

PROCESSO SELETIVO Nº 12/2025
DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SESC-AR/DF

ANALISTA DE SUPORTE À GESTÃO - TURISMO

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ABAIXO.

1. Você recebeu do fiscal o seguinte material:
 - a) Este caderno com questões objetivas, sem repetição ou falha.
 - b) **CARTÃO-RESPOSTA** destinado às respostas das questões objetivas formuladas nas provas.
2. Verifique se este material está em ordem e se o seu nome e número de inscrição conferem com os que aparecem no **CARTÃO-RESPOSTA**. Caso contrário, notifique **IMEDIATAMENTE** ao fiscal.
3. Após a conferência, o candidato deverá assinar, no espaço próprio do **CARTÃO-RESPOSTA**, a **caneta esferográfica de tinta cor preta ou azul**.
4. No **CARTÃO-RESPOSTA**, a marcação das letras correspondentes às respostas certas deve ser feita cobrindo todo o espaço compreendido, a caneta esferográfica de tinta cor preta ou azul, de forma contínua e densa. A LEITORA ÓTICA é sensível a marcas escuras, portanto, preencha os campos de marcação completamente, sem deixar claros.
5. Tenha muito cuidado com o **CARTÃO-RESPOSTA**, para não o **DOBRAR, AMASSAR ou MANCHAR**. O **CARTÃO-RESPOSTA SOMENTE** poderá ser substituído se, no ato da entrega ao candidato, já estiver danificado.
6. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas alternativas que só uma responde, adequadamente, ao quesito proposto. Você só deve assinalar **UMA RESPOSTA**, a marcação em mais de uma alternativa anula a questão, **MESMO QUE UMA DAS RESPOSTAS ESTEJA CORRETA**.
7. As questões objetivas são identificadas pelo número que se situa acima de seu enunciado.
8. **SERÁ ELIMINADO** do **CERTAME PÚBLICO** o candidato que:
 - a) Se utilizar, durante a realização das provas, de máquinas e/ou relógios de calcular, bem como de rádios gravadores, headphones, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie;
 - b) Se ausentar da sala em que se realizam as provas levando consigo o **CARTÃO-RESPOSTA**.
9. Reserve os 30 (trinta) minutos finais para marcar seu **CARTÃO-RESPOSTA**. Os rascunhos e as marcações assinaladas no **CADERNO DE QUESTÕES NÃO SERÃO LEVADOS EM CONTA**.

LÍNGUA PORTUGUESA

1) Qual alternativa reescreve de forma mais clara e adequada, segundo a norma-padrão?

"Vou estar mandando os arquivos assim que eu puder."

- a) Vou mandar os arquivos assim que possível.
- b) Estarei mandando os arquivos quando der.
- c) Os arquivos vai ser enviado assim que eu puder.
- d) Assim que possível, os arquivos estará sendo enviados.
- e) Os arquivos estarão sendo mandados em breve.

2) Qual alternativa apresenta a forma mais clara e formal para uso em e-mail institucional?

"Não sei se vai dar pra fazer isso ainda hoje."

- a) Talvez não dê tempo de fazer isso hoje.
- b) Acho que não rola de fazer hoje.
- c) Não garanto que consiga resolver isso hoje.
- d) Existe a possibilidade de não conseguirmos concluir hoje.
- e) Não sei se vai dar não.

3) Texto:

"Com a aceleração do mundo digital, a expectativa de resposta imediata tornou-se uma exigência silenciosa. A demora, por mínima que seja, já é vista como desinteresse."

A crítica central do texto é:

- a) A velocidade da internet.
- b) A falta de educação digital.
- c) A pressa que invalida a reflexão.
- d) A impaciência diante de respostas não instantâneas.
- e) A obrigação de estar sempre conectado.

4) Texto:

"Quando todos falam ao mesmo tempo, ninguém escuta. O excesso de informação não significa maior comunicação, mas sim maior confusão."

A mensagem principal do texto é:

- a) A informação em excesso atrapalha a escuta ativa.
- b) A comunicação depende da tecnologia.
- c) Falar muito é mais importante que ouvir.
- d) A comunicação deve ser rápida e contínua.
- e) O silêncio é sempre melhor que o diálogo.

5) Reescrevendo com clareza e concisão:

"A gente combinou de fazer isso junto, mas você sumiu."

- a) Nós ia fazer junto, mas você não apareceu.
- b) Tínhamos combinado de realizar a tarefa em conjunto, mas você se ausentou.

c) Combinamos de fazer e você nem veio.

d) Sumiu e deixou tudo comigo.

e) Você sumiu depois do combinado.

RACIOCÍNIO LÓGICO

6) Um hospital recebeu três propostas para modernização do seu sistema eletrônico.

Proposta A: exige alto investimento inicial, mas reduz drasticamente erros.

Proposta B: custo baixo, porém sem grandes melhorias no desempenho.

Proposta C: custo médio, com benefícios graduais e mensuráveis.

O hospital possui orçamento limitado, mas precisa de melhorias consistentes.

Qual proposta é mais lógica?

- a) Proposta A.
- b) Proposta B.
- c) Proposta C.
- d) Cancelar o projeto por ora.
- e) Tentar negociar todas novamente.

7) Um gestor precisa alocar um funcionário para uma nova função temporária.

Candidato 1: experiente, mas reluta em mudanças.

Candidato 2: motivado e adaptável, mas com pouca experiência.

Candidato 3: altamente técnico, mas com dificuldades de relacionamento.

A função exige contato com diversos setores e rápida adaptação.

Qual é a melhor escolha?

- a) Candidato 1.
- b) Candidato 2.
- c) Candidato 3.
- d) Nenhum dos candidatos.
- e) Dividir a função entre os três.

8) Durante uma análise de desempenho, identificou-se que determinado setor mantém índices satisfatórios de produtividade, porém apresenta recorrência de retrabalho em etapas intermediárias dos processos. Um diagnóstico apontou os seguintes fatores contributivos: Ausência de mapeamento detalhado e atualizado dos fluxos operacionais;

Ruídos de comunicação entre equipes interdependentes; Inexistência de validação sistemática das entregas parciais.

Considerando-se o objetivo de mitigar o retrabalho sem comprometer a produtividade já alcançada, qual medida inicial apresenta maior coerência estratégica?

- a) Reforçar a supervisão final com checagem obrigatória em todas as entregas.
- b) Investir em treinamentos de comunicação interpessoal para equipes em todas as frentes.
- c) Reestruturar os fluxos de trabalho com foco na integração entre etapas e validação intermediária.
- d) Aplicar penalidades administrativas aos erros recorrentes, como forma de desincentivo.
- e) Postergar mudanças até nova rodada de avaliação quantitativa.

9) Em uma organização pública, o setor de atendimento ao cidadão vem registrando crescimento no número de reclamações sobre a qualidade do serviço. Uma auditoria técnica identificou os seguintes pontos críticos:

68% dos atendentes não passaram por capacitação específica nos últimos 12 meses;

22% relatam acúmulo de funções e tempo insuficiente para execução das tarefas;

10% apontam lentidão frequente nos sistemas digitais utilizados durante o atendimento.

Considerando-se os dados apresentados, e com foco em promover uma redução rápida e sustentável das queixas, qual ação inicial apresenta a melhor relação entre custo, alcance e impacto?

- a) Substituir os sistemas digitais utilizados por uma nova plataforma mais veloz.
- b) Reestruturar a equipe, dividindo tarefas para amenizar a sobrecarga pontual.
- c) Promover treinamento técnico imediato para a maioria dos atendentes.
- d) Ampliar o quadro de pessoal mediante contratação temporária.
- e) Criar um comitê de avaliação contínua da qualidade do atendimento.

10) Uma instituição educacional detectou alto índice de evasão em cursos à distância. Após análise interna, foram destacados três fatores predominantes:

Falta de acompanhamento pedagógico individualizado (55%).

Baixo domínio dos alunos sobre plataformas digitais (25%).

Reclamações quanto ao conteúdo excessivamente teórico (20%).

Considerando a urgência de conter a evasão e o uso racional dos recursos disponíveis, qual medida inicial é mais lógica?

- a) Investir na reformulação completa dos conteúdos para torná-los mais práticos.
- b) Oferecer oficinas de familiarização com as plataformas digitais.

c) Implementar tutoria individualizada nos cursos com maior índice de evasão.

d) Reduzir a carga horária teórica dos cursos.

e) Encerrar os cursos com maior número de evasões.

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11) Qual o atalho mais utilizado para copiar uma seleção no Word ou Excel 2016?

- a) Ctrl + X
- b) Ctrl + C
- c) Ctrl + V
- d) Ctrl + Z
- e) Ctrl + B

12) No Excel 2016, qual função deve ser usada para somar os valores de um intervalo de células?

- a) =MÉDIA()
- b) =SOMA()
- c) =SE()
- d) =CONT.SE()
- e) =MAIOR()

13) Em uma planilha extensa do Excel 2016, um usuário precisa manter visíveis a primeira linha (com os títulos das colunas) e a primeira coluna (com os nomes dos produtos) enquanto navega pelas demais células para preencher dados. Considerando esse cenário, qual recurso é o mais adequado para atender simultaneamente a essa necessidade?

- a) Aplicar filtros para permitir buscas mais rápidas.
- b) Dividir a tela em múltiplas seções horizontais e verticais.
- c) Inserir comentários nas células com informações fixas.
- d) Congelar os painéis com base na célula adequada.
- e) Utilizar a validação de dados para restringir a navegação.

14) Em um navegador de internet, qual atalho normalmente atualiza (recarrega) a página que está sendo visualizada?

- a) Ctrl + P
- b) Ctrl + T
- c) Alt + Tab
- d) Shift + Esc
- e) F5

15) Durante a preparação de uma planilha no Excel 2016 para apresentação em reunião, um analista deseja ocultar temporariamente algumas colunas que contêm dados intermediários, os quais não são relevantes para a

visualização final, mas não podem ser excluídos. Ao selecionar essas colunas e clicar com o botão direito, qual das opções a seguir permite essa ocultação sem comprometer fórmulas vinculadas a elas ou afetar a integridade da planilha?

- a) "Mesclar células", para concentrar os dados em uma única exibição.
- b) "Formatar como tabela", para aplicar um layout com filtros visuais.
- c) "Inserir hiperlink", para permitir o acesso aos dados por referência externa.
- d) "Ocultar", para manter os dados existentes fora da visualização sem excluí-los.
- e) "Proteger planilha", para impedir qualquer tipo de edição nos dados ocultos.

CONHECIMENTOS GERAIS DO SESC

16) A sede administrativa do Sesc DF está localizada:

- a) Em Taguatinga
- b) No Plano Piloto
- c) Na Estação 504 Sul
- d) Em Ceilândia
- e) No Gama

17) O Sesc foi criado com o propósito de:

- a) Criar cursos superiores gratuitos
- b) Fiscalizar o comércio de bens e serviços
- c) Arrecadar fundos para ações públicas
- d) Substituir o serviço público em ações sociais
- e) Proporcionar bem-estar aos brasileiros, especialmente aos trabalhadores do comércio

18) Qual das opções abaixo representa uma área de atuação do Sesc?

- a) Transporte urbano
- b) Agricultura familiar
- c) Turismo social
- d) Fiscalização tributária
- e) Defesa civil

19) A contribuição que financia o Sesc é de caráter:

- a) Facultativo
- b) Voluntário
- c) Contratual
- d) Compulsório
- e) Arbitrário

20) Qual valor institucional está presente na atuação do Sesc?

- a) Neutralidade
- b) Exclusividade
- c) Competitividade
- d) Diversidade
- e) Rentabilidade

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21) Você está avaliando um roteiro de excursão social com foco em acessibilidade para o público da terceira idade. Ao revisar os pontos de parada propostos, identifica que alguns locais não possuem banheiros adaptados para pessoas com mobilidade reduzida. Considerando a responsabilidade de garantir a adequação da experiência ao perfil do público, qual ação é mais apropriada?

- a) Aprovar o roteiro e deixar a adaptação das necessidades para o guia responsável.
- b) Solicitar ajustes no roteiro, priorizando paradas com estrutura acessível conforme o público-alvo.
- c) Manter o roteiro original e apenas adicionar um aviso aos participantes.
- d) Encaminhar o roteiro para análise do jurídico, sem modificação.
- e) Reprovar todo o roteiro por não atender integralmente às normas de acessibilidade.

22) Você foi designado para estruturar um pacote turístico de lazer para um grupo de idosos, dentro do programa de turismo social. Considerando a necessidade de garantir conforto, segurança e acessibilidade, qual das ações abaixo deve ser tratada como prioritária no planejamento?

- a) Incluir atrações radicais para estimular a emoção e a autoestima do grupo.
- b) Optar por hospedagens de alto padrão como diferencial competitivo.
- c) Prever transporte adaptado, locais de fácil acesso e programação com ritmo mais leve.
- d) Garantir roteiros internacionais para ampliar as experiências culturais.
- e) Oferecer alimentação sofisticada como atrativo principal.

23) Durante a elaboração do orçamento de um pacote turístico, você percebe que os custos com alimentação representam 40% do valor total, enquanto em pacotes similares essa média é de 25%. Considerando a responsabilidade de assegurar equilíbrio financeiro e qualidade, o que deve ser feito?

- a) Manter o custo e justificar como diferencial de alto padrão gastronômico.
- b) Reduzir os valores de forma proporcional sem consultar os fornecedores.
- c) Reavaliar os contratos de alimentação, buscando novas cotações e renegociando os preços.
- d) Cortar a alimentação e transferir a responsabilidade aos clientes.
- e) Ignorar a discrepância, pois a alimentação é essencial.

24) Ao revisar os relatórios de desempenho dos fornecedores turísticos, você nota que a empresa de transporte contratada para excursões atrasou em 4 dos últimos 6 eventos, comprometendo a experiência dos participantes. Qual a ação mais apropriada, considerando os padrões institucionais de qualidade?

- a) Manter o contrato atual e advertir verbalmente o fornecedor.
- b) Substituir imediatamente o fornecedor por outro disponível, sem análise.
- c) Diminuir o número de excursões para reduzir a frequência dos atrasos.
- d) Justificar os atrasos aos clientes como problemas inevitáveis.
- e) Analisar os termos contratuais, registrar os incidentes e reavaliar a continuidade com base nos indicadores de desempenho.

25) Durante uma auditoria interna, foi solicitada a documentação completa dos planejamentos turísticos executados nos últimos dois anos. No entanto, você identifica lacunas nos registros digitais e ausência de controle de versões. Qual ação deveria ter sido adotada previamente para garantir conformidade?

- a) Manter as propostas arquivadas em pastas físicas na coordenação.
- b) Dependere de planilhas avulsas criadas pela equipe operacional.
- c) Implantar um sistema digital de gestão com armazenamento em nuvem, backup e controle de versões.
- d) Deixar os roteiros sob responsabilidade exclusiva do setor financeiro.
- e) Solicitar, sempre que necessário, a reconstrução das informações pela equipe responsável.

26) Em uma reunião de avaliação semestral, a coordenação solicita a criação de um indicador que permita acompanhar a satisfação dos participantes dos passeios turísticos promovidos pela instituição. Qual das ações abaixo representa uma solução mais eficaz para esse objetivo?

- a) Implementar pesquisa de satisfação online, enviada ao final de cada passeio, com nota de avaliação e campo para comentários.
- b) Aplicar um formulário padronizado em papel no momento do embarque.
- c) Medir a satisfação apenas pelo número de reclamações registradas.
- d) Analisar exclusivamente os dados de adesão e desistência em cada pacote.
- e) Substituir a avaliação dos clientes por relatórios internos da equipe de apoio.

27) Durante a elaboração de um novo pacote turístico, você deve definir os roteiros e a estrutura de preços com base no público atendido, formado majoritariamente por famílias de baixa renda participantes de programas sociais. Qual conduta é mais adequada ao planejamento?

- a) Propor roteiros com atrações de alto custo para atrair o interesse do público.
- b) Incluir destinos internacionais e oferecer parcelamento a longo prazo.
- c) Personalizar o pacote com atrações acessíveis, transporte econômico e hospedagem simples, conforme o perfil identificado.
- d) Oferecer o mesmo pacote padrão da alta temporada, independentemente do público.
- e) Eliminar o suporte de guias especializados para reduzir o custo final.

28) Um parceiro comercial apresenta um novo serviço de guia turístico virtual via aplicativo, propondo sua inclusão nos pacotes da instituição. Antes de tomar essa decisão, qual deve ser sua conduta como Analista de Suporte à Gestão?

- a) Aprovar imediatamente o serviço e incluí-lo como inovação no material de divulgação.
- b) Aplicar testes práticos com grupos-piloto e coletar feedback sobre usabilidade e impacto na experiência.
- c) Anunciar o serviço nas redes sociais e aguardar retorno dos clientes.
- d) Vincular o serviço apenas aos pacotes internacionais para reduzir riscos.
- e) Encaminhar a proposta ao setor jurídico sem testagem.

29) Você está organizando um passeio ecológico com estudantes de escola pública em uma unidade de conservação ambiental. Considerando os princípios do turismo sustentável e a responsabilidade socioambiental da instituição, qual das medidas abaixo deve ser incorporada ao planejamento?

- a) Reduzir o tempo do passeio para evitar contato prolongado com o ambiente natural.
- b) Limitar o acesso dos alunos às trilhas principais para preservar a vegetação.
- c) Incluir orientações prévias sobre conduta ambiental e contratar monitores especializados em educação ambiental.
- d) Permitir que os alunos explorem livremente todas as áreas da reserva.
- e) Cancelar o passeio caso o número de participantes ultrapasse o limite de 40 alunos.

30) Durante o embarque para um passeio, uma participante informa que tem dificuldade de locomoção, mas essa condição não foi registrada previamente. O trajeto previsto inclui trechos com escadas e caminhos irregulares. Qual é a ação mais indicada nesse contexto?

- a) Cancelar todo o passeio por falta de acessibilidade adequada.
- b) Oferecer um desconto à participante como compensação.
- c) Solicitar que a participante assine um termo de responsabilidade.
- d) Verificar com a equipe de operação a possibilidade de ajustar o percurso e garantir sua participação segura.
- e) Aconselhar que a participante permaneça no transporte durante o trajeto.

31) Durante a avaliação de um roteiro turístico com foco cultural, você nota que um bem tombado pelo IPHAN localizado no município de destino não está incluído na programação. Considerando a valorização do patrimônio e a atratividade da experiência, qual deve ser sua conduta como Analista?

- a) Manter o roteiro atual, pois ele já contempla atrativos suficientes.
- b) Substituir todas as paradas atuais pelo bem tombado, pois ele tem valor histórico.
- c) Avaliar tecnicamente a inclusão do bem, considerando sua relevância cultural e a viabilidade logística.
- d) Solicitar que o guia apenas cite o bem durante o passeio.
- e) Incluir o atrativo no material promocional, mesmo sem integrá-lo ao roteiro.

32) Você está estruturando um roteiro de ecoturismo para uma região de mata nativa e pequenas comunidades rurais. Para garantir uma experiência autêntica e promover o desenvolvimento local, qual critério deve ser priorizado?

- a) Usar somente espaços urbanos com estrutura consolidada.
- b) Incluir atrativos naturais e culturais da região com participação da comunidade local na operação do roteiro.
- c) Escolher trilhas exclusivas mesmo sem avaliação de segurança.
- d) Evitar incluir aspectos culturais para não gerar interferências externas.
- e) Montar um roteiro genérico que possa ser replicado em qualquer local.

33) Você está desenvolvendo a campanha de marketing de um destino litorâneo conhecido pela tranquilidade e preservação ambiental. Com base no perfil dos visitantes que buscam descanso e contato com a natureza, qual estratégia deve ser priorizada?

- a) Divulgar festas e eventos noturnos para atrair novos públicos.
- b) Usar apenas imagens aéreas do litoral, sem detalhar as experiências.
- c) Destacar vivências em meio à natureza, silêncio, hospitalidade local e trilhas ecológicas.
- d) Estimular empreendimentos comerciais para atrair turistas de compras.
- e) Utilizar campanhas com foco em vida noturna e gastronomia sofisticada.

34) Você está revisando os materiais promocionais de um destino com forte identidade cultural regional. No entanto, percebe que os elementos visuais e a linguagem usados não representam a cultura local. O que deve ser feito para fortalecer a promoção do destino?

- a) Contratar celebridades de fora para representar a campanha.
- b) Usar imagens genéricas de banco de dados para padronizar o material.
- c) Adotar uma estética neutra para facilitar a aceitação nacional.
- d) Incorporar elementos gráficos, cores, linguagem e símbolos culturais representativos da comunidade.
- e) Evitar menções regionais para não limitar o público-alvo.

35) Uma nova campanha turística será voltada ao público da terceira idade, que representa uma parcela crescente entre os clientes. Qual aspecto da comunicação deve ser enfatizado para garantir o engajamento e a eficácia da ação?

- a) Uso de linguagem informal e memes para torná-la mais jovem.

- b) Estímulo ao uso de aplicativos e experiências tecnológicas imersivas.
- c) Destaque para segurança, acessibilidade, atendimento atencioso e programação adaptada.
- d) Ênfase em esportes e atividades radicais para estimular superações.
- e) Foco exclusivo no custo-benefício e nas promoções.

36) Na criação de um roteiro turístico em uma região rural ainda pouco explorada, você deseja valorizar elementos da geografia local como diferencial para atrair visitantes. Qual aspecto deve ser priorizado na promoção do destino?

- a) A paisagem natural e a vivência dos modos de vida tradicionais como parte da experiência.
- b) A falta de sinal de internet e serviços urbanos.
- c) A distância em relação aos grandes centros urbanos.
- d) O isolamento geográfico como garantia de exclusividade.
- e) A ausência de estrutura hoteleira como sinal de rusticidade.

37) Na elaboração de um vídeo promocional sobre um destino turístico com presença de comunidades tradicionais, você deseja respeitar a autenticidade cultural. Qual prática deve ser evitada para não comprometer a ética e a efetividade da campanha?

- a) Consultar representantes da comunidade para alinhar a mensagem.
- b) Valorizar elementos reais da cultura local na narrativa.
- c) Usar símbolos e imagens folclóricas genéricas sem o consentimento ou participação da comunidade.
- d) Incluir depoimentos reais de moradores sobre a vivência turística.
- e) Apresentar a gastronomia típica como parte da experiência.

38) Você está estruturando um novo produto turístico com foco em turismo de base comunitária, em uma região de forte identidade cultural. Qual estratégia está mais alinhada a esse tipo de turismo?

- a) Contratar uma agência de fora para definir os roteiros sem consulta local.
- b) Utilizar infraestrutura privada externa à comunidade, com pouco envolvimento dos moradores.
- c) Priorizar roteiros padronizados já utilizados em outras regiões do país.
- d) Cocriar os roteiros com os moradores, respeitando seus saberes e estimulando o protagonismo local.

- e) Promover o destino apenas com imagens de natureza, sem abordar os aspectos sociais.

39) Durante a análise de uma campanha regional de turismo, você observa que todos os municípios foram promovidos com o mesmo slogan e mesmas imagens genéricas. Qual o principal risco desse tipo de abordagem?

- a) Reduzir o custo total da campanha.
- b) Aumentar o número de atrativos promovidos simultaneamente.
- c) Descaracterizar os destinos, dificultando a identificação de suas singularidades e a conexão com públicos específicos.
- d) Ampliar o reconhecimento da região como um todo.
- e) Melhorar a compreensão do público sobre a oferta turística.

40) Você está representando a instituição em uma feira de turismo e precisa atrair agências interessadas em roteiros baseados em turismo de experiência. Qual tipo de material promocional é mais adequado para esse público?

- a) Tabela com valores de pacotes e datas disponíveis.
- b) Apresentações e materiais que retratem experiências imersivas, com fotos, depoimentos e narrativa envolvente.
- c) Texto institucional genérico, sem imagens nem destaques.
- d) Catálogo técnico com descrição de equipamentos e infraestrutura hoteleira.
- e) Folheto com histórico da organização e missão institucional.

41) Você está coordenando a organização de um evento turístico com múltiplos fornecedores. Um deles informa, faltando 10 dias para o evento, que não conseguirá cumprir o prazo de entrega de um item importante. Qual deve ser sua conduta mais adequada, considerando os impactos na execução?

- a) Cancelar o evento por risco de prejuízo à imagem institucional.
- b) Manter o plano original e apenas cobrar agilidade do fornecedor.
- c) Avaliar o impacto do item no cronograma, buscar alternativas viáveis e revisar os prazos sem comprometer o resultado final.
- d) Substituir todos os fornecedores como forma preventiva.
- e) Transferir a responsabilidade para a equipe de produção.

42) Você está elaborando um projeto turístico com o objetivo de inscrevê-lo em um edital público de fomento. Para aumentar as chances de aprovação, qual aspecto é essencial garantir desde a fase inicial?

- a) Redigir um texto extenso, com foco em detalhamento técnico.
- b) Solicitar apoio informal de lideranças políticas locais.
- c) Iniciar a divulgação do projeto antes mesmo da submissão.
- d) Priorizar a adesão de entidades públicas municipais, mesmo sem previsão no edital.
- e) Estruturar objetivos claros, resultados mensuráveis e aderência aos critérios estabelecidos no edital.

43) Você está elaborando um projeto turístico regional e precisa estimar custos e identificar possíveis fontes de financiamento. Qual prática representa uma abordagem eficiente e alinhada à boa gestão?

- a) Solicitar patrocínios apenas após a finalização do projeto.
- b) Manter o orçamento em aberto para poder flexibilizar negociações.
- c) Elaborar um plano orçamentário detalhado e buscar parceiros com interesses compatíveis aos objetivos propostos.
- d) Excluir custos indiretos para facilitar a aprovação do projeto.
- e) Basear-se exclusivamente em recursos institucionais, sem buscar parcerias externas.

44) Durante a realização de um evento turístico organizado pela instituição, parte da estrutura de som e iluminação apresenta falhas logo no início da programação. Como Analista, o que deve ser feito prioritariamente?

- a) Encerrar o evento por falha técnica.
- b) Acionar a equipe técnica para avaliação imediata, priorizando a segurança dos participantes e a retomada segura das atividades.
- c) Registrar o incidente e seguir com o evento, mantendo a programação.
- d) Direcionar o público para a área comprometida para observar a falha.
- e) Cancelar o restante da programação sem consulta técnica.

45) Você está desenvolvendo uma estratégia de captação de recursos junto à iniciativa privada para um projeto de valorização do patrimônio turístico local. Qual conduta contribui mais efetivamente para atrair apoiadores?

- a) Enviar e-mails padronizados solicitando doações, sem personalização.
- b) Construir uma apresentação com dados de impacto social, benefícios para o parceiro e alinhamento com os valores da empresa.
- c) Iniciar a execução do projeto e buscar patrocínio posteriormente.
- d) Fazer publicações nas redes sociais pedindo ajuda financeira.
- e) Limitar o contato a empresas de fora da região para evitar conflito de interesses.

46) Durante a fase de diagnóstico de um projeto turístico de base comunitária, os moradores relatam a ausência de infraestrutura básica como principal obstáculo à implementação. Qual deve ser sua conduta como Analista responsável pela elaboração do projeto?

- a) Ignorar a limitação, pois a infraestrutura não faz parte do escopo original.
- b) Concentrar o projeto apenas na promoção das atividades culturais.
- c) Apontar a carência como fator condicionante e propor ações articuladas com parceiros para viabilizar a estrutura mínima necessária.
- d) Reduzir o escopo do projeto para evitar cobrança institucional.
- e) Redirecionar o projeto para uma comunidade com mais recursos.

47) Você participou da organização de um festival de turismo gastronômico regional e precisa apresentar resultados à diretoria. Qual indicador oferece uma avaliação mais fiel do impacto do evento?

- a) Total de vendas realizadas pelos expositores e número de visitantes registrados.
- b) Número de folders distribuídos.
- c) Quantidade de seguidores obtidos durante o evento.
- d) Horas dedicadas pela equipe na preparação do evento.
- e) Volume de gastos com fornecedores terceirizados.

48) Ao montar o cronograma de execução de um projeto turístico com financiamento externo, você precisa definir a ordem e o prazo das atividades. Qual fator deve ser considerado prioritariamente nesse planejamento?

- a) Evitar datas que coincidam com feriados prolongados.
- b) Número de visitantes em edições passadas do projeto.
- c) As etapas que afetam diretamente o cumprimento de metas e o calendário de captação e liberação de recursos.
- d) A previsão climática para os próximos meses.
- e) A disponibilidade de férias da equipe técnica envolvida.

49) Uma empresa do setor privado manifesta interesse em apoiar financeiramente um projeto turístico da instituição. Para formalizar essa parceria de forma adequada, o que é indispensável?

- a) Comunicado verbal ao setor jurídico da empresa parceira.
- b) Publicação de nota de apoio nas redes sociais.
- c) Memorando informal com promessa de apoio futuro.
- d) Elaboração e assinatura de instrumento jurídico que defina responsabilidades, prazos e contrapartidas.
- e) Inclusão da marca da empresa nos materiais antes da formalização.

50) Durante a elaboração de um projeto de valorização do turismo cultural em uma comunidade tradicional, você precisa garantir que as ações estejam alinhadas com os interesses e a realidade local. Qual estratégia é mais adequada?

- a) Aplicar um modelo já utilizado com sucesso em outras comunidades.
- b) Basear-se apenas em dados secundários e relatórios institucionais.
- c) Promover oficinas e reuniões com moradores e agentes culturais para construir as ações coletivamente.
- d) Planejar internamente para evitar conflitos de interesses.
- e) Reproduzir roteiros de grandes eventos nacionais com adaptações mínimas.

Boa Prova.