



# enade2022

Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

## TURISMO

Novembro | 22

### LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Verifique se, além deste Caderno, você recebeu o **CARTÃO-RESPOSTA**, destinado à transcrição das respostas das questões de múltipla escolha, das questões discursivas (D) e das questões de percepção da prova.
2. Confira se este Caderno contém as questões discursivas e as objetivas de múltipla escolha, de formação geral e do componente específico da área, e as relativas à sua percepção da prova. As questões estão assim distribuídas:

Partes	Número das questões	Peso das questões no componente	Peso dos componentes no cálculo da nota
Formação Geral: Discursivas	D1 e D2	40%	25%
Formação Geral: Objetivas	01 a 08	60%	
Componente Específico: Discursivas	D3 a D5	15%	75%
Componente Específico: Objetivas	09 a 35	85%	
Questionário de Percepção da Prova	01 a 09	-	-

3. Verifique se a prova está completa e se o seu nome está correto no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, avise imediatamente ao Chefe de Sala.
4. Assine o **CARTÃO-RESPOSTA** no local apropriado, com caneta esferográfica **de tinta preta, fabricada em material transparente**.
5. As respostas da prova objetiva, da prova discursiva e do questionário de percepção da prova deverão ser transcritas, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, no **CARTÃO-RESPOSTA** que deverá ser entregue ao Chefe de Sala ao término da prova.
6. Responda cada questão discursiva em, no máximo, 15 linhas. Qualquer texto que ultrapasse o espaço destinado à resposta será desconsiderado.
7. A prova terá duração de quatro horas. Lembre-se de reservar um período para transcrição das respostas para o **CARTÃO-RESPOSTA**.
8. Ao terminar a prova, acene para o Chefe de Sala e aguarde-o em sua carteira. Ele então irá proceder à sua identificação, recolher o seu material de prova e coletar a sua assinatura na Lista de Presença.
9. Atenção! Você deverá permanecer na sala de aplicação por, no mínimo, uma hora a partir do início da prova e só poderá levar este Caderno quando faltarem 30 minutos para o término da prova.



# enade2022

## FORMAÇÃO GERAL

### QUESTÃO DISCURSIVA 01

#### TEXTO 1

A Fiocruz é uma instituição de ciência, saúde e educação, vinculada ao Ministério da Saúde, que completou 120 anos. Com várias ações de pesquisa, de desenvolvimento de tecnologias, de produção de vacinas e medicamentos, a Fiocruz se dedica a enfrentar grandes desafios sanitários. Seu trabalho é fundamental para pensarmos em um país com mais justiça e equidade.

Disponível em: <https://www.anped.org.br/News/sbpc-divulga-manifesto-em-defesa-da-educacao-da-ciencia-e-da-democracia>. Acesso em: 8 ago. 2022 (adaptado).

#### TEXTO 2

Com a pandemia do novo coronavírus, intensificaram-se as dificuldades e limitações físicas, orçamentárias e estruturais para a pesquisa científica. Durante o período de isolamento social, com o fechamento das salas de aula e dos laboratórios, as universidades, com seus professores, acadêmicos e funcionários, precisaram se reinventar. O fazer ciência é um processo complexo que envolve pesquisadores, acadêmicos, estrutura física, horas de dedicação, testes, erros e acertos. Muitas vezes, é preciso também recomeçar, buscar novas metodologias, olhar o resultado por outro viés e reaprender a ler o que se descobriu. Por tudo isso, a pesquisa não é algo que se faz da noite para o dia, e produzi-la é ainda mais desafiador.

Disponível em: <https://www.upf.br>. Acesso em: 6 jun. 2022 (adaptado).

#### TEXTO 3

A tabela a seguir apresenta a variação do orçamento federal nos anos de 2020 e 2021.

Pasta	Orçamento Federal em 2021 (em bilhões de R\$)	Varição (2020 - 2021)
Agricultura	10,42	- 0,2%
Cidadania	103,9	+ 22,1%
Ciência, Tecnologia e Inovações	8,36	- 28,7%
Defesa	65,33	- 9,8%
Desenvolvimento Regional	10,68	+ 23,6%
Economia	569,49	- 4,6%
Educação	74,56	- 27,1%
Infraestrutura	17,29	- 8,1%
Justiça e Segurança Pública	11,46	- 11,7%
Meio Ambiente	2	- 25,1%
Minas e Energia	8,94	+ 44,2%
Mulher, Família e Direitos Humanos	0,52	+ 44,4%
Relações Exteriores	1,97	- 17,2%
Saúde	136,23	+ 4,8%
Turismo	1,73	- 5,5%

PLOA – PLN 28/2020, com as alterações do Congresso Nacional e Consultoria de Orçamento do Senado Federal. Agência Senado.



Com base nas informações dos textos e da tabela apresentados e considerando o contexto da pandemia de Covid-19, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Discuta por que os investimentos públicos em educação, ciência, tecnologia e inovação são estratégicos e contribuem para o desenvolvimento científico de um país. (valor: 5,0 pontos)
- b) Explique como o fomento público ao desenvolvimento científico pode atender à justiça social e à equidade, em contextos como o da pandemia de Covid-19. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre



**QUESTÃO DISCURSIVA 02**

O patriarcado (ou dominação masculina) é composto por diferentes estruturas que se conectam na reprodução das desvantagens e da vulnerabilidade das mulheres nas sociedades contemporâneas. A violência sexual é uma delas; a exclusão política é outra. Embora essas não esgotem todas as estruturas de dominação, são elas que, em conjunto com a divisão sexual do trabalho, são mais determinantes. Ambas se alimentam e, ao mesmo tempo, ativam estereótipos de gênero em que o feminino convencional está associado à domesticidade e à aceitação, pelas mulheres, da autoridade masculina.

Algumas farsas ocupam papel importante na justificação da violência contra as mulheres, tanto na violência da exclusão política quanto na sexual. Uma dessas farsas é a de que as mulheres não se interessam pela política. Nesse sentido, estaríamos diante da autoexclusão. A outra é que as mulheres seriam as culpadas pela violência sexual que sofrem sistematicamente. Aqui, o problema seria que elas estão onde não deveriam estar, se vestem como não deveriam, isto é, se comportam *como se fossem* livres.

BIROLI, F. **Mulheres, política e violência**. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br>. Acesso em: 18 jul. 2022 (adaptado).

Com base no texto apresentado, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Discorra sobre a relação entre o patriarcado estrutural e a desigualdade entre homens e mulheres. (valor: 5,0 pontos)
- b) Proponha duas ações do Estado para o enfrentamento dos diferentes tipos de violência contra a mulher. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

QUESTÃO 01

TEXTO 1

A democracia representativa exige, para o seu funcionamento, um conjunto de características, as quais podem ser compreendidas como instituições. São elas: Funcionários eleitos; Eleições livres, justas e frequentes; Sufrágio inclusivo; Direito de concorrer a cargos eletivos; Liberdade de expressão; Fontes de informação diversificadas; Autonomia para as associações. Entre as categorias mencionadas, destacam-se duas como pilares do regime democrático.

**Liberdade de expressão:** os cidadãos têm o direito de se expressar, sem o perigo de punições severas, quanto aos assuntos políticos de uma forma geral, o que inclui a liberdade de criticar os funcionários do governo, o governo em si, o regime, a ordem socioeconômica e a ideologia dominante.

**Fontes de informação diversificadas:** os cidadãos têm o direito de buscar fontes de informação, alternativas, diversificadas e independentes. Ademais, a existência de fontes de informação alternativa deve ser protegida por lei.

DAHL, R. A. *Sobre a democracia*, EDU: UnB, 2001 (adaptado).

TEXTO 2

Embora os regimes políticos possam ser derrubados e as ideologias criticadas e destituídas de sua legitimidade, por trás de um regime e de sua ideologia há sempre um modo de pensar e de sentir, uma série de hábitos culturais, uma nebulosa de instintos obscuros e de pulsões insondáveis.

ECO, U. *O Fascismo Eterno*. In: *Cinco Escritos Morais*. Editora Record: Rio de Janeiro, 2002 (adaptado).

TEXTO 3

A figura a seguir exemplifica algumas condutas que, segundo Umberto Eco, podem ser consideradas contraditórias aos princípios democráticos.



Disponível em: <https://www.facebook.com/EditoraRecord/photos>. Acesso em: 18 ago. 2022 (adaptado).

Com base na concepção de regimes políticos, abordada pelos autores, avalie as afirmações a seguir.

- I. A democracia é o sistema que se propõe a assegurar aos seus cidadãos uma liberdade pessoal mais ampla do que outros modelos.
- II. A liberdade de expressão no sistema democrático garante que a manifestação de um agente político e de um cidadão possuam repercussões equivalentes.
- III. As *fake news* são manifestações relacionadas à categoria de fontes de informação diversificadas e podem ser utilizadas como estratégia para fragilizar o sistema democrático de governo.
- IV. O direito à liberdade de expressão permite a emissão de opinião crítica e discursos contrários à democracia e aos direitos humanos.

É correto apenas o que se afirma em

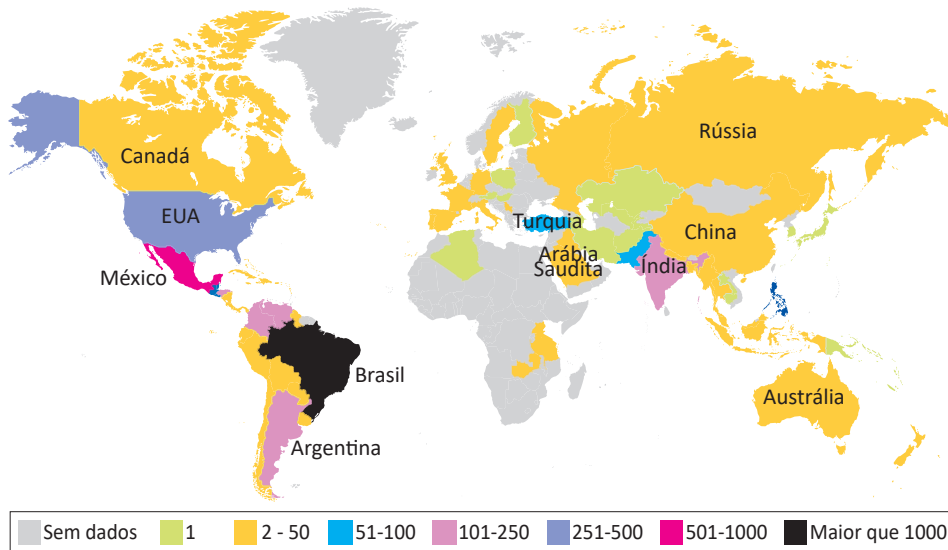
- A I e II.
- B I e III.
- C II e IV.
- D I, III e IV.
- E II, III e IV.

QUESTÃO 02

TEXTO 1

Dados do levantamento feito pelo *TransgenderEurope* (TGEU) mostram que o Brasil permaneceu pelo 13º ano consecutivo como o país que mais mata pessoas transgêneros.

Mortes de Transgêneros - Por Países de 2008 a 2021 (Números Absolutos)

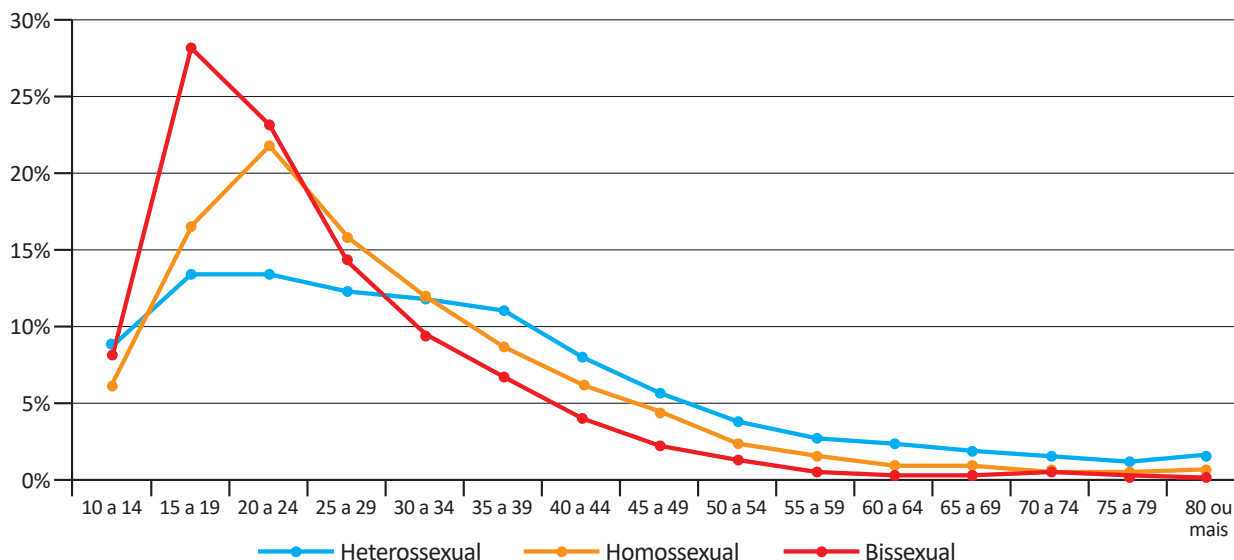


TRANSGENDER EUROPE (TGEU). Disponível em: <https://transrespect.org>. Acesso em: 5 jul. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

De acordo com dados do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (Sinan), do Ministério da Saúde, houve um crescimento bruto de 5% nas violências contra homossexuais e 37,1% nas violências contra bissexuais, passando de 4 855 registros em 2018 para 5 330 em 2019. No gráfico a seguir são apresentados os dados percentuais de casos notificados em 2019, de acordo com a orientação sexual das vítimas de violência.

Brasil: Perfil de Pessoas Homossexuais e Bissexuais Vítimas de Violência, por Orientação Sexual, por Faixa Etária (2019)



CERQUEIRA, D. et al. *Atlas da Violência 2021*. São Paulo: FBSP/IPEA, 2021.

Considerando as informações apresentadas no mapa e no gráfico, bem como a situação social dos grupos LGBTQIAPN+, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os discursos e as práticas contra a diversidade sexual e de gênero são incompatíveis com as premissas éticas e dos direitos humanos que regem as sociedades democráticas.
- II. A violência contra os grupos LGBTQIAPN+ é histórica, simbólica, psicológica e física, ocorrendo em razão de estereótipos e estigmas vigentes na sociedade e por meio de repressões e abusos.
- III. A partir dos 40 anos de idade, há uma maior incidência de violência sobre pessoas heterossexuais em relação aos outros grupos, o que indica que a vulnerabilidade independe da orientação sexual.
- IV. O Brasil é o país onde se identifica o maior número de mortes de pessoas *trans* entre os países analisados, situação que revela a necessidade de uma política pública mais assertiva de combate aos crimes cometidos contra os grupos LGBTQIAPN+.

É correto apenas o que se afirma em

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

### QUESTÃO 03

Em 2019, a violência armada foi três vezes maior para a população negra, em comparação com a não negra, tanto para a população geral quanto para o grupo jovem (entre 15 e 29 anos de idade). Quanto à taxa de mortalidade por 100 mil habitantes no grupo de pessoas com até 14 anos de idade, destaca-se, da mesma forma, a desigualdade na vitimização de crianças e adolescentes negros por agressão com arma de fogo, com taxa 3,6 vezes maior do que a de não negros em 2019.

INSTITUTO SOU DA PAZ. **Violência armada e racismo:** o papel da arma de fogo na desigualdade racial. Disponível em: <https://soudapaz.org>. Acesso em: 6 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O fator racial é um importante condicionante na análise de dados relativos a homicídios e violência no Brasil na população de adolescentes e jovens.

#### PORQUE

- II. A população negra sofre mais violência do que a população não negra, em razão do racismo estrutural existente no país, além de outras vulnerabilidades sociais associadas a essa forma de preconceito.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 04



Foto: Renato Soares. Disponível em: <http://conexaoplaneta.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2022 (adaptada).

**TEXTO 1**

Além de tramitar no Judiciário um processo a respeito do Marco Temporal, há também, na Câmara dos Deputados, um projeto em que se tenta transformar a tese do Marco Temporal em lei. Trata-se do Projeto de Lei n. 490/2007, que determina que devem ter direito às terras consideradas ancestrais somente os povos que as estivessem ocupando no dia da promulgação da Constituição Federal, em 5 de outubro de 1988.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).

**TEXTO 2**

O assassinato do indigenista Bruno Pereira e do jornalista Dom Phillips expôs ao mundo a importância da demarcação dos territórios indígenas, assegurada pela Constituição Federal de 1988. Os territórios indígenas, além de preservarem identidades, modos de vida, tradições e culturas desses povos, também são fundamentais para a preservação ambiental. Eles contribuem para conter as emissões de gases de efeito estufa, promover a biodiversidade e potencializar sistemas.

Se mantido o critério do Marco Temporal, a guerra fundiária poderá ser intensificada. Os territórios se tornarão zonas de mais conflitos entre fazendeiros, mineradores, garimpeiros, grileiros, produtores rurais, narcotraficantes, comerciantes de peixes, caçadores e madeireiros, o que resultará na morte de indígenas e de defensores da floresta e, por extensão, dos territórios indígenas.





Com base nos textos e na imagem apresentados, avalie as afirmações a seguir.

- I. Os territórios indígenas, com a regulamentação do Marco Temporal, ficarão formalmente protegidos de invasões, e os povos originários poderão manter suas tradições culturais.
- II. As ações de grupos de garimpeiros, de pescadores ilegais, de desmatadores e de alguns setores das atividades agropecuárias vêm confrontando os povos originários em disputas territoriais.
- III. O aumento da criminalidade nos territórios indígenas está associado aos interesses econômicos de exploração insustentável do meio ambiente, como os relacionados aos garimpos ilegais e ao desmatamento de florestas.
- IV. A existência dos movimentos sociais indígenas é essencial para a luta por direitos sociais, culturais e de acesso à terra pelos povos originários, assim como para a preservação do meio ambiente e do modo de vida dos indígenas.
- V. O Estado brasileiro está impedido de intervir nas demarcações de territórios indígenas, em respeito à autonomia, à autogestão e à livre determinação dos povos originários, segundo a Constituição Federal de 1988.

É correto apenas o que se afirma em

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

#### QUESTÃO 05

Pesquisa realizada pelo Observatório Brasileiro de Políticas Públicas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) aponta que a população em situação de rua aumentou no Brasil em 2022. De janeiro a maio deste ano, mais de 26 mil novas pessoas nessa situação foram registradas no Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal. No país, mais de 180 mil pessoas estão registradas no CadÚnico.

Disponível em: <https://g1.globo.com>. Acesso em: 6 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A existência de pessoas em situação de rua no Brasil deriva, sobretudo, das desigualdades sociais oriundas da pandemia de Covid-19.

#### PORQUE

- II. Um dos efeitos da pandemia de Covid-19 foi a ampliação do número de pessoas em situação de rua no Brasil, o que evidencia a segregação socioespacial das cidades brasileiras.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

QUESTÃO 06

Ao final de 2021, cerca de 89,3 milhões de pessoas estavam deslocadas em todo o mundo, em decorrência de violência, perseguições, violações dos direitos humanos ou outros conflitos em seus locais de origem. Esse contingente de deslocamentos forçados já alcançava mais de 100 milhões de pessoas em maio de 2022, sendo motivados por instabilidades como as ocorridas no Afeganistão, em alguns países africanos e nas regiões da Ucrânia ocupadas pela Rússia, além de outros locais onde já perduravam confrontos armados, como, por exemplo, na Síria.

Disponível em: <https://www.acnur.org>. Acesso em: 21 jun. 2022 (adaptado).



Disponível em: <https://operamundi.uol.com.br>. Acesso em 24 de jun. de 2022.

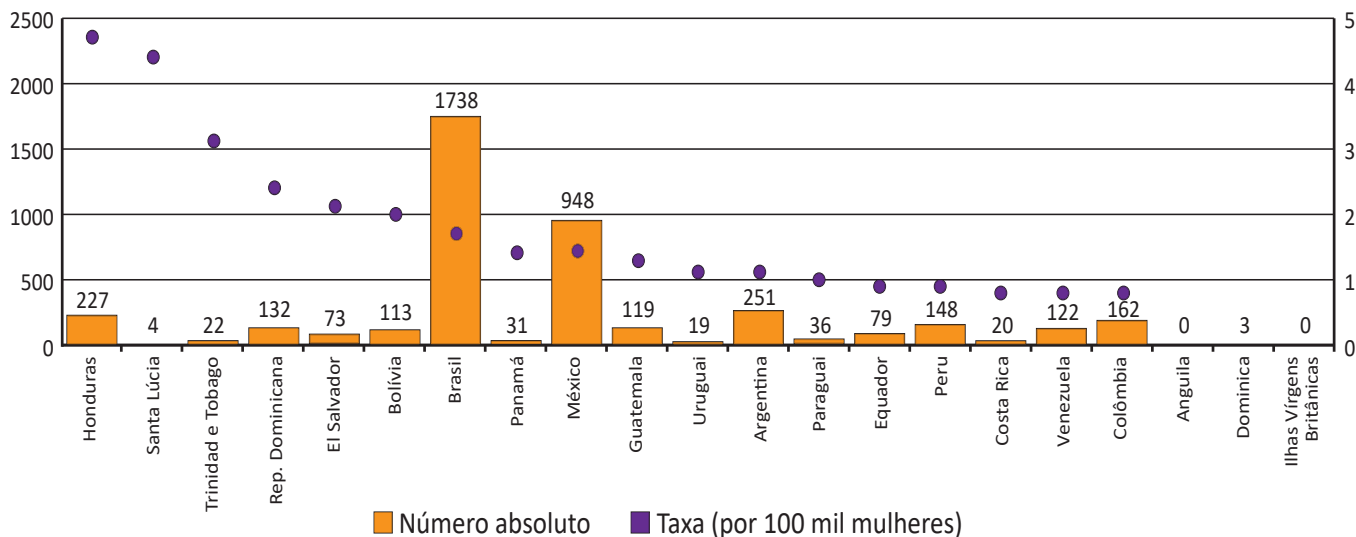
Com relação às atuais migrações internacionais forçadas, assinale a opção correta.

- A** Os interesses em relação ao tipo de tratamento dispensado aos imigrantes no mundo independem de seus países de origem.
- B** A xenofobia, que consiste no preconceito contra estrangeiros, deve-se à falta de normas internacionais para o tratamento de situações de imigração.
- C** Os refugiados são migrantes de países subdesenvolvidos que se deslocam para países centrais do capitalismo global a fim de servir de mão de obra barata.
- D** As migrações internacionais forçadas surgem da globalização econômica, cujos processos são responsáveis pelo aumento do número de refugiados no mundo.
- E** A condição de migrante internacional forçado diferencia-se da condição geral de imigrante na medida em que se refere ao deslocamento motivado por fatores involuntários, que fogem ao controle do migrante e de sua família.

QUESTÃO 07

TEXTO 1

**América Latina, Caribe (21 países): Femicídio ou feminicídio (2021)**  
**(Em números absolutos e taxas por 100 mil mulheres)**



Disponível em: <https://olg.cepal.org>. Acesso em: 20 abr. 2022.

TEXTO 2

Resultados de pesquisa da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL), vinculada à Organização das Nações Unidas (ONU), apontam que, além do feminicídio íntimo, aquele perpetrado por parceiros ou ex-parceiros da vítima, e do feminicídio sexual sistêmico, em que a vítima é sequestrada e estuprada, há o feminicídio lesbofóbico ou bifóbico, configurado quando a vítima é bissexual ou lésbica e é assassinada porque o agressor entende que deve puni-la por sua orientação sexual.

Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2022 (adaptado).

A partir do gráfico e das informações do texto, assinale a opção correta.

- A** O gráfico apresentado ranqueia os países a partir de um cálculo de proporção e, nessa perspectiva, Santa Lúcia apresenta uma das taxas mais baixas de feminicídio na região.
- B** As políticas públicas voltadas às mulheres partem do pressuposto de que elas devem ser as principais responsáveis por sua própria segurança, evitando comportamentos de risco.
- C** Os países da América Latina que apresentam as maiores taxas de ocorrência de feminicídios a cada 100 mil mulheres, de acordo com o gráfico apresentado, são Brasil, México e Argentina.
- D** As formas de violência que afetam as mulheres são determinadas não somente pela condição sexual e de gênero, mas também por diferenças econômicas, etárias, raciais, culturais e religiosas.
- E** O número relativo a cada 100 mil mulheres vítimas de feminicídio no Brasil explica a posição elevada do país no ranking, diferentemente de Honduras, que registra, relativamente, menos ocorrências que o Brasil.

## QUESTÃO 08



Graffiti: Eduardo Kobra. Foto: Charles Humpreys. São Paulo. Disponível em: <https://www.bbc.com>. Acesso em: 22 ago. 2022.

Inicialmente, a natureza transgressora do grafite foi encarada pelo Estado como vandalismo no espaço público e como um perigo para a conservação da propriedade privada, devendo-se, portanto, combatê-lo. Com o tempo, contudo, essa concepção marginal transformou-se, incidindo em uma valorização aceitável pelo Estado e positiva para a sociedade. Essa transição do grafite, de arte marginal para manifestação artística reconhecida e aceita, tem revelado aspectos importantes não somente para os profissionais do grafite, mas para a sociedade como um todo, pois incorpora a possibilidade de ele ser um produto artístico de valor cultural, econômico e ideológico.

PIRES, E. M.; SANTOS, F. A. A cidade de São Paulo e suas dinâmicas: graffiti, Lei Cidade Limpa e publicidade urbana. *Anais do Museu Paulista: História e Cultura Material*. v. 26, São Paulo, 2018 (adaptado).

Considerando-se o texto e a imagem apresentados, é correto afirmar que o grafite consiste em uma

- A** expressão popular associada à contestação e, por isso, não é reconhecido como arte.
- B** expressão convencional de hierarquias consolidadas ao longo do tempo e ainda presentes na sociedade.
- C** expressão cultural que problematiza os valores e as relações da sociedade com os espaços onde é produzida.
- D** intervenção urbana que traz prejuízos para a sociedade porque gera conflitos latentes entre diferentes classes sociais.
- E** intervenção estética realizada com o propósito de embelezamento padronizado dos espaços urbanos pelo uso de cores intensas e contrastantes.



**COMPONENTE ESPECÍFICO**

**QUESTÃO DISCURSIVA 03**

O público da terceira idade vem recebendo atenção especial de muitas empresas — entre elas, algumas agências de turismo, que o consideram como um segmento de mercado específico. As agências de turismo sabem que esse público é formado por conjuntos de pessoas com diferentes comportamentos e que existem grandes oportunidades em relação às suas necessidades e aos seus desejos que ainda não foram percebidas e transformadas pelo mercado. O desafio, então, é identificar segmentos de mercado e diferenciais em termos de produtos e(ou) serviços que sejam capazes de trazer um retorno satisfatório às empresas.

KOTLER, P.; KELLER, K. *Administração de Marketing*. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2013 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Descreva duas vantagens que a adoção de uma estratégia de segmentação de mercado pode trazer às agências de turismo. (valor: 6,0 pontos)
- b) Apresente dois exemplos de ações que uma empresa pode oferecer ao público da terceira idade, justificando sua resposta. (valor: 4,0 pontos)

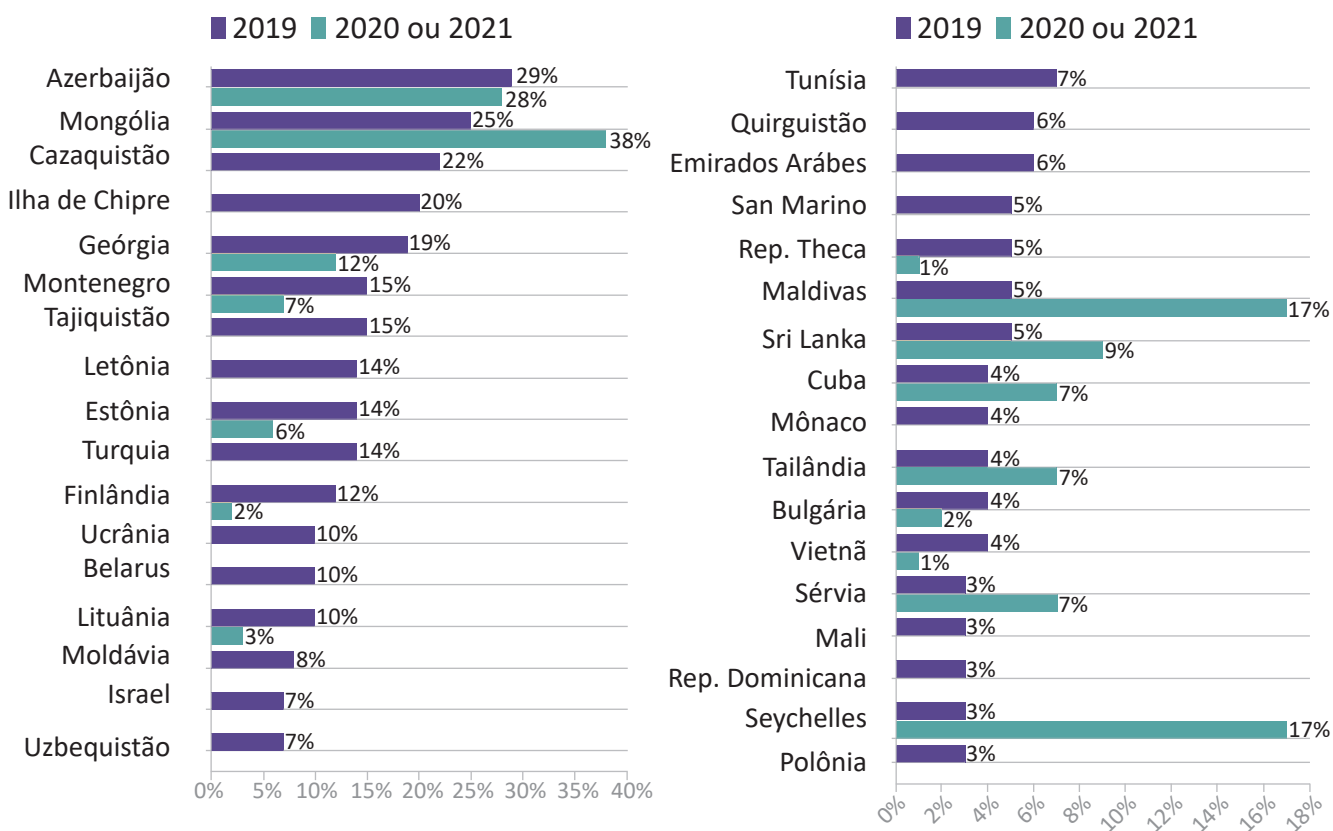
RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

**Área livre**

**QUESTÃO DISCURSIVA 04**

É cedo para avaliar o impacto da ofensiva militar da Rússia à Ucrânia, mas é possível afirmar que ela representa grande risco ao turismo internacional. O conflito pode retardar a recuperação observada em função do relaxamento das restrições de viagem ocorrido após a diminuição dos casos de mortes por Covid-19. Como mercados de origem, a Rússia e a Ucrânia juntas responderam por 3% dos gastos globais com turismo internacional em 2020. Se esse conflito continuar, US\$ 14 bilhões em receitas globais de turismo podem ser perdidos em 2022. A importância de ambos os mercados é significativa para países vizinhos do leste europeu, mas também para destinos europeus de sol e praia. Durante a crise sanitária, o mercado russo ganhou peso em destinos de longa distância, como Maldivas, Seychelles e Sri Lanka, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

**Destinos com maior participação de visitantes russos (%) 2019-2021**



ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Impacto da ofensiva russa à Ucrânia no turismo internacional.**  
 Disponível em: <https://www.unwto.org/es/impacto-ofensiva-rusa-en-ucrania-en-el-turismo-internacional>.  
 Acesso em: 10 jun. 2022 (adaptado).



A partir das informações apresentadas, faça o que se pede nos itens a seguir.

- a) Explique um motivo que justifique por que os destinos emergentes fora da zona imediata de conflito, especialmente ilhas e destinos costeiros, também podem sofrer interferência da guerra entre Rússia e Ucrânia. (valor: 5,0 pontos)
- b) Apresente uma estratégia que pode ser adotada pelos gestores dos destinos do leste europeu para reduzir os impactos no turismo receptivo ocasionados pelo conflito na Ucrânia. (valor: 5,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Área livre



**QUESTÃO DISCURSIVA 05**

O agente mobilizador, promotor do desenvolvimento endógeno, vai intervir para gerar os inconformismos a partir de uma vontade que não é, necessariamente, da comunidade local, mas de um programa do Estado: desenvolver especificamente a atividade econômica do turismo. Ignora-se que a vontade, o desejo, o impulso — base fundamental no processo — é, muitas vezes, absolutamente exógeno. Trata-se de intervenções, sob o discurso da sensibilização e da autonomia, que, muitas vezes, transformam as pessoas em beneficiárias passivas de um programa de desenvolvimento.

A solução geralmente considerada no contexto do desenvolvimento local, para a exclusão social é dada, simplesmente, pela geração de emprego e renda, que, conseqüentemente, pode proporcionar acesso ao mercado de consumo. A complexidade do conceito de exclusão social, que engloba termos econômicos, políticos e sociais, fica reduzida à simples inserção no mercado de trabalho. Nesse sentido, as múltiplas fontes das desigualdades que precisariam ser efetivamente trabalhadas em um processo de desenvolvimento ficam totalmente minimizadas. As contradições nas relações capital-trabalho parecem absolutamente dissolvidas, ignorando-se a precariedade do mercado de trabalho da cadeia produtiva do turismo.

RAMOS, S. P. **Turismo, políticas e desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Asterisco, 2010, p. 31- 33 (adaptado).

Considerando as críticas apresentadas pelo autor, redija um texto sobre o papel dos agentes de desenvolvimento local e sua atuação no planejamento turístico. Em seu texto, aborde os seguintes aspectos:

- responsabilidade ética do profissional de turismo;
- papel da comunidade no planejamento turístico local;
- impacto das políticas públicas de turismo e de projetos do terceiro setor no arranjo produtivo e na cultura das comunidades.

(valor: 10,0 pontos)

RASCUNHO	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	



**QUESTÃO 09**

A figura abaixo trata do modelo de gestão integrada e descentralizada do turismo, implementado no Brasil desde o início dos anos 2000. Esse modelo foi fundamental para o avanço da atividade em diferentes cidades, estados e regiões, assim como para o fortalecimento da governança em âmbito local e para a proliferação de iniciativas inovadoras que contribuíram para o aumento da competitividade do turismo no País. Para avançar, é preciso regulamentar e fortalecer o Sistema Nacional de Turismo, além de estimular a formação de redes e parcerias que promovam a cooperação entre os atores do setor.

**Modelo de gestão descentralizada do turismo**

Âmbito	Instituição	Colegiado
Nacional	Ministério do Turismo	Conselho Nacional
Estadual	Órgão Oficial de Turismo da UF	Conselho/ Fórum Estadual
Regional	Instância de Governança	Regional
Municipal	Órgão Oficial de Turismo Municipal	Conselho Municipal

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022**. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em: 25 jul. 2022

A respeito do tema apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A estrutura de coordenação das políticas de turismo promove a integração entre as diversas instâncias de governo, de modo intersectorizado, e as representações da sociedade civil atuantes no turismo, incluindo os diferentes elos da cadeia produtiva da atividade turística.

**PORQUE**

- II. A gestão descentralizada do turismo exige canais de interlocução entre as diversas esferas da gestão pública e as diferentes escalas de representação da iniciativa privada e do terceiro setor que possibilitem a implementação das ações e dos programas propostos pelas políticas públicas vigentes.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**QUESTÃO 10**

O Vale do Jequitinhonha é um celeiro inventivo e artístico muito peculiar, onde se pode admirar um belo e criativo trabalho artesanal dos moradores, com destaque para a cerâmica feita com o barro da região pelas “paneleiras”, mulheres assim chamadas porque, inicialmente, confeccionavam peças de utilidade doméstica, diversificando a produção posteriormente, mas mantendo essa tradição através de várias gerações.

As manifestações culturais incluem, ainda, muitos grupos folclóricos, além de conjuntos arquitetônicos e históricos variados, nos municípios que compõem o local e que conservam o domínio das técnicas de produção de sua arte. Destaca-se também a falta de oportunidades de emprego na região: os homens passam a maior parte do ano em outras cidades, especialmente para trabalhar na construção civil em grandes centros urbanos, e as mulheres criam seus filhos e cuidam das suas casas e dos idosos. A elas cabe gerar seu sustento por meio da agricultura de subsistência, do artesanato e, recentemente, também do turismo de base comunitária.



**Imagem 1** - Atrativos culturais do Vale do Jequitinhonha

Disponível em: <http://www.idene.mg.gov.br>.  
Acesso em: 22 jun. 2022.



**Imagem 2** - Atrativos naturais do Vale do Jequitinhonha

Disponível em: <https://aconteceuno vale.com.br>.  
Acesso em: 22 jun. 2022.

No que se refere ao turismo de base comunitária no Vale do Jequitinhonha, avalie as afirmações a seguir.

- I. A produção da cerâmica do Vale do Jequitinhonha deve ser estimulada por meio de investimentos que gerem a modernização do setor e impulsionem o comércio em larga escala desse produto, que possui grande representatividade cultural na região.
- II. O artesanato, a culinária, a música e outras manifestações culturais do Vale do Jequitinhonha competem entre si como atrativos turísticos disponíveis, o que cria obstáculos ao desenvolvimento do turismo da região.
- III. A diversidade de atrativos naturais e culturais da região do Vale do Jequitinhonha possibilita o desenvolvimento do turismo, que, por sua vez, promove a valorização dos bens materiais e imateriais do local.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 11**

Neste início de século XXI, é notória a necessidade de mais investimentos nos aspectos gerenciais da atividade ecoturística em áreas naturais protegidas. Segundo o Ministério do Meio Ambiente, o ecoturismo em unidades de conservação incrementa a economia e promove a geração de emprego e renda para as populações locais, além de potencializar a utilização sustentável dos serviços vinculados aos ecossistemas. Contudo, são muitos os desafios associados à gestão do ecoturismo em unidades de conservação brasileiras, e um deles está relacionado aos conflitos com populações humanas residentes dentro dos territórios protegidos.

Considerando o exposto e o que se refere às unidades de conservação de proteção integral, avalie as afirmações a seguir.

- I. No Brasil, todas as unidades de conservação de proteção integral, mesmo as consideradas geograficamente isoladas, abrigam populações humanas, por isso é comum ocorrerem conflitos em função de desapropriação.
- II. O Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) dispõe que as unidades de conservação de proteção integral têm o objetivo de preservar a natureza, sendo admitidas, nos parques nacionais, atividades relacionadas ao lazer, ao turismo, à pesquisa científica e à educação ambiental.
- III. Segundo consta na lei do SNUC, o envolvimento da comunidade local na gestão da unidade de conservação de proteção integral dar-se-á apenas por meio do guiamento de grupos de pessoas durante a prática do ecoturismo.

É 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.

**QUESTÃO 12**

Desenvolver o turismo sobre bases sustentáveis compreende valorizar a história e a cultura das destinações-alvo, ofertando aos visitantes o patrimônio histórico-cultural que caracteriza a comunidade, a qual, por sua vez, é estimulada a se reconhecer como ator social que constrói e reconstrói sua história. A preservação do patrimônio histórico-cultural faz-se necessária para uma atitude comprometida, mediada impreterivelmente por uma escolha dos grupos sociais responsáveis pelos respectivos bens. Qualquer que seja o patrimônio histórico-cultural, seja ele tangível ou intangível, há a relação de valor entre os grupos aos quais pertencem, da mesma forma que há a justificativa de preservá-los para legá-los às futuras gerações.

PINHEIRO, M. T. Valorização do patrimônio histórico-cultural: uma perspectiva sustentável para o desenvolvimento turístico. In: RUSCHMANN, D. M.; TOMELIN, C. A. **Turismo, ensino e práticas interdisciplinares**. Barueri: Manole, 2013 (adaptado).

Com base no texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O patrimônio e a memória coletiva servem à construção e à reconstrução das identidades culturais, bem como ao sentimento de pertencimento aos lugares, em um processo que se dá de forma ininterrupta e dialógica.

**PORQUE**

- II. O turismo é uma alternativa mercadológica para a proteção dos bens patrimoniais materiais e imateriais de determinados destinos, uma vez que, por meio dele, é feita uma ressignificação da memória, do patrimônio e do próprio espaço.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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



## QUESTÃO 13

Atualmente, observam-se operações urbanísticas que objetivam transformar as cidades em locais competitivos no mercado das disputas pela atração de investimentos e visibilidade. Nessas operações, a cultura, o turismo e o entretenimento são alguns dos principais elementos de valorização dos lugares. Entre os exemplos desse tipo de operação, pode-se mencionar a revitalização da Estação das Docas, em Belém do Pará, a da região portuária do Rio de Janeiro e a do Marco Zero, no Recife Antigo.

A respeito do tipo de operação urbanística abordado no texto apresentado, avalie as afirmações a seguir.

- I. As operações urbanísticas dessa natureza podem favorecer a recuperação de edificações históricas abandonadas, dando-lhes novas funções.
- II. As operações urbanísticas dessa natureza costumam gerar valorização imobiliária na região em que ocorrem, o que pode tornar inviável a permanência das populações originalmente residentes no local.
- III. As operações urbanísticas ocorridas em áreas degradadas, apesar de gerarem grande dinamismo econômico, não atraem para a região novos moradores de alto poder aquisitivo, devido à preocupação desses indivíduos com a segurança pública nessas localidades.
- IV. As operações urbanísticas dinamizam culturalmente uma região ao propiciar o surgimento de mais opções de lazer e de entretenimento no local, tanto para moradores quanto para turistas.

É correto apenas o que se afirma em

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

## QUESTÃO 14

A quitandeira Carolina produz o tradicional biscoito de goma mineiro e oferece uma oficina em que o turista poderá participar de sua produção e se deliciar com a iguaria. Ela aprendeu a fazer as quitandas com a mãe e agora já ensina a filha, dando continuidade a essa gastronomia popular. Nesse caso, o ingrediente principal é o carinho de Carolina ao produzir as quitandas. Agora ela abre as portas da sua casa para os turistas que desejam vivenciar essa experiência, no mínimo, saborosa. Durante o processo, o visitante vivencia a produção dos biscoitos, colocando a “mão na massa”. Ao final da atividade, há a degustação, e o visitante tem a oportunidade de levar para casa os deliciosos biscoitos produzidos no dia.

Disponível em: <http://cirandas.net>.  
Acesso em: 18 jul. 2022 (adaptado).

Considerando o exemplo de turismo de experiência apresentado no texto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A existência de carências socioeconômicas, culturais e ambientais nas localidades de destino é o que permite a execução da proposta do turismo de experiência.
- II. A postura menos contemplativa e mais atuante do turista permite maior troca de experiências com os moradores locais, o que contribui para o desenvolvimento das destinações.
- III. A hospitalidade como forma de relação humana baseada na reciprocidade entre visitantes e anfitriões caracteriza o turismo de experiência como algo além de uma simples difusão de técnicas de bom atendimento na atividade turística.

É correto o que se afirma em

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

## QUESTÃO 15

O crescimento e o desenvolvimento das cidades, impulsionados pela globalização e pela competitividade da economia, apresentam uma nova proposta de planejamento, mais específico e estratégico. Nessa perspectiva, o turismo se torna uma alternativa econômica, devendo, assim, ser uma atividade produtiva, geradora de renda, que se submete às leis econômicas e interfere diretamente nos diversos segmentos da economia, repercutindo em outras atividades produtivas por meio do seu efeito multiplicador. Nos últimos anos, o turismo vem-se apresentando como um dos maiores setores da economia, contribuindo com vários setores socioeconômicos do país. Assim, faz-se necessário o planejamento turístico em qualquer segmento, pois a atividade turística pode influenciar diretamente o desenvolvimento de uma destinação ou a melhoria na gestão dos empreendimentos.

BENI, M. C. Clusters de turismo. In: COSTA, C. et al. (org.). **Produtos e competitividade do turismo na Lusofonia**. 1. ed. Lisboa: Escolar, 2014 (adaptado).

Com relação ao tema tratado no texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. As discussões sobre o planejamento turístico ressaltam, cada vez mais, a necessidade de um planejamento sustentável que reúna os fatores econômicos e de crescimento às questões ecológicas e socioculturais para atingir o desenvolvimento da destinação ou do empreendimento, reconhecendo que a falta de planejamento pode impactar negativamente sua gestão.

**PORQUE**

- II. O planejamento é uma ferramenta de gestão de destinos turísticos e empreendimentos focada na percepção do panorama atual e nas possibilidades de desenvolvimento econômico e social; tem o objetivo de determinar ações, bem como acompanhar e monitorar a gestão para o futuro desejado, utilizando, de forma eficiente, os recursos disponíveis para esse fim.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

## Área livre



## QUESTÃO 16

Um dos objetivos do plano estratégico de desenvolvimento do turismo regional, criado no âmbito do Programa de Regionalização do Turismo (PRT), é promover a autonomia e a autogestão de processos inclusivos e solidários de desenvolvimento turístico. Entre suas estratégias de execução, pode-se mencionar a realização de estudos de caso em comunidades rurais, por meio do envolvimento de organizações locais e regionais, como agentes do poder público, instituições de ensino e organizações não governamentais. A comunidade tem autonomia para conviver com os riscos, as incertezas e os conflitos sociais, com foco nos objetivos de permanecer ativa no setor do turismo rural e incentivar a capacitação dos seus integrantes. Uma das demandas frequentes das comunidades se refere ao apoio à formação voltada ao manejo de hortas por parte de famílias, escolas e associações de moradores, em virtude da importância das hortas para a subsistência das famílias e de seu papel como fonte de renda familiar. Segundo o plano, o processo inclusivo e solidário de desenvolvimento turístico comunitário poderá contribuir com o desenvolvimento local por meio de orientações técnicas referentes ao manejo de solo, à compostagem, ao controle natural de pragas, aos critérios e cuidados na utilização de adubos e agrotóxicos, ao planejamento e à gestão da produção, entre outros.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Coordenação Geral de Regionalização. **Programa de Regionalização do Turismo — Roteiros do Brasil:** Elaboração do Plano Estratégico de Desenvolvimento do Turismo Regional. Brasília, MTur, 2015 (adaptado).

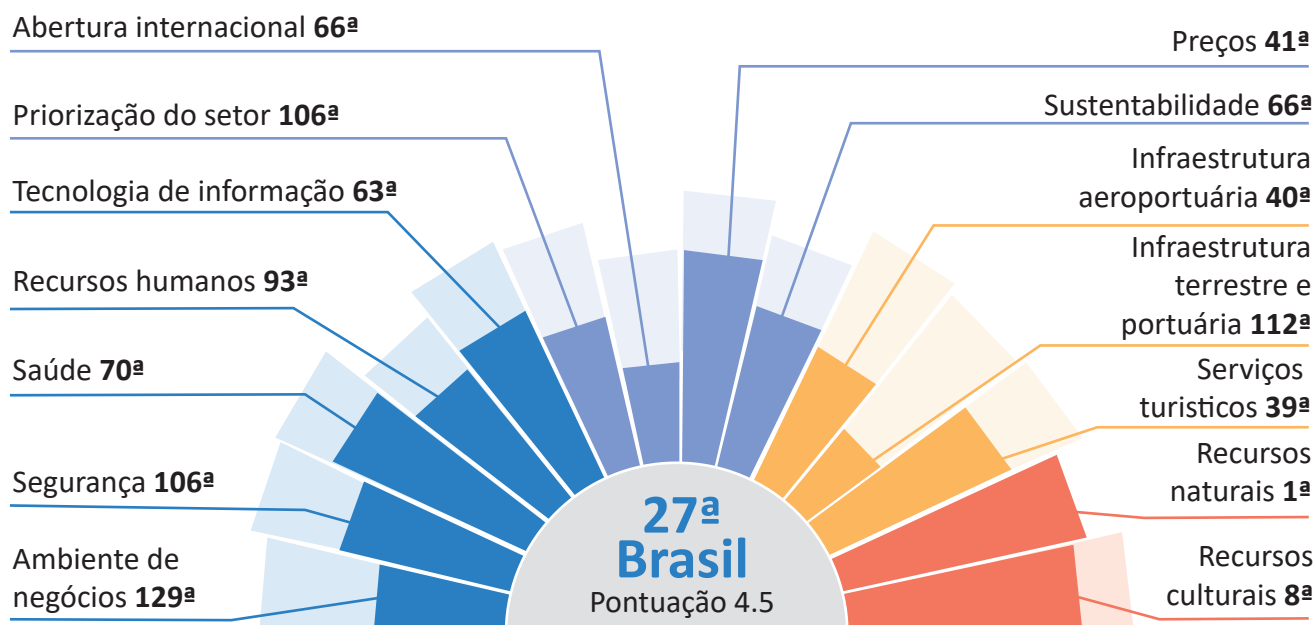
Considerando-se as informações apresentadas, é correto afirmar que o plano estratégico de desenvolvimento do turismo regional visa

- A** incentivar o uso abundante dos recursos materiais, humanos e financeiros no desenvolvimento do turismo regional.
- B** fomentar ações articuladas e colaborativas entre as diversas regiões turísticas do país, a fim de ampliar os resultados almejados.
- C** favorecer a inclusão social e econômica da comunidade no processo de desenvolvimento da cadeia produtiva do turismo regional.
- D** centralizar o planejamento turístico nos agentes do poder público local, de forma a qualificar o desenvolvimento do turismo na região.
- E** promover o desenvolvimento compartilhado e integrado do turismo regional, considerando a participação das organizações locais, regionais e internacionais.

## Área livre

QUESTÃO 17

Classificação do Brasil nos indicadores de competitividade internacional



Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em: 03 maio 2022 (adaptado).

De acordo com o Plano Nacional de Turismo 2018-2022, uma das análises internacionais da competitividade do segmento de viagens e turismo mais disseminadas no Brasil é o *Travel & Tourism Competitiveness Report*, estudo elaborado pelo Fórum Econômico Mundial (cuja sigla em inglês é WEF), que, desde 2007, reconhece a importância do segmento para a economia global de diversas nações.

A respeito desse assunto e considerando o desempenho do Brasil nos indicadores apresentados no gráfico, avalie as afirmações a seguir.

- I. O baixo índice de competitividade demonstrado no indicador "Abertura internacional" deve-se a um aspecto geográfico: a localização do Brasil na América do Sul.
- II. Os indicadores "Recursos naturais" e "Recursos culturais", que apresentam os melhores resultados do Brasil, incluem a riqueza da oferta turística brasileira.
- III. A falta de conexão intermodal entre os aeroportos e as linhas de trem, metrô e ônibus no Brasil é um dos aspectos que prejudica o indicador "Infraestrutura aeroportuária".
- IV. O indicador "Priorização do setor" apresenta um dos piores resultados devido à falta de uma política nacional de turismo no Brasil.
- V. O indicador "Ambiente de negócios" apresenta o pior dos resultados em razão da burocracia, dos impostos elevados e da pouca eficiência do arcabouço legal no Brasil.

É correto apenas o que se afirma em

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



## QUESTÃO 18

Um dos hotéis mais famosos e conhecidos do mundo fica no Rio de Janeiro. O Copacabana Palace não é somente sinônimo de luxo: esse prédio também hospeda muitas memórias da "Cidade Maravilhosa". Construído entre 1919 e 1923, o Copacabana Palace foi erguido a pedido do então presidente Epitácio Pessoa, que desejava que a cidade do Rio de Janeiro — capital do Brasil à época — tivesse um grande hotel turístico. Apesar do *glamour* inicial, o hotel também viveu momentos de dificuldade, sobretudo a partir dos anos 1960, com a transferência da capital federal para Brasília e a construção de hotéis mais modernos na Zona Sul da cidade. Muitas histórias marcam a memória do Copacabana Palace, entre elas estão Ella Fitzgerald e Louis Armstrong cantando nos salões do hotel e Janis Joplin nadando nua na piscina. Haja espaço para hospedar tantas lembranças. Atualmente, o "Copa", como é chamado pelos cariocas, é um tradicional ponto de encontro da alta sociedade do Rio e compõe a seleta lista do *The Leading Hotels of the World*.

Disponível em: <https://diariodorio.com/historia-do-copacabana-palace/>. Acesso em: 22 jun. 2022 (adaptado).

Com base no texto apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O Copacabana Palace para manter-se soberano no mercado, vem adotando há quase um século, a estratégia de diferenciação de serviços, desenvolvendo uma oferta de hospedagem que inclui inovações incrementais ou experienciais.

**PORQUE**

- II. O Copacabana Palace se encontra em sua fase de maturidade, por apresentar características e sintomas marcantes de empresas que estão nessa etapa do ciclo de vida, como *marketshare* repartido e alto grau de rivalidade.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

Área livre



**QUESTÃO 19**

O conceito de ciclo de vida de uma destinação é validado mediante as decisões estratégicas dos gestores envolvidos com os seus ambientes, podendo também ser influenciado pela estrutura de relações que compõe o sistema.

Em relação às estratégias mais adequadas a serem adotadas nas fases pelas quais podem passar as destinações turísticas, assinale a opção correta.

- A** Na fase de desenvolvimento, as primeiras organizações a comercializar um novo produto turístico devem construir uma procura, sabendo que se o seu produto tiver sucesso, surgirão outras empresas para concorrer com elas.
- B** Na fase de exploração, as organizações, ao mesmo tempo em que introduzem um novo produto, procuram a fidelização do consumidor para o seu produto específico, convertendo-se, assim, em um destino de massa, com seus consequentes problemas econômicos, sociais e ambientais.
- C** Na fase de estagnação, há uma concorrência elevada e os gestores têm que decidir se devem permanecer no mercado ou retirar-se dele; caso decidam pela manutenção, eles podem enfrentar um mercado já saturado, com uma crescente concorrência.
- D** Na fase de declínio, a destinação, necessariamente, desaparece ou se retira do mercado, o que pode acontecer de forma lenta ou imediata; assim, se o destino vem de uma fase de estagnação, não é possível atrair turistas e desviar sua atenção da concorrência.
- E** Na fase de introdução, os inconvenientes gerados pela saturação da atividade turística podem ser minimizados por meio de uma boa gestão pública, incrementos na infraestrutura, acordos com a iniciativa privada, planejamento territorial e ambiental e diversificação da oferta.

**Área livre**



**QUESTÃO 20**

Na definição do processo de distribuição do produto turístico, é necessário ater-se a uma análise das suas características específicas, a partir das quais a função de distribuição e venda diferencia-se também da de outros produtos, embora haja pontos em comum. Após a formatação dos produtos ou serviços turísticos a serem ofertados, de seus preços e das técnicas de comunicação empregadas, deve-se definir o processo de distribuição, que consiste em assegurar o melhor escoamento possível dos produtos. Nesse sentido, um hotel pode dispor de excelentes apartamentos, sala de convenções e outras instalações; entretanto, é necessário oferecer essa estrutura aos consumidores certos.

BENI, M. C. *Análise Estrutural do Turismo*. 14. ed. São Paulo: Editora Senac, 2019 (adaptado).

A respeito da dinâmica da distribuição dos produtos turísticos apresentada no texto, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O hotel, na dependência dos mercados dentro dos quais está circunscrito, deverá optar pelo método que for mais conveniente a ele, desde que considere, em sua escolha, os hábitos de compra dos clientes.

**PORQUE**

- II. Na prática, as empresas optam por métodos combinados de distribuição dos produtos ou serviços, o que permite uma segurança maior para o escoamento dos seus produtos e, ao mesmo tempo, uma maior abrangência de mercado.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**Área livre**

**QUESTÃO 21**

Há uma estreita conexão entre o turismo e o meio ambiente em vários aspectos. Muitos elementos do ambiente natural e do ambiente construído são atrativos para os turistas, e o turismo pode auxiliar na conquista da proteção do meio ambiente. As instalações e a infraestrutura turísticas constituem parte do ambiente construído, e o desenvolvimento turístico e a utilização de uma área pelos turistas são capazes de gerar impactos ambientais tanto positivos quanto negativos. Por último, o nível geral de qualidade ambiental da área turística é tão importante para os residentes quanto para os turistas.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO (OMT). **Guia de desenvolvimento do turismo sustentável.**  
Sandra Netz (Trad.). Porto Alegre: Bookman, 2003 (adaptado).

Muitos impactos ambientais podem ser gerados pelo desenvolvimento turístico e pela utilização do meio ambiente pelos turistas; no entanto, se o turismo for bem planejado, desenvolvido e gerenciado, os impactos podem ser positivos. Considerando esse contexto, avalie as afirmações a seguir.

- I. A prática do turismo sustentável pode aumentar a conscientização ambiental local na medida em que a comunidade nativa observa o interesse dos visitantes na conservação e percebe a importância da preservação do meio ambiente para a geração de lucros advindos do turismo.
- II. O pagamento de taxas para a utilização de espaços turísticos em meio à natureza deve ser obrigatório, visto que o dinheiro recolhido sempre é utilizado para garantir a conservação de áreas naturais importantes e da vida selvagem desses locais.
- III. O turismo sustentável possibilita a geração de empregos diretos e a distribuição de renda na região em que é praticado, pois garante à comunidade local uma fonte de renda fixa e importante, além de auxiliar na preservação ambiental do local.

É 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.

**Área livre**

**QUESTÃO 22**

Os meios de hospedagem configuram-se como os mais importantes e indispensáveis segmentos na cadeia dos serviços turísticos. Neles, o turista busca encontrar uma extensão de sua residência habitual, pois, ao deslocar-se de seu local de origem, o hóspede necessita de um abrigo, um local onde possa ter descanso e comodidade e onde suas necessidades básicas sejam atendidas. Todo esse aconchego que o turista busca vai além de uma estrutura física e(ou) serviços agregados.

DE LIMA, C. L.; BARRETO, L. M. Políticas e práticas de gestão de pessoas: um estudo em meios de hospedagem muito confortáveis no Rio Grande do Norte. **Revista Hospitalidade**. v. 13, n. 1, p. 143-161, 2016 (adaptado).

Tendo esse texto como referência e considerando o entendimento de que, atualmente, demanda-se a reformulação de paradigmas com relação à gestão de pessoas no setor de hotelaria, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Com a evolução dos modelos de gestão de pessoas, o contato direto entre colaborador e consumidor, no âmbito de empreendimentos de serviços hoteleiros, favorece sensivelmente o caráter diferencial da prestação do serviço.

**PORQUE**

- II. A recolocação do fator humano como ferramenta estratégica no que se refere ao conceito de qualidade gera resultados satisfatórios para os empreendimentos hoteleiros.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**Área livre**

**QUESTÃO 23**

Fusões, aquisições ou alianças estratégicas em busca de competitividade e conquista de mercado fazem parte do interesse de qualquer empresa. E na hotelaria não é diferente. Esta é uma prática muito comum em grandes redes internacionais que buscam cada vez mais presença global e unidades ao seu inventário para aumentar o poder de barganha junto aos fornecedores.

OLIVEIRA, E. J. Fusões e alianças estratégicas movimentam mercado hoteleiro. *Revista Hotéis*, São Paulo, 3 ago. 2017 (adaptado).

Considerando o exposto e o que se refere a fusões e aquisições na área de turismo no Brasil, avalie as afirmações a seguir.

- I. As fusões e aquisições ocorridas no mercado hoteleiro são marcadas pela preservação dos empregos e pela pouca interferência de órgãos públicos na aprovação dos contratos, uma vez que essas negociações são realizadas entre particulares.
- II. A realização de audiências públicas é obrigatória em qualquer negociação de fusão de empresas na área de turismo, haja vista a Política Nacional de Turismo e o papel constitucional dos entes da Federação de promover e incentivar o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico.
- III. As negociações de fusão de grandes empresas na área de turismo devem passar por consulta prévia e por aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE), considerando-se o grau de concentração econômica que esses negócios podem gerar no mercado e os riscos à livre concorrência e aos direitos dos consumidores provocados por esse tipo de operação.

É correto o que se afirma em

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

**Área livre**



## QUESTÃO 24

Conforme a legislação vigente, são considerados meios de hospedagem os estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, que se destinam a prestar serviços de alojamento temporário ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária.

Sobre esse tema, avalie as afirmações a seguir.

- I. A diária corresponde ao preço de hospedagem relativa à utilização de uma unidade habitacional — e dos serviços nela incluídos — em um período de 24 horas, compreendido nos horários fixados para entrada e saída de hóspedes.
- II. O Plano Nacional de Turismo estabelece que os prestadores de serviços de hospedagem deverão, obrigatoriamente, cadastrar-se junto ao Ministério do Turismo mediante o CADASTUR, após se constituírem como empresa, adquirirem alvará de funcionamento e se registrarem no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- III. Os meios de hospedagem devem utilizar as informações previstas nos impressos da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) e do Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH) para fornecerem ao Ministério do Turismo informações como o perfil dos hóspedes recebidos e sua nacionalidade, o registro quantitativo de hóspedes, as taxas de ocupação, bem como a permanência média e o número de hóspedes por unidade habitacional.

É 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.

## QUESTÃO 25

As informações coletadas por meio da realização de pesquisa de mercado são essenciais para qualquer planejamento hoteleiro, uma vez que se trata de uma das ferramentas mais importantes de um empreendimento turístico. A pesquisa de mercado abrange, em sua atuação, o levantamento das informações relativas à demanda, à concorrência, ao público-alvo, à competitividade do negócio e aos fornecedores.

GOMES, I. M. *Manual - Como elaborar uma pesquisa de mercado*.  
Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2005 (adaptado).

Considerando que a pesquisa de mercado abrange diversas etapas que devem ser seguidas para o sucesso do empreendimento, avalie as afirmações a seguir.

- I. A etapa de elaboração do instrumento de pesquisa, como o questionário, é um dos passos mais importantes, porque define o perfil do público-alvo que se pretende atingir.
- II. A definição da amostra ou da parcela da população que responde por um universo definido pela distribuição populacional é a primeira etapa a ser seguida e visa definir os mecanismos que serão utilizados para a coleta dos dados.
- III. A elaboração do relatório final, fase em que consta a análise das informações a partir dos resultados obtidos na pesquisa, antecede a tomada de decisão e o planejamento das ações da empresa.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 26**

A evolução tecnológica contribuiu para o processo de transformação do turismo, pois o sucesso de um destino turístico pode ser determinado pela capacidade de adquirir, interpretar e utilizar as novas tecnologias da informação e comunicação, em relação ao mercado turístico e à expectativa de satisfação dos turistas.

Considerando essas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. Com o advento das tecnologias da informação e comunicação, as relações entre os destinos e a demanda turística mudaram, o que tornou o fluxo de informação unidimensional e deu ao turista autonomia para descobrir e escolher as experiências disponíveis em cada destino; nesse sentido, as agências de viagens vêm ganhando cada vez mais importância, figurando como principal fonte de informações turísticas.

**PORQUE**

- II. Em uma sociedade hiperconectada, em que a Internet assume um papel primordial ao oferecer conexões entre produtos, serviços e consumidores, os destinos turísticos devem se adaptar a um novo tipo de turista, que busca experiências inovadoras, acessíveis e pautadas pela interação e pela integração do visitante com o ambiente visitado.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**Área livre**

**QUESTÃO 27**

Os pesquisadores da área do turismo devem atentar para as demandas emergentes de uma comunidade e valer-se do auxílio das tecnologias da informação e comunicação para tornar os resultados de seu trabalho mais acessíveis. A informação deve ser coletada, sistematizada e interpretada para que haja o eficaz planejamento turístico por parte das organizações públicas e privadas, uma vez que, por meio dela, pode-se obter conhecimento de forma rápida e precisa para a tomada de decisão e para o planejamento nessa era digital.

A partir dessas informações, suponha que determinada equipe de pesquisa de mercado necessite obter, de forma instantânea, informações referentes à oferta e à demanda turísticas.

Considerando essa situação hipotética, avalie as afirmações a seguir.

- I. Nesse caso, para obterem as informações de que necessitam, os pesquisadores poderão utilizar ferramentas de pesquisa on-line para a aplicação de questionários que coletem informações em tempo real e enviem dados diretamente para uma planilha, gerando análises ágeis e gráficos que possam ser utilizados para a apresentação dos resultados.
- II. As pesquisas on-line oriundas de dispositivos móveis são pouco confiáveis e, portanto, não devem ser utilizadas nesse caso, haja vista a falta de segurança desses dispositivos, bem como a lentidão no processamento ou a imprecisão dos dados neles coletados, o que dificulta a produção dos relatórios finais.
- III. Em pesquisas de mercado, como no caso apresentado, o uso de *Quick Response Code (QR Code)* é uma alternativa válida para transferir para dispositivos móveis informações como, por exemplo, questionários, localizações, instruções de utilização, cardápios e bilhetes eletrônicos.
- IV. Não é recomendável, nessa situação, armazenar os dados da pesquisa em nuvens, porque, além de não serem seguras e utilizarem um complexo mecanismo de *backup*, elas não permitem o compartilhamento e o gerenciamento dos dados com outros usuários credenciados.

É correto apenas o que se afirma em

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

Área livre



**QUESTÃO 28**

Agências de turismo e aplicativos oferecem passeios aos lugares mais incríveis do mundo sem que seja preciso sair de casa. A onda da realidade virtual no turismo ganhou força com a quarentena imposta pela pandemia. Atualmente, empresas promovem desde roteiros curtos e óbvios, como passeios pelo centro de Londres e viagens nos clássicos ônibus de dois andares, até programas inusitados, como um mergulho pela Grande Barreira de Corais, na Austrália. Pelo *Google Earth VR*, a ferramenta de realidade virtual do buscador, que só no catálogo de museus conta com mais de 18 000 obras gratuitas em exposição, o viajante pode se permitir ir além: é possível usar a realidade virtual para caminhar com um gigante jurássico ou fazer treinamentos de magia com personagens da saga Harry Potter.

Disponível em: <https://veja.abril.com.br/tecnologia/a-vez-das-viagens-por-realidade-virtual/>. Acesso em: 23 jun. 2022 (adaptado).

Considerando essas informações, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas

- I. O uso de tecnologia de informação e comunicação no turismo, potencializado a partir da pandemia de Covid-19, além de servir para intermediar os serviços turísticos, é uma realidade crescente, tendo conferido ao turismo virtual o papel de substituir o turismo *in loco*.

**PORQUE**

- II. O aumento da demanda por viagens e a falta de oferta de infraestrutura turística para o atendimento *in loco* são os principais fatores que garantem o crescimento do turismo virtual, pois ele não exige meios de transporte, hospedagem e alimentação.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

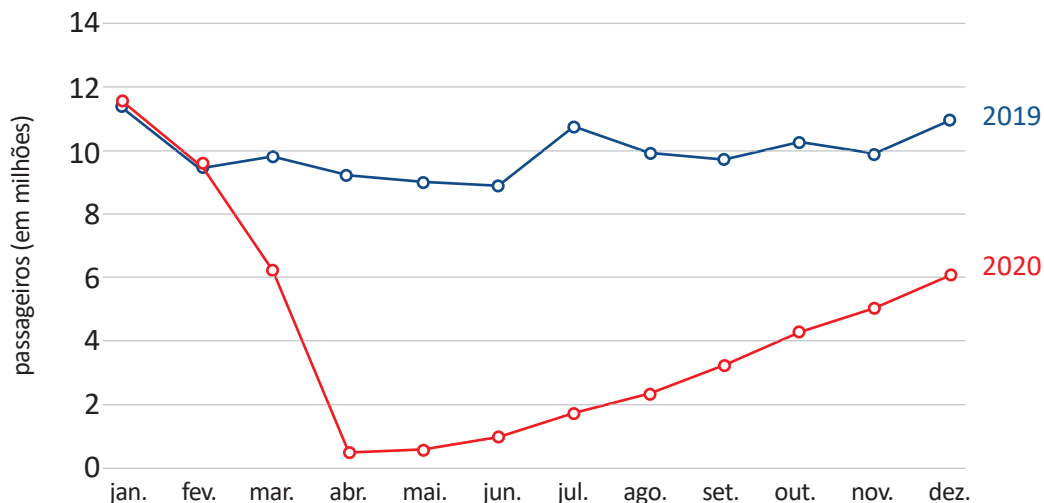
- A** As asserções I e II são proposições verdadeiras, e a II é uma justificativa correta da I.  
**B** As asserções I e II são proposições verdadeiras, mas a II não é uma justificativa correta da I.  
**C** A asserção I é uma proposição verdadeira, e a II é uma proposição falsa.  
**D** A asserção I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

**Área livre**



QUESTÃO 29

Número de passageiros em voos domésticos e internacionais



Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2021/04/precisa-adiar-ou-cancelar-a-viagem-por-causa-da-pandemia-conheca-os-seus-direitos>. Acesso em: 29 jun. 2022.

Considerando as mudanças nas conjunturas sociais, econômicas e políticas impostas pela pandemia de Covid-19 e as consequências no funcionamento dos sistemas de transportes, sobretudo em relação ao setor aéreo, avalie as afirmações a seguir.

- I. A pandemia de Covid-19 afetou o setor de transporte aéreo, uma vez que houve queda abrupta na demanda de voos e na movimentação de passageiros nos aeroportos, impondo às empresas aéreas a adoção de medidas de ajustes ao novo cenário, como o cancelamento de voos e a paralisação de muitas aeronaves.
- II. Uma das primeiras políticas públicas brasileiras, em âmbito federal, criada para auxiliar o setor foi uma Medida Provisória que permitiu às empresas aéreas dispor de mais tempo para reembolsar passageiros que cancelassem seus voos por conta da pandemia de Covid-19.
- III. As mudanças no preço do dólar e a queda significativa da receita, em virtude da pandemia de Covid-19, afetaram severamente a capacidade de orçamento de muitas empresas aéreas, o que beneficiou os consumidores, tendo em vista que a variação cambial obrigou a redução do preço das passagens aéreas.

É correto o que se afirma em

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

**QUESTÃO 30**

Um geógrafo carioca costumava receber visitantes em seu apartamento no bairro turístico de Santa Teresa, no Rio de Janeiro, por uma famosa plataforma internacional de acomodações compartilhadas. Diversas vezes, encarou olhares surpresos dos hóspedes na chegada, quando se davam conta de que era ele o anfitrião. Um casal de holandeses chegou a sair de lá logo depois de encontrá-lo, sem dar motivo. E, quando colocou uma foto sua em seu perfil no *site*, Carlos viu a procura pelo imóvel diminuir.

Quando era ele que estava em viagem, também enfrentava constrangimento nos hotéis onde se hospedava. “Eu saía para jantar à noite com um grupo e, ao retornar, sempre ouvia as famosas perguntas: ‘Você quer falar com alguém?’, ‘Vai aonde?’ — questionamentos que não faziam para os outros hóspedes”, conta.

O geógrafo é negro. Experiências como essas o inspiraram a criar, com amigos, um negócio em um mercado ainda pouco explorado no Brasil: uma rede de turismo voltada para a população negra.

Disponível em: <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/brasileiros-criam-empresa-de-turismo-para-negros-apos-sofrerem-preconceito-em-viagens.ghtml>. Acesso em: 21 jun.de 2022 (adaptado).

A partir do trecho da reportagem apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. A rede de turismo mencionada surge como uma forma de resistência ao preconceito racial, apresentando-se como uma estratégia inovadora no mercado turístico, com viabilidade econômico-financeira garantida.

**PORQUE**

- II. O problema da desigualdade racial faz parte do fenômeno do turismo; no entanto, quando a renda de negros e brancos se iguala, esse problema perde relevância.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**QUESTÃO 31**

Ao organizar um evento que envolva serviços de alimentos e bebidas, o turismólogo, durante o pré-evento, precisa conhecer os diferentes tipos de serviços que podem ser executados na etapa de transevento e em que medida eles facilitarão ou não o trabalho de sua equipe.

Em relação aos tipos de serviços praticados, assinale a opção correta.

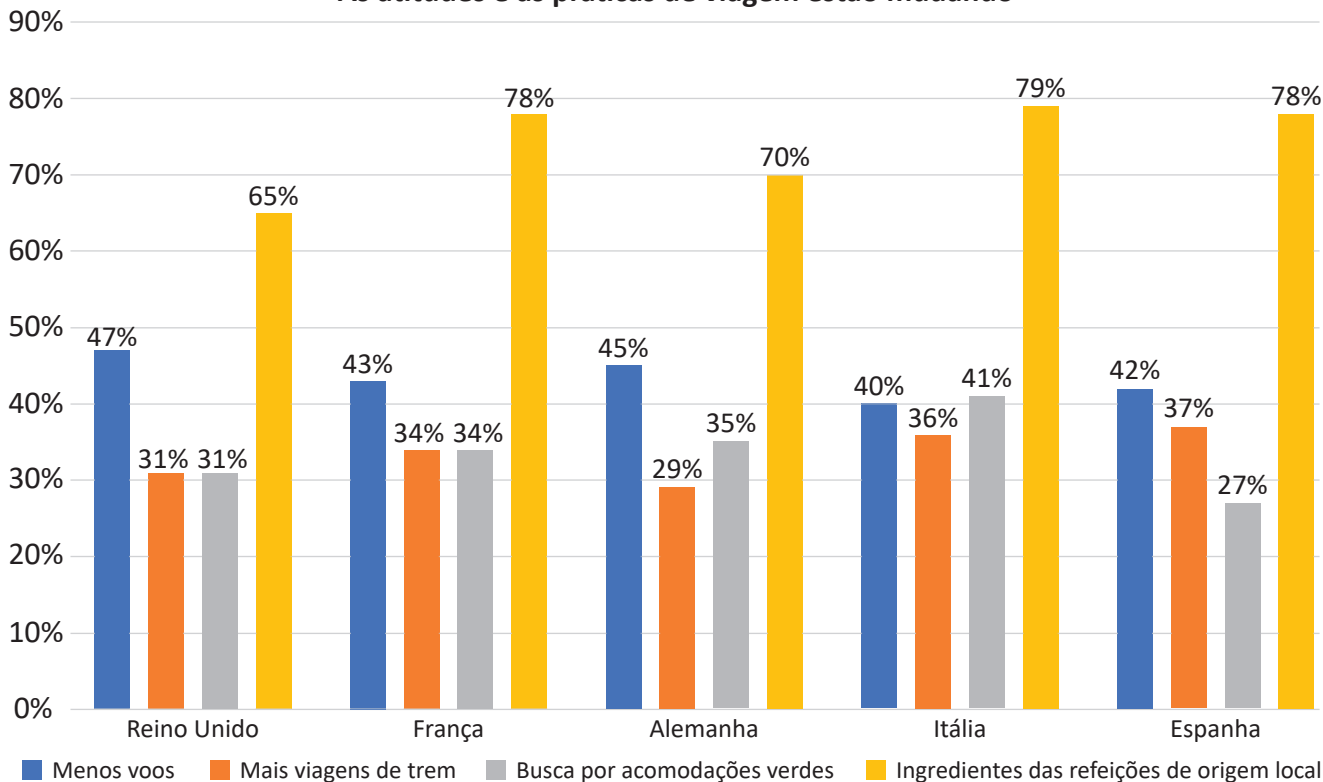
- A** No serviço à americana, a comida vem à mesa montada em pratos individuais.  
**B** No serviço à brasileira, devem ser apresentadas peças inteiras, que serão fatiadas à mesa pelo garçom.  
**C** No serviço à inglesa indireto, se as preparações forem apresentadas já fatiadas e em porções individuais, o trabalho será facilitado.  
**D** No serviço à inglesa direto, o trabalho do garçom será facilitado se forem apresentadas peças inteiras, pois ele terá de fatiá-las à vista do cliente.  
**E** No serviço à francesa, o mais formal de todos, como é o cliente que se serve, devem ser privilegiadas preparações que facilitem o serviço.



QUESTÃO 32

TEXTO 1

As atitudes e as práticas de viagem estão mudando



Em dezembro de 2021, um evento on-line promovido pela *Phocuswright* relevou algumas tendências do turismo para o período pós-vacinação, sendo a sustentabilidade uma das oito principais tendências globais para 2022. Medidas que se comprovem realmente efetivas para a proteção do meio ambiente e de um impacto positivo na comunidade são cada vez mais requeridas pelos viajantes. A busca por modais menos poluentes, hotéis com práticas sustentáveis e gastronomia com ingredientes locais é um fator importante na decisão de compra.

Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2021/12/8-tendencias-do-turismo-pos-vacinacao\\_186234.html](https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2021/12/8-tendencias-do-turismo-pos-vacinacao_186234.html). Acesso em: 20 jul. 2022 (adaptado).

TEXTO 2

Segundo um relatório de viagens sustentáveis divulgado em 2019, as acomodações sustentáveis estão ganhando cada vez mais público, com quase a totalidade (92%) dos viajantes brasileiros afirmando que pretendem se hospedar ao menos uma vez em uma acomodação verde ou ecologicamente correta. Em 2018, 85% dos brasileiros haviam dito que procurariam uma acomodação sustentável, contra 83% em 2017. No entanto, quando a proposta é identificar uma acomodação sustentável, quase 67% dos viajantes do país dizem que não costumam ver ícones informando que as acomodações são sustentáveis.

Disponível em: <https://news.booking.com/92-dos-brasileiros-querem-se-hospedar-numa-acomodacao-ecologica/>. Acesso em: 20 jul. 2022. (adaptado).

Considerando as informações apresentadas e o gráfico das tendências de atitudes e práticas sustentáveis nas viagens para 2022, avalie as afirmações a seguir.

- I. A reserva de hotéis que possuem práticas sustentáveis, no Brasil e em outros países, poderia ser maior se houvesse uma padronização internacional e se o preço fosse mais atrativo.
- II. A sustentabilidade nos meios de transporte, na gastronomia e nas acomodações tem sido uma tendência registrada em anos anteriores, que se confirmou após a pandemia.
- III. A dimensão social da sustentabilidade tem sido menos valorizada pelos turistas se comparada à dimensão ecológica após a pandemia de Covid-19.

É correto o que se afirma em

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

### QUESTÃO 33

Estimular o acesso de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida ao turismo é uma premissa estabelecida no Código de Ética Mundial para o Turismo. Entretanto, mais do que um preceito ético, a inclusão social também obedece a um imperativo econômico. Trata-se de um mercado de tamanho razoável, com tempo livre, renda e disposição para as viagens. Contudo, são poucos os destinos brasileiros estruturados para receber esse público definido como prioritário no Plano Nacional de Turismo 2018-2022.

BRASIL. **Plano Nacional de Turismo 2018-2022**: mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: MTUR, 2018 (adaptado).

Considerando o tema apresentado, avalie as asserções a seguir e a relação proposta entre elas.

- I. O respeito ao preceito ético da inclusão social nos destinos turísticos brasileiros é responsabilidade exclusiva do estado.

### PORQUE

- II. Para o setor privado, a questão da ampliação do acesso aos destinos turísticos segue um ditame puramente econômico, não tendo relação com o preceito ético da inclusão social.

A respeito dessas asserções, assinale a opção correta.

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

**QUESTÃO 34****TEXTO 1**

Na contemporaneidade, o desenvolvimento da hospitalidade por qualquer organização relacionada à cadeia do sistema turístico pressupõe duas ferramentas fundamentais para o negócio: comunicação e tecnologia. Consequentemente, as pessoas envolvidas nos negócios devem possuir duas características que estão ligadas à gestão das relações sociais desse processo, que são a empatia e alteridade. O novo contexto do processo de comunicação dentro do “novo normal”, imposto pela pandemia de Covid-19, acelerou esse processo de busca por competências dentro do sistema de negócios turísticos.

SAMBUGARO, C. Hospitalidade virtual e comunicação digital: reflexões sobre o “novo normal” e o mercado sênior. In: **XXIII SEMEAD**, nov. 2020, p. 1-17. Acesso em: 24 jul. 2022 (adaptado).

**TEXTO 2**

Os hotéis devem utilizar todos os meios possíveis para manter um relacionamento direto com o seu público: redes sociais, marketing de conteúdo etc. A hospitalidade não é um privilégio da comunicação presencial, pois, em um ambiente virtual, em que a comunicação entre empresa e consumidor está cada vez mais frequente, os conceitos de hospitalidade — receber, entreter, alimentar, hospedar e despedir-se — devem ser intensificados.

Disponível em: <https://habilisexpertise.com.br/praticando-a-hospitalidade-no-ambiente-virtual/>. Acesso em: 24 jul. 2022 (adaptado).

Considerando as informações apresentadas e o contexto imposto pela pandemia de Covid-19, avalie as afirmações a seguir.

- I. A comunicação proporcionada pelas novas tecnologias, ao buscar intensificar a interatividade, pode oferecer acolhimento hospitaleiro aos consumidores, em especial em períodos de crise de mobilidade, como a ocasionada pela pandemia de Covid-19.
- II. A ampliação do acesso da população brasileira à internet permite que todas as ações que envolvem a hospitalidade sejam oferecidas por empresas turísticas a partir da utilização das novas tecnologias da comunicação.
- III. A hospitalidade acontece sobretudo nas relações interpessoais presenciais, uma vez que o contato humano é prerrogativa para o bom acolhimento e para a boa qualidade do serviço oferecido.

É 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.

**Área livre**

**QUESTÃO 35**

Com ajuda da meteorologia, turistas poderão ter uma experiência diferenciada em uma vinícola nos dois próximos fins de semana. A proposta da vinícola encanta já pelo nome: Colheita ao Luar. Impossível não vir à mente a imagem cinematográfica de um parreiral, o céu limpo e a luz da lua. O programa é exclusivo para maiores de idade e tem número limitado de ingressos, com reserva antecipada. Em um trenzinho, os participantes vão até o vinhedo, recebendo informações de guias sobre o local e as tradições. Sob a luz da lua e de lanternas que recebem em sua chegada, eles são orientados quanto à forma de colher uvas nos parreirais. O frio da região transforma o clima em algo mágico. Do vinhedo, todos vão para um jantar especial e podem se aquecer em volta de uma fogueira, com mantas quentinhas e degustando diversos rótulos da empresa.

Disponível em: <https://moemaeregiao.com.br/2022/06/18/turismo-de-experiencia-colheita-ao-luar-em-sao-roque>.  
Acesso em: 29 de jun. 2022 (adaptado).

A partir das características do turismo de experiência retratadas no trecho da reportagem apresentada, avalie as afirmações a seguir.

- I. O turismo de experiência é um segmento da atividade turística que tem a comunidade como protagonista, com os locais atuando em todas as etapas do processo, organizando e comercializando os roteiros, recebendo os viajantes em suas casas e preparando atividades para mostrar o dia a dia e a cultura dos moradores.
- II. O principal objetivo do turismo de experiência é permitir que o turista interaja mais com o destino escolhido e, assim, vivencie o cotidiano dos locais visitados em atividades diversas que envolvam o lazer e a culinária local; nesse sentido, ele não deve ser trabalhado dentro dos moldes do turismo de massa, mas, sim, buscando a personalização de seus produtos e serviços.
- III. O turismo de experiência pode ser uma atividade importante para o desenvolvimento territorial local, ao criar produtos com valores e significados associados ao território, pois trata-se uma prática capaz de afetar e transformar a experiência dos turistas e das comunidades visitadas.

É 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.

**Área livre**

**QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO DA PROVA**

As questões abaixo visam conhecer sua opinião sobre a qualidade e a adequação da prova que você acabou de realizar.

Assinale as alternativas correspondentes a sua opinião nos espaços apropriados do **CARTÃO-RESPOSTA**.

**AVALIAÇÃO GLOBAL DA PROVA****QUESTÃO 01**

Qual foi o tempo gasto por você para concluir a prova?

- A Menos de uma hora.
- B Entre uma e duas horas.
- C Entre duas e três horas.
- D Entre três e quatro horas.
- E Quatro horas, e não consegui terminar.

**QUESTÃO 02**

Em relação ao tempo total de aplicação, você considera que a prova foi

- A muito longa.
- B longa.
- C adequada.
- D curta.
- E muito curta.

**QUESTÃO 03**

As informações/instruções fornecidas para a resolução das questões foram suficientes para resolvê-las?

- A Sim, até excessivas.
- B Sim, em todas elas.
- C Sim, na maioria delas.
- D Sim, somente em algumas.
- E Não, em nenhuma delas.

**QUESTÃO 04**

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder à prova? Qual?

- A Desconhecimento do conteúdo.
- B Forma diferente de abordagem do conteúdo.
- C Espaço insuficiente para responder às questões.
- D Falta de motivação para fazer a prova.
- E Não tive qualquer tipo de dificuldade para responder à prova.

**QUESTÃO 05**

Considerando apenas as questões objetivas da prova, você percebeu que

- A não estudou ainda a maioria desses conteúdos.
- B estudou alguns desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- C estudou a maioria desses conteúdos, mas não os aprendeu.
- D estudou e aprendeu muitos desses conteúdos.
- E estudou e aprendeu todos esses conteúdos.

**FORMAÇÃO GERAL****QUESTÃO 06**

Qual o grau de dificuldade das questões de Formação Geral?

- A Muito fácil.
- B Fácil.
- C Médio.
- D Difícil.
- E Muito difícil.

**QUESTÃO 07**

Os enunciados das questões de Formação Geral estavam compreensíveis e objetivos?

- A Sim, todos.
- B Sim, a maioria.
- C Apenas cerca da metade.
- D Poucos.
- E Não, nenhum.

**COMPONENTE ESPECÍFICO****QUESTÃO 08**

Qual o grau de dificuldade das questões do Componente Específico?

- A Muito fácil.
- B Fácil.
- C Médio.
- D Difícil.
- E Muito difícil.

**QUESTÃO 09**

Os enunciados das questões do Componente Específico estavam compreensíveis e objetivos?

- A Sim, todos.
- B Sim, a maioria.
- C Apenas cerca da metade.
- D Poucos.
- E Não, nenhum.