



FBN-FUNDAÇÃO DA BIBLIOTECA NACIONAL

DECISÃO DOS RECURSOS (INFRARRELACIONADOS)

I DOS RECURSOS

Trata-se de recursos interpostos pelos candidatos infrarrelacionados concorrentes aos cargos disponibilizados, que insurgem contra a publicação do Gabarito Preliminar, conforme disposto no.

RECURSOS INTERPOSTOS À COMISSÃO EXAMINADORA

Inscrição	Nome	Cargo
437000081	Tatiana Dos Santos Rodrigues Laurindo	Bibliotecário
437000089	Carla Dos Santos Martins	Bibliotecário
437000128	Lucas Augusto Alves Figueiredo	Bibliotecário
437000196	Bruna Pimentel Lopes	Bibliotecário
437000293	Simone Da Cruz Correa De Souza	Bibliotecário
437000482	Viviane Victor Da Silva	Bibliotecário
437000505	Marcelo Marques De Oliveira	Bibliotecário
437000657	Eliana Do Espirito Santo	Bibliotecário
437001215	Rodrigo Floro	Bibliotecário
437001342	Marcos Vinicius Prospero	Bibliotecário
437001502	Jessika Palmeira Alves	Bibliotecário
437001513	Aline Da Silva Franca	Bibliotecário
437001560	Karolyne Sousa Amaral	Bibliotecário
437001780	Ana Carolina Cardoso	Bibliotecário
437001807	Mariana Barroso Saadi Leite	Bibliotecário
437001826	Terezinha De Fatima Puppim Dos Reis	Bibliotecário
437001908	Paola Catrina Pitol Carvalho	Bibliotecário
437002186	Yonnas Jardim Gabriel	Bibliotecário
437002462	Karina Martins Santana	Bibliotecário
437002582	Thais De Oliveira Sant Anna	Bibliotecário
437002832	Ronaldo Correa Almeida	Bibliotecário
437000611	Juliana Loureiro Alvim	Técnico em Documentação I - Arquivologia
437000672	Marcelle Azanda Carvalho Dos Anjos	Técnico em Documentação I - Arquivologia

437000718	Thayane Vicente Vam De Berg	Técnico em Documentação I - Arquivologia
437000767	Thiara Dos Santos Alves	Técnico em Documentação I - Arquivologia
437001033	Mariana Tavares De Melo	Técnico em Documentação I - Arquivologia
437001035	Isabela Costa Da Silva	Técnico em Documentação I - Arquivologia
437002779	Diogo Baptista Pereira	Técnico em Documentação I - Arquivologia
437000050	Thomaz Cantuária Waldmann Brasil	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000085	Tatiana Dos Santos Rodrigues Laurindo	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000090	Carla Dos Santos Martins	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000176	Gabriela Ayres Ferreira	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000194	Giovanna Gomes Talon	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000197	Bruna Pimentel Lopes	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000218	Adalcileia Luiz	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000246	Luna Osso Dias Da Costa	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000299	Simone Da Cruz Correa De Souza	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000405	Fernanda Pinheiro De Siqueira Landin	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000458	Sylvia Pessoa De Almeida	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000637	Edileia Da Conceicao Felix	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437000797	Thayron Rodrigues Rangel	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437001257	Gabriela De Oliveira Gobbi	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437001414	Michele Porto Cavalcanti De Sena	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437001503	Jessika Palmeira Alves	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437002373	Danielle Silva Dos Santos	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437002380	Bruna Carolina Pinto Cavalcante	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437002574	Mariana De Fátima Corrêa Dias	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia
437002583	Thais De Oliveira Sant Anna	Técnico em Documentação I - Biblioteconomia

II
DA DISPOSIÇÃO E DOS FUNDAMENTOS
ANÁLISE DOS RECURSOS

As questões que foram anuladas ou tiveram a alternativa de resposta alterada, coincidentes para provas de mais de um cargo, também sofreram alteração, mesmo não sendo objetos de recursos nos referidos cargos. Esta atitude é tomada devido à isonomia e legalidade do presente processo seletivo quando da utilização dos mesmos conteúdos programáticos.

As questões suscitadas pelos recorrentes são a seguir analisadas.

Cargo: Bibliotecário

Questão: 01

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A alternativa “D) A leitura é vista com agente determinante e mediador de um processo que vai além das páginas de um livro.” é considerada correta, pois, de acordo com o enunciado da questão “De acordo com o depoimento transcrito, pode-se inferir que se trata de um posicionamento do autor em relação à leitura:” o objeto do questionamento feito é a percepção do ponto de vista do autor, deste modo, a expressão “é vista” é uma marca linguística que introduz o posicionamento requerido.

Fonte:

- O próprio texto.
- GARCIA, O. M. Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever aprendendo a pensar. 27 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

Questão: 03

Recurso Prejudicado. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

O conteúdo do recurso não faz referência ao conteúdo da questão identificada.

Fonte: Prova aplicada.

Questão: 08

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Em: IV. “Para mim, é um pouco como respirar [...]” (2º§) há uma comparação explícita. No enunciado da questão não está determinada a identificação apenas da figura de linguagem “metáfora”. Vejamos: “A utilização da metáfora, ou de uma outra figura de linguagem, é um recurso linguístico que exige do leitor uma compreensão não superficial da mensagem. Diante de tal perspectiva leia os trechos destacados.” A expressão “ou de uma outra figura de linguagem” abarca qualquer tipo de figura de linguagem que possa ser identificada. Em: “Para mim, é um pouco como respirar” o trecho em destaque deve ser considerado, mas de maneira isolada, visto que de acordo com as orientações da prova, o texto “Leitura é refúgio de dissidente” deveria ser considerado para responder às questões de 05 a 08. O trecho em destaque apenas identifica uma comparação estabelecida entre leitura e o ato de respirar. Ocorre que há uma elipse, estratégia denominada coesão por elipse. Omissão de “minha leitura” marcada pela vírgula.

“Minha leitura não tem nenhuma meta específica. Para mim, é um pouco como respirar” O verbo “é” tem como sujeito implícito “minha leitura”.

Fonte: GARCIA, O. M. Comunicação em prosa moderna: aprenda a escrever aprendendo a pensar. 27 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

Questão: 12

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Em respostas aos questionamentos apresentados a banca argumenta:

- 1) Dubbed= (1) to dub someone/something a particular name means to give them that name as a nickname, as a way of describing one of their relevant characteristics in such a way that the word/words used will stand for them as recognition title.

Titulado, alcunhado, cognominado= titular, alcunhar, cognominar alguém/algo com um nome em particular significa dar-lhe um nome como apelido/ alcunha, como uma forma de descrever uma de suas características relevantes de tal modo que a(s) palavra(s) usada(s) permaneça(m) como título de reconhecimento.

2) Exemplos de alcunhas, titulações, cognomes amplamente conhecidos:

“Cidade maravilhosa” = Rio de Janeiro

“Cidade luz” = Paris

“Águia de Haia” = Rui Barbosa

“A marrom” = Acione

“Rei das selvas” = leão

“Patrono do exército” = Duque de Caxias, etc.

3) Exemplo de frase com o uso de “dubbed”;

Paris was dubbed the light city by millions of tourists = Paris foi batizada/alcunhada/titulada/cognominada “cidade luz” por milhões de turistas.

4) Dubbed= (2) the soundtrack you hear is not the original actor speaking but other actor speaking a different language.

Dublado= o som/ trilha sonora que você escuta não é o ator original falando, mas outro ator falando uma língua diferente.

Dubbed= (3) tap fingers in order to follow a rhythm.

Tamborilado= (3) bater dedos (das mãos) a fim de seguir/acompanhar ritmo.

5) Dubbed= (1) alcunhado/titulado/cognominado/batizado, (2) dublado, (3) tamborilado

Hazard= risco

Doubter=cético, agnóstico

Reversion=reversão

Avoidable=evitável

6) Doubter = one who doubts= aquele que duvida= skeptic, sceptic= cético, descrente.

Assim, uma vez que o texto não apresenta alcunha/cognome/titulação, ou qualquer outra possibilidade de significado da palavra “dubbed”, esta banca não encontra razão para modificar o gabarito preliminar, sendo a opção A mantida.

Fonte: Collins Cobuild English Language Dictionary. Collins Publishers Newsweek. May 7, 2012. p. 9.

Questão: 13

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Em relação aos questionamentos apresentados, a banca argumenta:

- 1) A diretiva da questão é clara, e solicita que se assinale a “ideia/relação textual” introduzida pela expressão AS WELL AS.
- 2) Não é possível entender-se AS WELL AS com suas partículas constitutivas em separado, como foi aventado em texto recursal, tendo-se em vista a correta interpretação/tradução da referida diretiva da questão 13.
- 3) AS WELL AS= not only... but also= BEM COMO/ASSIM COMO= não apenas... mas também que nos remetem obviamente à ideia de ADIÇÃO.
- 4) Equity= the quality of being fair and reasonable in a way that gives just treatment to everyone, the principle used that allows fair judgement of actions/ people/situations.

Equidade, Paridade= a qualidade de ser justo e razoável/racional de tal modo que dê tratamento justo a todos, o princípio usado que permite julgamento justo de ações/pessoas/situações.

5) "Equality" não significa o mesmo que "Equity", uma vez que "Equity" refere-se apenas "tratamento justo".

Assim, a banca não encontra fundamentação para atender as solicitações recursais. O gabarito preliminar, opção B, está confirmado.

Fonte:

- SWAN, Michael. Practical English Usage. Third Edition. Oxford, 2005. Page 70.
- Collins Cobuild English Language Dictionary. Collins Publishers

Questão: 16

Recurso Prejudicado. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

O argumento não se refere à questão especificada.

Questão: 17

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão aborda os conhecimentos sobre o recurso de filtrar dados com as informações existentes em uma coluna selecionada.

Segundo manual disponibilizado pelo fabricante da ferramenta em questão (MICROSOFT), o procedimento para aplicar o AutoFiltro é na guia Página Inicial (Início), no grupo Edição, clicar em Classificar e Filtrar e, em seguida, clicar em Filtrar.

O recurso é improcedente.

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/excel-help/filtrar-dados-em-um-intervalo-ou-tabela-HP010073941.aspx>

Questão: 20

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

O fabricante da ferramenta em questão (MICROSOFT) define o conceito de célula mesclada como: "Quando você mescla duas ou mais células horizontais ou verticais adjacentes, as células se tornam uma grande célula que é exibida em várias colunas e linhas. O conteúdo de uma das células aparece no centro da célula mesclada".

Na imagem fornecida na questão é apresentada a célula A5 que se encontra mesclada, sendo fruto da união de três células. Esta informação pode ser observada na "caixa de nome" presente na imagem indicando a célula mesclada "A5" como selecionada.

O recurso é improcedente.

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/excel-help/mesclar-celulas-ou-dividir-celulas-mescladas-HP001216392.aspx>

Questão: 22

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

O recorrente sustenta que a proibição de contratar com o poder público nos caso de prática de improbidade administrativa que atente contra os princípios é de 3 a 5 anos. Contudo, nos termos do art. 12, inciso III da Lei n. 8.429/92, 3 a 5 anos é o prazo de suspensão dos direitos políticos. A proibição de contratar é por exatos três anos.

Diante do exposto, ratifica-se o gabarito preliminar.

Fonte: Lei Federal n. 8.429/92 – Dispõe sobre os atos de improbidade administrativa.

Questão: 23

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

O recorrente sustenta que a afirmativa “B” é verdadeira. Contudo, a palavra “prescinde” que significa “é desnecessário”, torna a afirmativa falsa.

Diante do exposto, ratifica-se o gabarito preliminar.

Fonte: Dec. n. 1.171/94 - Código de Ética dos Servidores Públicos Federais

Questão: 24

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 24 trata das condições de impedimento de atuar em processo administrativo, nos termos do art. 18 da Lei n. 9.784/99. O recorrente sustenta não haver resposta. Analisando cada alternativa separadamente tem-se que:

- A) Seja amigo do interessado – não há impedimento. Pode haver suspeição, que é outra figura jurídica, art. 20 da Lei 9.784/99
- B) Seja bisneto do interessado. Bisneto é parente de terceiro grau. Ocorre impedimento. Resposta certa.
- C) Seja filho do tio paterno do interessado. Ou seja, primo do interessado. Não há impedimento, pois primo é parente de quarto grau.
- D) e E) a litigância “em processo judicial” causa impedimento apenas se relativa ao próprio interessado ou seu cônjuge ou companheiro. Não alcança, portanto filho nem irmão. Não há impedimento. Art. 18, III da Lei n. 9.784/99.

Fonte: Lei n. 9.784/99 – Dispõe sobre o processo administrativo federal

Questão: 25

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 25 trata de determinadas condições relativas ao estágio probatório. Analisando cada alternativa separadamente tem-se que:

- A) Afirmativa falsa, porque a remoção de ofício e a por motivo de saúde não têm requisito de tempo. Art. 36 da Lei n. 8.112/90
- B) VERDADEIRA. Art. 20, caput da Lei n. 8.112/90
- C) Afirmativa falsa, porque não suspende o estágio probatório. Art. 20 § 5º e art. 102 da Lei n. 8.112/90
- D) Afirmativa falsa, porque o servidor será exonerado. Demissão é pena disciplinar. Art. 20 § 2º da Lei n. 8.112/90
- E) Afirmativa falsa, porque o servidor pode ser cedido para ocupar cargo em comissão DAS. Art. 20 § 3º da Lei n. 8.112/90

Diante do exposto, ratifica-se o gabarito preliminar.

Fonte: Lei n. 8.112/90 – Estatuto dos servidores públicos federais.

Questão: 26**Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.**

A questão 26 é relativa ao conteúdo programático *Ciência da Informação e Biblioteconomia: conceitos, produção do conhecimento*. Este tema vem sendo abordado por vários estudiosos e a Biblioteconomia e a Ciência da Informação são vistas como campos científicos norteados por paradigmas diferentes. Os trabalhos de Marlene de Oliveira sobre o tema são amplamente conhecidos e citados no Brasil, especialmente o livro indicado como fonte e por esse motivo foi escolhido como base para a questão da prova. Essa obra aborda, com fundamento em vários autores reconhecidos e citados nas referências, as relações entre as duas disciplinas. Explica que a Biblioteconomia representa um grupo de idéias relacionadas com a biblioteca, considerada como uma instituição social e que a Ciência da Informação representa um grupo de idéias relativas ao processo que envolve o movimento da informação em um sistema de comunicação humana. Assim, a alternativa B que afirma que Biblioteconomia e Ciência da Informação são campos científicos norteados pelos mesmos paradigmas. Deve ser assinalada por apresentar INCORRETAMENTE as relações entre as duas disciplinas. As outras alternativas estão corretas na perspectiva da autora citada e também fundamentadas no texto do livro.

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte: OLIVEIRA, M. de. *Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação* 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 7, 8, 21, 24, 26, 27, 28

Questão: 27**Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.**

A questão 27 é relativa ao conteúdo programático *Serviços e produtos de bibliotecas*. Para responder corretamente a questão é necessário fazer a distinção entre produto e serviço e saber as especificidades das respectivas avaliações. Accart (2012) é um dos autores que aborda a qualidade dos produtos de informação e foi utilizado para contextualizar a questão.

Todas as alternativas indicam aspectos que devem ser considerados na avaliação de produtos de informação, EXCETO a alternativa B, que deve ser assinalada, pois *Tempo de resposta* é um aspecto utilizado para avaliar um serviço e não um produto.

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte:

- ACCART, Jean-Philippe. *Serviço de referência: do presencial ao virtua*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2012 p.252, 272
- ALMEIDA, M. C. B. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev. ampl. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.p. 81 a 86

Questão: 29**Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.**

A questão 29 é relativa ao conteúdo programático *Qualidade em Serviços de informação: controle, planejamento e gestão da qualidade*. O exame da literatura nesse aspecto indica que o movimento internacional em relação à avaliação e melhoria dos serviços públicos deu origem ao documento *Carta de Serviços ao Cidadão* que tem por objetivo definir facilidades, serviços e produtos colocados a disposição do público e as formas como podem ser utilizados.

Todas as cinco alternativas são concernentes à gerência de Bibliotecas, mas, a única referente à função da Carta de Serviços ao Cidadão é a alternativa "A" gestão de qualidade, que deve ser assinalada.

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte:

- VERGUEIRO, W. Qualidade em serviços de informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. p 96
- ALMEIDA, M. C. B. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev. ampl. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.p.1, 12, 53, 80, 81

Questão: 34

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 34 é relativa ao conteúdo programático *Qualidade em Serviços de informação: controle, planejamento e gestão da qualidade* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores em relação à gestão de qualidade em bibliotecas públicas. O trecho inicial da questão, apresentado entre aspas, corresponde ao enunciado e o trecho final *Trata-se da estratégia denominada* corresponde ao comando da questão. Aborda-se a incorporação da imagem do cliente interno como elemento constitutivo do fluxo do serviço, considerando que cada um dos envolvidos na organização está prestando serviços a alguém: se não ao cliente final ou externo a alguém que terá como encargo realizar esse atendimento.

Assim, a alternativa E) *Incorporação da imagem do cliente interno* deve ser assinalada. As alternativas B, C e D denominam documentos que são declarações formais de comprometimento com a qualidade dos serviços e a alternativa A indica processo com foco no produto.

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte: VERGUEIRO, W. Qualidade em serviços de informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. p 95,96.

Questão: 35

Recurso Procedente. Questão Anulada.

Houve erro material no enunciado da questão o que possibilitou que a mesma não tivesse resposta correta. Diante do exposto, a questão foi anulada.

Questão: 43

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 43 é relativa ao conteúdo programático *Usos e usuários da informação* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores sobre esse tema, especificamente sobre a busca de informação pelo usuário. Para responder corretamente a questão é necessário fazer a distinção entre necessidade, demanda e busca de informação. Vários autores abordam esses conceitos em seus trabalhos e podem ser citados como exemplos, entre outros, Grogan (1995) e Souto (2010). Resumidamente pode-se afirmar que necessidade é aquilo que um indivíduo precisa, ou seja, uma demanda potencial; demanda é aquilo que um indivíduo solicita; busca é um processo pelo qual o indivíduo intencionalmente se dedica para mudar seu estado de conhecimento.

Considerando os conceitos de cada termo, a alternativa D é a que apresenta os termos na seqüência correta para completar a afirmativa corretamente. Note-se/ que não foi solicitado que se ordenasse sequencialmente as etapas que constituem o processo, mas, que se assinalasse a alternativa que apresenta os termos na seqüência correta para completar a afirmativa de forma correta.

Face ao exposto, o recurso é **improcedente** e o **gabarito mantido**.

Fonte:

- GROGAN, Denis. A prática do serviço de referência. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995. p.51, 52, 53

- SOUTO, L. F. *Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação*. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. p. 81 a 86

Questão: 44

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 44 é relativa ao conteúdo programático *Organização do conhecimento* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores. São vários os autores e estudiosos da área que abordam o tema e a organização do conhecimento pode ser dividida de várias formas, segundo cada autor, embora cada uma dessas formas sempre tenha como base as atividades de análise e as atividades de síntese. O autor citado, especialista no assunto, tem seus trabalhos divulgados em periódicos nacionais e internacionais e tais trabalhos são amplamente conhecidos e citados no Brasil.

A questão solicitava a indicação da alternativa que, no processo de organização do conhecimento, se encaixasse na etapa analítica (em contraposição à etapa de síntese). A alternativa B, indicada como correta, deve ser assinalada porque, entre as alternativas citadas é a única que não apresenta a necessidade de um processo de síntese. As outras alternativas incluídas na questão exigem um processo de síntese não se encaixando, portanto, dentro da etapa analítica.

Face ao exposto, o recurso é **improcedente** e o **gabarito mantido**.

Fonte: ALMEIDA, C. C. *Elementos de lingüística e semiologia na organização da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2011. (p. 108)

Questão: 47

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 47 é relativa ao conteúdo programático *Recuperação da Informação* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores em relação aos sistemas de recuperação da informação. Aborda a integração de diferentes sistemas de recuperação da informação no contexto tecnológico atual. O trecho inicial da questão, apresentado entre aspas, corresponde ao enunciado e o trecho final *Tratam-se dos sistemas de informação* corresponde ao comando da questão. Os sistemas com as características citadas no enunciado constituem uma federação e são denominados sistemas de informação federados, não se confundindo com sistemas centralizados, cooperativos, especializados, virtuais.

Assim, a alternativa B) *federados* deve ser assinalada. As alternativas A,C,D,E denominam sistemas de informação que não possuem as características indicadas no enunciado da questão.

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte: SOUTO, L. F. *Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação*. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. p 3

Questão: 49

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 49 é relativa ao conteúdo programático *Disseminação da informação* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores sobre esse tema, especificamente sobre disseminação seletiva da informação. O autor utilizado para contextualizar a questão, Souto (2010), sistematiza conhecimentos já consolidados sobre esse serviço, especialmente sobre as formas como a tecnologia o tem afetado.

Para responder corretamente a questão é necessário saber que a tecnologia possibilitou a ampliação dos elementos considerados isoladamente (recursos informacionais, usuários) mas reduziu a interação entre as pessoas. Assim, deve ser indicada a alternativa B)) A – A – R.

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte: SOUTO, L. F. Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. p.75

Cargo: Técnico em Documentação I - Arquivologia

Questão: 13

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Em relação aos questionamentos apresentados, a banca argumenta:

- 1) A diretiva da questão é clara, e solicita que se assinale a “ideia/relação textual” introduzida pela expressão AS WELL AS.
- 2) Não é possível entender-se AS WELL AS com suas partículas constitutivas em separado, como foi aventado em texto recursal, tendo-se em vista a correta interpretação/tradução da referida diretiva da questão 13.
- 3) AS WELL AS= notonly... butalso= BEM COMO/ASSIM COMO= não apenas... mas também que nos remetem obviamente à ideia de ADIÇÃO.
- 4) Equity= the quality of being fair and reasonable in a way that gives justl treatment to everyone, the principle used that allows fair judgement of actions/ people/situations.
Equidade, Paridade= a qualidade de ser justo e razoável/racional de tal modo que dê tratamento justo a todos, o princípio usado que permite julgamento justo de ações/pessoas/situações.
- 5) “Equality” não significa o mesmo que “Equity”, uma vez que “Equity” refere-se apenas “tratamento justo”.

Assim, a banca não encontra fundamentação para atender as solicitações recursais. O gabarito preliminar, opção B, está confirmado.

Fontes:

- SWAN, Michael. Practical English Usage. Third Edition. Oxford, 2005. Page 70.
- Collins Cobuild English Language Dictionary. Collins Publishers

Questão: 14

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Em relação aos questionamentos apresentados, a banca argumenta:

- 1) Policy= política (de um setor, de uma empresa, de uma instituição, etc.)
- 2) Policies= é o plural de “policy”
- 3) Police= polícia, força policial, corporação policial
- 4) Police= (subst.) é uniforme, ou seja, não existe outra forma dela, com “S” ou “IES”
- 5) A opção E “ter conhecimento de operações da polícia/ policiais” não possui qualquer respaldo das pistas textuais.

Assim, a banca não encontra fundamentação para atender a solicitação recursal. O gabarito preliminar, opção A, está confirmado.

Fontes:

- The Economist. September 28th, 2013. p. 19.

- Collins Cobuild English Language Dictionary. Collins Publishers

Questão: 17

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão aborda os conhecimentos sobre o recurso de filtrar dados com as informações existentes em uma coluna selecionada.

Segundo manual disponibilizado pelo fabricante da ferramenta em questão (MICROSOFT), o procedimento para aplicar o Auto Filtro é na guia Página Inicial (Início), no grupo Edição, clicar em Classificar e Filtrar e, em seguida, clicar em Filtrar.

Fonte: <http://office.microsoft.com/pt-br/excel-help/filtrar-dados-em-um-intervalo-ou-tabela-HP010073941.aspx>

Questão: 18

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

O Firmware é um conjunto de instruções operacionais que são programadas diretamente no hardware de equipamentos eletrônicos, portanto, não se trata de hardware e sim de software. Eles são conhecidos pela nomenclatura "software embarcado".

Fonte: <http://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/noticia/2014/04/firmware-o-que-e-e-como-atualizar.html>

Questão: 24

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 24 trata das condições de impedimento de atuar em processo administrativo, nos termos do art. 18 da Lei n. 9.784/99. O recorrente sustenta não haver resposta. Analisando cada alternativa separadamente tem-se que:

- A) Seja amigo do interessado – não há impedimento. Pode haver suspeição, que é outra figura jurídica, art. 20 da Lei 9.784/99
- B) Seja bisneto do interessado. Bisneto é parente de terceiro grau. Ocorre impedimento. Resposta certa.
- C) Seja filho do tio paterno do interessado. Ou seja, primo do interessado. Não há impedimento, pois primo é parente de quarto grau.
- D) e E) a litigância “em processo judicial” causa impedimento apenas se relativa ao próprio interessado ou seu cônjuge ou companheiro. Não alcança, portanto filho nem irmão. Não há impedimento. Art. 18, III da Lei n. 9.784/99.

Diante do exposto, ratifica-se o gabarito preliminar.

Fonte: Lei n. 9.784/99 – Dispõe sobre o processo administrativo federal

Questão: 28

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

De acordo com Bernardes (2008, p. 21), temos: “A classificação funcional é a representação lógica das funções, subfunções e atividades do organismo produtor. Por isso, ela independe da estrutura e de suas mudanças no decorrer do tempo. A classificação funcional é a mais apropriada para órgãos públicos do Poder Executivo que sofrem freqüentes alterações em sua estrutura, de acordo com as injunções políticas. Apesar de

mais complexa, a classificação funcional é mais duradoura. Considerando-se que as estruturas podem mudar com alguma frequência e que as funções e atividades, em geral, permanecem estáveis, o Plano de Classificação funcional permite atualizações periódicas sem comprometer os códigos numéricos de classificação atribuídos aos tipos/séries documentais.” Segundo a mesma autora (2008, p. 17) temos: “A classificação estrutural representa, de acordo com o organograma, os vários níveis de divisão interna do organismo produtor: coordenadorias, departamentos, divisões, centros, setores e cada um dentro da estrutura executam determinadas atribuições.” Como se percebe a alternativa D encontra-se incorreta por se referir à classificação estrutural e não à classificação funcional. Diante do exposto, a banca mantém o gabarito divulgado.

Fonte: BERNARDES, Ieda Pimenta (Coord.). **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em:

<http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saes/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_Ieda.pdf>

Questão: 35

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Em Bellotto (2004, p. 136) temos: “A operação do arranjo resume-se à ordenação dos conjuntos documentais remanescentes das eliminações (ditadas pelas tabelas de temporalidade e executadas nos arquivos correntes e intermediários), obedecendo a critérios que respeitem o caráter orgânico dos conjuntos, interna e externamente. Cabe lembrar que se trata da ordenação feita nos arquivos permanentes, quando realmente conjuntos de documentos produzidos/recolhidos por unidades administrativas e/ou pessoas físicas passam a ‘conviver’ uns com os outros [...]”. Em Bellotto (2004, p. 139) temos: “O arranjo é uma operação ao mesmo tempo intelectual e material: deve-se organizar os documentos uns em relação aos outros; as séries, umas em relação às outras; os fundos, uns em relação aos outros; dar número de identificação aos documentos; colocá-los em pastas, caixas ou latas; ordená-los nas estantes.” De acordo com Schelleberg (1980, p. 99), três operações básicas são ordinariamente necessárias ao arranjar os documentos, a saber: 1 - analisar as origens e o caráter dos documentos (análise preliminar); 2 - determinar ou estabelecer as unidades documentárias físicas; 3 - colocar as unidades documentárias físicas em relação adequada umas às outras (arranjo das unidades documentárias). Sendo assim, as alternativas A, B, D e E encontram-se corretas. Em relação à alternativa C, destaca-se que, em Bellotto (2004, p. 179) temos: “O processo da descrição consiste na elaboração de instrumentos de pesquisa que possibilitem a identificação, o rastreamento, a localização e a utilização dos dados.” Como se percebe, a alternativa C está incorreta, por se referir ao processo de descrição e não ao arranjo. Diante do exposto, a banca mantém o gabarito divulgado.

Fontes:

- BELLOTTO, Heloisa L. Arquivos permanentes : tratamento documental. São Paulo : T. A Queiroz, 2004.
- SCHELLENBERG, Theodore R. Documentos públicos e privados : arranjo e descrição. Rio de Janeiro : Fund. Getúlio Vargas, 1980.

Questão: 36

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

Conforme Bernardes (2008, p.36), “o Plano de Classificação precede e orienta a elaboração da Tabela de Temporalidade de Documentos”. A referida autora (2008, p.36) também esclarece que a Tabela de Temporalidade de Documentos “autoriza a eliminação de documentos rotineiros, sem valor para a administração ou para a coletividade”. Na mesma obra, Bernardes (2008, p.36) afirma que a Tabela de Temporalidade “é o instrumento de gestão, resultante da avaliação documental”. Também esclarece que,

“por ser um instrumento dinâmico de gestão, a Tabela de Temporalidade deve ser atualizada periodicamente”. Diante do exposto, as alternativas A, B, D e E encontram-se corretas. A respeito da alternativa C, destaca-se que, conforme Bernardes (2008, p.8), racionalizar a produção de documentos é um dos objetivos da gestão de documentos. Destaca-se ainda que, Jaime Antunes da Silva, na apresentação da publicação *Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública* (ARQUIVO NACIONAL, 2001, p.7), também afirma que: “O controle sobre a produção documental e a racionalização de seu fluxo, por meio da aplicação de modernas técnicas [entre e elas a classificação e a avaliação] e recursos tecnológicos, são objetivos de um programa de gestão de documentos, que levará à melhoria dos serviços arquivísticos [...]”. Na mesma publicação (ARQUIVO NACIONAL, 2001, p.8), Jaime Antunes da Silva afirma que a utilização do Plano de Classificação e da Tabela de Temporalidade Documentos (instrumentos de gestão de documentos oriundos da classificação e da avaliação), “além de possibilitar o controle e a rápida recuperação de informações”, também é capaz de orientar “as atividades de racionalização da produção e fluxo documentais, avaliação e destinação dos documentos”. Como se percebe, o autor em questão, não afirma que é objetivo da Tabela de Temporalidade racionalizar a produção dos documentos, mas que a utilização deste instrumento é capaz de orientar tal atividade. Diante do exposto, a alternativa C está incorreta, uma vez que a racionalização da produção documental é objetivo da gestão de documentos (um objetivo no nível macro) e não um objetivo específico e finalístico de um dos seus instrumentos, neste caso, a tabela de temporalidade (nível micro). Ressalta-se que os objetivos específicos e finalísticos da avaliação documental (uma das técnicas realizadas no âmbito da gestão de documentos), por intermédio da aplicação do seu instrumento, neste caso a Tabela de Temporalidade de Documentos, são: identificar os valores imediatos e mediatos dos documentos, definir os prazos de guarda e a destinação dos documentos, agilizar a recuperação dos documentos e das informações e reduzir a massa documental acumulada. Sendo assim, a banca mantém o gabarito divulgado.

Fontes:

- BERNARDES, Ieda Pimenta (Coord.). **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/GESTAO_DOCUMENTAL_APLICADA_Ieda.pdf>
- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). Conselho Nacional de Arquivos. *Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades-meio da administração pública*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/resolucao_14.pdf>

Questão: 40

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A alternativa que corresponde ao comando da questão é a letra D) A temperatura nos depósitos de arquivos deve ficar o mais próximo possível de 20°C. Pois segundo N. C. Cassares pág. 15 “O mais recomendado é manter a temperatura o mais próximo possível de 20°C”. Além do mais, a velocidade das reações químicas é dobrada a cada aumento de 10°C; O monitoramento, que nos dá as diretrizes para qualquer projeto de mudança é feita através do termo-higrometro; os materiais encontrados nos acervos são higroscópios; e a evidências de Umidade e temperatura relativamente altas são detectadas com a presença de colônia de fungos nos documentos, sejam estes em papel, couro, tecidos e outros materiais. Umidade Relativa do ar e temperaturas muito baixas transparecem em documentos retorcidos e ressecados. Dessa forma, a questão, seu comando e itens estão de acordo.

Fonte: (N. C. Cassares. *Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas*. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2000. p. 14 - 15(Projeto Como Fazer, v. 5). Disponível em: www.arquivoestado.sp.gov.br.)

Questão: 45**Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.**

A questão 45 diz respeito acerca da aplicação de novas tecnologias nos arquivos e seu comando solicita que seja assinalado a alternativa incorreta. E a alternativa que corresponde ao comando da questão é a “A) A mudança de suporte compromete a autenticidade do documento digital.”, pois segundo as Diretrizes para a presunção de autenticidade de documentos arquivísticos digitais p.1. “A mudança de suporte **não** compromete a autenticidade do documento digital porque, nesse caso, diferentemente dos documentos não digitais, forma e conteúdo estão desvinculados do suporte.” Além do mais, segundo as Diretrizes: “Os documentos arquivísticos digitais apresentam dificuldades adicionais para presunção de autenticidade em razão de serem facilmente duplicados, distribuídos, renomeados, reformatados ou convertidos, além de poderem ser alterados e falsificados com facilidade, sem deixar rastros aparentes; (...) o documento arquivístico digital é o objeto conceitual, isto é, aquele normalmente apresentado em dispositivo de saída (monitor, caixa de som), e não o objeto físico (as cadeias de bits registradas em um suporte); (...) a guarda de documentos arquivísticos digitais é inexoravelmente ameaçada pela obsolescência tecnológica, a presunção da sua autenticidade deve se apoiar na evidência de que eles foram mantidos com uso de tecnologias e procedimentos administrativos que garantiram a sua identidade e integridade (componentes da autenticidade); (...) e a autenticação é a declaração de autenticidade de um documento arquivístico, num determinado momento, resultante do acréscimo de um elemento ou da afirmação por parte de uma pessoa investida de autoridade para tal.”

Fonte: Conselho Nacional de Arquivos (Brasil). Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. Diretrizes para a presunção de autenticidade de documentos arquivísticos digitais. Arquivo Nacional. Rio de Janeiro: 2012. Disponível em:

www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/diretrizes_presuncao_autenticidade_publicada.pdf

Cargo: Técnico em Documentação I - Biblioteconomia**Questão: 03****Recurso Procedente. Questão Anulada.**

A primeira afirmativa é considerada falsa porque a palavra “netiqueta” não foi colocada entre aspas por ser um termo bastante usado pelas pessoas no dia a dia, mas por se tratar de um neologismo, isto é, uma palavra nova criada a partir da junção de “net” (forma reduzida de internet) mais “etiqueta”. A segunda afirmativa também é considerada falsa porque as informações não são transmitidas sob a forma de “pequenas ordens”, pois nem todos os verbos estão no imperativo. Alguns deles estão, por exemplo, no presente do indicativo, como é o caso de “em conversas informais é normal que a norma culta da língua seja posta de lado”. A terceira afirmação, entretanto, é verdadeira pelo fato de o texto ser considerado instrucional, ou seja, aquele que ensina ou instrui o usuário a “como se comportar corretamente no mundo virtual”. A quarta afirmativa é falsa, pois não se pode dizer que o texto emprega tanto a linguagem verbal quanto a não verbal, uma vez que ele só apresenta a linguagem verbal. Autores como Cereja (2004) e Marcuschi (2003, 2008) entendem a linguagem como todo sistema formado por símbolos que permitem a comunicação entre os indivíduos. Nesse sentido, a linguagem verbal é aquela que tem por unidade a palavra, usada de forma oral ou escrita. Já a linguagem não verbal é aquela que tem outros tipos de unidade, como o gesto, os movimentos, a imagem, a nota musical.

Fonte:

- CEREJA, William Roberto; MAGALHÃES, Tereza Cochar. Português: linguagens/literatura, gramática e redação. 2.ed. São Paulo: Atual. 2004.
- MARCUSCHI, Luiz Antonio. Da Fala para a Escrita: atividades de retextualização. São Paulo: Cortez Editora. 2003.
- MARCUSCHI, Luiz Antonio. Produção textual, análise de gêneros e compreensão. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

Questão: 05

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A resposta correta é a letra C porque esta é a única alternativa na qual o acento indicativo de crase foi utilizado pelo mesmo motivo daquele apresentado no texto. Em “à medida que” temos um caso de locução conjuntiva e em “à vista” temos uma locução adverbial, ambas formadas com palavras femininas e que exigem, obrigatoriamente, o emprego do acento grave indicativo de crase.

Fonte:

- BEZERRA, Rodrigo. Nova gramática da língua portuguesa para concursos. 6ª. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2013.
- ERNANI TERRA, José De Nicola. Gramática de hoje. São Paulo: Scipione, 2008.

Questão: 16

Recurso procedente. Questão Anulada.

A tecla de atalho para exibir o histórico de navegação do IE8 é o CTRL+H, portanto a questão foi anulada por falta de uma opção que atenda ao enunciado.

Fonte: <http://windows.microsoft.com/pt-br/windows-vista/internet-explorer-8-keyboard-shortcuts>

Questão: 22

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão pede que, “nos termos previstos nas regras constitucionais”, sejam julgadas as alternativas. Analisando-se cada alternativa, tem-se que:

“A”. Falsa. A Constituição permite a acumulação de proventos (leia-se, aposentadoria) com cargo comissionado e com cargos acumuláveis nos termos do art. 37, XVI. (Art. 37 § 10, da CF).

“B”. Falsa. A Constituição permite aos aposentados do art. 40 (cargo efetivo), art. 42 (efetivo militar estadual) e art. 142 (efetivo militar federal) o exercício de cargo comissionado. (Art. 37 § 10 da CF)

“C”. Falsa. O servidor concursado para cargo efetivo vincula-se obrigatoriamente ao Regime Próprio de Previdência Social. (Art. 40, caput da CF).

“D”. Falsa. O servidor eleito poderá optar pela remuneração ou pelo subsídio. Art. 38, II da CF

“E”. VERDADEIRA. É permitido acumular um cargo científico (leia-se, de qualquer formação de nível superior, como o de médico, advogado, engenheiro, por exemplo) com um de professor. (Art. 37, XVI, alínea b da CF)

Isso posto, OPINA-SE PELA MANUTENÇÃO DO GABARITO PRELIMINAR E IMPROCEDÊNCIA DO RECURSO.

Fonte: Constituição Federal art. 37 ao 41 – Disposições gerais sobre Administração Pública.

Questão: 23

Recurso Procedente. Gabarito Alterado para a alternativa “B”.

A questão 23 trata dos requisitos essenciais da intimação no processo administrativo federal, nos termos do art. 26 da Lei n. 9.784/99. Analisando cada alternativa separadamente tem-se que apenas a assinatura de advogado não é requisito obrigatório.

Isso posto, opina-se pela alteração do gabarito preliminar e procedência do recurso – gabarito final – “B” – “assinatura do advogado”

Fonte: Lei n. 9.784/99 – Dispõe sobre o processo administrativo federal

Questão: 24

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão trata das penalidades de suspensão dos direitos políticos, nos casos de atos de improbidade administrativa. A lei n. 8.429/92 prescreve que a suspensão é de 3 a 5 anos, nos casos de atentado aos princípios (art. 11); 5 a 8 anos, nos casos de prejuízo ao erário, ilícito de favorecimento (art. 10); e **8 a 10 anos, nos casos de enriquecimento ilícito, “ter para si mesmo a vantagem” (perceber, obter, usar, adquirir)... (art. 9º)**. Analisando as alternativas da questão tem-se que:

A) **frustrar** a licitude de concurso público. (art. 11, V)

B) **usar** verba pública em proveito próprio. (art. 9, XII). Portanto, a única afirmativa verdadeira.

C) **frustrar** a licitude de processo licitatório (art. 10, VIII)

D) **conceder** benefício fiscal fora dos limites legais. (art. 10, VII)

E) **permitir** o uso de bem público para fins particulares. (art. 10, II) O verbo “permitir” sempre caracteriza hipótese do art. 10 – prejuízo ao erário.

Isso posto, opina-se pela manutenção do gabarito preliminar e improcedência do recurso.

Fonte: Lei Federal n. 8.429/92 – Dispõe sobre os atos de improbidade administrativa.

Questão: 30

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 30 é relativa ao conteúdo programático *Usos e usuários da informação e Disseminação da informação* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores sobre esse tema, especificamente sobre disseminação seletiva da informação. O autor utilizado para contextualizar a questão, Souto (2010), sistematiza conhecimentos já consolidados sobre esse serviço, especialmente sobre a mediação e as formas como a tecnologia a tem afetado.

Para responder corretamente a questão é necessário saber que os perfis dos usuários podem ser identificados explicitamente/ou implicitamente. A definição implícita do perfil do usuário ocorre quando ele não tem consciência de que seu perfil está sendo elaborado. A definição explícita ocorre quando ele tem consciência de que seu perfil está sendo elaborado. Assim, a única afirmativa verdadeira é a primeira, devendo a alternativa B) V - F – F ser assinalada.

Face ao exposto, o recurso **é improcedente** e o **gabarito mantido**.

Fonte: SOUTO, L. F. Informação seletiva, mediação e tecnologia: a evolução dos serviços de disseminação seletiva da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. p.13, 14

Questão: 36

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 36 é relativa ao conteúdo programático A biblioteca no contexto das organizações. Planejamento, organização. e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores. O trecho inicial da questão, apresentado entre aspas, corresponde ao enunciado e o trecho final Considerando as bibliotecas como organizações, assinale a alternativa que completa correta e sequencialmente a afirmativa anterior corresponde ao comando da questão.

Os termos da alternativa C) supervisão / avaliação estão corretamente caracterizados na ordem em que aparecem no texto e assim, preenchem corretamente as lacunas. Os demais termos também são utilizados no contexto da gerência das organizações mas com acepções diferentes. Coordenação (atividades que promovam a interação dentro do sistema) Gestão: (não é uma atividade ligada à gerência, mas a própria gerência)

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte: MACIEL, A.C. ; MENDONÇA, M.A.R. Bibliotecas como organizações. 1. ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência, 2006. p 50,52,53.

Questão: 41

Recurso Improcedente. Ratifica-se a opção divulgada no gabarito preliminar.

A questão 41 é relativa ao conteúdo programático *Qualidade em Serviços de informação: controle, planejamento e gestão da qualidade* e busca verificar o conhecimento sobre a literatura da área e de seus autores. De acordo com a literatura biblioteconômica, a busca pela qualidade em serviços de informação é realizada a partir de duas abordagens diferentes: foco nos processos e produtos ou foco no cliente. Com base na qualidade em serviços de informação, assinale a alternativa que NÃO apresenta uma estratégia de gestão de qualidade com foco no cliente.

A alternativa C) *Priorizar o aperfeiçoamento de processos e atividades pela definição de medidas de desempenho e de padrões para avaliação dos produtos de informação oferecidos aos clientes* apresenta uma estratégia de gestão de qualidade cujo foco não é o cliente, mas o produto e, portanto, deve ser assinalada. Todas as demais alternativas realmente apresentam estratégias realizadas com foco no cliente. Buscam a qualidade em serviços de informação a partir do ponto de vista do cliente ao utilizar: representantes dos clientes nas comissões e grupos de trabalho (alternativa A), contatos diretos com os clientes (alternativa B), reclamações e sugestões dos clientes (alternativa D), pesquisa de opinião incluindo os que utilizam o serviços-clientes- e aqueles que fazem parte do público-alvo mas ainda não são clientes.(alternativa E)

Face ao exposto, o recurso é improcedente e o gabarito mantido.

Fonte: VERGUEIRO, W. Qualidade em serviços de informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. p 49, 80, 88 a 94.

III
DAS CONCLUSÕES

Face ao exposto, após análise dos recursos, os mesmos foram julgados, de acordo com as decisões e fundamentações supraelencadas.

Publique-se,

11 de Agosto de 2014

IDECAN