



# INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS

CONCURSO PÚBLICO MAGISTÉRIO DE ENSINO BÁSICO, TÉCNICO E TECNOLÓGICO  
EDITAL Nº 03/2026/IFAL

PROVA TIPO

1

Cargo (Nível Superior – NS):

13. HOTELARIA

PROVAS ESCRITAS (OBJETIVA E DISSERTATIVA)

## CADERNO DE QUESTÕES

### INSTRUÇÕES GERAIS

1. Este **Caderno de Questões** somente deverá ser aberto quando for autorizado pela/o Fiscal.
2. Antes de iniciar a prova, confira se o tipo da prova do **Caderno de Questões** é o mesmo da etiqueta da banca e da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
3. Ao ser autorizado o início da prova, verifique se a numeração das questões e a paginação estão corretas. Verifique, também, se contém **50 (cinquenta)** questões objetivas com 5 (cinco) alternativas cada, o **Caderno de Rascunho** para **questão dissertativa** e se o conjunto de **Folhas de Texto Definitivo** é composto por **5 (cinco) Laudas**. Caso contrário, comunique imediatamente à/ao Fiscal.
4. O tempo disponível para esta prova é de **5h (cinco horas)**. Faça-a com tranquilidade, mas **controle seu tempo**. Esse tempo inclui a marcação da **Folha de Respostas** de **questões objetivas** e a **transcrição da resposta da questão dissertativa para as Laudas/Folhas de Texto Definitivo**.
5. Você somente poderá sair em definitivo do Local de Prova depois de decorridas **2h (duas horas)** do início da aplicação.
6. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas e nas **Laudas/Folhas de Texto Definitivo** da questão dissertativa, confira seu nome, número do seu documento de identificação, área de atuação e tipo de prova.
7. Em hipótese alguma, ser-lhe-ão concedidas outra **Folha de Respostas** de questões objetivas e outra **Laudas/Folhas de Texto Definitivo** da questão dissertativa.
8. Preencha a **Folha de Respostas** de questões objetivas, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. Na **Folha de Respostas** de questões objetivas, preencha completamente o círculo correspondente à alternativa escolhida, conforme o modelo:  

	A	B	C	D	E
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Será atribuído o valor ZERO à questão que contenha na **Folha de Respostas** de questões objetivas: dupla marcação, marcação rasurada, emendada ou com "X", não preenchida totalmente ou que não tenha sido transcrita.
10. A correção da prova objetiva será efetuada de forma eletrônica, considerando-se apenas o conteúdo da **Folha de Respostas** de questões objetivas.
11. Caso a Comissão julgue uma questão como sendo nula, os pontos serão atribuídos a todas/os as/os candidatas/os.
12. Não será permitida qualquer espécie de consulta.
13. O Tema para a Prova Dissertativa consta de **10 pontos temáticos** sobre matéria da Área de Atuação objeto do concurso, de acordo com o previsto no edital do certame.
14. **O sorteio do ponto a ser utilizado nesta Prova Escrita será realizado perante candidatas/os e a equipe de fiscalização/supervisão.**
15. **A/O candidata/o deverá estar atenta/o ao tema sorteado, utilizando este ponto para elaborar a sua dissertação.**
16. Ao terminar a prova, **devolva** à/ao Fiscal de Sala este **Caderno de Questões**, junto à **Folha de Respostas** de questões objetivas, **Folha de Resposta/Laudas Definitivas da questão Dissertativa** e **assine a Lista de Presença**.
17. Na sala que estiver com apenas 1 (uma/um) Fiscal, as/os 3 (três) últimas/os candidatas/os somente poderão ausentar-se da sala juntas/os, após a **assinatura da Ata de Encerramento** de provas.
18. **Assine** este Caderno de Questões e **coloque** o número do seu documento de identificação (RG, CNH etc.).

Boa prova!

Nº do doc. de identificação (RG, CNH etc.):

Assinatura da/o candidata/o:



## FUNDAMENTOS DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

### QUESTÃO 01

A curricularização da extensão, no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, decorre de diretrizes nacionais que determinam a inserção de atividades extensionistas nos currículos dos cursos superiores, assegurando percentual mínimo da carga horária total. Essa orientação busca fortalecer a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, promovendo interação dialógica com a sociedade e formação crítica dos estudantes.

Considerando-se esse contexto, dadas as afirmativas,

- I. A curricularização da extensão implica integrar ações extensionistas ao projeto pedagógico do curso, com objetivos formativos explícitos.
- II. A extensão curricularizada deve restringir-se à prestação de serviços à comunidade, independentemente de articulação com ensino e com pesquisa.
- III. A inserção da extensão no currículo pressupõe processos avaliativos que considerem impactos formativos e sociais das ações desenvolvidas.
- IV. A curricularização da extensão pode contribuir para a formação integral, ao articular saber acadêmico e demandas sociais concretas.

verifica-se que estão corretas apenas

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

### QUESTÃO 02

O Projeto Político-Pedagógico Institucional (PPI) constitui documento orientador das práticas educativas e da identidade institucional no âmbito da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. No caso do Instituto Federal de Alagoas (Ifal), o PPI expressa princípios, fundamentos teóricos, diretrizes formativas e compromissos sociais que orientam a organização curricular, a gestão democrática e as ações de ensino, pesquisa e extensão.

Considerando-se a função e a natureza do PPI no contexto do Ifal, entende-se que esse documento deve

- A) explicitar a concepção de formação humana integral, orientando as práticas pedagógicas e a organização curricular em consonância com sua função social.
- B) estabelecer normas fixas e imutáveis, desvinculadas das transformações sociais e das demandas educacionais contemporâneas adotadas pela instituição.
- C) restringir-se à descrição administrativa da estrutura organizacional da instituição, sem abordar fundamentos pedagógicos.
- D) priorizar, exclusivamente, indicadores quantitativos de desempenho acadêmico, sem considerar princípios formativos.
- E) limitar-se às diretrizes nacionais, sem explicitar a identidade institucional e as especificidades regionais e locais explícitas no PPI.

### QUESTÃO 03

Na Educação Profissional e Tecnológica, o planejamento e a avaliação da aprendizagem não se restringem a procedimentos técnicos, mas envolvem dimensões éticas e políticas relacionadas ao projeto formativo institucional. Assim, a organização do trabalho pedagógico deve assegurar coerência entre objetivos formativos, práticas avaliativas e princípios da formação humana integral.

Nesse contexto, dadas as afirmativas,

- I. A avaliação da aprendizagem deve estar alinhada aos objetivos formativos previstos no planejamento e no projeto pedagógico do curso.
- II. A dimensão ética da avaliação implica transparência, critérios explícitos e compromisso com a aprendizagem dos estudantes.
- III. A avaliação deve priorizar, exclusivamente, resultados quantitativos, como médias e índices de aprovação.
- IV. O planejamento pedagógico na EPT deve considerar a articulação entre formação geral e formação profissional.

verifica-se que estão corretas apenas

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

### QUESTÃO 04

As Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica orientam a organização dos cursos, a articulação entre níveis e modalidades de ensino e a concepção pedagógica que fundamenta a formação profissional no Brasil. Essas diretrizes reafirmam o princípio da integração entre trabalho, ciência, tecnologia e cultura, além de defenderem a flexibilidade curricular e a indissociabilidade entre teoria e prática.

À luz dessas Diretrizes, considera-se que a organização da Educação Profissional e Tecnológica deve

- A) adotar currículo padronizado nacionalmente, sem possibilidade de contextualização regional.
- B) organizar-se, exclusivamente, por competências operacionais, sem diálogo com a formação geral.
- C) separar, rigidamente, os momentos de formação teórica e prática, priorizando a prática como etapa final do curso.
- D) restringir-se ao atendimento imediato das demandas do setor produtivo local, sem considerar fundamentos científicos mais amplos.
- E) articular fundamentos científicos e tecnológicos às dimensões sociais do trabalho, promovendo formação que ultrapasse o treinamento para tarefas específicas.

**QUESTÃO 05**

A consolidação da curricularização da extensão exige reorganização do trabalho pedagógico, revisão de práticas avaliativas e redefinição do papel docente na Educação Profissional e Tecnológica. Nesse processo, a extensão deixa de ocupar lugar periférico e passa a constituir componente estruturante da formação.

A esse respeito, dadas as afirmativas,

- I. A curricularização da extensão exige planejamento articulado entre docentes, superando ações isoladas e eventuais.
- II. A extensão curricularizada dispensa fundamentação teórica, pois sua centralidade reside na prática social.
- III. Projetos extensionistas podem configurar-se como espaços de produção de conhecimento, articulados à pesquisa aplicada.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 06**

A Educação Inclusiva, no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, exige que as instituições promovam condições de acesso, de permanência e de êxito para estudantes com deficiência, transornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação. Isso implica não apenas adaptações arquitetônicas, mas também reorganização pedagógica, flexibilização curricular e formação continuada de docentes.

Nessa perspectiva, compreende-se que a inclusão na Educação Profissional e Tecnológica

- A) requer a adoção de estratégias pedagógicas diversificadas e recursos de acessibilidade que assegurem igualdade de oportunidades formativas.
- B) consiste na criação de turmas separadas para estudantes com deficiência, como forma de garantir atendimento especializado.
- C) depende, exclusivamente, do atendimento educacional especializado, desvinculado do trabalho docente em sala comum.
- D) limita-se à matrícula do estudante público-alvo da educação especial, independentemente de adaptações pedagógicas.
- E) implica redução automática do nível de exigência acadêmica para estudantes com deficiência.

**QUESTÃO 07**

A organização do trabalho pedagógico na Educação Profissional e Tecnológica exige compreensão crítica das relações entre currículo, planejamento e avaliação, considerando-se as especificidades da formação técnica integrada. Nesse contexto, a prática avaliativa deve contribuir para a consolidação da formação integral e para a autonomia dos estudantes.

Desse modo, dadas as afirmativas,

- I. A avaliação formativa pode subsidiar a reorganização do ensino ao longo do processo educativo.
- II. A dimensão política do planejamento refere-se às escolhas pedagógicas que expressam determinada concepção de sociedade e de formação.
- III. A organização do trabalho pedagógico na EPT requer coerência entre princípios institucionais e práticas de sala de aula.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 08**

A integração da Educação de Jovens e Adultos (EJA) à Educação Profissional e Tecnológica representa estratégia de ampliação do direito à educação para sujeitos historicamente excluídos do sistema escolar. Essa integração busca articular escolarização básica com formação profissional, considerando-se trajetórias interrompidas, experiências de trabalho e especificidades socioculturais dos estudantes.

Nesse âmbito, constitui desafio para a EJA integrada à Educação Profissional e Tecnológica

- A) priorizar, exclusivamente, certificação rápida para inserção imediata no mercado de trabalho, já que se trata de um público, majoritariamente, adulto.
- B) reduzir a formação geral para ampliar a carga horária técnica, pois os jovens e adultos precisam de questões mais práticas para a vida do trabalho.
- C) desenvolver proposta curricular que reconheça os saberes prévios dos estudantes e articule formação básica e profissional de forma integrada.
- D) organizar a formação profissional de modo desvinculado das experiências de vida dos estudantes e de acordo com o PPI da instituição.
- E) adotar currículo idêntico ao ensino regular, desconsiderando-se as especificidades do público jovem e adulto.

**QUESTÃO 09**

A formação de professores para a Educação Profissional e Tecnológica (EPT) constitui temática estratégica nas políticas públicas educacionais contemporâneas, especialmente diante da expansão da Rede Federal, da diversificação de ofertas formativas e da complexidade da integração entre formação geral e formação técnica. Nesse contexto, os debates atuais enfatizam tanto a necessidade de sólida base pedagógica quanto o domínio de saberes específicos das áreas profissionais, além da compreensão crítica do trabalho como princípio educativo.

Considerando-se os desafios e as possibilidades da formação docente para a EPT à luz das políticas públicas atuais, dadas as afirmativas,

- I. A formação de professores para a EPT demanda articulação entre saberes pedagógicos, conhecimentos específicos da área profissional e compreensão das dimensões sociais do trabalho.
- II. A experiência profissional no setor produtivo é suficiente, por si só, para garantir atuação docente qualificada na EPT, dispensando-se formação pedagógica específica.
- III. A consolidação da formação docente para a EPT pode favorecer práticas integradoras, alinhadas à concepção de formação humana integral.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 10**

No contexto histórico brasileiro, a Educação Profissional foi marcada, durante longo período, por uma dualidade estrutural. Essa dualidade caracterizou-se pela

- A) inexistência de políticas públicas voltadas à formação profissional.
- B) integração plena entre ensino acadêmico e formação técnica desde o período imperial.
- C) universalização do acesso à formação técnica de nível médio para toda a população.
- D) predominância exclusiva da formação tecnológica em detrimento da educação básica.
- E) separação entre formação propedêutica destinada às elites e formação profissional destinada às classes trabalhadoras.

**FUNDAMENTOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**QUESTÃO 11**

A um servidor público federal de órgão do Poder Executivo foi concedida licença por motivo de doença de seu cônjuge, por um período de 45 dias consecutivos. Descobriu-se que, durante esse período, o servidor público realizou atividade remunerada de divulgação em suas redes sociais para uma empresa que explorava ilegalmente jogos de apostas em uma plataforma digital na internet, inclusive já havendo notícias de condenações da referida empresa pelo Poder Judiciário, em razão da prática de crimes de lavagem de dinheiro, evasão fiscal e concorrência desleal.

Dadas as afirmativas quanto a essa situação hipotética,

- I. A espécie da licença concedida ao servidor público federal, incluídas as prorrogações, poderá ser concedida a cada período de doze meses por até 60 dias, consecutivos ou não, mantida a sua remuneração.
- II. A licença somente será deferida se a assistência direta do servidor for indispensável e não puder ser prestada simultaneamente com o exercício do cargo ou mediante compensação de horário, inexistindo vedação ao exercício de atividade remunerada durante o período da licença.
- III. O servidor público federal violou o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, notadamente quanto à vedação ao exercício de atividade profissional aética ou a ligar o seu nome a empreendimentos de cunho duvidoso.
- IV. A Comissão de Ética do órgão público a que pertence o servidor público federal, integrada por três servidores ou empregados titulares de cargo efetivo ou emprego permanente, poderá aplicar, após a emissão de parecer fundamentado assinado por todos os seus integrantes, com ciência do faltoso, a pena de advertência ou suspensão.

verifica-se que estão corretas apenas

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

**QUESTÃO 12**

Dadas as afirmativas quanto ao Plano de Carreiras e Cargos do Magistério Federal e à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica,

- I. O ingresso na Carreira de Magistério Superior ocorrerá mediante aprovação em concurso de provas e títulos, tendo como requisito de ingresso o título de doutor na área exigida no concurso, no primeiro nível de vencimento da Classe A, com a denominação de Professor Adjunto.
- II. Os docentes ocupantes de cargo efetivo do Plano de Carreiras e Cargos do Magistério Federal serão submetidos ao regime de trabalho de 40 horas semanais de trabalho, em tempo integral, com dedicação exclusiva às atividades de ensino, de pesquisa, de extensão e de gestão institucional; ou tempo parcial de 20 horas semanais de trabalho, não podendo os docentes submetidos a este último regime de trabalho, ainda que temporariamente, serem vinculados ao regime de 40 horas sem dedicação exclusiva.
- III. Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e *multicampi*, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino. Eles possuem natureza jurídica de autarquia, detentores de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, inclusive para criar e extinguir cursos, nos limites de sua área de atuação territorial, bem como para registrar diplomas dos cursos por eles oferecidos, mediante autorização do seu Conselho Superior.
- IV. Não está dentre os objetivos dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia ministrar, em nível de educação superior, cursos de pós-graduação *lato sensu* de aperfeiçoamento e de especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 13**

Uma aluna preta, portadora de visão monocular, matriculada no curso de educação profissional e tecnológica de nível médio, na forma articulada, optou pela realização da formação técnica em mecânica. O coordenador do curso do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, compreendendo que a aluna em questão teria dificuldades práticas no desenvolvimento e no aprendizado, devido a sua limitação física, redirecionou essa aluna para o curso técnico subsequente de cozinha ou de enfermagem, argumentando, ainda, que os referidos cursos seriam mais adequados à sua condição pessoal, já que o mercado de trabalho do setor absorve em maior proporção pessoas do seu gênero e raça.

Dadas as afirmativas quanto a essa situação hipotética,

- I. A atitude do coordenador em redirecionar a aluna para outros cursos, em razão de sua limitação física, é compreendida como capacitismo, uma vez que discrimina a aluna, ao subestimá-la em sua capacidade e habilidades, em virtude de sua deficiência; mas a oferta dos cursos, em função da lógica de melhor inserção no mercado, não possui viés discriminatório, inexistindo interseccionalidade com os marcadores sociais de gênero e raça.
- II. O caso revela uma barreira atitudinal, assim compreendida a atitude ou o comportamento que impeça ou prejudique a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, incumbindo ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar o acesso à educação superior e à educação profissional e tecnológica em igualdade de oportunidades e condições com as demais pessoas.
- III. São objetivos da Política Nacional de Educação Especial Inclusiva assegurar a educação ao longo da vida, até aos níveis e às etapas de ensino mais elevados, e fomentar as medidas de combate à discriminação e ao capacitismo no âmbito educacional, inclusive mediante atividade pedagógica de caráter complementar à escolarização de pessoas com deficiência – Atendimento Educacional Especializado (AEE) – para, dentre outros objetivos, promover condições para a continuidade de estudos dos estudantes que são o público da educação especial até os níveis e as etapas de ensino mais elevados.
- IV. A transversalidade permite a abordagem da situação de discriminação, levando-se em conta sua relação com a organização, a gestão do trabalho e as suas dimensões sociocultural, institucional e individual, de sorte que a restrição da aluna a cursos, a partir da perspectiva de gênero e raça no mercado de trabalho, é reflexo da desigualdade de gênero e raça, que corresponde à assimetria existente no âmbito da sociedade, acentuando a distância social entre mulheres negras e os demais segmentos sociais.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 14**

A respeito do Estatuto do Instituto Federal de Alagoas (Ifal) e do Núcleo de Gênero, Diversidade e Sexualidade (Nugedis), do Ifal, é correto afirmar que

- A) são atos normativos que regem o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas o Estatuto, o Regimento Geral, as Resoluções do Conselho Superior e os Atos da Reitoria.
- B) só haverá um único Núcleo de Gênero, Diversidade e Sexualidade para todos os *Campi* do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas.
- C) não poderão integrar o Núcleo de Gênero, Diversidade e Sexualidade (Nugedis), do Instituto Federal de Alagoas, representantes da comunidade externa.
- D) a Reitoria é o órgão máximo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas.
- E) o Conselho Superior, de caráter consultivo, é órgão de apoio ao processo decisório da Reitoria.

**QUESTÃO 15**

O Núcleo de Gênero, Diversidade e Sexualidade (Nugedis), do Instituto Federal de Alagoas (Ifal), foi instituído pela Resolução nº 116/2023.

Dentre as diversas regras vigentes sobre o Núcleo, assinale a alternativa correta.

- A) O Nugedis atuará, exclusivamente, no âmbito institucional interno, assessorando, quando solicitado, os setores do Ifal.
- B) Para a consolidação e o fortalecimento da atuação dos Núcleos, anualmente, deve ser reservado 1% (um por cento) do orçamento do *Campus*, e destinado ao Nugedis.
- C) Após a constituição do Nugedis, os/as integrantes deverão eleger o/a Coordenador/a, o/a Vice-Coordenador/a e o/a Secretário/a, que não poderão ser servidores/as do Ifal.
- D) O Nugedis atuará de forma impositiva, estimulando, promovendo e executando ações voltadas às temáticas de gênero, de diversidade e de sexualidade nos *Campi* do Ifal.
- E) A composição da equipe do Nugedis dar-se-á por meio de eleição, devendo ter, no mínimo, sete integrantes, dos quais dois assumam, obrigatória e respectivamente, a Coordenação e a Vice-Coordenação.

**CONHECIMENTOS SOCIOECONÔMICOS DE ALAGOAS**

**QUESTÃO 16**

A partir dos dados do Censo Demográfico 2022 sobre pertencimento populacional de cor ou raça, Alagoas tem a maior porcentagem nacional (em relação ao total estadual) de população de autorreconhecimento autodeclarada

- A) pretos.
- B) pardos.
- C) brancos.
- D) indígenas.
- E) quilombolas.

**QUESTÃO 17**

A crise geotécnica em Maceió, decorrente da mineração de sal-gema, trouxe consequências profundas e multifacetadas para Alagoas. Além do visível deslocamento populacional e da destruição de imóveis, seus impactos se estenderam a esferas econômicas, ambientais e de governança.

Considerando-se a complexidade desse evento, dadas as afirmativas,

- I. A atividade mineradora que deu origem à crise era a base do Polo Cloroquímico de Alagoas, um dos principais arranjos industriais do estado, afetando diretamente cadeias produtivas estratégicas.
- II. Estudos técnicos independentes atestaram que os impactos foram restritos aos bairros sobre as cavidades subterrâneas, não havendo riscos de contaminação dos aquíferos ou de comprometimento de outras infraestruturas urbanas.
- III. Um dos efeitos indiretos da crise foi o abalo na confiança de investidores e na imagem de Maceió como cidade sede de grandes empreendimentos industriais, com reflexos negativos na atração de novos capitais.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 18**

A cultura caieira refere-se a um conjunto de saberes e de práticas tradicionais associados à extração artesanal de calcário e à produção de cal, atividades históricas que marcaram a identidade e a economia de algumas comunidades alagoanas. Atualmente em declínio, devido a conflitos ambientais e a pressões regulatórias, essas atividades são características de municípios alagoanos localizados, majoritariamente, no/a

- A) Sertão.
- B) Agreste.
- C) Zona da Mata.
- D) Baixo São Francisco.
- E) Região Metropolitana de Maceió.

**QUESTÃO 19**

O turismo é um dos pilares da economia de Maceió, mas sua dinâmica está intrinsecamente ligada aos processos de urbanização e à divisão regional de Alagoas. A concentração de investimentos e de infraestrutura no litoral, enquanto o interior enfrenta carências históricas, ilustra as desigualdades territoriais do estado.

Considerando-se essa relação, dadas as afirmativas sobre os impactos do turismo em Maceió no contexto alagoano,

- I. Os fluxos turísticos para o litoral sul, com destaque para praias como Praia do Francês e Barra de São Miguel, têm fomentado a descentralização da oferta hoteleira e a integração econômica dessa região com o polo de confecções do Agreste.
- II. A demanda turística por artesanato e por gastronomia local tem permitido a revitalização econômica e a preservação do patrimônio histórico no centro urbano de Maceió, revertendo o processo de esvaziamento comercial da área central.
- III. A priorização do turismo de sol e mar consolida um modelo de desenvolvimento regional que desconsidera o potencial do sertão alagoano, cujas atrações culturais e naturais permanecem à margem dos circuitos turísticos oficiais e dos investimentos públicos.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 20**

A persistência do baixo Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) de Alagoas, historicamente o menor entre as unidades federativas brasileiras, é frequentemente analisada à luz de seus componentes e de dinâmicas históricas e geográficas específicas.

Considerando-se a evolução temporal e a estrutura multidimensional do IDH-M de Alagoas, qual a caracterização do aspecto fundamental associado a essa posição estadual no *ranking* nacional?

- A) A dimensão longevidade, apesar de avanços na expectativa de vida, ainda é impactada por taxas de mortalidade infantil e materna superiores à média nacional, refletindo lacunas na cobertura e na qualidade da saúde pública.
- B) Os valores municipais do índice mostram homogeneidade territorial, com os piores desempenhos concentrados nas regiões metropolitanas devido à superpopulação e à violência urbana.
- C) A baixa performance no IDH-M decorre, principalmente, da estagnação demográfica e do rápido envelhecimento populacional, que sobrecarregam os sistemas previdenciário e de saúde.
- D) A componente educação do índice foi a que mais progrediu na última década, principalmente devido ao expressivo aumento no número de matrículas em cursos técnicos federais.
- E) A dimensão renda apresenta o maior atraso relativo, sendo, majoritariamente, determinada pela concentração fundiária urbana, que limita o acesso a empregos formais na capital.

**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

**QUESTÃO 21**

A hotelaria hospitalar começou a ser estruturada em países que passaram a integrar práticas de hospitalidade à gestão hospitalar, influenciando, posteriormente, sua difusão para diversas partes do mundo, inclusive ao Brasil.

Considerando-se a origem desse modelo de serviços, qual é o país reconhecido como precursor na implementação da hotelaria hospitalar moderna?

- A) Japão.
- B) França.
- C) Canadá.
- D) Inglaterra.
- E) Estados Unidos.

**QUESTÃO 22**

Em um famoso bar, o *bartender*, ao servir um determinado coquetel, recebeu uma reclamação da cliente: "Eu pedi um Daiquiri e você me serviu uma Margarita!". Qual foi o principal erro que o *bartender* cometeu ao elaborar o pedido da cliente?

- A) Trocar o destilado base; em vez de rum, ele utilizou tequila.
- B) Trocar o sumo da fruta base; em vez de lima, ele utilizou laranja.
- C) Servir na taça errada; em vez da taça *Mug*, ele utilizou a *Hurricane*.
- D) Alterar a categoria do coquetel; em vez de um *long drink*, ele serviu um *short drink*.
- E) Alterar a decoração do coquetel; em vez de açúcar na borda da taça, ele utilizou *nibs* de cacau.

**QUESTÃO 23**

O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) estabelece critérios para a avaliação da qualidade dos empreendimentos hoteleiros, organizados em três eixos principais, que são:

- A) infraestrutura, hospitalidade e governança.
- B) infraestrutura, serviços e sustentabilidade.
- C) serviços, gestão da qualidade e *marketing*.
- D) infraestrutura, serviços e satisfação do cliente.
- E) serviços, hospitalidade e experiência do hóspede.

**QUESTÃO 24**

A ISO 9001 é uma norma internacional que estabelece requisitos para o desenvolvimento, para a implementação e para a melhoria da eficácia de sistemas de gestão da qualidade e pode ser utilizada pelos empreendimentos turísticos, incluindo o setor de hospedagem, contribuindo, dessa forma para a melhoria contínua na prestação do serviço. Com base nisso, a ISO 9001 pode auxiliar os hotéis a organizarem

- A) a classificação oficial do hotel em categorias como luxo, superior ou econômico.
- B) o tratamento de reclamações e as não conformidades.
- C) os produtos e os serviços que o hotel poderá oferecer.
- D) a definição do posicionamento de mercado do hotel.
- E) o padrão físico de *layout* do empreendimento.

**QUESTÃO 25**

O mercado turístico resulta da interação entre oferta e demanda turística. Compreender as características da demanda é fundamental para o planejamento e a gestão dos meios de hospedagem.

Dentre as principais características da demanda turística que influenciam seu volume e sua distribuição no tempo e no espaço, destacam-se

- A) a concentração espacial, a sazonalidade, a tangibilidade e a inseparabilidade.
- B) a padronização da demanda, a elasticidade, a concentração espacial e a intangibilidade.
- C) a elasticidade, a heterogeneidade das motivações da demanda, a simultaneidade e a estaticidade.
- D) a heterogeneidade das motivações da demanda, a sazonalidade, a elasticidade e a tangibilidade.
- E) a sazonalidade, a elasticidade, a concentração espacial e a heterogeneidade das motivações da demanda.

**QUESTÃO 26**

O Guia do MTurdo Programa Turismo Acessível (2021), enfatiza que a acessibilidade atitudinal (o comportamento da equipe) muitas vezes compensa falhas arquitetônicas momentâneas. Evitar esses erros transforma o atendimento de uma obrigação legal para o nível da Hospitalidade de Excelência.

Disponível em: [https://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/sobre/Cartilha\\_Versao\\_Final.pdf](https://turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/sobre/Cartilha_Versao_Final.pdf). Acesso em: 26 fev. 2026.

Em uma pousada, um atendimento empático na recepção pode anular qualquer pequeno problema técnico que ocorra durante a estada.

Sendo assim, assinale a alternativa que explicita um erro recorrente de acessibilidade atitudinal e que pode comprometer a experiência do hóspede e a imagem do meio de hospedagem.

- A) Utilizar termos atualizados como pessoa com deficiência (PcD) no lugar de expressões capacitistas como “portador” ou “especial”.
- B) Falar com o acompanhante em vez de falar diretamente com a pessoa com deficiência (PcD), ignorando sua autonomia e seu protagonismo.
- C) Manter contato visual com o hóspede surdo que faz leitura labial, falando em ritmo normal e sem gritar, proporcionando entendimento eficaz.
- D) Descrever o ambiente de forma detalhada para um hóspede com deficiência visual, posicionando os itens do café da manhã, conforme a lógica do relógio.
- E) Oferecer auxílio para empurrar a cadeira de rodas ou organizar equipamentos de apoio, como bengalas, apenas após receber o consentimento do hóspede.

**QUESTÃO 27**

Um hotel de categoria *midscale* atingiu 100% de ocupação para os quatro dias de um feriado prolongado com duas semanas de antecedência. No entanto, ao fim do período, o *Revenue Manager* notou que o RevPAR (Receita por Quarto Disponível) foi idêntico ao de um fim de semana comum, ficando muito abaixo do potencial histórico do feriado.

Com base nos fundamentos de RM, qual estratégia deveria ter sido adotada para otimizar a *performance* financeira?

- A) Reduzir a tarifa diária (ADR) nos dias de maior procura para competir com hotéis vizinhos que ainda possuíam disponibilidade.
- B) Aumentar a disponibilidade de quartos em canais de vendas indiretos (OTAs) para garantir que não acontecesse *no-shows* de última hora.
- C) Manter as tarifas em níveis promocionais para garantir a fidelização do cliente e assegurar que o hotel opere em capacidade máxima (*sell-out*).
- D) Priorizar reservas de curtíssima duração (uma noite) para maximizar o giro de hóspedes e aumentar a receita de alimentos e bebidas no restaurante do hotel.
- E) Aplicar restrições de MLOS (Estada Mínima) e abrir flutuação tarifária para níveis superiores (precificação dinâmica), na medida em que a curva de reservas (*pick-up*) acelerava.

**QUESTÃO 28**

Dadas as afirmativas sobre a aplicação das dimensões da hospitalidade à essência do negócio hoteleiro,

- I. A hospitalidade hoteleira conecta a dimensão comercial (prestação de serviço remunerada) com a dimensão privada (acolhimento e conforto), em que a técnica operacional seja invisível e o foco seja a interação humana e o bem-estar do hóspede.
- II. O conceito de “sentir-se em casa” na hotelaria implica que o hotel deve flexibilizar regras e normas de conduta, permitindo que o hóspede atue na dimensão privada sem qualquer interferência da gestão do empreendimento.
- III. A dimensão espacial da hospitalidade é a única relevante para o negócio, em que o investimento em luxo garante que o hóspede se sinta acolhido.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 29**

A operação hoteleira em zonas costeiras e regiões de preservação exige rigoroso controle ambiental para evitar a degradação de ecossistemas sensíveis. Segundo as diretrizes das Resoluções CONAMA nº 357/2005 e nº 430/2011, o lançamento de efluentes deve obedecer a padrões estritos de qualidade para evitar a eutrofização dos corpos d'água receptores, processo que é acelerado pelo descarte de nutrientes como fósforo e nitrogênio. Considerando-se a conformidade normativa e a sustentabilidade operacional, dadas as afirmativas,

- I. Utilizar produtos de limpeza biodegradáveis, isentos de fosfatos e implementar sistemas de tratamento secundário ou terciário que garantam a remoção de nutrientes antes do descarte.
- II. Limitar-se ao cumprimento dos limites de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO), desconsiderando-se a carga de nutrientes, visto que a legislação foca somente em matéria orgânica.
- III. Instalar sistemas de disposição final por infiltração no solo, independentemente da proximidade com o lençol freático ou com corpos d'água superficiais.
- IV. Automatizar o sistema de cloração do efluente final para garantir que a carga bacteriológica seja nula, atendendo-se plenamente aos critérios de recuperação de ecossistemas marinhos.

verifica-se que é/são conduta/s que deve/m ser adotada/s pelas gestões de manutenção e governança apenas

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

**QUESTÃO 30**

Um dos movimentos mais expressivos do turismo contemporâneo é o crescimento do número de mulheres que viajam sozinhas. O Ministério do Turismo lançou, em 5 de março de 2026, o guia "Mulheres que viajam sozinhas", que apresenta orientações de segurança para diferentes serviços turísticos, incluindo meios de hospedagem.

Nesse contexto, qual procedimento pode ser adotado no momento do *check-in* para que mulheres que viajam sozinhas se sintam mais seguras e acolhidas em um meio de hospedagem?

- A) Oferecer serviço feminino de *room service*.
- B) Criar campanhas promocionais voltadas ao público feminino.
- C) Divulgar experiências de mulheres que viajam sozinhas nas redes sociais do hotel.
- D) Criar uma Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) específica para mulheres.
- E) Fornecer contatos úteis durante a estada, como telefone da recepção e da segurança interna.

**QUESTÃO 31**

A Portaria do Ministério do Turismo, nº 28, de 16 de setembro de 2025, regulamenta o art. 23, § 6º, da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, e dispõe sobre os procedimentos operacionais mínimos para entrada e saída do hóspede de meios de hospedagem. Dadas as afirmativas sobre as disposições dessa portaria,

- I. A portaria estabelece horários nacionais padronizados para *check-in* e *check-out*, com o objetivo de assegurar previsibilidade ao consumidor.
- II. A diária corresponde ao período de vinte e quatro horas, devendo-se incluir o tempo destinado à arrumação, à higiene e à limpeza da unidade habitacional.
- III. Os meios de hospedagem são proibidos de adotar o uso de tarifas diferenciadas para os casos de *early check-in* ou *late check-out*.
- IV. O tempo destinado à arrumação, à higiene e à limpeza da unidade habitacional não pode exceder três horas dentro do período correspondente à diária.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 32**

Em períodos de alta demanda, como temporada de férias escolares ou eventos de grande porte, a gestão hoteleira enfrenta o desafio de manter a eficiência operacional e a satisfação do cliente sob pressão máxima da alta ocupação. Nesse sentido, é preciso garantir a continuidade dos serviços e evitar gargalos comprometedores da experiência do hóspede. Dadas as afirmativas sobre estratégia de gestão de manutenção e infraestrutura,

- I. A realização antecipada da manutenção preventiva de sistemas críticos, como os elétricos, hidráulicos e elevadores.
- II. O planejamento emergencial de equipes, priorizando-se a contratação de colaboradores extras, mesmo sem treinamento prévio.
- III. A suspensão do cronograma de vistorias técnicas, uma vez que problemas técnicos não precisam ser antecipados em períodos de fluxo intenso.
- IV. A adoção de um nível diferenciado de serviços, aceitando-se que a perda de padronização em alta demanda não gera impactos negativos.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 33**

Dadas as afirmativas sobre a hotelaria hospitalar,

- I. A implementação da hotelaria hospitalar envolve, principalmente, mudanças na organização dos serviços e na forma de atendimento aos pacientes, visando ao maior conforto e à humanização.
- II. No processo de implementação da hotelaria hospitalar, a humanização dos serviços constitui-se em um dos principais focos da gestão.
- III. A hotelaria hospitalar pode estar relacionada ao segmento mais amplo do turismo de saúde, especialmente quando envolve pacientes que se deslocam para realizar tratamentos médicos.
- IV. A oferta de informações e de orientações aos pacientes e acompanhantes sobre a cidade onde está localizado o hospital pode fazer parte das práticas de hospitalidade no ambiente hospitalar.

verifica-se que estão corretas

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

**QUESTÃO 34**

Em restaurantes de gastronomia internacional, a harmonia entre a cozinha e o salão é sustentada por uma brigada de serviço altamente especializada e pelo domínio de diferentes tipologias de serviço. Dadas as afirmativas sobre as atribuições desses profissionais e as características dos serviços de sala,

- I. O *Maître* é o responsável por coordenar o fluxo do salão, por recepcionar clientes e por garantir a eficiência do atendimento, enquanto o *Sommelier* detém o conhecimento técnico sobre vinhos, sendo responsável pela elaboração da carta, da gestão da adega e das sugestões de harmonização.
- II. O Serviço à Francesa caracteriza-se pelo fato de o cliente se servir diretamente da travessa apresentada pelo garçom pelo lado esquerdo; já o serviço em que os pratos vêm montados e decorados individualmente da cozinha para o cliente é denominado Serviço à Americana (ou *Plate Service*).
- III. No Serviço à Inglesa Direto, o garçom serve o cliente pela esquerda utilizando o alicate (colher e garfo); no Serviço à Inglesa Indireto, utiliza-se o apoio do *guéridon* (carrinho ou mesa auxiliar) para a finalização ou montagem dos pratos antes de servi-los ao cliente.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 35**

No contexto da gestão hoteleira contemporânea, a interseção entre o Desenho Universal, a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e o conceito de Hospitalidade Genuína desafia o modelo tradicional de prestação de serviços. Ao imaginar a jornada do hóspede com deficiência ou com mobilidade reduzida, o gestor deve garantir que a acessibilidade não seja apenas uma adequação técnica, mas um elemento inseparável da experiência de acolhimento. Com base nas diretrizes de acessibilidade e nos princípios de hospitalidade em serviços, assinale a alternativa que apresenta a conduta correta mais abrangente para a gestão de um hotel de luxo.

- A) O conceito de hospitalidade é antropológico e focado na relação interpessoal; portanto, a presença de uma equipe empática e disposta a auxiliar fisicamente o hóspede supre a necessidade de investimentos em automação ou adaptações estruturais complexas, conforme as normas da ABNT NBR 9050.
- B) A acessibilidade em hotéis de alto padrão deve ser tratada como um serviço *premium* opcional, no qual as adaptações nos apartamentos (como barras de apoio e alarmes visuais) são instaladas apenas sob demanda prévia no ato da reserva, visando preservar o *design* original das suítes para os demais hóspedes.
- C) No âmbito da hospitalidade virtual, a acessibilidade digital dos canais de reserva e *sites* hoteleiros é recomendada apenas como uma estratégia de *marketing* de nicho, visto que a Lei Brasileira de Inclusão foca, primordialmente, na infraestrutura física e no percentual de dormitórios adaptados (mínimo de 10%).
- D) Para cumprir a legislação vigente e garantir a hospitalidade, o hotel deve concentrar todos os hóspedes com deficiência em uma ala exclusiva e adaptada próxima à recepção, facilitando o atendimento prioritário e a evacuação de emergência, o que caracteriza uma gestão eficiente de riscos e de personalização do serviço.
- E) A implementação da acessibilidade deve ultrapassar a eliminação de barreiras arquitetônicas, integrando o Desenho Universal de forma invisível à estética do empreendimento e capacitando a equipe para a "hospitalidade inclusiva", na qual a autonomia do hóspede é priorizada por meio de tecnologias assistivas e de comunicações em formatos acessíveis (Braille, Libras e audiodescrição), garantindo-se que a oferta de serviços seja equânime e não segregada.

**QUESTÃO 36**

A hotelaria hospitalar consiste na aplicação de princípios e de práticas da hotelaria tradicional no ambiente hospitalar, com o objetivo principal de

- A) reduzir o tempo de permanência do paciente no hospital.
- B) garantir vantagem competitiva aos hospitais no mercado de serviços de saúde.
- C) sistematizar a assistência com base na centralidade dos protocolos médicos e assistenciais.
- D) efetuar a transição paradigmática dos procedimentos clínicos por práticas de hospitalidade.
- E) promover a humanização do atendimento e o bem-estar de pacientes e de acompanhantes, durante a permanência na instituição de saúde.

**QUESTÃO 37**

A implementação da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) Digital, desenvolvida pelo Ministério do Turismo em parceria com o Serpro, introduz novas dinâmicas na gestão de hospedagens em larga escala, especialmente em operações críticas como *check-in* de grupos, congressos, feiras e eventos corporativos, nos quais a coordenação de fluxos, a integridade dos dados coletados e a previsibilidade operacional são essenciais. Considerando-se os impactos dessa solução na coordenação entre equipes de recepção, de reservas e de eventos, é correto afirmar que a FNRH Digital contribui para

- A) limitar o aproveitamento das informações registradas, impedindo integrações com PMS, sistemas de gestão de eventos ou plataformas de credenciamento, por conta de barreiras estruturais da solução digital.
- B) isentar os meios de hospedagem do cumprimento das etapas formais de registro em eventos e em grupos, uma vez que a plataforma digital permite substituir a FNRH por listas enviadas pelos organizadores sem necessidade de coleta individual de dados.
- C) otimizar, de forma significativa, o processamento de grupos, permitindo a coleta antecipada por meio do pré-*check-in* digital, diminuindo gargalos na chegada, reduzindo inconsistências cadastrais típicas de *rooming lists* extensas e proporcionando maior fluidez operacional durante a recepção de grandes contingentes.
- D) aumentar a rigidez operacional do *check-in* de eventos, pois obriga todos os hóspedes, independentemente do porte do grupo, a realizar o registro, exclusivamente, de forma presencial para validação obrigatória de identidade no ato da chegada.
- E) tornar desnecessário o envolvimento da equipe de recepção na chegada de grupos, uma vez que o processo digital substitui, integralmente, o controle presencial e elimina a necessidade de mediação humana.

**QUESTÃO 38**

A auditoria noturna é uma função clássica do *Front Office* hoteleiro, apesar de sua proximidade com o setor financeiro/contábil do hotel. Com o avanço tecnológico, o papel do auditor noturno vem se atualizando.

Nesse aspecto, qual das atividades é uma atribuição típica do auditor noturno?

- A) Examinar o perfil da clientela.
- B) Atualizar a previsão de ocupação do hotel para os próximos dias.
- C) Definir sobre o número e o tipo de quartos disponíveis para venda.
- D) Gerar relatórios financeiros e operacionais do movimento diário do hotel.
- E) Fazer a contagem dos *check-in* e *check-out* previstos para o dia seguinte.

**QUESTÃO 39**

No gerenciamento de A&B em meios de hospedagem, a técnica de *Menu Engineering* (Engenharia de Cardápio) é essencial para otimizar a lucratividade (Davis, B, 2012). Em uma análise de desempenho do Departamento de Alimentos e Bebidas, foi identificado que um hotel apresentou um Custo de Mercadoria Vendida (CMV) real de 32%, enquanto o CMV teórico, apurado a partir das fichas técnicas padronizadas, é de 28%.

Considerando os princípios de engenharia de cardápio, gestão de custos, controles internos e práticas de *stewardship*, qual interpretação técnica avançada descreve de forma mais adequada a discrepância de quatro pontos percentuais entre os indicadores?

- A) A diferença sugere que houve subutilização de insumos no processo produtivo, resultando em menor consumo real do que o previsto, indicando eficiência operacional acima da esperada.
- B) A divergência entre CMV real e teórico demonstra que o hotel conseguiu otimizar sua margem de contribuição, revelando um desempenho superior ao projetado pelas fichas técnicas.
- C) A diferença sugere perdas operacionais relevantes, que podem estar associadas a falhas no controle de porcionamento, desvios entre compras e o padrão técnico, erros de registro de consumo, desperdícios na produção ou possíveis quebras de inventário, indicando necessidade imediata de auditoria interna e revisão dos processos de controle de A&B.
- D) A variação indica apenas um comportamento natural do CMV em ambientes de alta demanda, geralmente explicado pela flutuação de preços de mercado, não sendo necessária investigação quando a diferença se mantém abaixo de 5%.
- E) O resultado aponta que as fichas técnicas estão superestimando o custo dos insumos, sendo recomendável aumentá-las para aproximar os valores do CMV real e para reduzir discrepâncias futuras.

**QUESTÃO 40**

O *Front Office* é tradicionalmente composto por duas áreas principais: *front desk* e portaria social, envolvendo diferentes profissionais responsáveis por funções específicas. Nos últimos anos, porém, algumas redes hoteleiras têm adotado um modelo organizacional diferente. Nesse sentido, o *guest service*

- A) atua no controle do perfil dos hóspedes que o meio de hospedagem pode receber.
- B) reúne atividades, tradicionalmente, distribuídas entre diferentes cargos do *Front Office*.
- C) desempenha funções restritas à portaria social e aos serviços de mensageria.
- D) é o principal profissional responsável por receber hóspedes VIP do hotel.
- E) é responsável apenas pela gestão das reservas realizadas pelo hotel.

**QUESTÃO 41**

No contexto da hospitalidade contemporânea, a organização de eventos em empreendimentos hoteleiros exige que a acessibilidade e a inclusão transcendam a corriqueira conformidade com normas técnicas (ABNT NBR 9050). Para garantir uma experiência de hospitalidade plena e inclusiva, o gestor de eventos deve considerar o conceito de desenho universal e a jornada do cliente durante o evento.

Nesse contexto, assinale a alternativa que apresenta a estratégia correta para a gestão de um congresso internacional de grande porte, com pessoas com deficiência dentre o público.

- A) Priorizar a reserva de um bloco específico de apartamentos adaptados e a criação de uma área separada no auditório para cadeirantes, visando facilitar a logística de evacuação, garantindo que esses participantes recebam um atendimento especializado para maior segurança.
- B) Estabelecer que a responsabilidade pela acessibilidade comunicacional (intérpretes e tradução) seja totalmente da empresa organizadora do evento, cabendo ao hotel apenas a garantia de que os espaços físicos estejam em conformidade com a legislação municipal para edificações.
- C) Implementar o planejamento de autonomia do participante desde a pré-produção, garantindo, além de rampas e banheiros adaptados, incluindo comunicação em Braille, intérpretes de LIBRAS, menus com audiodescrição, cardápio para dietas restritivas e treinamento da equipe de linha de frente.
- D) Adotar uma política de inclusão com base na disponibilidade de tecnologia assistiva sob demanda, para a qual o participante deve solicitar recursos de acessibilidade com 72 horas de antecedência, permitindo que o hotel otimize custos operacionais e evite a ociosidade de equipamentos e pessoal especializado.
- E) Focar na infraestrutura física do hotel, garantindo que todas as áreas comuns possuam sinalização tátil e rampas de acesso, entendendo que a hospitalidade se manifesta, essencialmente, pela eliminação de barreiras arquitetônicas e desobriga a necessidade de treinamentos específicos para a equipe de alimentos e bebidas.

**QUESTÃO 42**

A integração entre os tempos e os espaços sociais da hospitalidade permite a elaboração de 16 categorias analíticas. Considerando-se um hospital privado como uma organização inserida no campo da hospitalidade, identificam-se 4 (quatro) categorias analíticas (recepcionar, hospedar, alimentar e entreter) vinculadas aos

- A) tempos da hospitalidade social.
- B) tempos da hospitalidade pública.
- C) espaços da hospitalidade pública.
- D) tempos da hospitalidade comercial.
- E) espaços da hospitalidade comercial.

**QUESTÃO 43**

Um hotel de luxo oferta serviços de alta gastronomia em seu bistrô, um ambiente intimista e aconchegante localizado no andar da cobertura. Nos últimos três meses, a gestora de A&B, ao analisar seus fechamentos mensais, utilizando a matriz de engenharia de cardápio (método Kasavana & Smith, 1982), identificou que seu “Filé Wellington” possui uma margem de contribuição unitária acima da média do setor, porém seu índice de popularidade (Mix de vendas) está abaixo de 70% da média esperada para a categoria.

Diante desse cenário, em que o prato está classificado como *Puzzle* (Quebra-cabeça), qual deve ser a decisão estratégica fundamentada da gestora de A&B?

- A) Substituir ingredientes por insumos de menor custo para pulverizar o risco financeiro da baixa saída do prato.
- B) Manter o item de forma passiva no cardápio, servindo de contraste perceptual para os itens classificados como *Plow horses*.
- C) Priorizar o item em táticas de *upselling*, rever sua visibilidade no *layout* do menu, podendo renomeá-lo para aumentar o apelo comercial.
- D) Promover uma redução significativa no preço de venda, com isso aumentando o volume de pedidos e a conversão imediata em *Star*.
- E) Retirar o item do cardápio de imediato; itens com popularidade abaixo do índice do Mix de vendas indicam inviabilidade comercial.

**QUESTÃO 44**

Uma das estratégias contemporâneas do *marketing* hoteleiro é o *marketing* de influência, utilizado para promover produtos e serviços turísticos por meio de criadores de conteúdo digital. Nos últimos anos, observa-se a crescente utilização de micro e nano influenciadores, em detrimento de perfis com grande audiência. Dadas as afirmativas sobre o tema,

- I. Os meios de hospedagem tendem a incentivar influenciadores a apresentarem apenas os momentos mais glamourosos da experiência, omitindo outros aspectos da estada.
- II. Influenciadores podem contribuir para validar se o meio de hospedagem é adequado a determinados perfis de experiência turística.
- III. Pode ser mais econômico gerar conversão trabalhando com vários perfis menores do que com um único influenciador de grande audiência.
- IV. O público desses influenciadores tende a ser mais segmentado, favorecendo estratégias de comunicação mais direcionadas.

verifica-se que está/ão correta/s

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

**QUESTÃO 45**

Antes da escolha de um meio de hospedagem específico, o turista geralmente define o destino turístico que pretende visitar, sendo este, na maioria das vezes, o principal motivador da viagem. Apenas em situações específicas, o hotel é escolhido como o principal atrativo da experiência turística.

Nesse contexto, alguns autores defendem a ampliação do composto mercadológico do *marketing* de serviços, tradicionalmente estruturado nos 7 Ps, com a inclusão de um oitavo P relacionado à dinâmica entre diferentes agentes do setor turístico. Esse oitavo P refere-se a/à

- A) pessoas: atuação dos profissionais do setor turístico na prestação do serviço e na interação com o visitante.
- B) processos: organização dos fluxos operacionais do serviço, incluindo reservas, *check-in*, atendimento e *check-out*.
- C) promoção institucional: ações de divulgação realizadas por órgãos públicos e privados para fortalecer a imagem do destino turístico.
- D) parcerias: articulação entre o hotel e o *trade* turístico local, visando integrar serviços e qualificar a experiência do visitante no destino.
- E) *physical evidence* (evidências físicas): alinhamento dos elementos tangíveis que permitem ao hóspede avaliar a qualidade do serviço durante sua estada.

**QUESTÃO 46**

A qualidade dos serviços na hotelaria pode ser avaliada por meio de diferentes modelos teóricos. Entre os mais conhecidos na literatura da área, destaca-se o SERVQUAL, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Em uma situação hipotética, considere que, em um meio de hospedagem, o hóspede avalia positivamente a cordialidade da equipe e a atenção personalizada ao cliente, a rapidez no atendimento às solicitações e a qualidade das instalações físicas do hotel.

Com base no modelo SERVQUAL, as situações descritas estão relacionadas, respectivamente, às dimensões

- A) empatia, tangibilidade e confiabilidade.
- B) empatia, responsividade e tangibilidade.
- C) confiabilidade, segurança e tangibilidade.
- D) responsividade, empatia e confiabilidade.
- E) segurança, confiabilidade e tangibilidade.

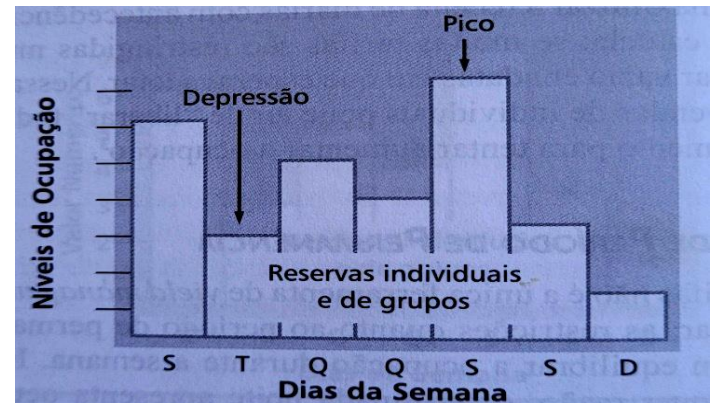
**QUESTÃO 47**

Segundo Geraldo Castelli, na obra *Administração Hoteleira*, o gerenciamento da qualidade total em meios de hospedagem pode ser apoiado na aplicação do método 5S, amplamente utilizado em processos de organização e de melhoria contínua dos serviços, que são:

- A) senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina.
- B) senso de organização, senso de racionalização, senso de higiene, senso de qualidade e senso de disciplina.
- C) senso de utilização, senso de planejamento, senso de limpeza, senso de segurança e senso de controle.
- D) senso de ordenação, senso de planejamento, senso de limpeza, senso de qualidade e senso de comprometimento.
- E) senso de utilização, senso de organização, senso de padronização, senso de produtividade e senso de disciplina.

**QUESTÃO 48**

A figura representa a variação dos níveis de ocupação de um meio de hospedagem ao longo dos dias da semana, evidenciando picos e depressões de demanda decorrentes da combinação entre reservas individuais e de grupos.



ISMAIL, Ahmed. *Hospedagem: Frot office e governança*. São Paulo: Cengage learning, 2015, p. 268.

O problema identificado na figura, que diz respeito a um aspecto importante da gestão hoteleira, é denominado de

- A) *Yield management*.
- B) *Overbooking*.
- C) *No-show*.
- D) *Forecast*.
- E) *Rev-par*.

**QUESTÃO 49**

Você é Gerente de Receitas (*Revenue Manager*) de um Eco Resort, empreendimento de hospedagem independente que recebe, atualmente, 70% das suas reservas por meio de OTAs (*Booking e Expedia*) e paga uma comissão sobre cada venda em torno de 18%. Apesar da alta ocupação, a lucratividade líquida está em queda devido aos custos de distribuição. Para reverter esse cenário, a diretoria está avaliando a implementação de um Motor de Reservas (*Booking Engine*) para o site oficial do Eco Resort. Você participará da reunião de decisão e precisa apresentar à diretoria um argumento sobre a principal vantagem estratégica de um Motor de Reservas integrado ao site do hotel.

Assinale a alternativa que descreve esse argumento.

- A) Atuar como um *Channel Manager*, cuja função é replicar as tarifas e a disponibilidade do hotel em canais externos, de forma automatizada.
- B) Substituir a necessidade de um sistema de gestão hoteleira (PMS), pois o motor de reservas gerencia a governança, o *check-in* e o faturamento do hotel.
- C) Funcionar como uma ferramenta de GDS (*Global Distribution System*), voltada ao atendimento de agências de viagens corporativas *offline* que não utilizam internet.
- D) Converter visitantes do site em hóspedes diretos, reduzindo a dependência de intermediários e aumentando a margem de lucro por meio da desintermediação e da economia com comissões.
- E) Servir como um catálogo digital de fotos e de descrições de quartos, no qual o cliente deve preencher um formulário de contato para que a reserva seja confirmada manualmente pelo setor de reservas.

### QUESTÃO 50

A Hotelaria de Experiência é o marco da transição do setor de Serviços para a Economia da Experiência, onde a diferenciação deixa de ser apenas o valor da diária e avança para uma vivência ampla e integrada em todos os sentidos.

Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/conheca-8-tendencias-de-turismo-de-experiencia-para-2026>. Acesso em: 5 fev 2026.

Nesse contexto, referente ao setor de governança hoteleira, qual alternativa melhor exemplifica a sua atuação dentro da tendência de ampliar a percepção de valor do hóspede de experiências?

- A) Substituição de produtos de limpeza perfumados por produtos inodoros, para garantir que o hóspede não perceba nenhuma alteração sensorial no ambiente.
- B) Restrição da comunicação da equipe de governança com a recepção, visando evitar que pedidos especiais de hóspedes interfiram no cronograma de limpeza estabelecido.
- C) Implementação da personalização das Unidades Habitacionais (UHs), a partir de coleta de preferências dos hóspedes para ajustar itens de enxoval, *amenities* e configuração da UH antes do *check-in*.
- D) Padronização absoluta de todas as UHs do hotel, garantindo que nenhum elemento visual ou sensorial mude entre uma hospedagem e outra, independentemente do perfil do cliente.
- E) Aumento rigoroso da produtividade das camareiras, estabelecendo metas estritamente numéricas de limpeza de quartos por turno, visando à redução de custos operacionais.

### INSTRUÇÕES QUESTÃO DISSERTATIVA

1. A questão dissertativa será realizada sobre 01 (um) ponto temático sorteado dentre os constantes no Edital.
2. Será realizado um sorteio de ponto por local de prova, contando com a presença de 1 (um) candidata/o de cada sala, testemunhando o procedimento de sorteio, junto à equipe de fiscalização/aplicação/supervisão da FUNDEPES e da COPEVE/UFAL.
3. O procedimento de sorteio será registrado em Ata, indicando-se as testemunhas e o Ponto sorteado, o qual deverá ser utilizado por todas/os as/os participantes da área de atuação de concorrência.
4. A resposta da questão dissertativa deverá ser redigida, utilizando-se o conjunto de Laudas Definitivas entregues, devendo a/o candidata/o observar, ainda, os seguintes parâmetros, sob pena de eliminação:
  - a) elaboração de texto manuscrito em letra legível, com caneta esferográfica de tinta azul ou preta;
  - b) a questão dissertativa deverá ser respondida em Língua Portuguesa, ressalvadas as ofertas de Língua Estrangeira, para as quais a resposta deverá ser apresentada no respectivo idioma;
  - c) o conjunto de Laudas Definitivas da questão dissertativa não poderá ser assinado, rubricado ou conter, em outro local que não o apropriado, qualquer palavra ou marca que identifique a/o candidata/o, sob pena de anulação da questão dissertativa.
5. A detecção de qualquer marca identificadora no espaço destinado à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da questão dissertativa.
6. A questão dissertativa deverá ser redigida em, no mínimo, **2 (duas)** e, no máximo, **5 (cinco) Laudas/Folhas de Texto Definitivo**.
7. As folhas destinadas ao rascunho, constantes neste caderno de provas, são de preenchimento facultativo e não serão consideradas para fins de avaliação da questão dissertativa.
8. O conjunto de **Laudas Definitivas não será substituído** por motivo de erro de preenchimento pela/o candidata/o.
9. Todas as **Laudas/Folhas de Texto Definitivo** possuem um código de barras. A/O candidata/o não poderá danificar, sob qualquer hipótese, o código de barras.

## PROVA DISSERTATIVA

Código/Área de Atuação

### 13. HOTELARIA

**Pontos da Área de Atuação para sorteio:**

1. Gestão de Alimentos & Bebidas (A&B) na Hotelaria.
2. Hotelaria Hospitalar.
3. Técnicas e Práticas de A&B em Meios de hospedagem.
4. Operacional de Hospedagem (Front Office e Reservas).
5. Governança em Meios de hospedagem (housekeeping).
6. Qualidade de Serviços em Meios de Hospedagens.
7. Marketing e Promoção na Hotelaria.
8. Eventos em Meios de Hospedagem.
9. Acessibilidade, Inclusão e Hospitalidade em Serviços Hoteleiros.
10. Impactos de Meios de Hospedagens no Meio Ambiente.











### ATENÇÃO!

A/O **candidata/o** está **proibida/o** de **destacar** esta folha com o **gabarito**, sob pena de **eliminação** do processo. Somente a/o **Fiscal de Sala** está autorizada/o a fazer isso no momento da saída da/o candidata/o em definitivo do Local de Prova.

### Gabarito da/o Candidata/o

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	

### EDITAL Nº 03/2026/IFAL, DE 19 DE JANEIRO DE 2026

**12.57** O Gabarito Preliminar das questões objetivas, juntamente com as Provas Objetivas, será publicado nos endereços eletrônicos da COPEVE/UFAL ([www.copeve.ufal.br](http://www.copeve.ufal.br)) e da FUNDEPES ([www.fundepes.br](http://www.fundepes.br)), na data provável especificada no ANEXO III, a partir das 17h00.

### GABARITO OFICIAL

[www.copeve.ufal.br](http://www.copeve.ufal.br)

## REALIZAÇÃO

