

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21. De acordo com Kaspary (2007), _____ é o meio usado para se manterem relações de serviço na administração pública direta e indireta, nas órbitas federal, estadual e municipal.

Assinale a opção que completa adequadamente a lacuna do texto acima:

- a) memorando
- b) ofício
- c) correspondência oficial
- d) carta
- e) mensagem

22. Leia os conceitos abaixo e assinale com (V) os conceitos verdadeiros e com (F) os conceitos falsos de acordo com Kaspary (2007).

() Memorando é a correspondência interna entre diretores e chefes de serviço.

() Requerimentos são comunicações escritas que as autoridades fazem entre si, entre subalternos e superiores, e entre a Administração e particulares, em caráter oficial.

() Telegrama é a troca de mensagens e arquivos mediante redes de computadores.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de preenchimento dos parênteses de cima para baixo:

- a) F, F, V
- b) V, V, F
- c) V, F, V
- d) F, F, F
- e) V, F, F

23. Para Fonseca (2007) o objeto da biblioteconomia se transferiu da informação para o:

- a) acervo bibliográfico.
- b) usuário.
- c) bibliotecário.
- d) acesso *on-line* das fontes de informação.
- e) conhecimento.

24. Maciel (2006) afirma que a função de orientação e auxílio ao usuário tem por objetivo essencial fazer fluir o fluxo de informação entre fontes e receptores. Segundo este autor, o exercício das atividades de orientação será facilitado se a biblioteca contar com os seguintes requisitos, EXCETO:

- a) Cadastro de usuários atualizados.
- b) Sinalização adequada nas estantes, prateleiras, catálogos e demais recursos que a biblioteca ofereça.
- c) Acesso a bases de dados *on-line* para subsidiar as pesquisas realizadas.
- d) Treinamento dos funcionários responsáveis pelo setor.
- e) Acesso à internet.

25. Conforme Kaspary (2007), para que a redação oficial alcance melhor seu objetivo e para que cumpra sua tarefa de comunicação eficiente, é necessário que ela possua certas qualidades básicas.

Relacione a segunda coluna de acordo com a primeira:

I- Clareza () Consiste em expressar exatamente um pensamento ou emoção.

II- Correção () Consiste no emprego de boas maneiras, de expressões fidas, no tratamento respeitoso, digno e apropriado aos superiores, iguais e inferiores.

III- Polidez () Consiste no respeito às normas e princípios do idioma.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de cima para baixo:

- a) III, II e I
- b) I, III e II
- c) II, I e III
- d) III, I e II
- e) I, II e III

26. É a ciência da integração do homem a equipamentos e objetos por ele utilizados no trabalho, no estudo e no lazer. A definição acima, de Fonseca (2007), refere-se à:

- a) biblioteca.
- b) biblioteconomia.
- c) ergonomia.
- d) leitura.
- e) leitor.

27. De acordo com Fonseca (2007), depois de utilizar a biblioteca escolar, quem deseja seguir curso superior encontra à sua disposição a:

- a) biblioteca especializada.
 - b) biblioteca universitária.
 - c) biblioteca nacional.
 - d) biblioteca pública.
 - e) biblioteca profissional.
-

28. Para Fonseca (2007), a leitura que se faz com objetivo de estudo, pesquisa e informação é denominada de:

- a) leitura dinâmica.
 - b) leitura real.
 - c) leitura recreativa.
 - d) leitura informativa.
 - e) leitura direta.
-

29. Leia as afirmativas abaixo e assinale com (V) os conceitos verdadeiros e com (F) os conceitos falsos de acordo com o Performance Research Associates (2008):

() Os clientes não fazem distinção entre você e a empresa em que você trabalha. Para eles, você é a empresa.

() Muitas vezes, a boa ou a má impressão que eles (clientes) guardam da empresa depende diretamente da experiência que têm com você e do modo como você os ajuda a suprir suas necessidade.

() No atendimento não preciso ser cuidadoso no meu modo de falar.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência correta de preenchimento dos parênteses de cima para baixo:

- a) V, F, F
- b) F, V, V
- c) V, V, V
- d) V, V, F
- e) F, F, V

30. Leia a frase a seguir, do Performance Research Associates (2008), e assinale a alternativa que completa corretamente a frase:

Quando se trata de atendimento ao cliente, a honestidade não é:

- a) uma política da empresa.
 - b) a melhor política.
 - c) a forma correta de resolver os problemas.
 - d) um dever e sim uma obrigação.
 - e) a melhor política – é a única.
-

31. “[...] significa o ato de retornar ao normal – de fazer com que as coisas voltem a se equilibrar ou as pessoas a ter saúde.”

Tratando-se de solução de problemas no atendimento, o conceito acima é a definição do Performance Research Associates (2008) para:

- a) solução de problemas do atendimento.
 - b) resolução de conflitos.
 - c) satisfação do cliente.
 - d) recuperação.
 - e) correção de problemas.
-

32. “[...] é atribuir um número, em ordem seqüencial, por ordem de chegada, a qualquer material bibliográfico ou não, incorporando-o, assim, ao acervo da biblioteca.”

O conceito acima é a definição da Fundação Biblioteca Nacional (2000) para:

- a) catalogar.
- b) classificar.
- c) registrar.
- d) indexar.
- e) sistematizar.

33. Assinale a alternativa que lista, concomitantemente, duas, das dez maiores expectativas de atendimento dos clientes de bancos de varejo, segundo o Performance Research Associates (2008):

- a) Receber indenizações por serviços mal prestados. Ser orientado sobre como evitar problemas futuros.
 - b) Receber telefonemas quando prometido. Saber quem contatar quando encontrar uma dificuldade.
 - c) Ser tratado como uma pessoa, e não como um número de conta. Receber indenizações por serviços mal prestados.
 - d) Receber um pedido formal de desculpas da empresa. Receber telefonemas quando prometido.
 - e) Receber benefícios adicionais da empresa. Saber quem contatar quando encontrar uma dificuldade.
-

34. De acordo com a Fundação Biblioteca Nacional (2000), o conceito de biblioteca pública baseia-se na:

- a) disponibilização de serviços bibliográficos para toda a comunidade carente.
 - b) acesso a itens bibliográficos e recursos tecnológicos para a comunidade carente.
 - c) desigualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc., e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento.
 - d) igualdade de direitos para todos e na disponibilização à comunidade de todo tipo de serviços bibliográficos.
 - e) igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc, e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento.
-

35. Conforme a Fundação Biblioteca Nacional (2000), os principais agentes de _____ são: acidez do papel; poeira; umidade; temperatura; insetos, fungos e roedores; poluição ambiental; iluminação (luz direta do sol ou luz artificial inadequada); incêndios e inundações; ação do homem.

Assinale a opção que completa adequadamente a lacuna do texto acima:

- a) destruição de acervos documentais
- b) deterioração de acervos documentais
- c) desaparecimento de acervos documentais

- d) restauração de acervos documentais
 - e) acondicionamento de acervos documentais
-

36. Armazenagem é a função responsável pela localização física das coleções no ambiente da biblioteca. Segundo Maciel (2006), dentro desta função devem ser tomadas decisões quanto à:

- a) definição sobre a não-permanência de determinado documento ou coleção ao acervo da biblioteca.
 - b) definição dos assuntos que farão parte do acervo.
 - c) necessidade de se manter nas estantes de uso frequente um (ou nenhum) exemplar de alguma publicação transferida.
 - d) ampliação e/ou remodelação do espaço físico que se torne insuficiente ou inadequado.
 - e) definição sobre a alocação de recursos.
-

37. Para Maciel (2006), todas as atividades engajadas no propósito final da biblioteca, ou seja, o atendimento aos usuários reais e virtuais, a conquista dos potenciais e a decorrente dinamização do uso das coleções se enquadram nas funções da fase de dinamização da biblioteca. A respeito disso analise as afirmativas:

I- A referência compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente, à prestação de serviços ao usuário.

II- Circulação é a função responsável pelo controle da movimentação das coleções dentro e fora da biblioteca.

III- Reprodução consiste num requisito básico para as instituições que se propõem a participar de intercâmbio de cópias de documentos. Inclui as atividades ligadas a serviços de fornecimento e provisão de cópias e o seu decorrente controle.

Estão corretas:

- a) as afirmativas I, II e III.
- b) apenas as afirmativas I e III.
- c) apenas as afirmativas II e III.
- d) apenas a afirmativa III.
- e) apenas as afirmativas I e II.

38. De acordo com Prado (2000), uma das preocupações de quem organiza uma biblioteca é a disposição dos livros nas prateleiras. Os livros podem ser guardados de acordo com a arrumação fixa, relativa ou mista.

Analise as afirmativas abaixo:

I- A arrumação fixa procura reunir os livros de acordo com o tamanho, sem dar atenção ao assunto. Sua desvantagem é separar os livros que tratam do mesmo assunto, mas tem as vantagens de economizar espaço e valorizar a estética.

II- A arrumação relativa reúne os livros que tratam do mesmo assunto, sem dar atenção ao tamanho. É ótima para a biblioteca de livre acesso (acervo aberto ao público).

III- Na arrumação mista procura-se reunir os livros por assunto e, dentro de diversos assuntos, atender ao tamanho. É um processo muito simples de ser aplicado, pois é fácil prever o espaço que deve ser deixado para cada assunto.

Estão corretas:

- a) apenas a afirmativa I.
- b) apenas a afirmativa II.
- c) apenas as afirmativas II e III.
- d) apenas as afirmativas I e II.
- e) apenas as afirmativas I e III.

39. O imenso crescimento da produção livresca reclamou a organização de um sistema racional para oferecer uma individualização simples e exata aos que necessitarem de qualquer informação que se encontre registrada. Como solução foi criado o _____, que é um número idealizado para dar a cada livro uma identificação única, tanto para os livros nacionais como para os estrangeiros.

Assinale a alternativa que completa corretamente a frase:

- a) ISSN
- b) ISBN
- c) ISBD
- d) CDU
- e) CDD

40. Segundo Maciel (2006), as funções na fase de formação, desenvolvimento e organização de coleções constituem a fase em que se desenvolvem as operações relacionadas com a formação, desenvolvimento e organização das coleções para fins de acesso e utilização.

Assinale a alternativa INCORRETA quanto à definição das funções subjacentes a esse processo:

- a) Aquisição – esta função inclui todas as atividades inerentes aos processos de compra, doação e permuta de documentos.
- b) Planejamento e elaboração de políticas – é uma das funções responsáveis pela composição do acervo, tanto quanto à forma como ao conteúdo.
- c) Avaliação de coleções – esta função é indispensável para a tomada de decisão, pois indica o melhor caminho a seguir e a atitude mais adequada ao gerente de coleções.
- d) Desbastamento e descarte de coleções – esta função consiste em selecionar aqueles documentos que, através da função de avaliação, foram considerados desnecessários ou defasados em relação às expectativas dos usuários. São atividades que devem ser realizadas periodicamente pelas bibliotecas, pois para que um acervo seja considerado de boa qualidade é preciso que ele se desenvolva racionalmente.
- e) Seleção – é uma das funções responsáveis pela composição do acervo, tanto quanto à forma como ao conteúdo.

41. Marque a alternativa CORRETA em relação à definição de Documentação:

- a) Conjunto de conhecimentos e técnicas que têm por fim a pesquisa, reunião, descrição, produção e utilização de documentos de qualquer natureza.
- b) Conjunto de conhecimentos referentes à organização e administração de bibliotecas.
- c) É uma coleção de documentos bibliográficos e não bibliográficos.
- d) É a informação fixada materialmente e susceptível de ser utilizada para estudo, consulta ou prova.
- e) É a idéia ou mensagem contida num documento.

42. Analise as afirmativas abaixo e marque com “V” as verdadeiras e com “F” as falsas.

() Compete ao setor de aquisição receber o acervo que foi adquirido por compra, doação e permuta.

() As publicações doadas e recebidas por permuta não precisam passar por um processo de seleção.

() São critérios para o descarte a atualização, utilidade e valor histórico do material.

A sequência correta, de cima para baixo, é

- a) F, F, V.
- b) V, F, F.
- c) V, V, V.
- d) F, V, F.
- e) V, F, V.

43. Segundo Silva e Araújo (1997), para a preservação do acervo é preciso enfatizar o correto manuseio dos documentos, além de divulgá-lo e educar o público interno e externo da biblioteca. Assinale a alternativa que apresente medidas para a preservação do acervo:

a) Manter as mãos limpas ao lidar com os livros, não usar fitas adesivas para colar páginas rasgadas, nunca usar cola plástica, não dobrar as páginas para marcar, não guardar alimentos nem fazer nenhum tipo de refeição na biblioteca.

b) Manter as mãos limpas ao lidar com os livros, usar fitas adesivas para colar páginas, nunca usar cola plástica, não dobrar as páginas para marcar, não guardar alimentos nem fazer nenhum tipo de refeição na biblioteca.

c) Manter as mãos limpas ao lidar com os livros, usar fitas adesivas para colar páginas, nunca usar cola plástica, não dobrar as páginas para marcar, escovar e bater os livros periodicamente.

d) Manter as mãos limpas ao lidar com os livros, usar fitas adesivas para colar páginas, usar cola plástica, não dobrar as páginas para marcar, escovar e bater os livros periodicamente, não guardar alimentos nem fazer nenhum tipo de refeição na biblioteca.

e) Manter as mãos limpas ao lidar com os livros, não usar fitas adesivas para colar páginas rasgadas, nunca usar cola plástica, dobrar as páginas para marcar, não guardar alimentos nem fazer nenhum tipo de refeição na biblioteca.

44. Silva e Araújo (1997) afirmam que, numa sociedade que cada vez mais depende da informação para gerar conhecimento, a informática veio para ficar nas bibliotecas.

Com base nisso, analise as afirmativas abaixo:

I – Na circulação, a automação ajuda os sistemas de controle de empréstimo e devolução de documentos e na elaboração de relatórios de livros em atraso.

II – Na catalogação, a automação fez viabilizar os serviços de catalogação cooperativa automatizada.

III – No serviço de referência a automação facilitou a criação dos bancos de dados nacionais e internacionais acessadas através de redes para a recuperação automática da informação bibliográfica, o empréstimo entre bibliotecas e o desenvolvimento de bibliotecas digitais e muitas outras possibilidades de acesso à informação.

Estão corretas:

- a) apenas as afirmativas I e III.
- b) apenas as afirmativas II e III.
- c) as afirmativas I, II e III.
- d) apenas a afirmativa III.
- e) apenas as afirmativas I e II.

45. Na biblioteca, a seção de referência:

a) deve conter bibliografias, listas de livrarias e editoras.

b) deve conter o sistema de classificação usado pela biblioteca.

c) é constituída do material que só pode ser consultado dentro da biblioteca e deve ficar bem à vista da pessoa que atende ao público.

d) tem a finalidade de preservar e higienizar o acervo.

e) tem a finalidade de guardar os livros devolvidos nas estantes.

46. “[...] é o documento em que se registram, de forma exata e metódica, as ocorrências, resoluções e decisões das assembleias, reuniões ou sessões realizadas por comissões, conselhos, congregações, corporações ou outras entidades semelhantes.”

Essa é a definição de Kaspary (2007) para:

- a) mensagem.
- b) aviso.
- c) memorando.
- d) ata.
- e) ofício.

47. Segundo Grogan (1995), um dos fatos da vida das bibliotecas é que grande parte do material constante do acervo precisa ser deliberadamente utilizado para proporcionar algum benefício.

Marque a alternativa que apresenta a lei de Ranganathan que melhor traduz a afirmativa acima:

- a) A biblioteca é um organismo em crescimento.
 - b) Para cada livro o seu leitor.
 - c) Poupe o tempo do leitor.
 - d) Para cada leitor o seu livro.
 - e) Os livros são para se usar.
-

48. Na biblioteconomia, _____ é registrar tudo que há na biblioteca, para que o leitor possa saber o que nela existe e qual sua localização. Assinale a alternativa que completa corretamente a frase:

- a) organizar
 - b) classificar
 - c) arquivar
 - d) digitar
 - e) catalogar
-

49. Segundo Silva e Araújo (1990), o livro é ainda o elemento mais importante no acervo de uma biblioteca. Ele é composto de partes internas e externas. Relacione as partes internas do livro com a definição correspondente:

- 1. Prefácio () Explicação ou apresentação de uma obra.
- 2. Introdução () Lista de livros consultados pelo autor para elaboração de uma obra, ou por ele recomendados.
- 3. Sumário () Lista alfabética de autores citados e assuntos contidos na obra, com indicação das páginas em que são encontrados.
- 4. Bibliografia () É também uma explicação, às vezes breve, do conteúdo do livro. Em geral é escrita pelo próprio autor.
- 5. Índice () É a relação de capítulos do livro na ordem em que aparecem na obra, vindo antes do texto propriamente dito.

A sequência correta, de cima para baixo, é

- a) 1, 4, 5, 2, 3.
 - b) 2, 5, 4, 1, 3.
 - c) 2, 4, 5, 1, 3.
 - d) 1, 5, 3, 2, 4.
 - e) 1, 4, 3, 2, 5.
-

50. No acervo da biblioteca podemos encontrar vários tipos de documentos. Relacione os documentos abaixo com a sua respectiva definição:

- 1. Livro () Publicação não periódica formada por um conjunto de folhas impressas.
- 2. Folheto Segundo seu conteúdo pode ser de referência, de informação ou recreativo.
- 3. Periódico () Publicação em fascículos, números ou partes, editadas a intervalos pré-fixados, por tempo indeterminado, com a colaboração de diversas pessoas.
- () Publicação com um número mínimo de 5 e máximo de 48 páginas.

A sequência correta, de cima para baixo, é

- a) 3, 2, 1.
- b) 2, 3, 1.
- c) 1, 3, 2.
- d) 3, 1, 2.
- e) 1, 2, 3.