



CONCURSO PÚBLICO

005. PROVA OBJETIVA

BIBLIOTECÁRIO

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 60 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 3 horas e 30 minutos, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorridos 75% de duração da prova.
- ◆ Ao sair, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, podendo levar apenas o rascunho de gabarito, localizado em sua carteira, para futura conferência.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir para responder às questões de números **01 a 05**.

Genéricos são 54% mais baratos na capital paulista, aponta pesquisa do PROCON-SP

Os preços médios dos medicamentos genéricos são 54,58% menores do que os de referência, de acordo com pesquisa feita pela Fundação PROCON-SP em drogarias e farmácias da capital paulista. Entre os genéricos, foi observada diferença de até 1.129,21%.

A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões do município de São Paulo. Foram pesquisados 58 medicamentos, sendo 29 de referência e 29 genéricos.

No interior do estado, a maior variação de preços entre os medicamentos genéricos chegou a 1.143% entre farmácias da cidade de Bauru.

“A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas teve a maior diferença, 57,03%, detectada em São José dos Campos. A menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%”, diz o PROCON.

O PROCON-SP recomenda que o consumidor pesquise antes de comprar. Além disso, deve evitar comprar medicamentos sem bula e sem embalagem. Outras orientações são verificar o prazo de validade, os números do lote e data de fabricação que constam na caixa, nas cartelas ou frascos.

(Disponível em: <http://www.idec.org.br/em-acao/noticia-consumidor/genericos-so-54-mais-baratos-na-capital-paulista-aponta-pesquisa-do-procon-sp>. Adaptado)

01. De acordo com o texto, deve-se compreender que

- (A) os medicamentos genéricos que são mais baratos que os de referência são vendidos nas drogarias da capital paulista.
- (B) sem antes pesquisar, há pessoas que podem comprar remédios mais caros e/ou sem comprovação de origem e validade.
- (C) no interior do estado de São Paulo, em geral, os medicamentos de referência custam mais barato do que na capital.
- (D) os medicamentos de referência, que custam mais barato do que os genéricos, são vendidos em São José dos Campos e em Presidente Prudente.
- (E) por serem tabelados e fiscalizados, os medicamentos de referência são muito mais baratos do que os genéricos.

02. Releia o 4.º parágrafo do texto.

“A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas teve a maior diferença, 57,03%, detectada em São José dos Campos. A menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%”, diz o PROCON.

Assinale a alternativa em que, ao reescrever o trecho, a pontuação está correta e o sentido inalterado.

- (A) O PROCON diz que, detectou em São José dos Campos a maior diferença 57,03% na média dos preços dos genéricos, em comparação aos de referência nos municípios paulistas, e que encontrou a menor diferença 44,46%, em Presidente Prudente.
- (B) Enquanto foi detectado que, em São José dos Campos a média dos preços dos genéricos teve a maior diferença, 57,03% em comparação aos de referência nos municípios paulistas; em Presidente Prudente foi de 44,46%, diz o PROCON a menor diferença encontrada.
- (C) Diz o PROCON que, enquanto a maior diferença, 57,03%, na média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas foi detectada em São José dos Campos, a menor diferença foi encontrada em Presidente Prudente, 44,46%.
- (D) O PROCON diz que, em São José dos Campos foi detectado 57,03%, a maior diferença na média dos preços dos genéricos, em comparação aos de referência nos municípios paulistas, e que em Presidente Prudente encontrou a menor diferença 44,46%.
- (E) A média dos preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas, diz o PROCON, teve 57,03%, a maior diferença, detectada em São José dos Campos. A menor diferença, 44,46% foi encontrada em Presidente Prudente.

03. Considere o título do texto: *Genéricos são 54% mais baratos na capital paulista, aponta pesquisa do PROCON-SP*.

Assinale a alternativa em que a preposição destacada apresenta a mesma relação de sentido da preposição **de(+o)** na expressão acima.

- (A) ... **de** acordo com pesquisa feita pela Fundação PROCON-SP em drogarias e farmácias...
- (B) Entre os genéricos, foi observada diferença **de** até 1.129,21%.
- (C) A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões **do** município de São Paulo.
- (D) “A média **dos** preços dos genéricos em comparação aos de referência nos municípios paulistas...”
- (E) O PROCON-SP recomenda que o consumidor pesquise antes **de** comprar.

04. Considere a frase do texto.

O PROCON-SP **recomenda** que o consumidor pesquise antes de comprar.

Substituindo-se o verbo em destaque por outro de sentido equivalente, assinale a alternativa em que a regência verbal está correta e o sentido da frase se mantém.

- (A) O PROCON-SP aconselha ao consumidor que pesquise antes de comprar.
- (B) Pesquise antes de comprar, é o que indica o consumidor ao PROCON-SP.
- (C) O PROCON-SP solicita que pesquise, antes de comprar, o consumidor.
- (D) Antes de comprar, o PROCON-SP confia ao consumidor que pesquise.
- (E) O consumidor, antes de comprar, o PROCON-SP insiste que pesquise.

05. A pesquisa foi feita em abril em 15 drogarias nas cinco regiões do município de São Paulo. **Foram pesquisados** 58 medicamentos, sendo 29 de referência e 29 genéricos.

Assinale a alternativa em que a substituição da forma verbal destacada não altera a concordância e o tempo verbal, e em que a colocação pronominal está correta.

- (A) Se pesquisou
- (B) Pesquisar-se-ão
- (C) Pesquisam-se
- (D) Pesquisaram-se
- (E) Se pesquisariam

06. Considere as frases a seguir.

- I. Para o PROCON-SP, a Campanha “De Olho na Validade” é uma medida educativa que traz benefícios ____ população, uma vez que aprimora o mecanismo de controle para a questão dos produtos com prazo de validade vencido.
- II. Vale ressaltar que a APAS (Associação Paulista de Supermercados) comprometeu-se ____ reforçar a comunicação interna da Campanha junto aos seus associados.
- III. Dos consumidores que afirmaram conhecer a Campanha, 30% se informaram ____ respeito por meio do site do PROCON-SP e 26% por intermédio dos veículos de comunicação.
- IV. O Código de Defesa do Consumidor determina que os fornecedores, que colocam ____ venda produtos inadequados ao consumo, devem substituir o item por outro similar ou restituir a quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Assinale a alternativa que preenche, correta e respectivamente, as lacunas das frases.

- (A) à ... a ... a ... a
- (B) a ... à ... à ... a
- (C) a ... a ... à ... à
- (D) à ... à ... à ... a
- (E) à ... a ... a ... à

07. De acordo com o levantamento, dentre os consumidores que conhecem a Campanha “De Olho na Validade”, apenas 22% participaram _____ (da Campanha) e _____ (dos 22% de consumidores), 26% tiveram as seguintes dificuldades em obter outro produto: falta de conhecimento do funcionário do supermercado; alegação de não haver possibilidade de troca por falta de outro item para substituição; alegação de que “o gerente não estava na loja”; solicitação para que o consumidor voltasse em outro momento para efetuar a troca; ou espera excessiva.

(Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=3540>. Acessado em 05.06.2013. Adaptado)

Os pronomes que, correta e respectivamente, substituem as palavras nos parêntesis, eliminando a ocorrência de repetições no texto acima, são:

- (A) daquela ... desses
- (B) dela ... destes
- (C) desta ... destes
- (D) dessas ... desses
- (E) daquela ... daqueles

Leia o texto a seguir para responder às questões de números 08 a 10.

Sistema de Acompanhamento de Recall

A palavra *recall*, de origem inglesa, é utilizada no Brasil para indicar o procedimento, previsto em lei, e a ser adotado pelos fornecedores, de chamar de volta os consumidores em razão de defeitos verificados em produtos ou serviços colocados no mercado, evitando, assim, a ocorrência de acidentes de consumo.

O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, bem como evitar prejuízos materiais e morais.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o *recall* objetiva sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independentemente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei n.º 8.078/90).

O *recall* visa, ainda, a retirada do mercado, reparação do defeito ou a recompra de produtos ou serviços defeituosos pelo fornecedor. O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos.

Para garantir a sua própria segurança e a de terceiros, é muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível, para evitar a concretização de possíveis acidentes de consumo, embora não haja data limite para a realização dos reparos ou substituição dos produtos defeituosos.

Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.

Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

(Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/recall.asp>. Acessado em 05.06.2013. Adaptado)

08. Segundo o texto, o *recall* visa, principalmente,

- (A) conscientizar o consumidor sobre a seriedade do governo e a ética do fornecedor brasileiro.
- (B) evitar que o consumidor recorra ao Poder Judiciário para pleitear o ressarcimento de danos.
- (C) em prazo legal, assegurar ao consumidor a impossibilidade de ocorrer acidentes de consumo.
- (D) prevenir e reparar os danos ao consumidor em razão de defeitos em produtos ou serviços.
- (E) mediante comprovação do consumidor, revisar gratuitamente serviços e produtos defeituosos.

09. Considere o trecho a seguir.

A prevenção e a reparação dos danos estão intimamente ligadas, na medida em que o *recall* **objetiva** sanar um defeito, que coloca em risco a saúde e a segurança do consumidor, sendo que qualquer dano em virtude desse defeito será de responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor é **objetiva**, independentemente da existência de culpa (art. 12 a 14 da Lei n.º 8.078/90).

Respectivamente, os sentidos de **objetiva**, em destaque no trecho dado, são:

- (A) visar; real.
- (B) pretender; proposital.
- (C) propiciar; prática.
- (D) possibilitar; questionável.
- (E) querer; possível.

10. O Código de Defesa do Consumidor define:

Artigo 10 – O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1.º – O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2.º – Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

Assinale o trecho do texto *Sistema de Acompanhamento de Recall* que explicita o que dizem os § 1.º e 2.º desse artigo da legislação.

- (A) Para garantir a sua própria segurança e a de terceiros, é muito importante que o consumidor atenda ao chamado do fornecedor o mais rápido possível...
- (B) O chamamento (*recall*), ou Aviso de Risco, tem por objetivo básico proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor...
- (C) O *recall* deve ser gratuito, efetivo e sua comunicação deve alcançar todos os consumidores expostos aos riscos.
- (D) Feito o reparo, o consumidor deve exigir e guardar o comprovante de que este foi realizado. Em caso de venda do bem (por exemplo, automóvel) deverá repassar esse documento para o novo proprietário.
- (E) Caso o consumidor já tenha sofrido algum dano em razão do uso de algum produto defeituoso, deverá recorrer ao Judiciário para pleitear ressarcimento de danos morais e materiais.

11. Um estudante precisou transcrever a gravação do áudio de um seminário. Esse áudio teve início quando o marcador do gravador indicava 8h 38min 52s e terminou às 15h 32min 36s. Durante a gravação, ocorreu uma interrupção de 58min 03s em que as pessoas saíram para almoçar e o gravador ficou ligado. Sendo assim, o tempo do áudio que esse estudante teve de transcrever, com exceção do intervalo do horário do almoço, foi de

- (A) 7h 51min 16s.
- (B) 6h 52min 13s.
- (C) 6h 53min 40s.
- (D) 5h 55min 41s.
- (E) 5h 57min 16s.

12. Em uma loja, 2 funcionários montam 14 armários em 7 dias. Para montar 20 desses armários no prazo de 8 dias, considerando o mesmo desempenho dos funcionários, será necessário que o número mínimo de funcionários seja de

- (A) 2.
- (B) 3.
- (C) 4.
- (D) 5.
- (E) 6.

13. Felipe, que gosta de matemática, pegou uma tabela da empresa de seu pai com os cargos listados em ordem alfabética e seus respectivos salários. Separou aqueles em que conseguiu escrever o salário mensal em função de um valor literal “n” comum, conforme mostra a tabela.

| CARGOS | SALÁRIO MENSAL |
|------------|----------------|
| Motoboy | n |
| Porteiro | $3n/2$ |
| Secretário | $2n + n/2$ |
| Segurança | $2n + n/3$ |

Sabe-se que a média mensal dos salários do porteiro e do segurança é de R\$ 1.725,00. Sendo assim, o maior salário dessa tabela corresponde a

- (A) R\$ 1.350,00.
- (B) R\$ 1.555,00.
- (C) R\$ 1.925,00.
- (D) R\$ 2.250,00.
- (E) R\$ 2.500,00.

14. Uma costureira tem quatro carreteis de fitas com, respectivamente, 164 m, 136 m, 112 m e 84 m. Ela precisa cortar essas fitas em pedaços de mesmo comprimento, sendo cada pedaço o maior possível. O número máximo de pedaços obtidos e o comprimento, em metros de cada pedaço, serão, respectivamente,
- (A) 124 e 6.
(B) 124 e 4.
(C) 132 e 4.
(D) 132 e 6.
(E) 184 e 8.
15. Mensalmente, Marcos gasta $\frac{1}{3}$ do seu salário com despesas fixas e aplica no banco $\frac{2}{3}$ do restante. O que sobra do seu salário, ele gasta com despesas do dia a dia, sendo que tal gasto representa do seu salário, aproximadamente,
- (A) 30%.
(B) 28%.
(C) 26%.
(D) 24%.
(E) 22%.

16. Thaís organizou uma tabela com o número de fornecedores e seus respectivos estados, nos anos de 2010 e 2012.

| | SP | RJ | MG | PR | Totais |
|--------|----|----|----|----|--------|
| 2010 | 3 | 5 | | | 21 |
| 2012 | | 7 | | 6 | |
| Totais | 7 | | | 12 | |

Sabendo-se que foram 40 os fornecedores nesses anos, é correto afirmar que em 2012 o número de fornecedores de MG foi

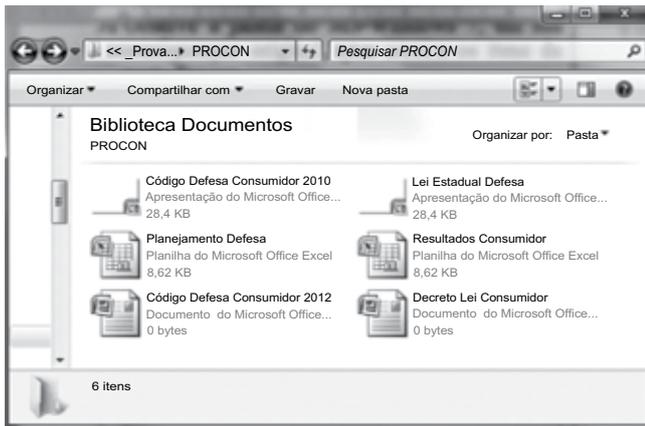
- (A) 2.
(B) 4
(C) 7.
(D) 10.
(E) 11.

17. Renato emprestou R\$ 17.000,00 para sua prima. Ela irá pagar, por mês, 0,8% do valor total emprestado. Ao devolver o dinheiro, ela pagará R\$ 2.448,00 de juros. O tempo de empréstimo combinado foi de
- (A) 1 ano e 4 meses.
 - (B) 1 ano e 6 meses.
 - (C) 1 ano e 8 meses.
 - (D) 2 anos e 1 mês.
 - (E) 2 anos e 4 meses.
18. Um vidraceiro fez dois serviços para um mesmo cliente. No primeiro serviço, ele cobrou R\$ 923,00 e teve um lucro de 30%. No segundo serviço, ele cobrou R\$ 1.200,00, mas como quebraram-se dois vidros, teve um prejuízo de 20%. Em relação aos serviços prestados para esse cliente, o vidraceiro teve um
- (A) lucro de R\$ 113,00.
 - (B) lucro de R\$ 95,00.
 - (C) prejuízo de R\$ 87,00.
 - (D) prejuízo de R\$ 79,00.
 - (E) prejuízo de R\$ 75,00.
19. Em um *pet shop*, há 45 animais entre cães e gatos. Sabe-se que a razão entre os cães para os gatos é de $5/4$. Pode-se concluir que o número de cães e o número de gatos são, respectivamente,
- (A) 27 e 18.
 - (B) 26 e 19.
 - (C) 25 e 20.
 - (D) 24 e 21.
 - (E) 23 e 22.
20. Em 500 litros de combustível, 75% é de gasolina e o restante, de álcool. Para que esse combustível venha conter 20% de álcool, é necessário adicionar de gasolina um volume, em litros, igual a
- (A) 25.
 - (B) 75.
 - (C) 100.
 - (D) 110.
 - (E) 125.

LEGISLAÇÃO

21. Nos termos da Lei Estadual n.º 9.192/95, para a consecução de seus objetivos, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) deverá
- (A) planejar, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor.
 - (B) autorizar a criação de entidades civis de defesa do consumidor.
 - (C) decidir conflitos de interesses entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços.
 - (D) prestar orientação sobre taxas e impostos cobrados pelo Estado de São Paulo.
 - (E) analisar produtos e inspecionar a execução de serviços, diretamente ou por meio de terceiros contratados, divulgando os resultados.
22. Sobre os órgãos superiores da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), assinale a alternativa correta.
- (A) A Diretoria, órgão deliberativo da Fundação, tem, entre suas atribuições, aprovar a celebração de convênios.
 - (B) A Diretoria é integrada pelo Diretor-Executivo e por 6 (seis) Diretorias Adjuntas.
 - (C) O Conselho Curador tem, dentre seus membros, 6 (seis) representantes de associações civis de defesa do consumidor.
 - (D) O Conselho Curador tem como membro nato e Presidente o Secretário do Desenvolvimento Econômico.
 - (E) Compete ao Conselho Curador a supervisão das atividades da Fundação.
23. É direito básico do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, disposto na Lei Estadual n.º 10.294/99,
- (A) ter acesso a atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica.
 - (B) utilizar de forma gratuita os serviços públicos.
 - (C) ser atendido por ordem de chegada, vedada a prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos.
 - (D) observar e cumprir as exigências e sanções impostas pelos prestadores de serviços, desde que haja adequação entre meios e fins caso não estejam previstas em lei.
 - (E) ser atendido a qualquer hora do dia nas unidades administrativas.
24. O acesso à informação de que trata a Lei n.º 12.527/2011 compreende, entre outros, os direitos de obter informação
- (A) primária, íntegra, autêntica, porém sem a obrigatoriedade de ser atualizada.
 - (B) sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, exceto quanto à sua política.
 - (C) sobre resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, ressalvadas as prestações de contas relativas a exercícios anteriores.
 - (D) contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos.
 - (E) produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, exceto se esse vínculo já tiver sido cessado.
25. Segundo a Lei n.º 12.527/2011, são passíveis de classificação como ultrassecretas, secretas ou reservadas, as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam
- (A) expor as cláusulas de contratos celebrados pelas instituições públicas.
 - (B) exibir as negociações de compras dos órgãos e entidades públicas.
 - (C) pôr em risco a segurança de instituições.
 - (D) pôr em evidência as ações de planejamento dos órgãos e entidades públicas.
 - (E) expor os planos, ações e bens dos órgãos e entidades públicas.

26. Observe a janela do MS-Windows 7, em sua configuração original, que contém os itens da pasta PROCON.



Assinale a alternativa que contém os itens que serão visualizados após se digitar o argumento de pesquisa: Consumidor NOT Defesa na caixa.

Pesquisar PROCON

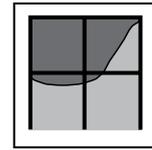
- (A) Código Defesa Consumidor 2010, Código Defesa Consumidor 2012, Resultados Consumidor e Decreto Lei Consumidor.
- (B) Código Defesa Consumidor 2010, Código Defesa Consumidor 2012, Planejamento Defesa e Lei Estadual Defesa.
- (C) Resultados Consumidor e Decreto Lei Consumidor.
- (D) Decreto Lei Consumidor e Planejamento Defesa.
- (E) Planejamento Defesa e Lei Estadual Defesa.
27. Observe a tabela construída no MS-Word 2010, na sua instalação padrão, exibida na figura.

| DADOS DO COLABORADOR | |
|----------------------|---------------|
| NOME: | JÓÃO DA SILVA |
| CARGO: | SECRETÁRIO |

Supondo que a tabela está totalmente selecionada, assinale a alternativa que contém o botão de alinhamento da guia de opções Layout que foi utilizado.

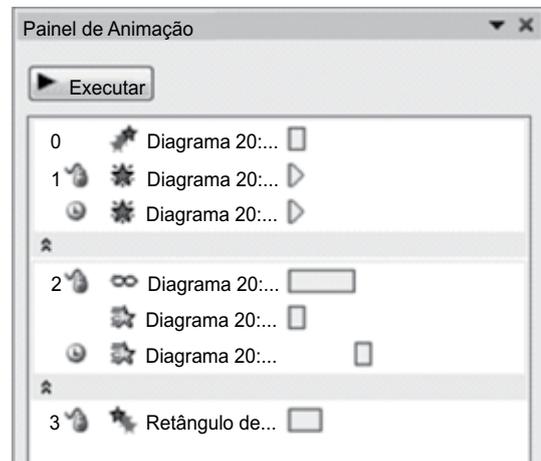
- (A)
- (B)
- (C)
- (D)
- (E)

28. No MS-Excel 2010, na sua configuração padrão, o gráfico Contorno, exibido a seguir, é do tipo



- (A) Superfície.
- (B) Área.
- (C) Linha.
- (D) Ações.
- (E) Radar.

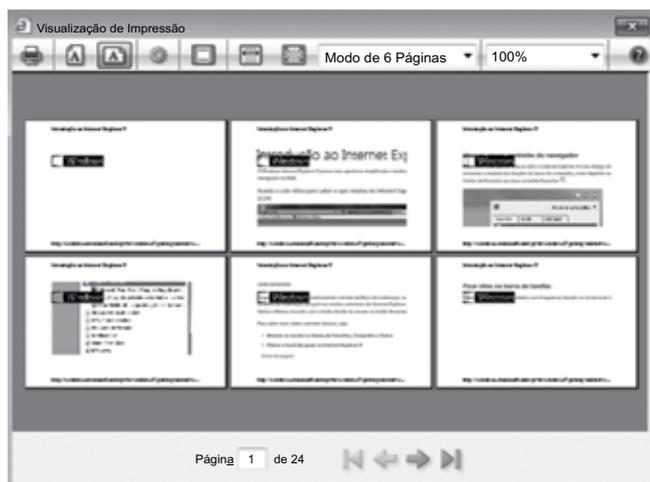
29. Observe o painel de animação de uma apresentação do MS-PowerPoint 2010, em sua configuração original, apresentada na figura.



A primeira animação do grupo indicado pelo número 2 () é do tipo

- (A) Efeitos de Entrada.
- (B) Efeitos de Ênfase.
- (C) Efeitos de Saída.
- (D) Trajetórias de Animação.
- (E) Verbos de Ação OLE.

30. Considere a janela de visualização de impressão do Internet Explorer 9 visível na figura.



Assinale a alternativa correta.

- (A) A impressão está configurada para ocorrer na orientação retrato.
- (B) Para habilitar a opção Reduzir para Caber, na lista onde aparece 100%, é necessário marcar a respectiva opção após clicar em .
- (C) O Modo de 6 Páginas indica que serão impressas 6 páginas por folha, 3 na frente e 3 no verso.
- (D) O Modo de 6 Páginas indica que 6 páginas dividirão o espaço de 1 página em papel, no estilo folheto.
- (E) Para ativar ou desativar o cabeçalho e rodapé, basta clicar em .

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

31. Sobre a avaliação de unidades de informação, é correto dizer que a
- (A) eficiência refere-se à satisfação do usuário.
 - (B) eficácia mede o grau com que os objetivos foram atingidos; está relacionada aos resultados.
 - (C) efetividade indica que o usuário pode acionar o sistema de informação para fazer a sua busca.
 - (D) eficiência é a capacidade de planejar serviços de qualidade.
 - (E) eficácia refere-se aos procedimentos de indexação.
32. As unidades de informação
- (A) são empreendimentos culturais que gerenciam o conhecimento por meio da coleta e disseminação informacional.
 - (B) operam de forma independente, seja de instituições ou de redes de bibliotecas.
 - (C) oferecem serviços de forma tangível (pessoal), intangível (virtual) ou material (impresso).
 - (D) integram organizações socioculturais com o objetivo de difundir conhecimento para a comunidade do entorno, podendo ter ou não fins lucrativos.
 - (E) são bibliotecas, centros de informação e documentação e arquivos, dos tradicionais aos digitais e virtuais, que operam com os mais variados suportes e linguagens de informação.
33. Gestão do conhecimento é um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, bem como mapear e reconhecer os fluxos de conhecimento existentes em ambientes organizacionais, criando mecanismos que permitam subsidiar a geração de ideias, a solução de problemas e o processo decisório em âmbito organizacional. Nesse conceito, os fluxos de conhecimento são:
- (A) explícitos.
 - (B) tangíveis.
 - (C) informais.
 - (D) formalizados.
 - (E) sistematizados.
34. Quanto à acessibilidade, é correto afirmar que
- (A) acesso fechado, acesso aberto *by-pass* e acervo aberto com livre acesso, são formas de acesso em bibliotecas.
 - (B) o sistema de acesso *by-pass* inviabiliza a entrada de usuários deficientes, portadores de cadeira de rodas.
 - (C) o sistema de autoatendimento deve ser descartado em caso de usuários deficientes físicos.
 - (D) o acesso fechado ao acervo físico é um sistema em extinção, por ser incompatível com os objetivos das bibliotecas do século XXI.
 - (E) o acesso *by-pass* foi desenvolvido para usuários portadores de deficiência visual.

35. Materiais não convencionais (relatórios, projetos, patentes, *preprints*, normas técnicas), bancos e bases de dados são, com maior frequência, necessidades próprias de bibliotecas
- (A) educacionais e acadêmicas.
 - (B) especializadas e/ou de empresas.
 - (C) públicas circulantes.
 - (D) de acesso fechado.
 - (E) de acesso via Internet.
36. Aquisição é
- (A) a atividade especializada que, junto com a doação, constitui o processo de desenvolvimento de coleções.
 - (B) a administração dos recursos da biblioteca por meio dos procedimentos de levantamento, seleção e compra de materiais.
 - (C) o procedimento de compra de materiais, direta ou por licitação pública, de acordo com as normas da instituição.
 - (D) a etapa administrativa do desenvolvimento de coleções realizada por meio da compra, doação e/ou permuta de materiais.
 - (E) a política de desenvolvimento de coleções que avalia a necessidade de compra de materiais para o acervo.
37. Quanto à sua tipologia, as fontes de informação são categorizadas como:
- (A) impressas e multimídia.
 - (B) impressas, audiovisuais e digitais.
 - (C) primárias, secundárias e terciárias.
 - (D) monografias, periódicos e multimídia.
 - (E) correntes, intermediárias e permanentes.
38. A comutação bibliográfica é
- (A) sistemática operacional mediante a qual os usuários de uma unidade de informação têm acesso ao acervo de outra instituição similar participante de uma mesma rede.
 - (B) procedimento administrativo que viabiliza a permuta de itens bibliográficos entre unidades de informação participantes de um sistema.
 - (C) serviço de permuta de itens bibliográficos entre bibliotecas integrantes do Sistema Brasileiro de Bibliotecas.
 - (D) serviço, sem custo, de empréstimo entre bibliotecas participantes de uma rede.
 - (E) serviço de empréstimo que, no Brasil, é gerenciado pela Biblioteca Nacional.
39. Sobre a conservação e preservação de documentos, pode-se afirmar que
- (A) os agentes físicos causadores da degradação de documentos são: umidade e temperatura, poeira, fungos e ácaros.
 - (B) a preservação de documentos de uma biblioteca circulante requer uma política restritiva de acesso para impedir o desgaste pelo manuseio do acervo.
 - (C) a conservação do acervo de uma biblioteca é realizada por meio de procedimentos de restauração preventiva e curativa.
 - (D) a degradação de documentos por fatores extrínsecos é causada por: agentes físicos, agentes biológicos, ação humana e condições circunstanciais.
 - (E) o IPHAN é a instituição que estabelece, entre outras ações, as políticas de preservação e conservação do acervo de bibliotecas brasileiras.
40. Serviço de referência é a interface entre a biblioteca e o usuário, tendo à frente o bibliotecário de referência que realiza um atendimento pessoal. Sendo assim, pode-se afirmar que
- (A) no serviço de referência virtual, a mediação deve ser feita por profissionais de tecnologia da informação.
 - (B) o empréstimo e a devolução são atividades do serviço de referência.
 - (C) o Serviço de Referência Virtual (SRV) prescinde da intervenção do bibliotecário.
 - (D) seleção e gestão das obras de referência são procedimentos realizados no serviço de referência.
 - (E) a definição é compatível com o Serviço de Referência Virtual (SRV) que utiliza ferramentas como *e-mail*, *blog*, *twitter*.
41. Sobre a recuperação da informação, pode-se afirmar que
- (A) estratégia de busca é um mecanismo de interação usuário-sistema de informação em ambiente virtual.
 - (B) revocação (a razão do número de documentos úteis recuperados sobre o total de documentos recuperados) e precisão (a razão do número de documentos úteis recuperados sobre o total de documentos úteis disponíveis na base de dados) medem a qualidade do sistema de informação.
 - (C) expressões booleanas formadas por termos ligados por operadores lógicos são utilizadas para buscas em sistemas pré-coordenados de recuperação.
 - (D) operadores lógicos AND (união entre dois conjuntos ou termos: “gatos e cachorros”); OR (escolha de um dos conjuntos: “gatos ou cachorros”) e NOT (exclusão de um dos conjuntos: “animais não cachorros”) são utilizados na estratégia de busca.
 - (E) há dois modos de busca: a busca por item conhecido (*known-item search*) quando já se sabe o autor e/ou o título da obra, por exemplo, e a busca por assunto (*subject search*).

42. Com relação ao estudo de usuários, pode-se afirmar que
- (A) indica soluções para a demanda reprimida da biblioteca.
 - (B) verifica a demanda de informação por meio do levantamento dos empréstimos realizados.
 - (C) se aplica para conhecer os hábitos e as necessidades de informação dos usuários.
 - (D) é uma metodologia de pesquisa acadêmica utilizada pela Ciência da Informação.
 - (E) pesquisa, quantitativa e qualitativamente, o uso de materiais no interior da unidade de informação.
43. Sobre a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) ou *Selective Dissemination of Information* (SDI), é correto afirmar que
- (A) é um serviço implementado e operacionalizado pelo setor de circulação e empréstimo da biblioteca.
 - (B) se verificam mudanças nos serviços de DSI devido a ferramentas como os *blogs* e tecnologias como o RSS (*Rich Site Summary*, *Really Simple Syndication* ou *RDF Site Summary*).
 - (C) o serviço foi concebido por Samuel Bradford, bibliotecário inglês, conhecido pela lei da dispersão (Lei de Bradford).
 - (D) no Brasil, o DSI é introduzido a partir da década de 1990, com o surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação que viabilizam o serviço.
 - (E) tem sido substituída pelo Serviço de Atendimento ao Usuário realizado pessoalmente na própria biblioteca e/ou virtualmente por correio eletrônico.
44. O objetivo primário do controle de circulação é manter um registro da retirada e devolução de materiais do acervo de uma unidade de informação por pessoas autorizadas. Sendo assim, pode-se afirmar que
- (A) o controle de circulação protege o patrimônio da biblioteca, determinando responsabilidades e datas de devolução de materiais que são emprestados.
 - (B) dada a sua especificidade, o controle e os registros de circulação devem ser realizados por profissional bibliotecário.
 - (C) prazos e condições de empréstimo devem ser iguais para todas as categorias de usuários.
 - (D) a multa para os usuários em atraso é imprescindível, visando à educação para o uso do acervo da biblioteca.
 - (E) obra com um único exemplar no acervo deve ser excluída do serviço de empréstimo.
45. Quanto ao empréstimo interbibliotecas, é correto afirmar que
- (A) da mesma forma que o empréstimo local, o empréstimo interbibliotecas deve ser isento de custos para a biblioteca requerente.
 - (B) não se aplica esse serviço entre bibliotecas de países diferentes, ou seja, não há empréstimo interbibliotecas internacional.
 - (C) é o processo pelo qual uma biblioteca obtém de outra biblioteca determinado material requerido pelos seus utilizadores e não disponível no seu próprio acervo.
 - (D) as bibliotecas devem adquirir materiais não só para seus usuários locais, como também para os usuários potenciais do empréstimo interbibliotecas.
 - (E) o serviço é centralizado, normalizado e gerenciado pelo IBICT.
46. No âmbito da representação descritiva, é correto afirmar que
- (A) a norma ISBD (Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada), proposta pela IFLA, apresenta dois inconvenientes para os dias de hoje: não abrange as informações digitais e é incompatível com o modelo FRBR (Requisitos Funcionais para Registros Bibliográficos).
 - (B) o RDA (*Resource Description and Access*) é a atualização e adaptação da norma ISBD, conferindo maior flexibilidade e abrangência, além de ser compatível com o modelo FRBR e outros novos modelos.
 - (C) os códigos de catalogação AACR2, ISBD e RDA são utilizados em catálogos manuais; já o modelo FRBR e o FRAD são próprios para sistemas digitais.
 - (D) o modelo FRBR utiliza o Modelo Entidade-Relacionamento, também chamado E-R, técnica de análise de entidades, atributos e relações.
 - (E) o FRBR e o RDA propõem um modelo conceitual dotado de atributos, com base nas facetas da *Colon Classification*; por isso vão além dos elementos de dados previstos nos códigos ISBD e AACR2.
47. O MARC21 é
- (A) um formato de intercâmbio de catálogos bibliográficos desenvolvido e gerenciado pela IFLA.
 - (B) estruturado em três componentes principais: Líder, Diretório e Campos Variáveis.
 - (C) um acrônimo de Machine-Readable Cataloging, programa de catalogação automática.
 - (D) um código de catalogação para uso em sistemas automatizados.
 - (E) estruturado em duas partes principais: Descrição e Acesso (títulos uniformes e remissivas).

48. Atividade realizada por várias unidades de informação e enviada a uma Central responsável pela normalização, reprodução e distribuição dos registros bibliográficos a uma coletividade. Esta afirmação refere-se
- (A) ao serviço pioneiro criado pela Library of Congress (EUA), em 1958, conhecido como catalogação na fonte.
 - (B) ao intercâmbio de informações entre bibliotecas integrantes de uma rede, com serviços de baixo custo.
 - (C) à catalogação cooperativa, um dos serviços da Rede Bibliodata/FGV.
 - (D) à colaboração entre unidades de informação que partilham os custos dos serviços de disseminação seletiva da informação.
 - (E) ao serviço de catalogação na publicação pelo qual a obra é catalogada uma única vez e os dados são reproduzidos pelas unidades de informação de uma rede.
49. Com relação ao OPAC (*Online Public Access Catalog*), pode-se afirmar que
- (A) o consórcio norte-americano OCLC (*Online Computer Library Center*) desenvolveu o OPAC e iniciou a sua comercialização em 1974.
 - (B) por ser *online*, desde a sua origem é um serviço disponível em ambiente eletrônico com acesso via Internet.
 - (C) OCUC (*Online Union Catalog*) é o serviço OPAC da Library of Congress.
 - (D) O OPAC é um serviço de acesso a informações catalográficas de bibliotecas públicas de muitos países.
 - (E) O WorldCat é considerado a maior base de dados bibliográficos do mundo e congrega milhares de bibliotecas de todo mundo, inclusive do Brasil.
50. De acordo com a NBR 6023, assinale a referência correta.
- (A) BRASIL (Governo Federal). Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. D. O.U., (Poder Executivo), Brasília, DF, 12 set. 1990. Seção 1, p. 1.
 - (B) BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccvil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 30 maio 2013.
 - (C) BRASIL (Senado Federal). **Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Legislação Correlata**. Brasília, Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2003. 264 p.
 - (D) ANDRADE, Jorge Ramos (prod.) e AZEVEDO, Maria Izabel (coord.). **Os perigos do uso de tóxicos**. São Paulo: CERAVI, 1983. 1 videocassete (30 min), VHS, son., color.
 - (E) LEAL, L. N. **MP fiscaliza com autonomia total**. Jornal do Brasil, Rio de Janeiro, p. 3, 25 abr., 1999.
51. No fluxo do Sistema de Recuperação da Informação, o tratamento do conteúdo de documentos consiste na
- (A) representação temática.
 - (B) identificação e padronização dos pontos de acesso do documento.
 - (C) utilização de um vocabulário terminológico.
 - (D) construção de linguagem documentária.
 - (E) determinação do número de chamada do documento.
52. Quanto à sua tipologia, linguagens documentárias são:
- (A) linguagem natural (como os unitermos), linguagens de indexação (como a CDD e a CDU) e vocabulários controlados (como o vocabulário terminológico).
 - (B) linguagens pré-coordenadas (como a CDD, a CDU e os tesouros) e linguagens pós-coordenadas (como os vocabulários controlados).
 - (C) linguagens pré-coordenadas (como a CDD, a CDU) e linguagens não-coordenadas (como os tesouros).
 - (D) linguagem natural (como os unitermos) e linguagens de indexação (como as palavras-chaves).
 - (E) linguagens pré-coordenadas (como a LCSH, a CDD, a CDU) e linguagens pós-coordenadas (como os tesouros).
53. Sobre os sistemas de classificação bibliográfica, pode-se afirmar que
- (A) a CDD e a CDU são decimais por serem constituídas por 10 classes, sendo que na CDU a classe 4 está vazia.
 - (B) a CDU estabelece a ordem de citação, mecanismo inexistente na CDD e na *Colon Classification*.
 - (C) a CDD foi criada para bibliotecas gerais e locais; já a CDU é utilizada para o controle bibliográfico universal.
 - (D) a estrutura hierárquica da CDD e da CDU é determinada pela utilização de números decimais na notação.
 - (E) as tabelas auxiliares estão presentes na CDD e na CDU; na LCC e na *Colon Classification* não há esse tipo de tabelas.
54. Análise conceitual, seleção de conceitos e tradução dos conceitos selecionados são etapas de
- (A) classificação e circulação.
 - (B) indexação e construção de tesouros.
 - (C) classificação e catalogação.
 - (D) indexação e estratégia de busca.
 - (E) elaboração de resumos e normalização das palavras-chaves.

55. Assinale a alternativa correta.

- (A) A SGML (*Standard Generalized Markup Language*) é um padrão internacional (ISSO 8879) para a definição de descrições da estrutura de diferentes tipos de documento eletrônico.
- (B) A linguagem SGML (*Standard Generalized Markup Language*) foi criada com o objetivo de construir um sistema portátil de transferência de dados analógicos para digitais.
- (C) HTML, XML, XHTML e WWWISIS são exemplos de linguagens de marcação usadas em textos eletrônicos.
- (D) O MARCXML é uma linguagem de marcação que substitui o HTML para a descrição de textos eletrônicos.
- (E) O W3C é uma ferramenta que verifica a validade das marcações de linguagens como o HTML.

56. No âmbito do gerenciamento eletrônico de documentos, pode-se afirmar que

- (A) a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), gerenciada pela Biblioteca Nacional, possibilita a busca e o acesso a esses documentos em um único portal.
- (B) as ameaças à segurança da informação no ambiente eletrônico estão relacionadas à perda de uma das características: confiabilidade, disponibilidade, integridade, multiplicidade e singularidade.
- (C) os diretórios são ferramentas automatizadas utilizadas para estruturar, organizar e categorizar os recursos da Web e são acionados por meio dos motores de busca.
- (D) o SGBD (Sistema Gerenciador de Bancos de Dados) é um conjunto de instrumentos, técnicas e regras operacionais para implementar e gerenciar serviços de informação *online*.
- (E) os repositórios digitais (RDs) constituem uma das estratégias propostas pelo Movimento de Acesso Aberto para promoção da literatura científica de forma livre e sem custos de acesso.

57. Com relação ao tratamento de documentos eletrônicos, é correto dizer que

- (A) o padrão Dublin Core substitui o AACR2.
- (B) os descritores do Dublin Core foram extraídos e adaptados do Unesco Thesaurus.
- (C) o Dublin Core é um padrão de metadados que tem como função facilitar a descrição de recursos eletrônicos.
- (D) os Metadados compõem instrumentos terminológicos estruturados de acordo com as ideias que representam.
- (E) o Sistema Especialista é uma ferramenta utilizada na estruturação de metadados.

58. A Biblioteca 2.0 está relacionada com

- (A) aplicação do software Web 2.0 nas unidades de informação, facilitando o armazenamento e agilizando a recuperação em ambiente virtual.
- (B) serviço de referência via *Chat*, mídia interativa (*streaming media*) em bases de dados, leitor RSS, sistemas *wikis*.
- (C) listas de correio eletrônico, FAQs, esquemas de classificação controlada, tutorial em texto digital.
- (D) perfis em redes sociais como *Facebook*, *Google Bookmarks*, LSI (Integração em Grande Escala), *Twitter*.
- (E) criação de ambientes digitais, catálogo eletrônico, atendimento por correio eletrônico.

59. Ação cultural é

- (A) conjunto de procedimentos, envolvendo recursos humanos e materiais, que visam pôr em prática os objetivos de uma determinada política cultural.
- (B) exposição de produtos culturais para uma dada comunidade.
- (C) organização de eventos culturais (exposições, mostras, palestras) com financiamento público.
- (D) instrumento de promoção de atividades para a utilização adequada do tempo livre, pela comunidade.
- (E) manifestação de uma comunidade que utiliza formas de arte como meio de comunicação e expressão.

60. A Lei n.º 12.244, de 24 de maio de 2010, dispõe que

- (A) as bibliotecas públicas ou privadas no Brasil contarão com serviços automatizados.
- (B) o piso salarial do bibliotecário deverá ser de 5 (cinco) salários mínimos, em todo território nacional.
- (C) cada município deverá ter pelo menos uma biblioteca pública, em todo território nacional.
- (D) as escolas públicas e privadas do sistema de ensino no Brasil contarão com bibliotecas.
- (E) as bibliotecas de empresas públicas ou privadas deverão ser registradas nos Conselhos Regionais de Biblioteconomia da sua região.

