

CONHECIMENTOS BÁSICOS**Texto para as questões de 1 a 12.**

1 Ao procurar um serviço de saúde, um paciente pode
estar aflito, inseguro e fragilizado pela suspeita de um
problema. Essa situação só é agravada pela confirmação de um
4 diagnóstico. Por isso, um atendimento médico de qualidade
pode não ser o suficiente para proporcionar uma boa
experiência na instituição.

7 Desde o momento em que se entra na clínica ou no
hospital, faz toda a diferença o modo como uma pessoa é
recebida, ouvida e orientada. Dessa forma, desde os
10 funcionários da recepção até os médicos, é fundamental que o
paciente tenha toda a ajuda possível, dando uma sensação de
mais conforto e tranquilidade.

13 Nesse sentido, a medicina humanizada é uma
proposta de atendimento médico diferenciada, que coloca as
necessidades dos pacientes em primeiro lugar. Assim, não
16 depende apenas dos médicos, mas de toda a equipe que
interage com os pacientes.

A proposta de humanização da saúde começou a ser
19 implementada no Brasil em 2000 pelo Ministério da Saúde, a
partir de experiências bem-sucedidas no exterior. O objetivo
era mudar a cultura no sistema de saúde, fazendo com que o
22 paciente fosse o foco do atendimento — e não a doença.

A iniciativa da medicina humanizada pode até ter
surgido no sistema público, porém, o privado também tem
25 muito a ganhar com o conceito. Basta pensar na própria
concorrência para se entenderem os motivos. Afinal, apenas
um atendimento eficiente pode não ser o suficiente para que
28 os pacientes recomendem uma clínica ou um profissional para
outras pessoas.

Isso mesmo: a humanização é o grande diferencial
31 para que o serviço seja lembrado e escolhido pelas pessoas.
Elas vão se recordar sempre da atenção que receberam, do
quanto suas reclamações foram ouvidas e se foram
34 devidamente orientadas sobre o problema de saúde e a
importância do tratamento e da medicação recomendada.

O fato é que todo mundo gosta de ser bem tratado.
37 Isso serve para as relações pessoais, um restaurante, uma loja
de carros ou uma clínica médica. A diferença é que, na saúde,
as pessoas se encontram em um estado de muito mais
40 fragilidade e incertezas. E esse atendimento humanizado pode
ser uma forma de elas se sentirem mais acolhidas e
confortadas em um momento difícil.

Internet: <<https://medicina.ucpel.edu.br>> (com adaptações).

QUESTÃO 1

Quanto à tipologia, o texto

- (A) é dissertativo e, nele, o autor deixa clara a sua opinião favorável a que a medicina humanizada se restrinja ao sistema público de saúde.
- (B) desenvolve-se em uma narrativa cronológica, evidenciada na menção ao ano 2000.
- (C) é essencialmente descritivo, pois seu objetivo é caracterizar a medicina humanizada, por meio dos grandes desafios impostos aos médicos brasileiros.
- (D) caracteriza-se como dissertativo-argumentativo e, nele, argumenta-se em favor da implementação da proposta de humanização da saúde.
- (E) configura-se como dissertativo-expositivo, visto que objetiva enumerar os caminhos que garantem a eficiência do atendimento médico.

QUESTÃO 2

Assinale a alternativa em que é apresentado um sinônimo coerente com as ideias do texto para o vocábulo “implementada” (linha 19).

- (A) elaborada
- (B) implantada
- (C) imposta
- (D) reapresentada
- (E) discutida

QUESTÃO 3

São acentuadas graficamente, de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica, as palavras

- (A) “possível” e “difícil”.
- (B) “porém” e “concorrência”.
- (C) “diagnóstico” e “experiência”.
- (D) “só” e “até”.
- (E) “clínica” e “saúde”.

QUESTÃO 4

Estarão mantidos a ortografia oficial, a correção gramatical, a coerência e os sentidos do texto caso se substituísse

- (A) “Por isso” (linha 4) por **No entanto**.
- (B) “Desde o momento” (linha 7) por **A partir do momento**.
- (C) “como” (linha 8) por **no qual**.
- (D) “Assim” (linha 15) por **Além disso**.
- (E) “de elas” (linha 41) por **delas**.

QUESTÃO 5

Assinale a alternativa em que é apresentada uma proposta de reescrita gramaticalmente correta, coerente e em conformidade com a ortografia oficial e com os sentidos do texto para o seguinte trecho: “Dessa forma, desde os funcionários da recepção até os médicos, é fundamental que o paciente tenha toda a ajuda possível, dando uma sensação de mais conforto e tranquilidade.” (linhas de 9 a 12).

- (A) **Contudo, tanto para os funcionários da recepção como para os médicos, é importante que o paciente tenha toda ajuda possível, tendo a sensação de conforto e tranquilidade.**
- (B) **Nesse contexto, os funcionários da recepção e os médicos devem assegurar que o paciente tenha toda a ajuda possível, proporcionando a ele uma sensação de conforto e tranquilidade.**
- (C) **Assim, desde os funcionários da recepção até os médicos, todos devem garantir que o paciente receba toda a ajuda possível, pois isso dará a ele uma sensação de mais conforto e tranquilidade.**
- (D) **Consequentemente, os funcionários da recepção e até os médicos têm o dever de ajudar o paciente o máximo possível, gerando uma sensação de mais conforto e tranquilidade.**
- (E) **Funcionários da recepção e médicos, é fundamental que o paciente tenha a ajuda possível, dando essa sensação de mais conforto e tranquilidade.**

QUESTÃO 6

O vocábulo “que” (linha 14) refere-se ao termo

- (A) “pacientes” (linha 15).
- (B) “necessidades” (linha 15).
- (C) “atendimento médico” (linha 14).
- (D) “proposta” (linha 14).
- (E) “medicina humanizada” (linha 13).

QUESTÃO 7

O sinal de dois-pontos é empregado no sexto parágrafo do texto com a finalidade de introduzir uma

- (A) explicação de uma ideia apresentada anteriormente.
- (B) fala de um dos pesquisadores que conduziram o estudo.
- (C) enumeração das vantagens da adoção da medicina humanizada.
- (D) citação de trecho que corrobora o resultado da pesquisa.
- (E) interpelação ao leitor, como estratégia argumentativa.

QUESTÃO 8

A conjunção “Afim” (linha 26) expressa sentido

- (A) explicativo.
- (B) adversativo.
- (C) concessivo.
- (D) conclusivo.
- (E) alternativo.

QUESTÃO 9

O sujeito da forma verbal “depende” (linha 16) é(está)

- (A) indeterminado.
- (B) simples.
- (C) composto.
- (D) inexistente.
- (E) elíptico.

QUESTÃO 10

Em “inseguro” (linha 2), o prefixo **in-** exprime a ideia de

- (A) excesso.
- (B) repetição.
- (C) negação.
- (D) simultaneidade.
- (E) sucessão.

QUESTÃO 11

O vocábulo “bem” (linha 36) pertence à mesma classe gramatical que a palavra

- (A) “só” (linha 3).
- (B) “um” (linha 4).
- (C) “que” (linha 16).
- (D) “a” (linha 18).
- (E) “foco” (linha 22).

QUESTÃO 12

A vírgula empregada após “hospital” (linha 8) tem a função de

- (A) separar elementos com a mesma função sintática.
- (B) isolar uma expressão adverbial deslocada.
- (C) separar itens de uma enumeração.
- (D) isolar uma oração condicional que a precede.
- (E) desfazer uma ambiguidade.

QUESTÃO 13

No que se refere à concordância nominal e verbal, assinale a alternativa correta.

- (A) Quem presta serviço público devem saber que o atendimento é primordial. Durante o contato com o usuário do serviço ou clientes, é importante demonstrarem interesse.
- (B) O profissional que trabalha como agente administrativo precisa lidar com diversos tipos de público. Deve, então, ser maleável, pois existe pessoas que são mais exigente e requerem atenção e agilidade.
- (C) Os serviços públicos dependem da avaliação do usuário do serviço, por isso é importante ficarem atento, pois uma falha na comunicação, por exemplo, podem gerar uma má avaliação.
- (D) São de extrema importância que a pessoa que ocupe a função de agente administrativo faça anotações que garanta a organização e a agilidade na execução de uma demanda.
- (E) É importante que o agente administrativo aja com sabedoria e cautela, para demonstrar empatia, comunicar-se bem com os usuários do serviço e, se necessário, tentar acalmá-los.

QUESTÃO 14

Quanto à regência nominal e verbal, assinale a alternativa correta.

- (A) O agente administrativo leu ao ofício e procedeu todas as ações inerentes do cargo.
- (B) O servidor meditou o assunto e apoiou na parede de tão consternado que ficou.
- (C) O assunto não agradou o agente, pois ele almejava a função de confiança que estava em jogo.
- (D) O médico assistiu o paciente, enquanto seu filho assistia ao jogo na casa de seu tio que assistia em um sítio.
- (E) O servidor era afável a seus colegas de trabalho, mas tinha aversão de conversas supérfluas.

QUESTÃO 15

Acerca da colocação dos pronomes átonos, assinale a alternativa correta.

- (A) Rapidamente atendem-nos se formos simpáticos.
- (B) Te chamei há horas.
- (C) Quanto mais o critica, menos ele trabalha.
- (D) Ninguém vai te ouvir.
- (E) Se chegou à casa e não trancou-se no quarto.

QUESTÃO 16

Assinale a alternativa que apresenta a natureza jurídica do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CRM-MG).

- (A) autarquia estadual
- (B) autarquia federal
- (C) fundação pública
- (D) sociedade de economia mista
- (E) associação civil

QUESTÃO 17

O CRM-MG é composto de

- (A) 25 conselheiros efetivos e um igual número de suplentes.
- (B) 21 conselheiros efetivos e um igual número de suplentes.
- (C) 21 conselheiros efetivos e 15 suplentes.
- (D) 15 conselheiros efetivos e 10 suplentes.
- (E) 15 conselheiros efetivos e um igual número de suplentes.

QUESTÃO 18

Com relação à assembleia geral do CRM-MG, assinale a alternativa correta.

- (A) A assembleia geral é constituída por todos os médicos inscritos no CRM-MG que se achem em pleno gozo de seus direitos e tenham no estado de Minas Gerais sua inscrição principal.
- (B) A assembleia geral será dirigida pelo presidente do Conselho Federal de Medicina.
- (C) A assembleia geral reunir-se-á quando convocada pelo presidente do CRM-MG, por meio do órgão oficial e de um jornal de grande circulação no estado de Minas Gerais, com prazo mínimo de vinte dias.
- (D) A assembleia geral, em primeira convocação, reunir-se-á com a totalidade de seus membros e, em segunda convocação, com qualquer número de inscritos presentes.
- (E) Poderão ser convocadas até duas assembleias gerais anualmente.

QUESTÃO 19

Considerando as disposições do Regulamento do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Medicina, assinale a alternativa correta.

- (A) Os médicos legalmente habilitados para o exercício da profissão, em virtude dos diplomas que lhes foram conferidos pelas faculdades de medicina oficiais ou reconhecidas no País, só poderão exercê-la efetivamente depois de se inscreverem nos Conselhos Regionais de Medicina que jurisdicionarem a área de sua atividade profissional ou se apresentarem prova de habilitação expedida por organismos internacionais.
- (B) O pedido de inscrição no Conselho Regional de Medicina dispensa a apresentação de cópia do título de eleitor e da certidão de regularidade junto à justiça eleitoral.
- (C) Para todos os Conselhos Regionais de Medicina, serão uniformes as normas de processamento dos pedidos de inscrição, os registros e as expedições da carteira profissional, valendo esta como prova de identidade.
- (D) O pedido de inscrição nos Conselhos Regionais de Medicina somente poderá ser feito pelo próprio interessado, sendo vedado o requerimento por procurador.
- (E) O médico não é obrigado a comunicar ao Conselho Regional de Medicina em que estiver inscrito a instalação de seu consultório ou o local de trabalho profissional.

QUESTÃO 20

À luz do Regulamento do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Medicina acerca dos processos ético-disciplinares, assinale a alternativa correta.

- (A) Os processos relativos às infrações dos princípios da ética profissional deverão revestir a forma de “autos judiciais”, sendo exarados, em ordem cronológica, os seus pareceres e despachos.
- (B) As normas processuais para o recebimento de denúncia, sua tramitação e a aplicação de penalidade seguirão as regras constantes do Código de Processo Civil, observados os princípios da ampla defesa e do contraditório.
- (C) O Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Medicina são proibidos de adotar meio eletrônico para a tramitação das sindicâncias e dos processos administrativos ético-profissionais.
- (D) Recebida a queixa ou a denúncia, o presidente a encaminhará a uma comissão de instrução, que ordenará as providências específicas para o caso e, depois de elas serem executadas, determinará, então, a intimação do médico denunciado ou da pessoa jurídica denunciada para que, no prazo de noventa dias, a contar da data do recebimento dessa intimação, ofereça a defesa que tiver, acompanhando-a das alegações e dos documentos que julgar convenientes.
- (E) As execuções das penalidades impostas pelos Conselhos Regionais e pelo Conselho Federal de Medicina processar-se-ão na forma estabelecida pelo Código de Processo Penal.

QUESTÃO 21

Conforme o Regulamento do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Medicina sobre suas respectivas eleições, assinale a alternativa correta.

- (A) O dia e a hora das eleições dos membros dos Conselhos Regionais e do Conselho Federal de Medicina serão fixados pelo Tribunal Superior Eleitoral.
- (B) As eleições dos Conselhos Regionais de Medicina serão promovidas pelos Tribunais Regionais Eleitorais.
- (C) As eleições dos Conselhos Regionais de Medicina serão realizadas entre sessenta e trinta dias antes do término dos mandatos em curso, mediante escrutínio secreto.
- (D) O voto será pessoal e facultativo em todas as eleições.
- (E) As eleições para os Conselhos Regionais serão feitas com discriminação de cargos.

QUESTÃO 22

Com base na Resolução Plenária n.º 451/2021, que trata do regime de pessoal do CRM-MG, assinale a alternativa correta.

- (A) Emprego é o conjunto de atribuições discriminadas em resolução do Conselho Regional de Medicina e com denominações e salários próprios, a serem cometidas à pessoa física ou jurídica.
- (B) Os empregos serão criados por Resolução do Conselho Regional de Medicina e serão regidos pela legislação aplicável aos servidores públicos federais.
- (C) Competem privativamente ao Conselho Federal de Medicina a criação e a extinção de empregos dos quadros do CRM-MG.
- (D) O emprego deve corresponder à descrição das respectivas atribuições, em termos de responsabilidade e complexidade, sendo vedada a exigência de escolaridade mínima.
- (E) Não constitui desvio de função o exercício, pelo empregado, de atribuições afins ou correlatas às de seu emprego ou que possam ser compreendidas em sua descrição ampla.

QUESTÃO 23

De acordo com as disposições da Resolução Plenária n.º 451/2021, a sanção de suspensão pode ter o prazo máximo de

- (A) cinco dias.
- (B) quinze dias.
- (C) vinte dias.
- (D) trinta dias.
- (E) noventa dias.

QUESTÃO 24

Considerando as disposições da Resolução Plenária n.º 451/2021 acerca do processo disciplinar no âmbito do CRM-MG, assinale a alternativa correta.

- (A) O processo administrativo disciplinar é o instrumento destinado a apurar a responsabilidade de empregado do CRM-MG por falta cometida no exercício de suas atribuições ou em sua vida privada, ainda que não tenha relação com as atribuições do cargo que ocupa.
- (B) O prazo para a conclusão do processo será de noventa dias, contados do recebimento da portaria de nomeação pela comissão.
- (C) O processo administrativo disciplinar não pode ser iniciado de ofício.
- (D) Recebida a denúncia contra qualquer empregado do CRM-MG, será instaurado um processo administrativo disciplinar por ato corregedor.
- (E) O processo administrativo disciplinar será conduzido por comissão composta de cinco membros, dois empregados efetivos e três conselheiros, designados pelo presidente do CRM-MG, após o ato de instauração do processo.

QUESTÃO 25

À luz das disposições da Lei n.º 6.839/1980, que trata do registro de empresas nas entidades fiscalizadoras do exercício de profissões, assinale a alternativa correta.

- (A) O registro de empresas e a anotação dos profissionais legalmente habilitados, delas encarregados, serão facultativos nas entidades competentes para a fiscalização do exercício das diversas profissões, em razão da atividade básica ou em relação àquela pela qual prestem serviços a terceiros.
- (B) O registro de empresas e a anotação dos profissionais legalmente habilitados, delas encarregados, serão facultativos no Ministério do Trabalho.
- (C) O registro de empresas e a anotação dos profissionais legalmente habilitados, delas encarregados, serão obrigatórios no Ministério Público Federal, em razão da atividade básica ou em relação àquela pela qual prestem serviços a terceiros.
- (D) O registro de empresas e a anotação dos profissionais legalmente habilitados, delas encarregados, serão obrigatórios nas prefeituras dos municípios em que eles atuarem.
- (E) O registro de empresas e a anotação dos profissionais legalmente habilitados, delas encarregados, serão obrigatórios nas entidades competentes para a fiscalização do exercício das diversas profissões, em razão da atividade básica ou em relação àquela pela qual prestem serviços a terceiros.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**QUESTÃO 26**

O andamento das etapas que compõem o processo de desenvolvimento de coleções e o estabelecimento de políticas de desenvolvimento de coleções são necessidades de todas as bibliotecas. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Segundo Vergueiro, os bibliotecários que atuam no desenvolvimento de coleções devem-se preocupar com a acumulação exaustiva, em contrapartida ao acesso à informação.
- (B) As bibliotecas especializadas formam seu acervo tomando por base disciplinas ou áreas específicas do conhecimento.
- (C) As bibliotecas especializadas em uma área do conhecimento devem prestar serviços para a prefeitura local.
- (D) Na qualidade de mediador entre a informação e o usuário, o bibliotecário deve direcionar os objetivos da biblioteca para o descarte de obras obsoletas.
- (E) A perspectiva sistêmica atribuída ao desenvolvimento de coleções recebe características adicionais importantes para: política de seleção; seleção; aquisição; desbaste, incluindo descarte; e avaliação da coleção.

QUESTÃO 27

Acerca de seleção e de aquisição do acervo, assinale a alternativa correta.

- (A) O processo de seleção de acervo deve levar em consideração as funções educativa, recreativa e informativa.
- (B) A aquisição do acervo serve para a utilização dos espaços públicos de informação, que são sustentados por pessoas da sociedade em geral.
- (C) A política de seleção de acervo pode ser definida como: o conjunto de procedimentos, envolvendo recursos humanos e materiais, que visam pôr em prática os objetivos de uma determinada política cultural.
- (D) A função social da biblioteca é promover o acesso ao acervo cultural e científico produzido pela humanidade e, ao mesmo tempo, estimular o desenvolvimento de novas criações pelos sujeitos.
- (E) Na perspectiva da seleção, o bibliotecário deve pensar sempre nas identidades e nas memórias da comunidade onde a biblioteca está inserida.

QUESTÃO 28

A explosão informacional que caracteriza a sociedade contemporânea representa, ao mesmo tempo, oportunidades e desafios. No âmbito das fontes de informação, é correto afirmar que

- (A) a medição da qualidade é uma forma de classificar e identificar as informações que podem mais bem atender aos interesses e às necessidades dos usuários.
- (B) a comercialização da informação é um recurso valioso para a tomada de decisão organizacional.
- (C) é impossível determinar quais seriam as melhores fontes, sem uma visão clara de como a organização cria, transforma e usa a informação.
- (D) as fontes de informação, no contexto da gestão da informação, se referem à ferramenta estratégica.
- (E) o mapeamento de um fluxo de informação trata da escolha do melhor método classificativo para a movimentação, o armazenamento e a distribuição das informações.

QUESTÃO 29

De acordo com Ortega e Saldanha, a crítica dirigida ao paradigma da informação pelos neodocumentalistas reside na completa ausência de uma relação entre o conceito de informação e seus respectivos contextos (histórico, político, social) e no excesso de subjetivação. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) O documento, em sua materialidade, é o suporte da linguagem, que está sempre se transformando, de acordo com a sociedade local.
- (B) É por meio dos documentos que a informação circula entre os usuários das instituições especializadas.
- (C) O conceito de documento é o seguinte: objeto capaz de reunir diferentes tipos de mídia e que pode ser pensado sob a perspectiva de sua elaboração social, por meio da materialidade e da institucionalidade que representa.
- (D) A autoridade dos processos informativos dos documentos depende do bibliotecário.
- (E) O documento, como objeto de estudo central na ciência da informação, deve estar vinculado ao tipo de biblioteca e ao tipo de usuário atendido.

QUESTÃO 30

O uso e o domínio da informação, em qualquer formato em que se apresente, tornaram-se fundamentais na sociedade da informação e do conhecimento. Com base nessa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) A competência em informação envolve o aprender do sujeito, com formação especializada em nível de pós-graduação, para que ele possa agir no meio social.
- (B) O cerne da ciência da informação está relacionado ao campo da organização e da distribuição do conhecimento na sociedade.
- (C) A ciência da informação tem como objeto a análise da gestão e de seus processos de construção, de comunicação e de uso.
- (D) A competência em informação representa uma área de estudo na tecnologia da informação e em áreas afins, com interface em outras áreas do conhecimento, como, por exemplo, a matemática, a estatística, a comunicação e o direito.
- (E) A biblioteconomia deve aprofundar e ressaltar alguns aspectos educacionais da área, por meio da promoção e da criação de programas de competência em informação, a fim de que os bibliotecários possam adquirir competências que contribuam para sua autonomia e independência na busca para atender às demandas informacionais de seus usuários.

QUESTÃO 31

As fontes de pesquisa constituem um veículo de busca e de acesso à informação de significativa importância no desenvolvimento da pesquisa científica e na disseminação de informação. No que se refere a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) A base de dados consiste em um conjunto de dados, disponíveis em um computador, relacionados, integrados e gerenciados de forma a atender a diferentes necessidades de seus usuários.
- (B) As bases possuem características como: tipos de usuários; definição do modelo de aquisição; classificação utilizada na biblioteca; e sistemas de linguagem artificial.
- (C) As bases de dados de fontes apresentam o acervo de uma determinada biblioteca ou rede de biblioteca.
- (D) O portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) tem como objetivo fortalecer os cursos de pós-graduação no Brasil, sendo responsável por conter dados numéricos de vários tipos, como, por exemplo, dados estatísticos e resultados de pesquisas.
- (E) Os operadores booleanos – *and*, *or* e *not* – orientam o usuário para uma outra fonte, que pode ser um documento, uma instituição ou um indivíduo.

QUESTÃO 32

Nas últimas décadas, a preservação digital tornou-se um tema de estudo que se firmou na ciência da informação. A partir dessa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Os metadados têm a função de descrever unicamente os recursos informacionais em ambientes digitais, de acordo com os protocolos da W3C (*World Wide Web Consortium*) e o IIPC (*International Internet Preservation Consortium*).
- (B) Os padrões de metadados, sejam eles para a descrição, a gerência ou a preservação de objetos digitais, são recursos utilizados devido à carência de estudos de arquivamento da *web* que os investiguem, sistematizem e analisem.
- (C) O arquivamento da *web* (*web archiving*) inclui cinco etapas: seleção; captura; arquivamento; acesso; e revisão de qualidade. Esse processo pode ser extensivo (não seletivo), intensivo (seletivo) e centrado no tópico (temático) e(ou) no domínio de *sites*.
- (D) A existência dos metadados dá-se por meio de sua codificação em estruturas de descrição padronizadas chamadas de particularidades de domínio.
- (E) O *dublin core* é um padrão de metadados descritivos que inclui um subconjunto de campos MARC 21 e usa etiquetas com base em palavras, e não em números.

QUESTÃO 33

Os sistemas de organização do conhecimento, especificamente a Classificação Decimal Universal (CDU), objetivam aumentar a qualidade dos relacionamentos entre os conceitos de um domínio, tendo potencial de uso nos sistemas de recuperação *on-line*. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) A CDU é reconhecida por possuir uma estrutura enumerativa e hierárquica, que pode ser incrementada e, frequentemente, precisa ser adaptada e modificada para acompanhar as mudanças e a evolução do conhecimento.
- (B) A CDU é um sistema internacional para a organização e a representação da estrutura básica e do conteúdo de sistemas conceituais, com diretrizes para a construção de tesouros.
- (C) A CDU é utilizada para a organização de documentos *dublin core* e, também, na terminologia semântica das bibliografias universais e especializadas.
- (D) Os tesouros serão utilizados como substitutos dos sistemas de classificação especializada.
- (E) Em ambientes digitais ou na *web*, torna-se necessária a utilização de classificações especializadas para a normalização dos tipos de mapeamento.

QUESTÃO 34

Os repositórios digitais são, atualmente, recursos de fundamental importância na organização e na gestão de conhecimentos, nos casos em que, além de armazenados e preservados, os documentos precisam ser acessados e recuperados sem inconsistências. No que se refere à recuperação da informação e aos vocabulários, é correto afirmar que

- (A) tesouros individuais de áreas pequenas e específicas devem ser evitados, por não seguirem padrões convencionais e por não garantirem a consistência na indexação e na busca da informação.
- (B) o repositório temático é o responsável técnico e administrativo de uma instituição ou um organismo.
- (C) o tesouro tem uma função importante na mediação entre os termos utilizados no discurso e os termos que funcionam efetivamente para a recuperação da informação.
- (D) a principal ajuda dos vocabulários controlados, dos esquemas de classificação e dos tesouros na construção da *web* semântica é a otimização dos catálogos das bibliotecas que utilizam registro de autoridade MARC.
- (E) os sistemas de organização do conhecimento (SOCs) são importantes porque padronizam os índices e os tesouros, seja de forma retrospectiva ou atualizada.

QUESTÃO 35

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é responsável pela elaboração das normas brasileiras (ABNT/NBR), elaboradas por seus comitês brasileiros (ABNT/CB), por organismos de normalização setorial (ABNT/ONS) e por comissões de estudo especiais (ABNT/CEE). No que diz respeito a essas normas, é correto afirmar que

- (A) a NBR 6023 estabelece os elementos a serem incluídos em referências, assim como se destina a orientar a preparação e a compilação de referências de material utilizado para a produção de documentos e para a inclusão em bibliografias, resumos, resenhas e resenhas e outros.
- (B) a NBR 6023 define a monografia como qualquer suporte que contenha informação registrada, o qual possa servir para consulta, estudo ou prova e forme uma unidade.
- (C) os elementos essenciais da monografia são: autor; capítulo; volume; fragmento; e outras partes de uma obra, com autor e(ou) título próprio(s).
- (D) a NBR 6024, que trata da numeração progressiva das seções de um documento, especifica os princípios gerais da paginação e da editoração dos documentos, assim como sua formatação.
- (E) a NBR 6024 determina que os diversos assuntos que não possuam título próprio, dentro de uma mesma seção, devem ser subdivididos em numeração progressiva, até a seção quinária.

QUESTÃO 36

Norma é o documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece regras, diretrizes ou características mínimas para as atividades ou para seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. A respeito das normas da ABNT, é correto afirmar que

- (A) a NBR 6027 estabelece o sumário como o último elemento pré-textual.
- (B) a resenha, descrita na NBR 6028, é uma apresentação concisa dos pontos relevantes de um documento.
- (C) a nota de referência, segundo os princípios gerais para a apresentação dos elementos que constituem o livro ou o folheto, descritos na NBR 6029, é utilizada para comentários, esclarecimentos ou explicações que não possam ser incluídos no texto.
- (D) a citação é definida, na NBR 10520, como nota usada para comentários, esclarecimentos ou explicações.
- (E) a NBR 12225, fundamentada na ISO 6357, define que a estrutura da lombada deve conter o nome da organização à qual o autor está vinculado.

QUESTÃO 37

Qualquer norma é considerada uma referência idônea do mercado a que se destina e, por isso, é utilizada nos processos de regulamentação, de acreditação, de certificação, de metrologia e de informação técnica e nas relações comerciais. Em relação às NBRs 12676 e 14724, é correto afirmar que

- (A) a indexação deriva da linguagem natural, de preferência de um nome ou de uma locução nominal, e está definida na NBR 12676.
- (B) a NBR 12676 fixa as condições exigíveis para a prática normalizada do exame de documentos, da determinação de seus assuntos e da seleção de termos de indexação.
- (C) a NBR 14724 especifica os princípios gerais para a apresentação dos trabalhos acadêmicos e, nela, o glossário é um elemento pré-textual.
- (D) os elementos que devem figurar no anverso da folha de rosto são os mesmos elementos que estão descritos na capa do trabalho acadêmico.
- (E) a indexação consiste em três estágios: tesouros; códigos de classificação; e cabeçalhos de assunto.

QUESTÃO 38

Ancorada ao serviço de referência, a Disseminação Seletiva da Informação (DSI) figura como um dos principais serviços desempenhados pelos profissionais da informação. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) A disseminação da informação é estabelecida pelo desenvolvimento de *softwares* mais sofisticados de busca e de combinação lógica, por meio da semântica *web*.
- (B) A Internet avalia as fontes de informação, apresentando os critérios que norteiam essa avaliação.
- (C) Constituem os oito passos que indicam o processo normal de referência: o problema; a seleção; a aquisição; os serviços cooperativos; os processos técnicos; a referência; a circulação; a tradução; e a devolutiva.
- (D) O bibliotecário de referência é o profissional que mantém um contato mais próximo com os usuários de uma unidade de informação.
- (E) As bases de dados são excelentes ferramentas no processo de disseminação seletiva da informação, por meio de seus acervos especializados em obras de pesquisa.

QUESTÃO 39

O DSpace tem se tornado a principal tecnologia para a criação de bibliotecas digitais de órgãos de governo. Entretanto, ele não implementa, como padrão, aspectos de acessibilidade requeridos por lei nos sítios governamentais. A respeito desse assunto, é correto afirmar que

- (A) o DSpace está em evolução e oferta funcionalidades relacionadas à acessibilidade, como, por exemplo, as regras internacionais apresentadas pelo WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) do consórcio W3C.
- (B) uma biblioteca digital acessível deve focar nos tradutores de metadados, os quais devem ser um item considerado nas políticas da biblioteca.
- (C) a biblioteca híbrida é aquela que atende usuários distintos dos usuários que consultam seus acervos e disponibiliza seus catálogos *on-line*.
- (D) uma biblioteca híbrida integra funções totalmente diferentes das funções das bibliotecas tradicionais, como, por exemplo, processamento técnico e indexação.
- (E) os repositórios têm características científicas com acervo composto de documentação avaliada por pares.

QUESTÃO 40

A recuperação da informação em saúde dispõe de métodos consolidados e amplamente utilizados para esse fim. Todavia, ainda há um certo nível de dificuldade, por parte dos pesquisadores, para a elaboração de estratégias de busca eficazes. No que se refere às estratégias de busca e de recuperação da informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Para a construção de uma estratégia de busca eficaz, é necessário que o pesquisador utilize uma base de dados LILACS.
- (B) A primeira base de dados destinada a disseminar informações em saúde foi a Medlars, que é a atual Medline.
- (C) Os processos de interação entre os usuários e os documentos são operacionalizados por acervos documentais.
- (D) As bases de dados eletrônicas são grandes repositórios institucionais disponíveis *on-line*.
- (E) Os descritores em saúde compreendem uma classificação controlada semelhante à classificação decimal de Dewey.

QUESTÃO 41

O autoatendimento em bibliotecas é uma alternativa ao contexto atual que permite distanciamento social e minimiza as perdas na força de trabalho. Com relação ao atendimento de usuários e ao acesso às bases de dados, é correto afirmar que

- (A) o serviço de autoatendimento em bibliotecas propõe agilidade e segurança para os usuários, com maior confiabilidade nos processos técnicos, e, no contexto pandêmico, passou a dispensar o uso de bibliotecas presenciais.
- (B) a implantação e o uso, nas bibliotecas, de tecnologias de autoatendimento implicam a indução à maior autonomia, praticidade e privacidade.
- (C) o serviço de autoatendimento deve ser uma facilidade empregada de forma exclusiva no atendimento ao usuário.
- (D) as instituições, no que se refere à conectividade da Internet e da energia, não devem se preocupar com quedas durante o processamento e, até mesmo, com falhas técnicas em equipamentos, pois está previsto o *backup* automático dos serviços.
- (E) os avanços tecnológicos visam apenas ao ganho financeiro para as organizações.

QUESTÃO 42

O MARC 21 é um formato-padrão de entrada de dados e de comunicação, para representação e intercâmbio de registros de autoridade, em forma legível por máquina. Com base nessa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Em sistemas monolíngues, para a consulta de bancos de dados descritos por metadados em outros idiomas, a busca é mais demorada, pois necessita de consulta inicial em linguagem SQL multilíngue.
- (B) As consultas por palavras-chave em bancos de dados relacionais são um processo mais difícil, por isso há a preferência pela aplicação de metadados.
- (C) Os dados estruturados armazenados em bancos de dados relacionais tradicionalmente são inacessíveis por usuários externos, ou seja, não são indexados por mecanismos de busca.
- (D) As consultas fundamentadas em linguagem natural dificultam o acesso do usuário, por meio da digitação de consultas expressas em outra nomenclatura, às informações armazenadas em um banco de dados.
- (E) O processamento de linguagem natural (PLN) é uma subárea da tecnologia da informação que apresenta técnicas que dispensam o conhecimento prévio sobre padrões específicos.

QUESTÃO 43

A biblioteca é uma instituição com um papel social muito importante para a população na qual está inserida, situação que transcende os âmbitos pedagógico e cultural. Com relação ao planejamento de automação de bibliotecas, assinale a alternativa correta.

- (A) Os grandes avanços tecnológicos da automação de bibliotecas possibilitaram uma grande mudança na forma como os bibliotecários interagem com seus usuários e centros de informações, o que trouxe dificuldades para as bibliotecas automatizadas.
- (B) A automação é um processo que consiste em tratar as informações muito grandes, para que seja possível recuperá-las com a instalação de equipamentos.
- (C) Relatórios gerenciais são elementos da busca e da recuperação dos materiais existentes nas diversas coleções do acervo.
- (D) A disseminação da informação é a principal função da biblioteca e, para que esse trabalho se realize, a informação precisa ser tratada e disponibilizada de forma sistemática, para que o usuário a recupere.
- (E) O inventário de obras foi o primeiro procedimento técnico a ser automatizado. Até então, recuperar uma lista de obras existentes era uma atividade custosa, a qual demandava listas imensas e causava diversos erros.

QUESTÃO 44

Sistemas de biblioteca digital são usados para o armazenamento e a disponibilização de objetos digitais, de forma remota. A respeito do sistema de biblioteca digital, assinale a alternativa correta.

- (A) Disponibiliza acesso presencial para o usuário, por meio de um computador, na biblioteca, que seja exclusivo para usuários.
- (B) Conta com coleções de documentos retrospectivos e raros, dos quais se pode acessar somente a referência.
- (C) Nesse sistema, há a obrigatoriedade de a biblioteca local ser proprietária do documento solicitado pelo usuário.
- (D) Provê o acesso em linha a outras fontes externas de informação.
- (E) Não apresenta unidade de gerenciamento do conhecimento, o que incluiria um sistema inteligente ou um especialista para ajudar na recuperação das informações mais relevantes.

QUESTÃO 45

Os termos bibliometria, *cienciometria*, *informetria* e, mais recentemente, *webometria* apresentam conceitos que afluem para pontos em comum, mas que, no entanto, revelam diferenças de amplitude e de especificidade. Acerca desses termos, assinale a alternativa correta.

- (A) A *cienciometria* baseia-se nas leis de Lotka, de Brandford e de Zipf.
- (B) *Informetria* é o estudo dos acessos aos sítios da biblioteca, e não apenas aos registros catalográficos ou às bibliografias.
- (C) Entre as possibilidades de aplicação dos estudos *webométricos*, está a análise dos sítios que são mais acessados por diferentes países.
- (D) A *cienciometria* é um segmento da estatística que envolve estudos qualitativos das atividades científicas.
- (E) A bibliometria é um estudo quantitativo que objetiva identificar características comuns entre os artigos científicos.

QUESTÃO 46

O principal componente de um acervo bibliográfico é o livro, que, por sua vez, é composto de elementos como o papel, no qual a informação é impressa. Considerando essa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Há alguns fatores, os internos e os externos, que causam o desgaste nos livros. Entre os externos, podem-se citar: os tipos de fibra utilizados; o processo mal realizado de cozimento das fibras; o emprego excessivo de alguns produtos químicos; o depósito de partículas metálicas na polpa, o que ocasiona a oxidação do papel; e o uso de tintas ácidas.
- (B) O papel é sensível a agentes deteriorantes, tais quais a umidade, as pragas, o calor, a luminosidade e os processos químicos, como, por exemplo, a acidez. Ele pode ser deteriorado por dois processos, que são o mecânico e o químico.
- (C) Os agentes deteriorantes biológicos são, de fato, os mais danosos e, muitas vezes, esse dano é irreparável. Entre eles, estão: a acidez do material empregado para a encadernação do livro; a acidez da cola utilizada, geralmente as brancas, feitas à base de óleos e farináceos; a exposição do papel à luminosidade excessiva; e os gases tóxicos presentes na atmosfera.
- (D) A conservação de documentos consiste na higienização do acervo.
- (E) A NR 6 regula os equipamentos necessários para a proteção contra os riscos e as ameaças à segurança e à saúde dos trabalhadores, tais como: mesa de higienização; aspirador de pó; brochas; trinchas; escova macia do tipo bigode; e panos macios.

QUESTÃO 47

O campo relativo aos estudos de usuários da informação ocupa, historicamente, um espaço importante no âmbito da ciência da informação, com uma larga tradição de pesquisas empíricas e acumulação de conhecimentos teóricos. A partir dessa informação, assinale a alternativa correta.

- (A) Os estudos de usabilidade têm crescido, na procura de soluções para se conquistar a atenção do usuário.
- (B) Os métodos utilizados na coleta de dados em estudos de usuários estão relacionados com o tipo de biblioteca e com o tipo de usuário.
- (C) O questionário é um dos métodos mais utilizados, pois seu objetivo principal é a identificação de tendências.
- (D) A entrevista pode ser: espontânea não estruturada; participante não sistemática; e sistemática.
- (E) Inicialmente, os estudos dos usuários apontam a fase quantitativa, com coleta de dados e utilização de técnicas estatísticas. Em seguida, vem a fase qualitativa, com estudos do comportamento de busca da informação.

QUESTÃO 48

A competência em informação, enquanto conjunto de habilidades, conhecimentos, atitudes e valores relacionados com a informação, pode configurar-se como um instrumento de transformação da realidade social. Acerca desse assunto, assinale a alternativa correta.

- (A) A economia da informação desconsidera o papel da informação na busca por valores sociais e na construção social da realidade.
- (B) A informação é a incorporação ao sistema de conhecimentos, para a utilização com ética e eficiência.
- (C) A competência em informação é a capacidade do indivíduo para o desenvolvimento de pesquisas em bases de dados.
- (D) A ação do profissional da informação, no contexto da competência em informação, deve ser de direcionamento do indivíduo, para modificar e alterar sua postura social.
- (E) A sociedade da informação exerce influência em setores distintos, como a economia, a cultura e a estrutura social.

QUESTÃO 49

As bibliotecas digitais foram importantes recursos informacionais surgidos no final do século passado. Porém, logo se mostraram incapazes de satisfazer a totalidade das necessidades e das demandas de informação dos usuários por vários motivos, tais como: dispersão das fontes; divergências nas interfaces de busca; e falta de integração dos conteúdos. Em decorrência disso, surgiram os projetos da Federação de Bibliotecas Digitais. Quanto a esse tema, assinale a alternativa correta.

- (A) Sistemas de informação federados são um novo modelo de gestão, que propõe a unificação das instituições que produzem conteúdos digitais.
- (B) O termo “busca federada” possui sinônimos, que foram apresentados por diferentes autores, entre os quais: coleta de metadados e interoperabilidade de conteúdo.
- (C) O sistema de *harvesting* faz uma busca nos repositórios parceiros e autônomos, oferecendo ao usuário o acesso à instituição que possui o documento.
- (D) As bibliotecas digitais foram criadas em grande número, armazenadas em diferentes servidores isolados e operadas por interfaces de busca diferentes, o que obriga o usuário a uma dispendiosa busca, *site* a *site*, para encontrar informações relevantes.
- (E) O provedor de serviço implementa e gerencia o protocolo Z39.50, para evitar problemas no servidor ou na alteração de endereço que levem à perda integral dos dados.

QUESTÃO 50

Para a realização de uma gestão de bibliotecas eficiente, é necessário avaliar e monitorar, constantemente, os indicadores de geração e processamento de seus serviços. Com relação à organização e à administração de bibliotecas e centros de documentação, assinale a alternativa correta.

- (A) O *marketing* é visto como um processo estratégico para o levantamento bibliográfico e o suporte para a normalização de trabalhos acadêmicos, que pode significar uma proximidade e uma troca de informações imprescindíveis para o crescimento de uma biblioteca.
- (B) As bibliotecas devem desenvolver um processo de administração, por meio da gestão de produção.
- (C) O valor da informação pode ser classificado como: valor de uso; valor de troca; valor de propriedade; e valor de restrição.
- (D) A qualidade dos serviços em bibliotecas necessita de indicadores que permitam avaliar os serviços, tais como: comunicação boca a boca; experiência anterior; e comunicações externas.
- (E) Conforme a condução de pesquisas, o planejamento estratégico direciona a organização em relação a seu ambiente de atuação.