitação dos residentes.

Elaborado pelo autor.

Tendo como referência o texto de apoio e a dinâmica da economia colaborativa no setor de hospitalidade, elabore um texto dissertativo, em até 20 linhas, que contemple os itens a seguir:

- a) Discorra brevemente sobre como o modelo de negócios das plataformas de aluguel por temporada gera concorrência com os meios de hospedagem tradicionais e explique de que forma esse processo de especulação imobiliária e gentrificação turística atinge (ou pode atingir) a realidade de grandes centros urbanos como a cidade de São Paulo.
- b) Apresente uma proposta de atividade pedagógica sobre o tema, a ser desenvolvida com estudantes de um Curso Técnico em Hospedagem. Sua proposta deve apresentar, de forma resumida, o objetivo de aprendizagem (o que os estudantes devem ser capazes de compreender ao final da atividade) e a metodologia de execução (as etapas da atividade).

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20

Realização

