





## Português

**INSTRUÇÃO** – As questões de 1 a 10 relacionam-se com o texto abaixo.  
Leia atentamente todo o texto antes de responder a elas.

### **A falta de mão de obra que assusta o País**

O Brasil precisa adotar disciplina, já aplicada em países desenvolvidos, que ensina como se expressar com a linguagem técnica. Se antes a riqueza do país era produzida com métodos simples, hoje toda a produção é mais complexa. A exploração do pré-sal ilustra bem essa complexidade, que vai da física em águas profundas à economia da distribuição dos “royalties”. Neste cenário, o mercado se assusta com a falta de mão de obra! Essa constatação tem sido tão recorrente que adquiriu um caráter meio paralisante. Parece que sempre vai faltar profissional para qualquer coisa que se queira fazer. Se a falta é preocupante, mais assustadora ainda é a hipótese de que o suprimento dessa mão de obra só pode ser feito pela educação tradicional, um processo demorado e sem garantia de resultados.

Outro agravante do mesmo cenário é explicado pela diferença entre o que as empresas querem e o que o mercado oferece. A necessidade é de gente com conhecimentos de ciências mais “duras”, como matemática, física, química e biologia, por exemplo, e a oferta que predomina no mercado é de graduados em áreas menos “duras”, como economia, administração, direito e ciências sociais.

Apesar de tudo, essa escassez pode ter uma solução possível, quase milagrosa! Vamos começar notando que a carência predominante não é de doutores e profissionais altamente especializados. Recursos humanos com credencial acadêmica elevada podem ser até pontualmente úteis, mas a maior demanda é de um profissional que saiba ouvir, entender e se comunicar em linguagem técnica, seja ele engenheiro, advogado, economista ou, até, padre! A aquisição desse tipo de aptidão pode ser feita através do treinamento em uma matéria escolar incomum no Brasil, chamada *Technical Writing*. Acredito que a tradução para o português é tão literal quanto imperfeita: Redação Técnica. *Technical Writing* é uma disciplina que, em certos países desenvolvidos, começa a ser ensinada muito cedo, já no segundo grau.

A matéria não ensina apenas a escrever coisas técnicas. Ela ensina expressão técnica, oral e escrita. Quem adquire esta capacidade de expressão, de fato, aprende o que observar no mundo ao seu redor e, principalmente, como este mundo deve ser observado. Isso é coisa séria. Tão séria que você, se fizer uma busca com as palavras *Technical Writing* em qualquer internet da vida, vai levar um susto com o resultado! Há “sites”, “blogs”, cursos, empresas e livros, tudo dedicado ao assunto.

Ao aprender a observar alguma coisa e a descrevê-la para que seja razoavelmente compreendida por outra pessoa, o estudante adquire a habilidade verbal e escrita de comunicar o que viu e entendeu. Do feijãozinho brotando ao teorema de Pitágoras, passando pela diferença entre sunitas e xiitas.

Agora, se alguém imaginou que Redação Técnica, a qual é melhor chamar de Expressão Técnica Oral e Escrita, serve para escrever manuais pouco úteis como esses que tentam ensinar o uso do novo modelo de celular, é bom saber que não é nada disso. A disciplina tem requerimentos próprios. De precisão, de síntese, de

clareza e de sintaxe.

O que os meios de produção precisam com urgência no Brasil é que tenha um monte de gente mais operacional que, mesmo graduada em áreas de ciências  
45 menos duras, possa se submeter a um treinamento de Expressão Técnica Oral e Escrita (com letras maiúsculas, como convém ao nome de um curso). E a duração será proporcional à profundidade do conhecimento técnico necessário. Com algum esforço, para a criação rápida de docentes dessa nova matéria, ela pode ser  
50 oferecida por instituições de ensino já existentes, como universidades, escolas técnicas e o sistema S, os operadores do "quase milagre" necessário.

(GANDOUR, F., Folha de S. Paulo, 18 jan. 2013. Texto adaptado).

### Questão 1

Assinale a alternativa que contém uma assertiva que **NÃO** pode ser confirmada pelo texto.

- A) A correção gramatical, entre outros aspectos, deve ser um ponto de atenção e preocupação na elaboração de redações técnicas.
- B) As preocupações do autor se restringem à expressão escrita, identificada com o pragmatismo com que devem ser elaborados relatórios em geral.
- C) Considera-se factível que, ainda que se requeiram empenho e preparação de professores, as escolas brasileiras incluam a "Redação Técnica" no currículo.
- D) Considerada a realidade brasileira atual, o autor rotula alguns campos da formação acadêmica como mais prementes e estratégicos para o mercado de trabalho.

### Questão 2

De forma direta, o texto vincula

- A) a carência de mão de obra com a ausência de vagas suficientes para todos os jovens que querem ingressar na universidade.
- B) a falta de planejamento dos currículos universitários com a frustração de muitos dos jovens formandos, não assimilados pelo mercado.
- C) a habilidade de se fazer uma descrição, conforme a proposta do texto, com uma nova percepção de mundo.
- D) o problema da falta de mão de obra qualificada com problemas demográficos.

### Questão 3

Assinale a alternativa que completa, de forma adequada, conforme o texto, a seguinte ideia: "O texto propugna, especialmente, ...."

- A) pela introdução de uma disciplina no currículo escolar brasileiro, cujo fulcro seria o aperfeiçoamento da capacidade de expressão.
- B) pela resolução, de forma definitiva, do problema da falta de mão de obra qualificada mediante o oferecimento de mais vagas nas áreas de ciências exatas e humanas.
- C) pelo aperfeiçoamento do ensino do idioma pátrio, de modo geral, nas escolas brasileiras, especialmente na esfera universitária.
- D) por mais rigor e mais método na pedagogia utilizada, em geral, pelas universidades brasileiras.

#### Questão 4

Assinale a alternativa em que se utilizou uma expressão que se identifica com o padrão oral, não formal da Língua Portuguesa.

- A) “A exploração do pré-sal ilustra bem essa complexidade, que vai da física em águas profundas à economia da distribuição dos ‘royalties’.” (linhas 3-5)
- B) [...] “mas a maior demanda é de um profissional que saiba ouvir, entender e se comunicar em linguagem técnica, seja ele engenheiro, advogado, economista ou, até, padre!” (linhas 19-21)
- C) “O que os meios de produção precisam com urgência no Brasil é que tenha um monte de gente mais operacional que” [...]. (linhas 43 e 44)
- D) “Outro agravante do mesmo cenário é explicado pela diferença entre o que as empresas querem e o que o mercado oferece.” (linhas 11 e 12)

#### Questão 5

Desconsideradas eventuais alterações de sentido, assinale a alternativa em que a nova redação do fragmento esteja gramaticalmente **CORRETA**, na perspectiva da norma culta.

- A) “Há ‘sites’, ‘blogs’, cursos, empresas e livros, tudo dedicado ao assunto.” (linhas 32 e 33)  
  
Existem “sites”, “blogs”, cursos, livros e empresas dedicados ao assunto.
- B) “O que os meios de produção precisam com urgência no Brasil é que tenha um monte de gente mais operacional que, mesmo graduada em áreas de ciências menos duras, possa se submeter a um treinamento de Expressão Técnica Oral e Escrita (com letras maiúsculas, como convém ao nome de um curso).” (linhas 43-46)  
  
Precisam-se com urgência, no Brasil, de pessoas mais operacionais que, mesmo sendo graduadas em áreas de ciências menos duras, possam submeter-se a um treinamento de Expressão Técnica Oral e Escrita (as letras maiúsculas convém ao nome de um curso).
- C) “Parece que sempre vai faltar profissional para qualquer coisa que se queira fazer.” (linhas 7 e 8)  
  
Parece que sempre vai faltar profissionais para quaisquer atividades que se queiram faça.
- D) “Recursos humanos com credencial acadêmica elevada podem ser até pontualmente úteis, mas a maior demanda é de um profissional que saiba ouvir, entender e se comunicar”. [...] (linhas 18-20)  
  
Pode ser até pontualmente útil recursos humanos com credencial acadêmica elevada, mas as maiores demandas são por profissionais que saibam ouvir, entender e se comunicar.

### Questão 6

Assinale a alternativa em que o termo registrado entre colchetes **NÃO** corresponde ao pronome destacado.

- A) “A falta de mão de obra **que** assusta o País”. [MÃO DE OBRA] (Título do texto)
- B) “Ao aprender a observar alguma coisa e a descrevê-**la** para que seja razoavelmente compreendida por outra pessoa, o estudante adquire a habilidade verbal e escrita de comunicar o que viu e entendeu.” [ALGUMA COISA] (linhas 34-36)
- C) “Quem adquire esta capacidade de expressão, de fato, aprende o que observar no mundo ao **seu** redor e, principalmente, como este mundo deve ser observado.” [QUEM ADQUIRE ESTA CAPACIDADE DE EXPRESSÃO] (linhas 28-30)
- D) [...] “Redação Técnica [...] serve para escrever manuais pouco úteis como **estes** que tentam ensinar o uso do novo modelo de celular”. [...] [MANUAIS] (linhas 38-40)

### Questão 7

Com base na construção do texto, é **INCORRETO** afirmar que

- A) as aspas que destacam os vocábulos “royalties”, “site” e “blog” aceitam uma mesma justificativa para sua utilização.
- B) no período que começa com a expressão “tão séria que você, se fizer ...”, pode-se utilizar a forma verbal “tivesse sido feita” no lugar de “fizer”, sem necessidade de adaptações no restante do período.
- C) o trecho “ao aprender e observar alguma coisa e a descrevê-la” introduz uma ideia de tempo ao período.
- D) os vocábulos “já”, “países” e “técnica”, todos do primeiro parágrafo, são acentuados com base em três diferentes regras de acentuação gráfica.

### Questão 8

Assinale a alternativa que apresenta um comentário que **NÃO** é adequado ao fragmento transcrito.

- A) “Essa constatação tem sido tão recorrente que adquiriu um caráter meio paralisante.” (linhas 6 e 7)

**Comentário:** a ideia destacada deve ser considerada uma consequência da primeira oração.

- B) “Recursos humanos com credencial acadêmica elevada podem ser até pontualmente úteis, mas a maior demanda é de um profissional” [...] (linhas 18-20)

**Comentário:** não haverá alteração significativa de sentido se substituirmos o vocábulo destacado pelo conector “porém”, que deverá aparecer entre vírgulas, se a conjunção for deslocada para depois da palavra “demanda”.

- C) “A disciplina tem requerimentos próprios. De precisão, de síntese, de clareza e de sintaxe.” (linhas 41 e 42)

**Comentário:** pode-se suprimir o ponto final depois da palavra “próprios”, substituí-lo por dois pontos, eliminando-se a preposição “de” que precede os quatro substantivos e procedendo-se às adaptações necessárias.

- D) “O Brasil precisa adotar disciplina, já aplicada em países desenvolvidos, que **ensina** como se expressar com a linguagem técnica.” (linhas 1 e 2)

**Comentário:** a forma verbal destacada pode ser utilizada no plural “ensinam”, mantendo-se a correção sintática, sem alteração de sentido do trecho.

### Questão 9

“A falta de mão de obra que assusta o País” (Título do texto)

Desconsideradas as alterações de sentido, assinale a alternativa em que a nova redação do título do texto apresenta **erro linguístico**.

- A) A crise da falta de mão de obra por que passa o País.  
B) A falta de mão de obra com que se preocupa o País.  
C) O problema da falta de mão obra de que o País sente medo.  
D) A questão da falta de mão de obra a qual está mergulhado o País.

### Questão 10

Leia este fragmento do texto.

“A exploração do pré-sal ilustra bem essa complexidade, que vai da física em águas profundas à economia da distribuição dos “royalties”.” (linhas 3-5)

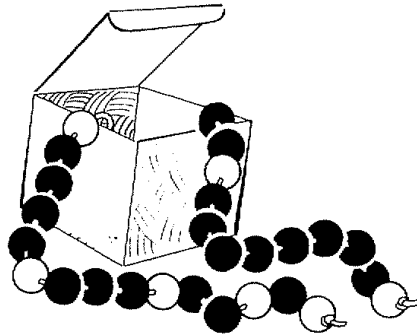
Desconsideradas as alterações de sentido, assinale a alternativa em que o termo proposto pode substituir o trecho destacado, sem que se incorra em erro quanto ao uso do acento indicativo de crase.

- A) à diferentes propostas relativas à distribuição de “royalties”.
- B) à elaboração de leis que regulamentarão a distribuição dos “royalties”.
- C) à qualquer particularidade relativa à distribuição dos “royalties”.
- D) à uma distribuição de “royalties” equitativa e razoável.

### Raciocínio Lógico

#### Questão 11

Veja esta figura.



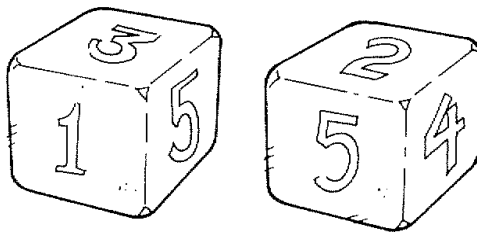
Observando o colar na caixa, quantas bolas pretas têm o colar?

- A) 9.
- B) 18.
- C) 36.
- D) 45.



### Questão 12

Um dado tem suas faces numeradas de 1 a 6. A figura abaixo representa o mesmo dado em duas posições diferentes.



Que número está na face oposta a 1?

- A) 2.
- B) 3.
- C) 4.
- D) 6.

### Questão 13

Paulinho participa de um jogo que é disputado em rodadas. Se uma rodada não lhe parece favorável, ele não entra; se parece favorável, entra. Quando acerta, ganha um ponto, mas perde 2 se erra. Paulinho entrou em 20 rodadas e fez onze pontos.

Quantas rodadas ele acertou?

- A) 3.
- B) 14.
- C) 17.
- D) 20.

### Questão 14

Paulo, André e Pedro são irmãos. Um deles é médico, outro advogado, e o outro é dentista. Sabe-se que:

1. Ou Paulo é médico, ou Pedro é médico,
2. Ou Paulo é advogado, ou André é dentista,
3. Ou Pedro é dentista, ou André é dentista,
4. Ou André é advogado, ou Pedro é advogado.

Portanto, as profissões de Paulo, André e Pedro são, **respectivamente**:

- A) advogado, médico, dentista.
- B) médico, advogado, dentista.
- C) advogado, dentista, médico.
- D) médico, dentista, advogado.

### Questão 15

Oito amigos encontraram-se em uma festa. Se cada um dos amigos trocar um aperto de mão com cada um dos outros, quantos apertos de mão serão trocados?

- A) 22.
- B) 25.
- C) 27.
- D) 28.

## Informática

### Questão 16

Ao ler as normas para apresentação de trabalhos, um profissional encontrou a recomendação para a utilização de fonte tamanho 12 para o texto.

O **CORRETO** recurso de edição que o profissional deverá executar no Word para atender a recomendação é:

- A) configuração do *layout* de página.
- B) configuração da tabulação.
- C) formatação de fonte.
- D) formatação de parágrafo.

### Questão 17

Observe a seguinte planilha de Excel.

	A	B	C	D	E
1	Aluno	Nota 1	Nota 2	Média	Situação
2	Aline	8,0	8,0	8,0	Aprovado
3	Bernardo	5,0	7,0	6,0	Aprovado
4	Clara	4,0	6,0	5,0	Reprovado

A coluna E informa a situação do aluno a partir do uso de fórmulas. Sabe-se que, para ser aprovado, o aluno deve ter média igual ou maior que 6,0 (seis). Considere as seguintes fórmulas:

- I. =SE(OU(D2>6;D2=6);"Aprovado";"Reprovado")
- II. =SE(D2<6;"Reprovado";"Aprovado")
- III. =SE(D2>6;"Aprovado";"Reprovado")

As fórmulas que identificam **CORRETAMENTE** a situação do aluno são

- A) I e II, apenas.
- B) I e III, apenas.
- C) II e III, apenas.
- D) I, II e III.

### Questão 18

Assinale **V** diante das assertivas **verdadeiras** e **F** diante das assertivas **falsas**.

O procedimento de desinstalação de programas no Windows 7 é realizado

- ( ) no Monitor de Recursos.
- ( ) na Limpeza de Disco.
- ( ) no Painel de Controle.

A sequência de letras **CORRETA** é:

- A) F F F.
- B) F F V.
- C) V V F.
- D) V V V.

### Questão 19

Relacione as políticas específicas de segurança com suas principais características.

COLUNA I		COLUNA II
1. Política de <i>backup</i>	( )	Define como são tratadas as informações institucionais.
2. Política de Privacidade	( )	Define como são tratadas as informações pessoais de clientes ou funcionários.
3. Política de Confidencialidade	( )	Define as regras sobre a realização de cópias de segurança.

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** a sequência de números de cima para baixo.

- A) 1 3 2.
- B) 2 3 1.
- C) 3 1 2.
- D) 3 2 1.

### Questão 20

Assinale **V** diante das afirmativas **verdadeiras** e **F** diante das **falsas**.

O mecanismo de segurança de criptografia protege

- ( ) os dados sigilosos armazenados no computador.
- ( ) as comunicações realizadas pela internet.
- ( ) os *backups* contra acessos indevidos.

Assinale a alternativa que apresenta a sequência de letras **CORRETA**.

- A) F F F.
- B) F F V.
- C) V V F.
- D) V V V.

## Conhecimentos Gerais

### Questão 21

No Brasil dos últimos anos, um dos fenômenos sociais mais marcantes tem sido a ascensão e crescimento da chamada nova classe média, constituída por trabalhadores de escalões intermediários da sociedade, elevados à condição de novos consumidores.

Assinale a alternativa em que é clara a expressão desse fenômeno.

- A) O congestionamento de nossa estrutura rodoviária, o que se dá, sobretudo, pelo ingresso de novos carros importados.
- B) A inviabilização do sistema hoteleiro, incapaz de atender plenamente à demanda desses novos consumidores.
- C) O acréscimo de itens de consumo suntuário no cômputo da cesta básica, o que tem provocado alta de inflação.
- D) A relativa elevação do poder de compra das antigas classes C e D, o que tem diversificado sua cesta de consumo.

### Questão 22

Um fenômeno que chama a atenção no mundo contemporâneo é o do crescimento da formação de blocos econômicos nos quais os países membros permutam uma série de incentivos e buscam a queda ou diminuição de barreiras comerciais.

É exemplo de um bloco econômico consolidado:

- A) a ALCA, que congrega economicamente todos os países da América Andina.
- B) o PACTO DE VARSÓVIA, acordo econômico que congrega países do bloco socialista.
- C) o CONESUL, associação comercial que congrega os principais países da América do Sul.
- D) o MERCOSUL, que inclui, entre outros países, Brasil, Paraguai e Venezuela.

### Questão 23

Para se habilitar em um processo licitatório, o licitante deverá demonstrar sua regularidade fiscal e trabalhista. **NÃO** se inclui nessa demonstração:

- A) Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).
- B) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante ou outra equivalente na forma da lei.
- C) Prova de regularidade junto ao Ministério Público Federal e Estadual do domicílio ou sede do licitante.
- D) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

### Questão 24

Considerando que Pedro é, desde o ano de 2004, empregado público de uma sociedade de economia mista do Estado de Minas Gerais, é **INCORRETO** afirmar, segundo o que dispõe a Constituição da República, que

- A) o acesso de Pedro ao emprego público deu-se mediante concurso público.
- B) se aplica a Pedro a proibição de acumulação de cargos, empregos e funções públicos.
- C) é garantida a Pedro o direito de greve e de sindicalização.
- D) é garantida a Pedro a aposentadoria pelo regime especial de previdência mantido pelo Estado de Minas Gerais.

### Questão 25

Entre os direitos sociais do trabalhador urbano e rural, **NÃO** se inclui:

- A) Décimo terceiro salário com base na remuneração integral ou no valor da aposentadoria.
- B) Proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor, estado civil e nível de escolaridade.
- C) Reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho.
- D) Fundo de garantia por tempo de serviço.

## Conhecimentos Específicos

### Questão 26

Segundo Souto (2010), “apesar dos avanços tecnológicos, do aumento crescente da quantidade de informação e do valor que a informação passou a ter na sociedade atual, o planejamento de serviços e sistemas de informação ainda é realizado com foco nas funcionalidades e recursos oferecidos e não a partir da compreensão das necessidades dos usuários e contexto de uso da informação.”

Nesse trecho o autor ressalta que os serviços e sistemas de informação ainda são orientados pelo foco no

- A) processo de busca.
- B) sistema.
- C) usuário.
- D) volume de informações.

### Questão 27

Considerando o serviço de disseminação da informação, assinale a alternativa que apresenta **INCORRETAMENTE** o nível de mediação.

- A) Conselheiro – o mediador interage com o usuário uma única vez, a fim de entender sua necessidade e definir seu perfil, e passa a indicar um conjunto de fontes de informação possíveis de satisfazer sua necessidade, sem considerar o grau de conhecimento do usuário.
- B) Localizador – a partir de uma rápida interação, identifica-se que o usuário tem uma necessidade específica, clara, objetiva e o mediador passa a enviar as informações de interesse.
- C) Organizador - a partir de uma interação prévia com a comunidade de usuários potenciais, identificam-se suas necessidades de informação e, então, desenvolve-se um sistema de modo que o próprio usuário defina seu perfil e passe a receber, periodicamente, informações.
- D) Orientador – o mediador intervém no processo de construção do conhecimento, mantendo uma interação constante e dialogando com o usuário com uma atuação conjunta e presente.

### Questão 28

Na biblioteca tradicional, quando o livro solicitado pelo usuário não consta do acervo, uma alternativa para o atendimento é a utilização dos serviços de

- A) alerta *online* e consultoria bibliográfica.
- B) catalogação cooperativa e sumários correntes *online*.
- C) empréstimo entre bibliotecas e fornecimento de documentos.
- D) levantamento bibliográfico e consulta local.

### Questão 29

No contexto digital, a integridade da informação é caracterizada pelos elementos que a identificam em sua inteireza e em sua unicidade.

Suas características **incluem** conteúdo, estabilidade, consistência de citação e ainda

- A) acessibilidade e certificação.
- B) impacto e interoperabilidade.
- C) formato e usabilidade.
- D) procedência e contexto.

### Questão 30

Segundo TAMMARO (2008), existem diversas formulações do conceito de biblioteca digital.

Do ponto de vista da Ciência da Informação, entre os componentes da biblioteca digital **NÃO** se inclui

- A) a coleção.
- B) o impacto.
- C) o usuário do serviço.
- D) os serviços de acesso.

### Questão 31

O serviço de referência digital inclui as seguintes atividades de atendimento ao usuário, **EXCETO**:

- A) Capacitação para aprender a usar os recursos digitais e realizar pesquisas.
- B) Fornecimento da informação ou a citação dos recursos onde se pode encontrar a informação procurada.
- C) Condições de acesso livre ao acervo para consulta local ou empréstimo domiciliar.
- D) Orientação para identificar os recursos e serviços de informação demandados por meio de listas ou serviços.

### Questão 32

Amaral (2008), ao tratar da gestão da informação e do conhecimento orientado para o marketing, faz recomendações ao bibliotecário.

É **INCORRETO** afirmar que, na perspectiva da autora, o bibliotecário deverá

- A) criar e manter serviços personalizados para os clientes.
- B) envolver os usuários no planejamento de produtos e serviços de informação.
- C) identificar os pontos fortes e fracos da atuação da biblioteca.
- D) investigar, permanentemente, os novos nichos do mercado da informação.

### Questão 33

Considerando os arquivos como fonte de informação, é **INCORRETO** afirmar que os documentos dos arquivos permanentes são utilizados para

- A) testemunho das ações do Estado.
- B) garantia de direitos dos cidadãos.
- C) desenvolvimento de pesquisa científica.
- D) apoio à tomada de decisões.

### Questão 34

O bibliotecário responsável pelo desenvolvimento de coleções de uma biblioteca especializada adotou como critério de seleção de livros a confiabilidade da editora.

O critério adotado é relativo à

- A) autoridade.
- B) cobertura.
- C) conveniência.
- D) relevância.

### Questão 35

Segundo Tammaro e Salarelli (2008), os metadados usados para a indexação, a identificação e a recuperação dos recursos digitais com o emprego de esquemas como, por exemplo, o *Dublin Core* e o *Marc* são classificados como

- A) metadados administrativos.
- B) metadados analíticos.
- C) metadados descritivos.
- D) metadados estruturais.

### Questão 36

A RDA é um instrumento para uso dos bibliotecários e visa substituir

- A) a CDU.
- B) a NBR-6023.
- C) o CCAA2.
- D) o MARC 21.



### Questão 37

Considerando as linguagens documentárias é, **INCORRETO** afirmar que

- A) informam sobre o estado da arte da literatura em qualquer área de assunto.
- B) otimizam a armazenagem e a consulta a documentos, independentemente de sua forma física.
- C) permitem aos profissionais da informação a manipulação de grandes volumes de documentos.
- D) são sistemas de gerenciamento que padronizam a indexação de artefatos.

### Questão 38

Considerando os registros bibliográficos, analise as seguintes afirmativas.

- I. A incorporação de elementos de metadados em registros bibliográficos possibilita a realização de novas tarefas como, por exemplo, o gerenciamento de direitos autorais.
- II. Os registros bibliográficos podem ser conceituados como um conjunto de campos de uma base de dados, que incluem uma lista de campos específicos para representação de conteúdo.
- III. Novos modelos de registros bibliográficos, como por exemplo, o FRBR (IFLA, 1988), voltam-se para recuperação de diferentes versões de uma obra e não de seu conteúdo.

Estão **CORRETAS** as afirmativas.

- A) I e II, apenas.
- B) II e III, apenas.
- C) I e III, apenas.
- D) I, II e III.

### Questão 39

O formato MARC 21 é padrão amplamente utilizado para

- A) controlar a entrada e a eliminação de registros bibliográficos em um SRI.
- B) estabelecer e indicar características dos documentos que formam um SRI.
- C) permitir relacionamento entre cabeçalhos de assunto de um documento.
- D) representar e exportar dados bibliográficos e de autoridade.

#### Questão 40

Um registro MARC bibliográfico ou de autoridade consiste de três componentes principais: o líder, o diretório e os campos variáveis.

Em relação ao líder, é **CORRETO** afirmar que

- A) é identificado por uma etiqueta de três caracteres numéricos, referente a cada campo.
- B) fornece informação para o processamento do registro bibliográfico MARC.
- C) inclui duas posições para indicadores, localizadas no começo de cada campo.
- D) indica a posição inicial e o tamanho de cada etiqueta dentro do registro bibliográfico.

#### Questão 41

Considerando o que estabelece a NBR 10179 (ABNT, 1980) com relação à apresentação de relatórios técnicos-científicos, são elementos essenciais na apresentação desse tipo de documento, **EXCETO**:

- A) A ficha de identificação.
- B) A folha de rosto.
- C) O índice.
- D) O sumário.

#### Questão 42

Observe o registro bibliográfico MARC apresentado abaixo, extraído da Rede Virtual de Bibliotecas do Senado Federal.

```
008 110128s2010 bl r f000 0 por d
020 |a 9788573657531
040 |a CAM |b por
080 |a 338.48(81)
1001 |a Brasil. |b Congresso Nacional. |b Câmara dos Deputados. |b Comissão de
Turismo e Desporto. |2 ae
24510 |a Turismo em debate. --
260 |a Brasília: |b Câmara dos Deputados, Edições Câmara, |c 2010.
300 |a 222 p. --
350 |a (Série ação parlamentar; |v n. 401)
500 |a Audiências públicas realizadas pela Comissão de Turismo e Desporto para
debater matérias pertinentes ao turismo brasileiro.
530 |a Disponível, também, na Internet.
65014 |a Turismo, |z Brasil.
650 4 |a Turismo, |x política, |z Brasil.
85641 Digital da Câmara dos Deputados.
```

Considerando o que estabelece o Formato MARC 21 para dados bibliográficos, estão **INCORRETOS** os parágrafos.

- A) 080 e 245.
- B) 100 e 350.
- C) 260 e 650.
- D) 300 e 500.

**INSTRUÇÃO:** Analise as informações a seguir, concernentes ao artigo publicado em periódico nacional e responda às questões **43, 44 e 45**.

A gestão das emoções dos hóspedes

Autor(es): Franciele Cristina Manosso, José Manoel Gonçalves Gândara, Thiago Alves de Souza, Verena Bógea.

Periódico: Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo Volume: 6 Número: 3 Páginas: 97-114 Ano: 2012.

Palavras-chave: Emoções Hóspedes Gestão de hotéis Design thinking Recursos humanos.

Resumo: Alguns autores salientam a importância da maximização das emoções positivas, para que os hóspedes tenham uma experiência memorável, criando-se, desse modo, um vínculo maior com o empreendimento hoteleiro. Esse artigo tem como objetivo analisar a gestão das emoções dos hóspedes, através da perspectiva do colaborador, utilizando-se de uma abordagem metodológica diferenciada. A utilização do ponto de vista dos colaboradores para tal análise se deve ao fato de que os mesmos são considerados peças fundamentais na prestação dos serviços hoteleiros, podendo, então, ser considerados instrumentos importantes na gestão das emoções dos hóspedes. Ao que se refere à metodologia de pesquisa foram utilizadas as técnicas intituladas *brainstorm* e *issue cards*, elaboradas a partir da abordagem do *design thinking*. A partir da aplicação dessas ferramentas, observa-se que a utilização de uma metodologia diferenciada é relevante para uma melhor compreensão da gestão das emoções dos hóspedes, a partir do ponto de vista do colaborador, devido principalmente à complexidade do assunto em questão e, também, à necessidade de se atentar a todos os detalhes referentes a essa temática.

### Questão 43

Marque a alternativa que apresenta a referência **CORRETA** do artigo de acordo com o que estabelece a NBR 6023, ABNT, ago. 2002.

- A) MANOSSO, Franciele Cristina; GÂNDARA, José Manoel Gonçalves; SOUZA, Thiago Alves de; BÓGEA, Verena. A gestão das emoções dos hóspedes (2012). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 6 (3): 97-114.
- B) MANOSSO, Franciele Cristina et al. A gestão das emoções dos hóspedes. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, vol. 6 (3): 97-114, 2012.
- C) MANOSSO, Franciele Cristina et al. A gestão das emoções dos hóspedes. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 6, n. 3, p. 97-114, 2012.
- D) MANOSSO, Franciele Cristina & GÂNDARA, José Manoel Gonçalves & SOUZA, Thiago Alves de & BÓGEA, Verena. A gestão das emoções dos hóspedes (2012). **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v. 6, n. 3, pág. 97-114.

#### Questão 44

Em relação à possibilidade de elaboração de uma analítica para esse artigo, marque a alternativa **CORRETA** que apresenta a entrada principal de acordo com o que estabelece o CCAA2.

- A) Manosso, Franciele Cristina et al.
- B) A gestão das emoções dos hóspedes.
- C) Manosso, Franciele Cristina; Gândara, José Manoel Gonçalves; Souza, Thiago Alves de; Bógea, Verena.
- D) Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo.

#### Questão 45

Assinale a alternativa **CORRETA** que apresenta a legenda bibliográfica para o fascículo onde foi apresentado o artigo, de acordo com a NBR 6021, ABNT, 2003.

A)	RBTur.	São Paulo	v. 6	n. 3	, p. 97-188	2012
B)	Revista Brasileira de Turismo	2012	v. 6	n. 3	p. 97-188	
C)	Revista Brasileira de Turismo	v. 6	n. 3	São Paulo	2012	
D)	RBTur.	Volume 6	Número 3	2012	São Paulo	p. 97-188



# QUESTÃO ABERTA

## CONHECIMENTOS GERAIS / CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### INSTRUÇÕES GERAIS

1. Nos termos do subitem 8.24 do Edital, as instruções constantes no Caderno de Questões da Prova Objetiva e da Prova de Questão Aberta, nas Folhas de Respostas da Prova Objetiva e da Prova de Questão Aberta, bem como as orientações e instruções expedidas pela Fundep durante a realização das provas, complementam este Edital e deverão ser rigorosamente observadas e seguidas pelo candidato.
2. As **Questões Abertas** a serem elaboradas devem conter **até 20 (vinte) linhas** e devem ser escritas com caneta esferográfica de **tinta azul ou preta**.
3. A variante linguística a ser utilizada na elaboração das **Questões Abertas** é o **padrão culto formal**.
4. A Fundep, nos concursos sob sua coordenação, vem elaborando seus editais e provas em conformidade com as novas normas ortográficas. Tendo em vista que o prazo para implementação do Novo Acordo Ortográfico, foi estendido para 2016. Os **critérios de correção de provas abertas (questões discursivas e redação) não incluem como objeto de desconto por erro os aspectos da língua portuguesa afetados pelas alterações introduzidas no novo acordo**. Contudo, as provas serão produzidas considerando o Novo Acordo Ortográfico. Enquanto a mudança não entrar em vigor, o candidato pode responder dentro da nova ou da antiga ortografia, e não será considerado erro, pode inclusive grafar uma palavra de duas formas diferentes na mesma prova.
5. A versão definitiva da resposta ou a sua transcrição, caso tenha sido feita em rascunho, deverá ser registrada nas folhas de respostas das **Questões Abertas** que contém a folha de identificação. Em nenhuma hipótese, o rascunho será considerado na correção da prova.
6. Nos termos do subitem 7.3.7 do Edital, não será permitido o uso de lápis-borracha ou corretivo de texto.
7. Nos termos do subitem 7.3.1, as 2 (duas) **Questões Abertas** terão o valor de **20 (vinte) pontos**, sendo eliminados os candidatos a que for atribuída nota zero, de acordo com o critério de avaliação do Anexo E, ou que não obedecerem às orientações apresentadas no caderno de prova.
8. Os critérios de correção das **Questões Abertas** – Conhecimentos Gerais / Específicos serão os seguintes, conforme anexo E do Edital.

#### Aspectos avaliados – 10,0 pontos cada questão

CONHECIMENTOS GERAIS		
ASPECTOS AVALIADOS	N. DE PONTOS	DESCONTO POR ERRO
Coerência e Coesão ( <b>CC</b> ) – organização adequada de parágrafos, continuidade e progressão de ideias, uso apropriado de articuladores	03	01
Argumentação apropriada relevante e suficiente ( <b>AA</b> )	02	01
Morfossintaxe ( <b>M</b> )	02	01
Pontuação e ortografia ( <b>PO</b> )	02	01
Pertinência ao tema	01	
<b>TOTAL DA QUESTÃO</b>	<b>10</b>	

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS		
ASPECTOS AVALIADOS	N. DE PONTOS	DESCONTO POR ERRO
Compreensão/conhecimento do conteúdo proposto e propriedade da resposta (CP)	04	02
Argumentação apropriada relevante e suficiente em relação à questão proposta (AA)	04	01
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprego correto das normas gramaticais e do vocabulário.</li> <li>➢ Morfossintaxe (estruturação de períodos, concordâncias (nominal e verbal), regências, emprego da crase e colocação pronominal) - (M).</li> <li>➢ Pontuação (P).</li> <li>➢ Ortografia (O).</li> </ul>	02	01
<b>TOTAL DA QUESTÃO</b>	<b>10</b>	

**Não será corrigida** — e, conseqüentemente, a ela se atribuirá a nota **0 (zero)** — a **Questão Aberta** escrita:

- sem observância do **tema proposto**, bem como das **instruções dadas**;
- **fora do espaço próprio**;
- **a lápis**;
- com **letra ilegível**.

9. Nos termos do subitem 8.25 do Edital, findo o horário limite para a realização das provas, o candidato deverá entregar ao aplicador de sala, o Caderno de Questões da Prova Objetiva, a Folha de Respostas da Prova Objetiva e as Folhas de Respostas das Questões Abertas, devidamente preenchidos e assinados.

10. Nos termos do subitem 7.3.5, não serão fornecidas folhas adicionais para complementação das Questões Abertas, devendo o candidato limitar-se a uma única folha padrão recebida.

11. Nos termos do subitem 8.32 do Edital, não haverá substituição da Folha de Respostas da Prova Objetiva e das Folhas de Respostas das Questões Abertas **por erro do candidato**.



## Questão 1 – Conhecimentos Gerais

“Com o final da Segunda Guerra Mundial, a Europa estava arrasada e ocupada pelos exércitos das duas grandes potências vencedoras, os Estados Unidos e a URSS. O desnível entre o poder destas duas superpotências e o restante dos países do mundo era tão gritante que rapidamente se constituiu um sistema global bipolar, ou seja, centrado em dois grandes centros de influência, rivais e competidores entre eles. Por um longo período do século passado os dois países detiveram a hegemonia política, militar, tecnológica e econômica no mundo”.

(adaptado de Wikipédia, em 12/02/2013)

E no século XXI? Como se dá a relação econômico-político-ideológica no mundo contemporâneo? Descreva, de forma objetiva e sintética, a realidade das relações entre os países mais influentes, a partir do fim do século passado até agora. Que alterações significativas ocorreram? Quais são os novos atores e quais são os seus papéis? Como se configuram os grandes conflitos da modernidade? Como o Brasil se insere na nova ordem?

**SELECIONE** as informações e os dados mais relevantes para sua exposição.

**ELABORE** um texto predominantemente narrativo, utilizando o padrão culto formal da Língua Portuguesa. Seja assertivo, objetivo, direto em sua exposição.

### ATENÇÃO

Na avaliação da Questão Aberta, não se levará em conta a posição assumida pelo candidato, mas, sim, a capacidade de argumentação e a relevância dos argumentos apresentados.

A transcrição parcial ou total das instruções acima não será considerada para efeito de contabilização do número de linhas. Não é necessário dar título ao texto.



## Questão 2 – Conhecimentos Específicos

No contexto dos arquivos, para a recuperação da informação em documentos já em sua fase permanente, torna-se necessária a elaboração de instrumentos de pesquisa para orientar o usuário em busca da informação desejada. Esses instrumentos organizam-se de forma distinta nos diferentes países.

**CITE** quatro instrumentos utilizados tradicionalmente no Brasil para pesquisa em arquivos permanentes, apresentando suas características de acordo com o Dicionário de Terminologia Arquivística, (1996).

### ATENÇÃO

Na avaliação da Questão Aberta, não se levará em conta a posição assumida pelo candidato, mas, sim, a capacidade de argumentação e a relevância dos argumentos apresentados.

A transcrição parcial ou total das instruções acima não será considerada para efeito de contabilização do número de linhas. Não é necessário dar título ao texto.







# FOLHA DE RESPOSTAS

(RASCUNHO)

01  A  B  C  D

02  A  B  C  D

03  A  B  C  D

04  A  B  C  D

05  A  B  C  D

06  A  B  C  D

07  A  B  C  D

08  A  B  C  D

09  A  B  C  D

10  A  B  C  D

11  A  B  C  D

12  A  B  C  D

13  A  B  C  D

14  A  B  C  D

15  A  B  C  D

16  A  B  C  D

17  A  B  C  D

18  A  B  C  D

19  A  B  C  D

20  A  B  C  D

21  A  B  C  D

22  A  B  C  D

23  A  B  C  D

24  A  B  C  D

25  A  B  C  D

26  A  B  C  D

27  A  B  C  D

28  A  B  C  D

29  A  B  C  D

30  A  B  C  D

31  A  B  C  D

32  A  B  C  D

33  A  B  C  D

34  A  B  C  D

35  A  B  C  D

36  A  B  C  D

37  A  B  C  D

38  A  B  C  D

39  A  B  C  D

40  A  B  C  D

41  A  B  C  D

42  A  B  C  D

43  A  B  C  D

44  A  B  C  D

45  A  B  C  D

AO TRANSFERIR ESSAS MARCAÇÕES PARA A FOLHA DE RESPOSTAS, OBSERVE AS INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DADAS NA CAPA DA PROVA.

**USE CANETA ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA.**

**ATENÇÃO:**  
**AGUARDE AUTORIZAÇÃO**  
**PARA VIRAR O CADERNO DE PROVA.**