

FUNDAÇÃO FACELI

M02 - AUXILIAR DE BIBLIOTECA

Turno: MANHÃ

Tipo de Prova
1

Sr. Candidato, para ter a sua prova corrigida é obrigatório a marcação do tipo de prova no cartão de respostas. Caso não marque o tipo de prova, o cartão de respostas não será lido e estará automaticamente eliminado do Concurso Público.

TRANSCREVA, NO SEU CARTÃO DE RESPOSTAS, A FRASE ABAIXO PARA O EXAME GRAFOTÉCNICO:

“Não há nada como o sonho para criar o futuro.” (Victor Hugo)

ATENÇÃO

Este caderno contém cinquenta questões de múltipla escolha, cada uma com cinco alternativas de resposta (A, B, C, D, E), e o tema da redação.

Verifique se este material está em ordem, caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

O tempo de duração da prova inclui o preenchimento do cartão de respostas.

Duração da prova: 4 HORAS

LEIA AS INSTRUÇÕES ABAIXO

Por motivo de segurança:

- O candidato só poderá retirar-se definitivamente da sala após 1 (uma) hora do início efetivo da prova.
- Somente faltando 1 (uma) hora para o término da prova, o candidato poderá retirar-se levando o seu caderno de questões.
- O candidato que optar por se retirar sem levar o seu caderno de questões não poderá copiar suas respostas por qualquer meio.
- Ao terminar a prova, o candidato deverá se retirar imediatamente do local, não sendo possível nem mesmo a utilização dos banheiros e/ou bebedouros.

Sr. Candidato, ao terminar a prova é de sua responsabilidade entregar ao fiscal o cartão de respostas e a folha da discursiva assinado. Não se esqueça dos seus pertences.

Os três últimos candidatos deverão permanecer na sala até que o último candidato entregue o cartão de respostas, devendo assinar a capa de sala.

O fiscal de sala não está autorizado a alterar quaisquer dessas instruções. Em caso de dúvida, solicite a presença do coordenador local.

BOA PROVA!

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder as questões de 1 a 7.

DISTÂNCIA TEM CURA

Em quase trinta anos atendendo doentes em cadeias, jamais ouvi um desaforo, uma palavra áspera, uma reivindicação mal-educada. Às vezes, fica difícil acreditar que pessoas tão respeitadas com o médico tenham cometido os crimes que constam de seus prontuários. Profissão caprichosa a medicina, capaz de criar empatia mútua entre dois estranhos em questão de minutos.

A tendência natural é a de nos aproximarmos de pessoas da mesma classe social, com gostos, ideias, posições políticas e estilos de vida semelhantes aos nossos. Embora esse formato de convivência nos traga conforto, não abre espaço para o contraditório nem dá acesso a modos de pensar e de viver radicalmente diferentes. Impossível imaginar como eu chegaria aos 73 anos se não fosse a experiência nos presídios, mas sei que saberia menos medicina e desconheceria aspectos da alma humana aos quais só tive acesso porque me dispus a chegar perto daqueles que a sociedade tranca atrás de grades.

O fascínio infantil pelo mundo marginal que me conduziu ao Carandiru ainda persiste. Não faço esse trabalho voluntário que me toma um período da semana há tantos anos por motivações religiosas ou engajamento ideológico de qualquer natureza — sou avesso a religiões e ideologias —, mas porque posso dispor desse tempo e manter aceso o interesse pela complexidade das interações humanas, sem o qual viver perde o encanto.

(VARELLA, Drauzio. *Prisioneiras*. São Paulo: Companhia das Letras, 2017, ed. Ebook.)

Questão 1

A principal característica de gêneros textuais como este é:

- (A) informar o leitor sobre uma determinada situação.
- (B) expor a opinião do autor acerca do tema.
- (C) apresentar, de forma resumida, um determinado tema.
- (D) descrever, caracterizando, um determinado fenômeno social.
- (E) envolver o leitor, indicando procedimentos a serem observados.

Questão 2

“Embora esse formato de convivência nos traga conforto [...]” 2º§

É CORRETO afirmar que a frase acima:

- (A) exprime uma relação semântica conclusiva.
- (B) expressa uma relação de condicionalidade.
- (C) constitui-se de um argumento com valor consecutivo.
- (D) pode ter o conectivo embora substituído por ainda que.
- (E) modifica um termo de sentido amplo e genérico.

Questão 3

Releia esta passagem:

“[...] não abre espaço para o contraditório [...]” 2º§

A expressão acima sublinhada pode ser substituída, sem prejuízo do sentido da frase, por:

- (A) a congruência.
- (B) a coesão.
- (C) a sinergia.
- (D) o aviltamento.
- (E) a coalizão.

Questão 4

É CORRETO afirmar sobre a estrutura das seguintes palavras empregadas no texto:

- (A) faço – apresenta vogal temática de verbo de terceira conjugação – i –.
- (B) médico – não se vê a desinência de gênero da palavra.
- (C) ouvi – apresenta vogal temática de verbo de primeira conjugação – a –.
- (D) aproximarmos – não se vê a desinência de número da palavra.
- (E) chegaria – chega (radical + vogal temática); – ria (desinência modo-temporal).

Questão 5

“[...] jamais ouvi um desaforo [...]” 1º§

O termo destacado exerce a seguinte função sintática:

- (A) sujeito.
- (B) objeto direto.
- (C) objeto indireto.
- (D) complemento nominal.
- (E) predicativo.

Questão 6

“[...] sou avesso a religiões e ideologias —, mas porque posso dispor desse tempo [...]” 3º§

A vírgula nessa frase introduz oração:

- (A) coordenada aditiva.
- (B) coordenada adversativa.
- (C) subordinada adverbial.
- (D) subordinada substantiva.
- (E) principal.

Questão 7

“[...] há tantos anos [...]” 3º§

A única variação CORRETA para essa frase é:

- (A) parecem haver tantos anos.
- (B) devem haver tantos anos.
- (C) faz tantos anos.
- (D) fazem tantos anos.
- (E) devem fazer tantos anos.

Questão 8

Marque a frase em DESACORDO com a norma culta quanto ao emprego do pronome de tratamento.

- (A) Sua Excelência, o Ministro de Minas e Energia, fará um pronunciamento hoje.
- (B) Sua Magnificência, o reitor da universidade, recebeu o embaixador.
- (C) Vossa Santidade, o Papa Francisco, ofereceu orações pela paz.
- (D) Vossa Excelência fará vossa consideração a respeito do resultado das eleições.
- (E) Vossa Senhoria apresentará seu projeto na reunião com os diretores.

Questão 9

“Onde” e “Aonde” são palavras que indicam lugar, entretanto são usadas em situações diferentes. Das alternativas abaixo, a INCORRETA é:

- (A) Onde querem chegar com esses argumentos?
- (B) O local onde moro fica na região leste da cidade.
- (C) Aonde devo dirigir-me para efetuar o pagamento?
- (D) Onde você vai trabalhar se for selecionado?
- (E) Não sei onde começar a organizar.

Questão 10

Conforme o Manual de Redação da Presidência da República, a redação oficial é a maneira pela qual o Poder Público redige comunicações oficiais e atos normativos. A impessoalidade, a objetividade e a correção estão entre seus atributos. Assinale a alternativa que apresenta frase de acordo com essas características.

- (A) Temos o prazer de informá-los que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (B) Venho informar-lhes sobre a realização de sessão virtual do Plenário, que será realizada pela Câmara dos Deputados, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10h, para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (C) Informo-os que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas, e entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (D) Informo-lhes de que a Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas, e entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.
- (E) A Câmara dos Deputados realizará, nesta terça-feira, dia 01 de novembro de 2022, às 10 horas, sessão virtual do Plenário para votação de propostas. Entre os itens em pauta estão três medidas provisórias e cinco projetos de lei.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Questão 11

Um cilindro possui diâmetro de sua base equivalente a um terço de n , onde n representa a raiz cúbica de 27. Considerando π como 3,1 e a altura do cilindro 10 cm, qual é o valor do volume desse sólido geométrico em cm^3 ?

- (A) 7,35 cm^3
- (B) 6,34 cm^3
- (C) 7,75 cm^3
- (D) 4,34 cm^3
- (E) 2,35 cm^3

Questão 12

Uma sala de aula possui 30 alunos. A média das notas dos alunos da turma em matemática é igual à 8. Um aluno novo chega à turma e decide que irá ajudar a elevar a média geral. Dessa forma, qual deve ser a nota do aluno para que a média suba para 8,05?

- (A) 10
- (B) 9,55
- (C) 9,25
- (D) 8,45
- (E) 8,25

Questão 13

Luiza possui fichas enumeradas de 20 a 40. Escolhendo uma das fichas ao acaso, qual é a probabilidade de Luiza retirar uma ficha com numeração par ou múltipla de 5?

- (A) $\frac{8}{16}$
- (B) $\frac{9}{21}$
- (C) $\frac{9}{16}$
- (D) $\frac{8}{21}$
- (E) $\frac{13}{21}$

Questão 14

Para comprar três presentes do tipo A mais quatro presentes do tipo B gasta-se R\$ 78,00. Sabendo que o preço de A é igual a $\frac{5}{6}$ do preço de B, que valor seria gasto caso se comprasse dois presentes do tipo A e um presente do tipo B?

- (A) R\$ 32,00
- (B) R\$ 34,00
- (C) R\$ 30,00
- (D) R\$ 27,00
- (E) R\$ 27,50

Questão 15

Conjuntos são uma ideia que permeia vários campos da matemática desde seus primórdios. Considere $A = \{x \mid x \text{ é um número par natural maior ou igual a } 5\}$ e $B = \{y \mid y \text{ é um número ímpar natural menor ou igual a } 10\}$, podemos afirmar que $A \cap B = C$.

Qual é a descrição mais CORRETA para o conjunto C?

- (A) $C = \{z \mid z \text{ é um número par natural maior do que } 5\}$
- (B) $C = \{z \mid z \text{ é um número ímpar natural maior do que } 5\}$
- (C) $C = \{z \mid z \text{ é um número par natural menor ou igual a } 10\}$
- (D) $C = \{ \}$
- (E) $C = \{0\}$

NOÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Questão 16

Os princípios são pilares norteadores das ações tomadas por aqueles que os seguem, buscando alcançar seus objetivos. Nesse sentido, à luz da Constituição Federal de 1988, é CORRETO afirmar ser um dos princípios básicos da administração pública:

- (A) Impessoalidade.
- (B) Competência.
- (C) Tipicidade.
- (D) Motivo.
- (E) Objeto.

Questão 17

Analise as assertivas e responda.

I – Cidadania.

II – Dignidade da pessoa humana.

III – Valores sociais do trabalho e da livre iniciativa.

IV – Direitos e garantias fundamentais.

À luz da Constituição Federal de 1988, Carta Magna, a República Federativa do Brasil é formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal. Nesse sentido, das assertivas dispostas, é CORRETO afirmar ser fundamento da República Federativa do Brasil:

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

Questão 18

Em consonância com o disposto pela Constituição Federal de 1988, ao se referir a prevalência dos direitos humanos e a independência nacional, é CORRETO afirmar que estamos fazendo alusão a:

- (A) fundamento e princípio, respectivamente, da República Federativa do Brasil.
- (B) princípios em que a República Federativa do Brasil irá reger-se em suas relações internacionais.
- (C) garantias fundamentais da República Federativa do Brasil.
- (D) elementos do ato da República Federativa do Brasil.
- (E) direito social e princípio fundamental, respectivamente.

Questão 19

Em qualquer estrutura inicial, é fato, ser de extrema relevância, a indicação de seus objetivos, possibilitando melhor visualização do caminho a ser seguindo. Nesse sentido, em consonância com a Constituição Federal de 1988, é CORRETO afirmar ser um dos objetivos Fundamentais da República Federativa do Brasil:

- (A) igualdade entre Estados.
- (B) solução pacífica dos conflitos.
- (C) defesa da paz.
- (D) não-intervenção.
- (E) erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais.

Questão 20

Analise as assertivas e responda.

I – Seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário.

II – Fundo de garantia do tempo de serviço.

III – Piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho

IV – Irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo.

Em que pese os direitos sociais, previstos pela Constituição Federal, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, são garantidos aos trabalhadores urbanos e rurais:

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

Questão 21

No Brasil a associação profissional ou sindical será livre, à luz da Constituição Federal de 1988. Nesse sentido, sobre tal associação, é INCORRETO afirmar:

- (A) Ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.
- (B) Ninguém será obrigado a filiar-se ou a manter-se filiado a sindicato.
- (C) É facultativo a participação dos sindicatos nas negociações coletivas de trabalho.
- (D) O aposentado filiado tem direito a votar e ser votado nas organizações sindicais.
- (E) Ao sindicato, cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas.

Questão 22

Em que pese os direitos e deveres individuais e coletivos, a Constituição Federal de 1988, define que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Nesse contexto, em conformidade com a Constituição Federal de 1988, assinale a alternativa INCORRETA.

- (A) Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição.
- (B) Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei.
- (C) Ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante.
- (D) É livre a manifestação do pensamento, resguardado o anonimato.
- (E) É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.

Questão 23

Analise as assertivas e responda.

I – Intelectual.

II – Artística.

III – Científica.

IV – De comunicação.

Em consonância com a Constituição Federal de 1988, em que pese os direitos e garantias fundamentais, é CORRETO afirmar que, das assertivas dispostas, será livre, independente de censura ou licença, a expressão da atividade:

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

Questão 24

Em conformidade com a Lei 13.709 de 2018, que define normas gerais de proteção de dados pessoais, é INCORRETO afirmar que a disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamento:

- (A) o respeito à privacidade.
- (B) a autodeterminação informativa.
- (C) a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião.
- (D) a inviolabilidade da intimidade, da honra, salvo da imagem para fins comerciais.
- (E) o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação.

Questão 25

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 2018, é CORRETO afirmar que dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, para fins da referida lei, será considerado dado:

- (A) pessoal.
- (B) anonimizado.
- (C) titular.
- (D) pessoal sensível.
- (E) operador

INFORMÁTICA BÁSICA

Questão 26

Assinale a alternativa que corresponda a um exemplo de software livre.

- (A) Microsoft Windows.
- (B) Mac OS.
- (C) Mozilla Firefox.
- (D) Adobe Photoshop.
- (E) WinZip.

Questão 27

“O(A) _____ tem como função transmitir informação ao utilizador através da imagem, estimulando assim a nossa visão. Ou seja, ele possibilita ao usuário a visualização dos resultados e ações executadas na máquina. Eles são classificados de acordo com a tecnologia de amostragem de vídeo utilizada na formação de imagem.”

Preencha a lacuna acima CORRETAMENTE.

- (A) Impressora.
- (B) Placa de vídeo.
- (C) Webcam.
- (D) Monitor.
- (E) Scanner.

Questão 28

O comando touch, no sistema operacional Linux, permite que o usuário:

- (A) localize um arquivo.
- (B) execute tarefas que exigem permissões root ou administrativas.
- (C) obtenha uma resposta da quantidade de espaço de disco usado no seu sistema.
- (D) visualize as primeiras linhas de um arquivo de texto.
- (E) crie arquivos em branco através de uma linha de comando.

Questão 29

Considera-se um gerenciador de banco de dados o:

- (A) Sublime Text.
- (B) Oracle.
- (C) Codeblocks.
- (D) IDLE.
- (E) PyCharm.

Questão 30

A imagem abaixo representa um ícone do programa MS-Word.



Em qual guia do programa mencionado é possível localizá-lo?

- (A) Revisão.
- (B) Correspondências.
- (C) Referências.
- (D) Exibir.
- (E) Ajuda.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Questão 31

A CDD organiza todo o conhecimento em dez classes principais que, excluindo a primeira (000 Computadores, informação e referência geral), prosseguem do metafísico (filosofia e religião) ao mundano (história e geografia), indo até a classe 900. A inteligência da CDD está na escolha de números decimais para suas categorias; isto permite que o sistema seja ao mesmo tempo puramente numérico e infinitamente hierárquico. Assinale a alternativa que corresponde a classe 600.

- (A) Ciências sociais.
- (B) Tecnologia.
- (C) História & geografia.
- (D) Artes; artes finas & decorativas.
- (E) Linguagem.

Questão 32

“Coleção de material impresso ou manuscrito, ordenado e organizado com o propósito de estudo e pesquisa ou de leitura geral ou ambos. Também incluem coleções de filmes, microfimes, discos, vídeos e semelhantes que escapam à expressão “material manuscrito ou impresso”. De acordo com o Dicionário, este é o conceito de:

- (A) museu.
- (B) arquivo.
- (C) organização.
- (D) biblioteca.
- (E) repositório.

Questão 33

Sobre o serviço de referência, marque a alternativa CORRETA.

- (A) É responsável por periodicamente avaliar o estado físico das obras e retirar da circulação os exemplares danificados.
- (B) Atribui uma classe, um assunto ao livro. Geralmente utiliza dois esquemas para a classificação.
- (C) É fundamental, pois é ela que determina a qualidade, a pertinência e a eficácia do acervo que se quer formar.
- (D) Preservação do acervo toda ação que objetiva salvaguardar as condições físicas dos materiais.
- (E) Pode ser feito à distância. O que dá mais comodidade ao usuário.

Questão 34

Como é chamada a identificação da obra que apresenta o código de classificação, notação do autor e é o número guia que leva o usuário do catálogo à localização da obra na estante?

- (A) Número de classificação.
- (B) Número de tombamento.
- (C) Número de chamada.
- (D) Número de ordenação.
- (E) Número do catálogo.

Questão 35

A aquisição é a inserção do material informacional na biblioteca, pode ser feita através de compra, doação ou permuta. Dos critérios adotados pela Instituição na Política de desenvolvimento do acervo, marque a alternativa CORRETA sobre a aquisição.

- (A) Verifica o estado físico do material adquirido (doação).
- (B) Determina a qualidade, a pertinência e a eficácia do acervo que se quer formar.
- (C) Finalidade agrupar os assuntos e facilitar a localização do livro na estante.
- (D) Possibilidade de gerar combinações entre os números de classificação.
- (E) Retirar os livros para consulta com rapidez.

Questão 36

É um conjunto de medidas e estratégias administrativas, políticas e operacionais que contribuem direta ou indiretamente para a conservação da integridade dos acervos e dos prédios que os abrigam. São ações para adequar o meio ambiente, os modos de acondicionamento e de acesso, visando prevenir e retardar a degradação. Este é o conceito de:

- (A) classificação.
- (B) indexação.
- (C) conservação preventiva.
- (D) levantamento bibliográfico.
- (E) seleção.

Questão 37

Dentre os vários agentes deteriorantes que causam o desgaste nos livros, os biológicos são de fato os mais danosos, muitas vezes irreparáveis. Marque a alternativa que indica um dos agentes biológicos.

- (A) Insetos.
- (B) Sinalização.
- (C) Segurança.
- (D) Vigilância.
- (E) Iluminação.

Questão 38

“São publicações seriadas que formam uma coleção específica de uma determinada área, editados por um intervalo de tempo.”

É uma característica do material informacional:

- (A) obras de referências.
- (B) livros.
- (C) folhetos.
- (D) dicionários.
- (E) periódicos.

Questão 39

Segundo Houaiss (2001, p. 650), é “uma lista ou fichário em que se relacionam, de maneira ordenada, os livros e documentos diversos de uma biblioteca.” Este é o conceito de:

- (A) dicionário.
- (B) catálogo.
- (C) arquivo.
- (D) sumário.
- (E) fichero.

Questão 40

De acordo com as funções de um catálogo, marque a alternativa CORRETA.

- (A) Acumula partículas que se depositam sobre a superfície dos papéis.
- (B) Demonstra o regulamento, fala do comportamento adequado ou especifica horários.
- (C) Auxilia na escolha de um livro quanto à edição (bibliograficamente) e quanto ao gênero (literário ou técnico).
- (D) Promove a troca de livros pouco consultados ou recebidos indevidamente por doação.
- (E) Pode ser feito através de consultas aos usuários, indicação dos dirigentes, responsáveis, professores, especialistas, etc.

Questão 41

“É o setor responsável por tornar os livros e documentos patrimônio da biblioteca. Cada livro/documento irá receber o seu número de tomo e vários carimbos para assegurar a propriedade do exemplar.”

Marque a alternativa que corresponde ao texto acima.

- (A) Processo técnico.
- (B) Preservação, conservação.
- (C) Referência.
- (D) Registro.
- (E) Atendimento ao público.

Questão 42

Informa sobre os serviços disponíveis na biblioteca, opera o sistema de concessão, devolução, renovação, reserva e cobrança, auxiliar nas atividades de extensão, feiras de livros, exposições, concursos literários etc. São características do serviço auxiliar de:

- (A) coleta de materiais.
- (B) atendimento ao público.
- (C) levantamento bibliográfico.
- (D) catalogação na fonte.
- (E) normalização.

Questão 43

“É uma das atribuições mais importantes da biblioteca e, mais nas bibliotecas especializadas, constitui boa parte das solicitações. Consiste em executar pesquisas para os usuários sobre temas específicos nas fontes de informação disponíveis às bibliotecas.”

O texto acima se refere a:

- (A) levantamento bibliográfico.
- (B) estudo de usuário.
- (C) serviço de referência.
- (D) empréstimo.
- (E) preservação.

Questão 44

“(MOREAU, 2007) são meios de recuperação de informações capazes de restituir dados em qualquer parte do mundo, contribuindo assim para divulgação de conhecimento científico. Sabendo-se que uma busca realizada de forma eficiente, é o princípio fundamental para que se obtenha um projeto ou uma publicação de sucesso.”

O texto acima se refere ao conceito de:

- (A) bases de dados bibliográficos.
- (B) memórias voláteis.
- (C) revistas científicas.
- (D) artigos científicos.
- (E) fontes primárias.

Questão 45

“É uma base de dados produzida pela BIREME desde 1982, indexa artigos de 542 títulos de periódicos (180 brasileiros), livros, teses, trabalhos apresentados em eventos, relatórios científicos e outros documentos não convencionais de 37 países da América Latina e do Caribe.”

Qual base de dados o texto se refere?

- (A) Medline.
- (B) Pubmed.
- (C) Scielo.
- (D) Lilacs.
- (E) Eric.

Questão 46

É uma Biblioteca que atua em cada país. Ela cumpre a finalidade de possuir e preservar todo o material bibliográfico publicado no mesmo. Normalmente são também detentoras de coleções de livros raros e obras com características especiais:

- (A) biblioteca universitária.
- (B) biblioteca nacional.
- (C) biblioteca pública.
- (D) biblioteca especializada.
- (E) biblioteca escolar.

Questão 47

De acordo com os serviços realizados da biblioteca, quando o usuário faz uma consulta ao catálogo da biblioteca e, encontra o livro na base de dados, este usuário irá verificar se o livro está disponível para o (a):

- (A) normalização.
- (B) tombamento.
- (C) empréstimo.
- (D) referência.
- (E) levantamento bibliográfico.

Questão 48

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), o ato ou efeito de normalizar, estabelecer normas, uniformizar e padronizar, fixar as condições exigíveis pelas quais devem ser referenciadas as publicações mencionadas num determinado trabalho relacionados em bibliografia.

O texto acima se refere a:

- (A) referência.
- (B) compilação.
- (C) normatização.
- (D) normalização.
- (E) consulta.

Questão 49

É um conjunto convencional de informações determinadas, a partir do exame de um documento onde são extraídas as informações descritas de acordo com regras fixas para se identificar e descrever este documento. Este é o conceito de:

- (A) bases de dados.
- (B) catalogação.
- (C) classificação.
- (D) periódico.
- (E) artigo.

Questão 50

Dos 8 passos de Grogan para o processo de referência, qual é o passo que mostra a dificuldade do usuário, mesmo que ele ainda não tenha verbalizado?

- (A) A necessidade de informação.
- (B) A questão inicial.
- (C) O problema.
- (D) A resposta.
- (E) A questão negociada.

DISCURSIVA

Texto I

Dez horas da manhã. Agência do INSS. Um senhor se aproxima do balcão de atendimento. O servidor público que o atende poderia dispensá-lo rapidamente e atender o próximo usuário a fila. Bastaria lhe dizer: “aqui não encostamos ninguém...” ou algo parecido. Mas, não há porque dispensar esse senhor. Ele está pedindo algo a que tem direito, porém expressa a demanda em sua linguagem, utilizando o vocabulário que conhece. Basta sensibilidade e boa vontade para interpretar o que ele está pedindo. Situações semelhantes a essa acontecem todos os dias em vários pontos de atendimento de órgãos públicos no país. Você deve estar pensando: “lidar com pessoas é difícil...”. Sim, é muito difícil lidar com pessoas. É difícil lidar com as pessoas que você atende... e é difícil lidar com você também... Sabe por quê? Porque você e as pessoas que procuram o serviço público, enfim, todos nós... queremos ser reconhecidos e respeitados em nossa individualidade. E você demonstra esse respeito e reconhecimento quando dá atenção às pessoas e procura entender as suas demandas. Isso é fundamental para oferecer um bom atendimento ao cidadão. No nosso dia-a-dia, não temos dificuldades para identificar quando recebemos um bom ou mau atendimento. Pode ser em um restaurante, na farmácia, supermercado, banco ou qualquer instituição pública. Entretanto, quando refletimos sobre as causas que nos levaram a fazer uma avaliação positiva ou negativa do atendimento recebido, costumamos enumerar fatores que nem sempre dizem respeito exatamente ao serviço desejado ou produto adquirido. Quando falamos em “bom atendimento”, normalmente pensamos em atendimento cortês e gentil, e imaginamos um funcionário bem educado, com um grande sorriso. Cortesias básicas, como sorrir ou dizer “Às suas ordens”, “Por favor”, “Muito obrigado”, são indispensáveis, sim, no contato com o usuário, mas, por si só, não garantem o bom atendimento.

https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1685/1/M%C3%B3dulo_1.pdf

Texto II



http://www.sindmetalsf.org.br/sind_noticias_detalhe.asp?menu=comunicacao&submenu=noticias&id=1112

Texto III

[...] Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação [...]

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Após a leitura dos textos acima, com base nos seus conhecimentos da norma culta da Língua Portuguesa, redija um texto dissertativo-argumentativo sobre o tema: **A responsabilidade do servidor público para o bom atendimento ao cidadão**. Dê um título para sua redação.

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