

QUESTÃO 21:

O marketing turístico implica processos que fazem uso de técnicas estatísticas, econômicas, sociais e psicológicas empregadas no estudo e na compreensão da evolução de diversos mercados. Esse processo permite o estabelecimento de estratégias competitivas.

Considerando-se essas informações, o profissional da área do turismo, ao elaborar um plano de marketing, deve

- A) desenvolver estratégia baseada na aplicação de reduzido número de técnicas, com vistas a simplificar tanto a etapa de planejamento quanto a de execução.
- B) elaborar estratégias para os quatro Ps, com o objetivo de inviabilizar a agregação de valores econômicos e sociais.
- C) estabelecer produtos em resposta à reduzida demanda, em mercados saturados, caracterizados pela alta concentração da oferta e pela elevada concorrência.
- D) projetar produtos idênticos aos dos concorrentes e mantê-los desarticulados do planejamento dos destinos turísticos.
- E) promover estratégias de forma diferenciada e integrada ao planejamento dos destinos, incorporando preocupações ambientais.

QUESTÃO 22:

Leia esta imagem turística:



<http://contrapeso.zip.net/images>, acessado em 29 set. 2009.

A partir da análise da oferta turística retratada nessa imagem, o operador de turismo deve

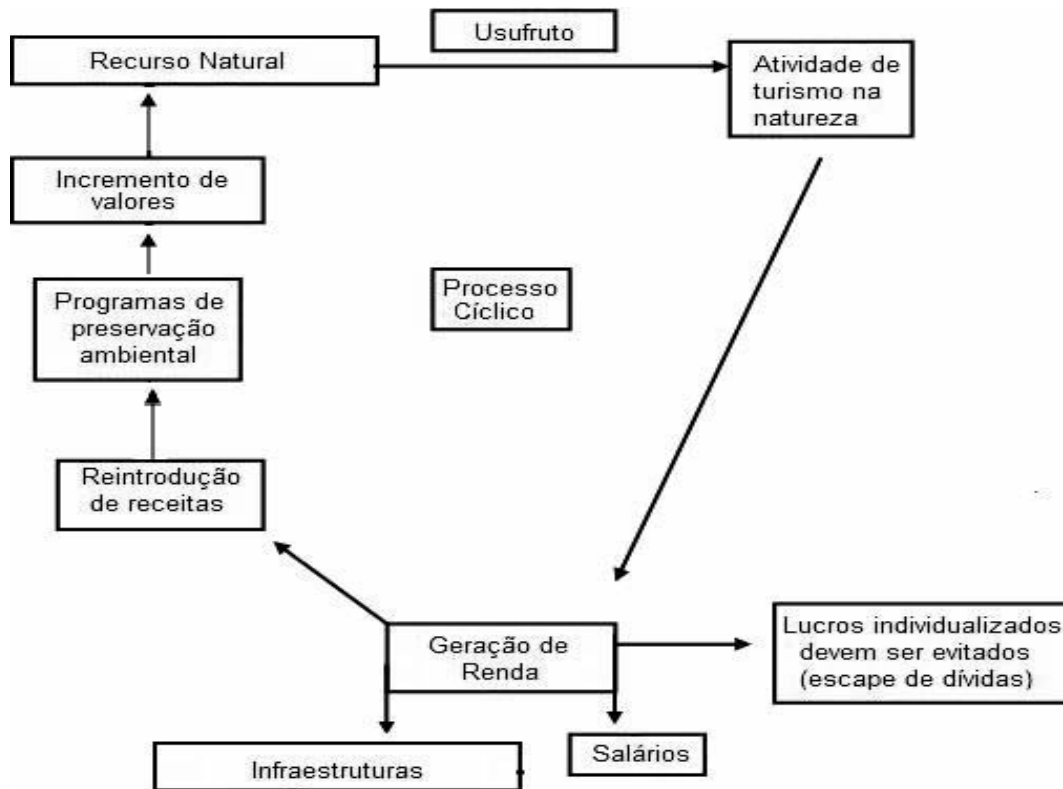
- I. possibilitar a observação da fauna e da flora para um grande número de turistas.
- II. praticar a atividade de ecoturismo em pequena escala.
- III. promover a integração do turista com o ambiente visitado.
- IV. realizar estudos de capacidade de carga ambiental e social.
- V. fomentar as restrições das relações de valor de troca entre comunidade local e o turista.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 23:

Leia o diagrama, que mostra ser o usufruto dos recursos naturais suporte para as atividades de turismo praticadas na natureza:



OLIVEIRA JÚNIOR, 2003 – Valoração Econômica da Função Ambiental e Suporte Relacionada às Atividades de Turismo, Brotas, SP, UFSCAR. (Tese de Doutorado)

Com base na leitura, focando-se no planejamento ambiental, é **CORRETO** afirmar que

- A) a reintrodução de parte da receita no processo administrativo desconsidera a importância da manutenção dos recursos naturais, mas valoriza o incremento de valores econômicos totais.
- B) o escape de divisas é uma variável imbricada no processo de planejamento representado no diagrama, ao se abordar a relação entre espaço e usufruto dos recursos naturais.
- C) o planejamento ambiental e o seu processo de gestão organizacional são aplicados para otimizar o desenvolvimento socioeconômico, gerar oportunidades de trabalho e mitigar possíveis impactos na natureza.
- D) o planejamento ambiental minimiza a possibilidade de continuidade das atividades turísticas praticadas na natureza, quando parte dos lucros são reinvestidos.
- E) os empreendimentos que usufruem de recursos naturais em suas atividades locais desconsideram a necessidade do incremento de valores no planejamento de programas direcionados ao ambiente.

QUESTÃO 24:

Na atualidade, o Setor de Viagens e Turismo encontra-se em constante evolução, passando por um processo de mudanças em suas técnicas e serviços, em função das novas tendências que vigoram nos setores de alimentação, eventos, agenciamento e hoteleiro, fruto das necessidades e das exigências dos consumidores, bem como das diferentes motivações das viagens.

PORQUE

A utilização, em larga escala, dos recursos e das facilidades tecnológicas, especialmente as relacionadas com a tecnologia da informação e com o marketing de relacionamento como estratégia de captar e fidelizar público intensificam a diversificação do produto turístico e a segmentação de novos mercados.

Com base na leitura dessas frases, é CORRETO afirmar que

- A) a primeira afirmativa é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira afirmativa é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas afirmativas são falsas.
- D) as duas afirmativas são verdadeiras, e a segunda é uma justificativa da primeira.
- E) as duas afirmativas são verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.

QUESTÃO 25:

A cadeia produtiva da atividade turística depende do sistema de distribuição e da logística na operacionalização e concretização dos serviços.

Considerando-se essas informações, leia as afirmativas:

- I. A ampliação e a melhoria da infraestrutura turística estimulam a demanda por viagens e aumentam a competitividade no setor hoteleiro e de transportes.
- II. A redução de retrabalhos e de desperdícios e a modernização dos processos surgem como oportunidades de minimizar custos e de melhorar a qualidade do serviço prestado.
- III. O emprego de sistema de informação é essencial na montagem e na gestão do banco de dados da oferta, tendo em vista sua capacidade de otimizar as atividades do setor.
- IV. Profissionais do setor de serviços, com formação e capacitação técnica no planejamento logístico, estimulam a difusão e a troca de experiências entre diferentes organizações atuantes no setor, por meio da aplicação de conceitos relativos à cadeia de suprimento.
- V. Sem logística adequada, é remota a possibilidade de algum setor da economia apresentar desempenho satisfatório.

Estão CORRETAS somente as afirmativas

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

QUESTÃO 26:

O processo de planejamento de um destino turístico deve iniciar-se com o marketing turístico, pois, antes de resolver um problema, é necessário também identificar as características da promoção do produto. Para definir um plano de marketing de uma destinação turística, é necessária a participação de todos os empresários, a fim de compartilhar benefícios e responsabilidades.

PORQUE

É necessário reconhecer o fato de que os destinos também são interpretados de maneira subjetiva pelos consumidores, dependendo da sua bagagem cultural, motivo de viagem, nível educacional e experiências passadas.

Desse modo, para se alcançar a preferência dos turistas, no momento da decisão de sua próxima viagem, os destinos precisam se reinventar e se estruturar como produtos turísticos, de maneira a exaltar seus principais atributos e direcionar os seus esforços na busca do cliente ideal, ou seja, deve-se trabalhar os conceitos de superespecialização da oferta e supersegmentação da demanda.

Com base na leitura dessas frases, é CORRETO afirmar que

- A) a primeira afirmativa é falsa, e a segunda é verdadeira.
- B) a primeira afirmativa é verdadeira, e a segunda é falsa.
- C) as duas afirmativas são falsas.
- D) as duas afirmativas são verdadeiras, e a segunda é uma justificativa da primeira.
- E) as duas afirmativas são verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.

QUESTÃO 27:

A Tecnologia da Informação (TI) alterou o cenário atual, obrigando as agências de viagens a mudar a forma de trabalhar, adotando velocidade muito maior daquela a que estavam acostumadas. Como empresas intermediadoras, as agências de viagens atuam simultaneamente como compradores e vendedores no mercado turístico. Na parte administrativa, a tecnologia da informação é empregada na automação dos processos operativos, administrativos e gerenciais.

As soluções tecnológicas à disposição das agências de viagens estão reunidas funcionalmente nestes cinco agrupamentos:

- I. *Front-Office* e CRM
- II. *Back-Office*
- III. Gestão integral e ERP
- IV. Comércio Eletrônico
- V. Marketing Eletrônico

Considerando-se esses agrupamentos, relacione-os às suas respectivas funções e aplicações:

- () Analisa o mercado e promove os produtos de forma eletrônica.
- () Contempla atividades relacionadas com atenção aos clientes e identifica suas necessidades individuais.
- () Automatiza os processos administrativos das agências e atende às necessidades de produção de relatórios financeiros com fornecedores.
- () Promove e vende, em formato eletrônico, produtos e serviços turísticos.
- () Gerencia, de forma integrada, as informações de clientes, os fornecedores, as atividades financeiras, a contabilidade, o RH e o marketing.

A sequência CORRETA dessa relação é:

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

QUESTÃO 28:

Leia o trecho:

A preservação da memória de um povo está diretamente relacionada à conservação de seu patrimônio cultural. O processo de tombamento, no entanto, nem sempre é garantia de perpetuidade dessa memória, que muitas vezes se desfaz pela falta de incentivos públicos e privados.

www.veja.com.br/cessdo. Acessado 20 mai.2009.

Considerando-se essas informações, é **CORRETO** afirmar que

- A) a proteção do patrimônio é alcançada quando o MTUR conclui o processo de tombamento e de registro dos bens materiais e imateriais.
- B) a relação entre turismo e patrimônio se revela pouco significativa no mundo contemporâneo, uma vez que são raras as ações conservacionistas empreendidas pelas iniciativas privada e pública.
- C) o Brasil, apesar de possuir diversificado patrimônio histórico-cultural, concentra, no Instituto Histórico e Geográfico Brasileiro – IHGB, a responsabilidade pela preservação do patrimônio.
- D) o patrimônio histórico-cultural, apesar de representar simbolicamente a memória de um povo, apresenta, no Brasil, reduzida atratividade turística.
- E) o planejamento do turismo deve ser conduzido de modo articulado, participativo e integrado, com vistas a assegurar a preservação da memória e a identidade de grupos sociais para gerações futuras.

QUESTÃO 29:

O Ministério do Turismo, em 2009, contestou o resultado da pesquisa divulgada pelo Fórum Econômico Mundial, que apresenta o Brasil numa posição pouco satisfatória no cenário turístico mundial. Essa pesquisa investigou a relação estabelecida entre os índices de oferta e de demanda turística em 124 países. O próprio Ministério declarou ser necessário um estudo mais aprofundado da pesquisa, especialmente no que se refere aos critérios adotados, que são diferentes em cada país, o que pode comportar eventuais distorções.

Considerando-se essa pesquisa, é **CORRETO** afirmar que ela

- A) adotou técnicas que consideram as diferenças socioculturais em regiões diversificadas, como no caso do Brasil e dos Estados Unidos.
- B) captou a atração de fluxos de viajantes por meio dos grandes portões de entrada, a exemplo do Rio de Janeiro e de Nova Iorque.
- C) considerou as proximidades entre os países e as facilidades de deslocamento em situações distintas, como a América Latina e a Europa.
- D) demonstrou a incapacidade de se avaliar o movimento de turistas em função das distinções regionais de países extensos, como o Brasil e a China.
- E) particularizou a identificação das diversas segmentações do movimento de viagens e turismo ao continente europeu.

QUESTÃO 30:

As políticas privadas e públicas do turismo buscam complementação, ao organizar destinos explorados de forma sustentável, insersiva e descentralizada.

Considerando-se esse contexto, assinale a alternativa que apresenta ação **INCORRETA** das políticas privadas e públicas para incrementar o setor.

- A) Ampliação do mercado de trabalho com a qualificação e profissionalização da mão-de-obra.
- B) Centralização das decisões estratégicas no MTur, no Fórum Nacional de Secretários e nos Dirigentes Estaduais de Turismo.
- C) Cadastramento, controle e fiscalização dos prestadores de serviços turísticos do país, sob a responsabilidade do MTur.
- D) Organização de produtos turísticos de qualidade para atender ao crescimento da demanda.
- E) Participação da iniciativa privada na estruturação de destinos para oferecer facilidades aos turistas.

QUESTÃO 31:

Atualmente, percebe-se um grande interesse dos gestores públicos e privados em relação ao comportamento do turista, em especial as suas expectativas, motivações e necessidades de lazer. Esse comportamento é também caracterizado pela relação anfitrião e hóspede.

Considera-se como desafio para esses gestores oferecer experiências motivacionais em que é determinante

- A) a busca por áreas isoladas, por atividades de risco e por provas de resistência.
- B) o relaxamento e a tranquilidade em destinos próximos aos locais onde residem.
- C) a breve escapada e a aceitação de um produto que não seja o ideal, mas de baixo custo.
- D) o alojamento alternativo em destinações de difícil acesso durante as férias tradicionais.
- E) o destino onde turistas e população local interagem e vivenciam tradições típicas da região.

QUESTÃO 32:

Leia este trecho:

Profissionais de “tendências de consumo” poderiam detectar a preferência da demanda por destinos turísticos, prever novos segmentos e novos nichos de mercado, determinar a tendência da satisfação do consumo e conhecer o porquê da preferência de um destino e produto em detrimento a outros.

ANSARAH, M.; PANOSSO Neto, A. Segmentação do Mercado Turístico: estudos, produtos e perspectivas. São Paulo: Manole, 2008.

Considerando-se essas informações, qual alternativa apresenta a combinação de segmentos emergentes do turismo?

- A) Turismo de Esportes, Ecoturismo, Turismo de Negócios.
- B) Turismo de Intercâmbio, Turismo Religioso, Turismo de Compras.
- C) Turismo de Sol e Praia, Turismo de Saúde, Turismo de Eventos.
- D) Turismo Espacial, Turismo Enogastronômico, Tanaturismo.
- E) Turismo Náutico, Turismo Rural, Turismo de Pesca.

QUESTÃO 33:

Leia as afirmativas, que tratam da segmentação do mercado turístico:

- I. A segmentação do mercado turístico agrega, do ponto de vista do território, os recursos nele existentes, o que acaba por atrair determinadas demandas.
- II. A segmentação de mercado é capaz de criar e estabelecer ajustes em produtos, bem como viabilizar uma comunicação eficiente com os consumidores-alvo, transformando recursos em oferta.
- III. O estabelecimento de estratégias de segmentação se dá a partir do entendimento do comportamento dos consumidores, tornando-se referência para a tomada de decisão.

A partir dessa leitura, é **CORRETO** somente o que se afirma em

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

QUESTÃO 34:

A revolução tecnológica reduziu as distâncias físicas, desestruturou o tempo e o espaço, alterando o contexto das ocorrências do turismo e de suas repercussões sociais, culturais, econômicas, políticas, ambientais e comerciais. Essa revolução, no contexto de uma economia globalizada, tem motivado a revisão das bases teóricas utilizadas para o planejamento do turismo no território e na gestão de negócios de turismo e lazer.

Considerando-se essas informações, assinale a alternativa que apresenta a atual tendência do planejamento da oferta de turismo e lazer.

- A) Fomentar a formação de *clusters* turísticos e de lazer, com o objetivo de criar ambientes competitivos e empreendimentos corporativistas.
- B) Implementar redes de distribuição de produtos turísticos, em pontos distintos do território, com características heterogêneas.
- C) Inibir o processo de transformação de agrupamentos locais em objeto prioritário das políticas de desenvolvimento turístico.
- D) Organizar o turismo e lazer em torno de arranjos produtivos locais, concentrando esforços mercadológicos, orientando investimentos e ordenando a oferta turística.
- E) Planejar os processos de distribuição e de consumo de forma inovadora, atendendo às práticas sociais características da sociedade pós-moderna.

QUESTÃO 35:

Leia estas afirmativas, que abordam a relação entre turismo e espaço:

- I. O espaço turístico pode ser estudado e compreendido a partir da perspectiva de geração de fluxos, ou seja, área emissora, área de deslocamento e área receptora.
- II. O espaço turístico é formado pelas relações estabelecidas entre oferta turística, demanda, serviços, infraestrutura, transportes, poder de decisão e de informação, sistemas de promoção e de comercialização, sendo a tecnologia um elemento facilitador dessas relações.
- III. O espaço turístico representa a distribuição territorial dos atrativos, os quais, por sua vez, constituem a matéria-prima do turismo.

A partir dessa leitura, é **CORRETO** somente o que se afirma em

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

QUESTÃO 36:

Em 1991, no Japão, foi proposto um empreendimento turístico inovador, o “hotel cápsula”, descrito pela imprensa do seguinte modo:

Os hóspedes, (...) não dormem em quartos, mas sim em cubículos de plástico superpostos, com um metro e meio de altura e pouco mais do que isso de comprimento. Para entrar nos tais cubículos as pessoas precisam engatinhar. Um hóspede (...) declarou: é (...) como dormir num sarcófago.

BARRETO, M. Manual de iniciação ao estudo do turismo. SP: Papirus, 2000.

Tal equipamento representa um exemplo adaptado à necessidade mercadológica e de espaço.

No caso do Brasil, por ser ele um país de dimensões continentais, a realidade apresenta-se distinta daquela verificada no Japão.

PORQUE

A tendência, no Brasil, é exatamente o outro extremo do espectro. A preocupação com a qualidade, os investimentos em estrutura de lazer, a inovação de serviço, o compromisso com o charme e a preservação ambiental conduzem a um mercado que busca atender a uma oferta diferenciada. Surgem desde hotéis econômicos, que se espalham pelo interior, até aqueles associados ao mercado mundial de alto luxo, em que a grife conta cada vez mais.

A partir da leitura dessas afirmativas, é **CORRETO** afirmar que

- A) as duas afirmativas são verdadeiras, e a segunda é uma justificativa da primeira.
- B) as duas afirmativas são verdadeiras, mas a segunda não é uma justificativa correta da primeira.
- C) a primeira afirmativa é verdadeira, e a segunda é falsa.
- D) a primeira afirmativa é falsa, e a segunda é verdadeira.
- E) as duas afirmativas são falsas.

QUESTÃO 37:

Com relação aos estudos de viabilidade socioeconômica de projetos de Meios de Hospedagem Turística (MHT) sustentáveis, é **CORRETO** afirmar que

- A) a concorrência compreende, também, os espaços para a realização de eventos e o número de prestadores de serviço, como as agências de viagem e as locadoras de veículos.
- B) os valores absolutos do investimento devem ser analisados juntamente com alguns itens específicos, exceto o terreno, visto que a localização não incide na variação do valor final.
- C) os investimentos com os Equipamentos e com Assessorios do MHT devem corresponder a 95% do valor total das despesas com a construção da edificação.
- D) o investimento total abrange várias etapas da implantação do MHT entre elas, as despesas preoperacionais, referentes à organização e a sua abertura, e os projetos técnicos ambientais.
- E) o valor da diária média projetada para o empreendimento deve corresponder ao retorno do investimento em um prazo inferior a dez meses, para garantir a viabilidade do empreendimento.

QUESTÃO 38 DISCURSIVA:

Leia este trecho:

Rede hoteleira preocupa ministro para Copa 2014

O Ministro do Esporte, durante a realização, em 2007, da Footecon no Rio de Janeiro, manifestou sua preocupação com a rede hoteleira do país, tendo em vista a proximidade da Copa do Mundo de 2014. De acordo com ele, algumas das cidades brasileiras que sediarão os jogos sofrem com o problema.

Adaptado de: <http://esportes.terra.com.br/futebol/brasil2014/interna/0,OI2124028-EI10545,00.html>
(Acessado em 29 set. 2009)

Partindo do princípio de que algumas iniciativas públicas e privadas deverão ser desenvolvidas com vistas a solucionar as deficiências já verificadas no setor hoteleiro das cidades-sede da Copa de 2014,

- A) apresente um modelo de planejamento e um modelo de gestão que devem orientar os empreendimentos hoteleiros decorrentes dessas iniciativas. (Valor: 4 pontos)

Modelo de planejamento: _____

Modelo de gestão: _____

- B) Como se relaciona, em projetos hoteleiros, a aplicação dos modelos orientadores apresentados por você, no item anterior, ao conceito de Desenvolvimento Sustentável desse setor? (Valor: 6 pontos)

QUESTÃO 39 DISCURSIVA:

Uma nova tendência tem modificado o cenário turístico brasileiro. Trata-se do desenvolvimento da “hoteleria marítima”, oferecida e operada pelos cruzeiros de cabotagem no litoral brasileiro. Essa tendência vem configurando uma concorrência com os *resorts* em um período em que esses buscam melhores resultados para compensar os efeitos registrados no período de baixa estação. O cruzeiro marítimo é móvel, deslocando-se até a oferta turística, e não possui a mesma composição de custos, apesar de cumprir as mesmas funções de um *resort*.

Considerando-se essas informações,

- A) responda se você concorda ou não com o fato de que se verifica uma concorrência desigual entre hotelaria e cruzeiros marítimos. (Valor: 2 pontos)

Sim, concordo.

Não concordo.

- B) Apresente dois argumentos que justifiquem sua resposta. (Valor: 8 pontos)

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

RASCUNHO

QUESTÃO 40 DISCURSIVA:

Leia a charge, que mostra impactos resultantes do turismo de massa em uma cidade do litoral brasileiro:



(<http://images.google.com.br/images>)

Considerando que as políticas públicas interferem na ordenação dos espaços urbanos e, conseqüentemente, na qualidade de vida dos cidadãos,

A) apresente uma ação política capaz de: (Valor: 4 pontos)

- minimizar os impactos ambientais negativos decorrentes do turismo de massa mostrados na charge: _____

- incentivar na comunidade autóctone e alóctone práticas compromissadas com a responsabilidade social quanto ao uso do espaço urbano: _____

B) apresente duas ações que possibilitem a revitalização da destinação turística mostrada na charge, levando em consideração a fase em que se encontra essa destinação no Ciclo de Vida do Produto Turístico. (Valor: 6 pontos)

QUESTIONÁRIO DE PERCEPÇÃO SOBRE A PROVA

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

Assinale as alternativas correspondentes à sua opinião nos espaços próprios (à direita) da Folha de Respostas.

Agradecemos sua colaboração.

QUESTÃO 01:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação geral?

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

QUESTÃO 02:

Qual o grau de dificuldade desta prova na parte de Formação específica?

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

QUESTÃO 03:

Considerando a extensão da prova, em relação ao tempo total, você considera que a prova foi

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

QUESTÃO 04:

Os enunciados das questões da prova, na parte de Formação Geral, estavam claros e objetivos?

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

QUESTÃO 05:

Os enunciados das questões da prova na parte de formação específica estavam claros e objetivos?

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

QUESTÃO 06:

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 07:

Você se deparou com alguma dificuldade ao responder a prova?

- 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 08:

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.

QUESTÃO 09:

Qual foi o tempo gasto 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.

ENADE

ENADE