PROCESSO SELETIVO
AVISO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO 38/2026

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: **Analista II – Analista de Reservas (Natal e Grande Natal)**
Atenção: NÃO ABRA este caderno antes do início da prova.
Tempo total para resolução desta prova: 2 (duas) horas.

I N S T R U Ç Õ E S

- Assine seu nome, de forma legível, no espaço abaixo indicado e coloque o número correspondente a sua colocação na lista de presença no campo inferior à esquerda. No caso de haver divergência entre nº de ordem e nome do candidato, será considerado para fins de resultado/correção o nome assinado.
- Leia o caderno de prova com tranquilidade e atenção e, em caso de dúvidas, contate o fiscal da prova;
- Verifique no caderno de prova se faltam folhas, se a sequência de questões está correta e se há imperfeições gráficas que possam causar dúvidas. Comunique imediatamente ao fiscal qualquer irregularidade;
- O caderno deverá conter 10 (dez) questões objetivas;
- É dada tolerância de 10 (dez) minutos de atraso para entrada na sala. Após esse tempo, não será permitida a entrada de candidatos para execução da prova;
- Para cada uma das questões objetivas são apresentadas **05 (cinco)** alternativas de **"A"** à **"E"**, das quais apenas **1 (uma)** é **correta;**
- A interpretação das questões é parte integrante da prova, não sendo permitidas perguntas aos fiscais;
- Responda a prova com **caneta esferográfica de tinta preta** ou **azul**;
- Será **eliminado** do processo seletivo o candidato que, durante a prova, se comunicar com outro candidato, efetuar consultas em livros, aparelhos eletrônicos, aparelhos celulares ou similares; relógios, calculadoras, livros de anotações, impressos, apostilas, internet, entre outros recursos e/ou material de consulta.
- O **Campo de Respostas Oficial** encontra-se abaixo e deverá ser preenchido, pelo(a) candidato(a), colocando a "letra" correspondente à alternativa escolhida. Esse campo servirá como **única** fonte de correção da prova e **não** poderá ser rasurado nem substituído.
- Por política da Instituição, o candidato não poderá levar o caderno de prova ou rascunho, a qualquer momento, podendo levar apenas a folha de **Conferência do Gabarito** para simples acompanhamento/verificação junto ao Gabarito Oficial Preliminar a ser divulgado.
- Os últimos 3 (três) candidatos deverão entregar a prova juntos.
- Aguarde a autorização do fiscal da prova para o seu início.
- **Boa prova!**

ASSINATURA DO (A) CANDIDATO(A) – Utilizar letra de fôrma	**DATA**

CAMPO DE RESPOSTAS

QUESTÕES	**01**	**02**	**03**	**04**	**05**	**06**	**07**	**08**	**09**	**10**
RESPOSTAS										

1. (Sesc Goiás – 2022) O Sesc Enseada Praia Hotel utiliza um sistema informatizado para acompanhar as reservas e a disponibilidade de unidades habitacionais. Durante a conferência da ocupação de determinado período, o Analista de Reservas identifica que o número de reservas confirmadas ultrapassa a quantidade de apartamentos disponíveis. Diante dessa situação, qual procedimento é o mais adequado? (1,0 ponto)

a) Manter todas as reservas e aguardar a chegada dos hóspedes, considerando a possibilidade de desistências.
b) Cancelar automaticamente as reservas realizadas por último, sem comunicação prévia aos clientes.
c) Conferir os registros, identificar possíveis inconsistências, comunicar imediatamente a gestão e adotar medidas para assegurar o atendimento às reservas confirmadas.
d) Bloquear o acesso ao sistema de reservas até que os hóspedes realizem o check-in.
e) Orientar a recepção a decidir quais clientes serão atendidos, sem necessidade de acompanhamento do setor de reservas.

2. (Senac Espírito Santo - 2026) Um cliente entra em contato com o setor de reservas do Sesc Enseada Praia Hotel para consultar tarifas e disponibilidade para uma hospedagem familiar. Após receber o orçamento, informa que encontrou uma tarifa inferior em outro estabelecimento. Considerando as boas práticas de atendimento e negociação, a conduta mais adequada do Analista de Reservas é: (1,0 ponto)

a) Conceder imediatamente um desconto, independentemente da política comercial do hotel.
b) Informar que o hotel não negocia valores e encerrar o atendimento.
c) Orientar o cliente a procurar o estabelecimento concorrente, pois o preço é o único fator relevante na escolha.
d) Identificar as necessidades do cliente, apresentar os diferenciais e serviços incluídos na hospedagem e verificar alternativas comerciais permitidas pelas políticas institucionais.
e) Garantir serviços adicionais gratuitos, mesmo sem autorização, para assegurar a concretização da venda.

3. (Sesc RN - 2026) Para elaboração de um relatório gerencial, o Analista de Reservas verificou que, em determinado dia, o hotel possuía 80 unidades habitacionais disponíveis para comercialização, das quais 68 estavam ocupadas. Considerando esses dados, a taxa de ocupação do hotel nesse dia corresponde a: (1,0 ponto)

a) 75%
b) 80%
c) 82,5%
d) 90%
e) 85%

4. (Sesc Goiás - 2022) Um hóspede solicita a alteração de sua reserva originalmente prevista para entrada em 10 de dezembro e saída em 13 de dezembro, desejando antecipar a chegada para 9 de dezembro e manter a mesma data de saída. Qual procedimento deverá ser adotado pelo Analista de Reservas? (1,0 ponto)

a) Verificar a disponibilidade para o novo período, conferir os possíveis impactos tarifários, informar o cliente e, após sua concordância, atualizar a reserva no sistema.
b) Alterar apenas a data de entrada no sistema, mantendo obrigatoriamente o valor original da hospedagem.
c) Realizar uma segunda reserva, sem modificar a primeira, independentemente do risco de duplicidade.
d) Orientar o cliente a solicitar a alteração exclusivamente na recepção, no dia da chegada.
e) Cancelar automaticamente a reserva original e confirmar uma nova reserva sem consultar disponibilidade e valores.

5. (Sesc Pará- 2026) O Analista de Reservas utiliza uma planilha do Microsoft Excel para acompanhar o desempenho comercial do hotel. Na coluna A, entre as células A2 e A101, estão os tipos de reservas, identificados como "Individual" ou "Grupo". Na coluna B, entre B2 e B101, estão os respectivos valores de receita. Para calcular o total de receitas referentes exclusivamente às reservas do tipo "Grupo", qual fórmula deverá ser utilizada no Excel em português? (1,0 ponto)

a) =SOMA(A2:A101;"Grupo")
b) =CONT.SE(A2:A101;"Grupo")
c) =MÉDIA(B2:B101;"Grupo")
d) =SE(A2:A101="Grupo";SOMA(B2:B101))
e) =SOMASE(A2:A101;"Grupo";B2:B101)

6. (Sesc RN - 2026) No setor de reservas de um hotel, o controle correto das reservas não utilizadas é fundamental para assegurar informações confiáveis sobre ocupação, disponibilidade e receitas. Assinale a alternativa que apresenta corretamente o conceito de no-show. (1,0 ponto)

a) Solicitação de alteração da data de hospedagem realizada antes da chegada.
b) Não comparecimento do hóspede na data prevista para o check-in de uma reserva, sem que tenha ocorrido o ingresso na hospedagem.
c) Saída antecipada do hóspede antes do término previsto da hospedagem.
d) Cancelamento formalizado pelo cliente dentro do prazo permitido pelo hotel.
e) Reserva realizada para mais de uma unidade habitacional.

7. (Sesc RN - 2026) O setor de reservas do Sesc Enseada Praia Hotel acompanha indicadores para subsidiar decisões relacionadas à comercialização e à maximização das receitas. Em determinado dia, o hotel apresentou os seguintes resultados: 100 unidades habitacionais disponíveis; 75 unidades habitacionais ocupadas; receita total de hospedagem: R$ 22.500,00. Considerando que o indicador RevPAR representa a receita de hospedagem dividida pelo total de unidades habitacionais disponíveis, qual foi o RevPAR desse dia? (1,0 ponto)

a) R$ 225,00
b) R$ 250,00
c) R$ 275,00
d) R$ 300,00
e) R$ 325,00

8. (Sesc Goiás - 2022) Uma agência de turismo solicita ao Sesc Enseada Praia Hotel um bloqueio de 20 apartamentos para a hospedagem de um grupo durante quatro noites. O hotel possui disponibilidade no período solicitado, mas ainda aguarda a confirmação definitiva da agência. Considerando as boas práticas de gestão de reservas de grupos, o Analista de Reservas deverá: (1,0 ponto)

a) Confirmar todas as reservas como vendas definitivas, mesmo sem a concordância da agência com as condições comerciais.
b) Manter os apartamentos bloqueados por tempo indeterminado, independentemente do impacto na ocupação.
c) Registrar o bloqueio conforme as regras do hotel, estabelecer prazo de confirmação, informar as condições comerciais e acompanhar a efetivação ou liberação das unidades.
d) Desconsiderar o bloqueio no sistema, controlando a solicitação exclusivamente por mensagens eletrônicas.
e) Impedir a comercialização de todas as demais unidades do hotel até a confirmação do grupo.

9. (Sesc Pará - 2026) Durante uma ligação, uma pessoa solicita ao Analista de Reservas informações sobre a hospedagem de determinado cliente, incluindo datas de entrada, saída e número do apartamento. A pessoa afirma ser conhecida do hóspede, mas não apresenta comprovação de autorização. Considerando as boas práticas de segurança da informação e proteção de dados pessoais, o procedimento correto é: (1,0 ponto)

a) Fornecer as informações solicitadas, desde que o solicitante informe o nome completo do hóspede.
b) Compartilhar somente as datas da hospedagem, pois não são informações sigilosas.
c) Encaminhar uma cópia da reserva para o e-mail informado pelo solicitante, sem qualquer verificação.
d) Preservar a confidencialidade das informações e seguir os procedimentos institucionais de verificação e autorização antes de qualquer compartilhamento.
e) Informar o número do apartamento, desde que a pessoa se comprometa a não divulgar o dado.

10. (Sesc RN - 2026) O Sesc atua no desenvolvimento de ações de turismo social, proporcionando oportunidades de lazer, convivência e acesso a experiências turísticas. No atendimento do Sesc Enseada Praia Hotel, o Analista de Reservas deverá conciliar a gestão comercial com a missão institucional. Considerando essa atuação, assinale a alternativa correta. (1,0 ponto)

a) A prioridade do setor de reservas deverá ser exclusivamente a maximização da receita, independentemente das diretrizes institucionais.

b) As tarifas e condições de hospedagem poderão ser modificadas livremente por cada empregado, conforme a sua avaliação pessoal.

c) O atendimento aos hóspedes deverá ser diferenciado exclusivamente em função do valor financeiro da reserva.

d) O setor de reservas deverá limitar sua atuação ao cadastro de clientes, sem fornecer orientações sobre serviços e experiências turísticas.

e) O Analista de Reservas deverá promover atendimento acolhedor e inclusivo, observar as regras institucionais de elegibilidade e tarifas e contribuir para a ocupação sustentável e a qualidade dos serviços.

PROCESSO SELETIVO

CARGO/FUNÇÃO E UNIDADES: Analista II – Analista de Reservas (Natal e Grande Natal)

Atenção Candidato,

- Esse é o anexo de **CONFERÊNCIA DO GABARITO**. Ele não tem validade oficial para o certame, servindo apenas para facilitar seu acompanhamento/verificação do Gabarito Oficial Preliminar do Sesc/RN.
- Para isso, anote abaixo o Gabarito da sua prova, conforme **CAMPO DE RESPOSTAS OFICIAL**.
- Certifique-se de estarem idênticos.
- Confira os documentos que serão divulgados no site oficial do Sesc/RN, no dia agendado para a divulgação do Gabarito Oficial Preliminar e compare seu Gabarito com o Gabarito da Prova realizada.
- Lembre-se que "Se do exame de recursos resultar na anulação de questão(ões), a pontuação correspondente a essa(s) questão(ões) será atribuída a todos os candidatos, independentemente de terem recorrido. E se houver alteração do gabarito oficial preliminar, por força de impugnações, as provas serão corrigidas de acordo com o gabarito oficial definitivo".
- Visualize o Quadro de Notas que será divulgado no site e continue acompanhando as demais etapas.
- **Boa prova!**

CAMPO DE RESPOSTAS – CANDIDATO

QUESTÕES	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
RESPOSTAS										

Este Campo de Respostas tem o intuito EXCLUSIVO de facilitar ao candidato o acompanhamento/verificação do Gabarito Oficial Preliminar, não sendo permitida a utilização para qualquer outro fim.

Essa folha poderá ser levada com o candidato