

Conselho Regional de Biblioteconomia da 1ª Região Distrito Federal

# CRB-DF

Bibliotecário - Fiscal

FV068-N0

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.  
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo [sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br).

## **OBRA**

Conselho Regional de Biblioteconomia da 1ª Região - DF

Bibliotecário - Fiscal

Edital Nº 1, de 17 de Fevereiro de 2020

## **AUTORES**

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Atualidades - Profª Roberta Amorim

Legislação e Ética na Administração Pública - Profª Bruna Pinotti

Noções de Direito Administrativo - Profº Fernando Zantedeschi

Conhecimentos Específicos - Profª Elines Francisca

Legislação aplicada ao Sistema CFB/CRBs - Elaboração Interna

## **PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO**

Leandro Filho

Aline Mesquita

Roberth Kairo

## **DIAGRAMAÇÃO**

Dayverson Ramon

Rodrigo Bernardes

Thais Regis

Willian Lopes

## **CAPA**

Joel Ferreira dos Santos



[www.novaconcursos.com.br](http://www.novaconcursos.com.br)

[sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br)

# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	01
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	08
Domínio da ortografia oficial.....	09
Domínio dos mecanismos de coesão textual; Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual.....	14
Emprego de tempos e modos verbais. Emprego das classes de palavras.....	19
Domínio da estrutura morfosintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração. Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	56
Emprego dos sinais de pontuação.....	66
Concordância verbal e nominal.....	69
Regência verbal e nominal.....	76
Emprego do sinal indicativo de crase.....	83
Colocação dos pronomes átonos.....	86
Reescrita de frases e parágrafos do texto; Significação das palavras. Substituição de palavras ou de trechos de texto. Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	86
Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República). Aspectos gerais da redação oficial. Finalidade dos expedientes oficiais. Adequação da linguagem ao tipo de documento. Adequação do formato do texto ao gênero.....	91

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Excel, Power Point e Word (mala direta) - (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365). .....	01
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. ....	86
Segurança da informação: procedimentos de segurança. Noções de vírus, worms e pragas virtuais. Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.). .....	94
Procedimentos de backup.....	99

## ATUALIDADES

Tópicos relevantes e atuais de diversas áreas, tais como recursos hídricos, segurança, transportes, política, economia, sociedade, educação, saúde, cultura, tecnologia, energia, relações internacionais, desenvolvimento sustentável e ecologia.....	01
--	----

# SUMÁRIO

## LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública.....	01
Ética no setor público.....	04
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações.....	06
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (Processo administrativo).....	16
Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011; Decreto nº 7.724/2012.....	24

## NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Estado, governo e administração pública: conceitos, elementos, poderes e organização; natureza, fins e princípios.....	01
Organização administrativa do Estado; Administração direta e indireta.....	04
Agentes públicos: espécies e classificação, poderes, deveres e prerrogativas, cargo, emprego e função públicos.....	14
Poderes administrativos.....	26
Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação.....	31
Controle e responsabilização da administração: controle administrativo, controle judicial, controle legislativo, responsabilidade civil do Estado.....	40

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Biblioteconomia e ciência da informação.....	01
Gestão da informação e gestão do conhecimento: conceitos básicos e finalidades; organização, armazenamento e transmissão da informação na sociedade; aspectos éticos e profissionais da gestão da informação; as cinco leis da biblioteconomia.....	01
Atendimento ao usuário da informação: processo de referência; serviço de referência; entrevista de referência; interação entre bibliotecário e usuário; estudo de usuário e de comunidade; treinamento e orientação de usuários.....	04
Marketing da informação, divulgação e promoção; gestão da qualidade do atendimento; pesquisa de satisfação; circulação de recursos informacionais: empréstimo, reserva e devolução; empréstimo entre bibliotecas; serviço de referência virtual.....	06
Recursos informacionais: fontes de informação: tipologia e função; obras de referência; bibliografia: planejamento e elaboração; bibliografias e catálogos nacionais; guias bibliográficos; fontes de informação em direito brasileiro; disseminação da informação; disseminação seletiva da informação.....	07
Representação descritiva de recursos informacionais: instrumentos adotados na representação descritiva; descrição bibliográfica; catalogação: conceito, objetivos, sistemas informatizados.....	09
Desenvolvimento de coleções: princípios e métodos; metodologia de Conspectus; política de desenvolvimento de coleções: seleção, aquisição, avaliação e descarte; fatores e critérios que afetam a formação e desenvolvimento de coleções; processos de seleção participativa; intercâmbio entre bibliotecas; conservação e restauração de documentos.....	14
Organização e administração de bibliotecas: princípios e funções administrativas em bibliotecas; estrutura organizacional de bibliotecas, as grandes áreas funcionais da biblioteca; centros de documentação e serviços de informação; planejamento bibliotecário; planejamento de sistemas de bibliotecas.....	17
Automação de bibliotecas: bases de dados bibliográficas; planejamento da automação de bibliotecas; principais sistemas de gestão de acervos bibliográficos nacionais e internacionais.....	21

# SUMÁRIO

## LEGISLAÇÃO APLICADA AO SISTEMA CFB/CRBS

Resolução CFB nº 179/2017 (Regimento Interno Sistema CFB-CRB) .....	01
Resoluções do Conselho Federal de Biblioteconomia: 307/1984; 325/1986; 346/1988; 399/1993; 121/2011; 138/2013, 158/2015; 185/2017; 196/2018; 197/2018; 199/2018; 200/2018; 207/2018; 215/2019 .....	28
Lei nº 4.084/1962 .....	50
Lei nº 7.504/1986 .....	54
Lei nº 9.674/1998 .....	55
Decreto nº 56.725/1965 .....	57
Lei nº 12.244 2010 .....	62
Lei nº 12.514/2011 .....	63

# ÍNDICE

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Biblioteconomia e ciência da informação .....	01
Gestão da informação e gestão do conhecimento: conceitos básicos e finalidades; organização, armazenamento e transmissão da informação na sociedade; aspectos éticos e profissionais da gestão da informação; as cinco leis da biblioteconomia.....	01
Atendimento ao usuário da informação: processo de referência; serviço de referência; entrevista de referência; interação entre bibliotecário e usuário; estudo de usuário e de comunidade; treinamento e orientação de usuários	04
Marketing da informação, divulgação e promoção; gestão da qualidade do atendimento; pesquisa de satisfação; circulação de recursos informacionais: empréstimo, reserva e devolução; empréstimo entre bibliotecas; serviço de referência virtual	06
Recursos informacionais: fontes de informação: tipologia e função; obras de referência; bibliografia: planejamento e elaboração; bibliografias e catálogos nacionais; guias bibliográficos; fontes de informação em direito brasileiro; disseminação da informação; disseminação seletiva da informação .....	07
Representação descritiva de recursos informacionais: instrumentos adotados na representação descritiva; descrição bibliográfica; catalogação: conceito, objetivos, sistemas informatizados .....	09
Desenvolvimento de coleções: princípios e métodos; metodologia de Conspectus; política de desenvolvimento de coleções: seleção, aquisição, avaliação e descarte; fatores e critérios que afetam a formação e desenvolvimento de coleções; processos de seleção participativa; intercâmbio entre bibliotecas; conservação e restauração de documentos .....	14
Organização e administração de bibliotecas: princípios e funções administrativas em bibliotecas; estrutura organizacional de bibliotecas, as grandes áreas funcionais da biblioteca; centros de documentação e serviços de informação; planejamento bibliotecário; planejamento de sistemas de bibliotecas .....	17
Automação de bibliotecas: bases de dados bibliográficas; planejamento da automação de bibliotecas; principais sistemas de gestão de acervos bibliográficos nacionais e internacionais.....	21

## BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Biblioteconomia e Ciência da Informação fazem parte do mesmo campo do conhecimento. A principal diferença entre essas áreas é, fundamentalmente, a categoria da informação que é tratada em cada uma: enquanto a biblioteconomia se encarrega da informação não-especializada, à ciência da informação, cabe a informação especializada.

As ferramentas e estratégias da biblioteconomia estão presentes em todos os tipos de bibliotecas, sejam físicas ou digitais. Muito já se especulou a respeito do desaparecimento dos livros e das bibliotecas, porém, a despeito de todos os avanços tecnológicos, todas essas hipóteses têm se mostrado equivocadas. Ao que tudo indica, mesmo que alguns gêneros de biblioteca cheguem ao fim, outros tipos certamente permanecerão por um longo período.

A ciência da informação se estabeleceu na biblioteconomia por meio das bibliotecas especializadas, portanto, está diretamente associada aos princípios de abordagem da informação especializada. Os especialistas da informação são responsáveis pelo andamento das atividades em uma variedade de instituições, em se tratando das bibliotecas, que, dependendo de alguns critérios, podem ser qualificadas como serviços de informação, unidades ou centros de informação.

A classificação comum das bibliotecas pode denominá-las como: bibliotecas escolares, bibliotecas universitárias, bibliotecas públicas, bibliotecas nacionais, e, por fim, as bibliotecas especializadas. Esta última categoria normalmente está inserida em um sistema organizacional muito mais amplo que as demais, e seus profissionais são capacitados para realizar a análise da informação. E outras palavras, eles são encarregados por produzir informação nova, a partir do estudo orientado das informações que já se têm.

Fazendo jus à sua atividade, em cenários como esse, a unidade é identificada como centro de análise da informação, termo que condiz mais adequadamente com sua função.

### A ORIGEM E A EVOLUÇÃO DAS BIBLIOTECAS

O surgimento das bibliotecas se deu com o objetivo de garantir a conservação e a preservação de volumes, pois o conhecimento estava embasado no acúmulo informações restritas.

Com o passar do tempo, esse modelo progrediu para o objetivo de promover a disseminação e a socialização da informação, por meio de sua variedade de acervos e pelo serviço oferecido.

Com essa mudança de paradigma, a biblioteca adquire o status de espaço social, constituído para impulsionar os usuários a estarem sempre informados e aprimorando suas capacidades. A biblioteca pública se torna ambientes de saber, assumindo o desafio de suprir as necessi-

dades informacionais de uma clientela diversificada, seja pela idade, quanto pelos interesses e particularidades.

Para superar esse desafio, a biblioteca pública precisa manter seus acervos sempre atualizados e procurar disponibilizá-los nos mais diversos formatos possíveis, além de prestar atendimento de forma que promova o crescimento e a aperfeiçoamento das capacidades daqueles que se valem de seus serviços.

### AS PRINCIPAIS ATIVIDADES EM UMA BIBLIOTECA

Em uma biblioteca, existe uma gama de funções de cunho profundamente especializado, qual a atuação eficiente é indiscutivelmente vinculada a uma formação adequada, além de uma efetiva vivência no ramo profissional. Essas funções são, em geral:

- desenvolvimento de coleções / filtragem dos volumes
- classificação
- catalogação
- referência
- pesquisa em sistemas de recuperação da informação
- administração (análise do perfil dos usuários, planejamento estratégico etc.)

## GESTÃO DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO: CONCEITOS BÁSICOS E FINALIDADES; ORGANIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TRANSMISSÃO DA INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE; ASPECTOS ÉTICOS E PROFISSIONAIS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO; AS CINCO LEIS DA BIBLIOTECONOMIA

Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento são modelos de gestão com recursos e estratégias próprios, que, apesar de distintos, tendem para o mesmo objetivo: ambos os modelos buscam assegurar a informação devida no prazo e na forma apropriada, dando, assim, suporte às tarefas realizadas no cotidiano, às resoluções de problemas e às tomadas de decisão no contexto organizacional.

A Gestão da Informação atinge esse objetivo a partir da identificação de possíveis falhas no processo de informação, do mapeamento dos fluxos formais de informação nos diferentes ambientes da organização, desde a coleta dos dados, passando pelas etapas de seleção/filtragem, análise, organização, armazenagem e, finalmente, disseminação.

Com a mesma finalidade, a Gestão do Conhecimento estabelece fluxos que permitem elaborar, adquirir, compartilhar e aplicar o conhecimento assimilado.

A principal diferença entre esses modelos de gestão é o núcleo informacional. A gestão da Informação lida com o conhecimento tático, os chamados fluxos formais, e sua abordagem é em torno de tudo que é documentado, independentemente da base ou mídia em que se encontra o registro: papel, pen-drive e outros tipos de hardware, sites da Internet, etc. A essas bases, dá-se o nome de ativos informacionais tangíveis.

A Gestão do Conhecimento é um pouco mais ampla, pois atua na esfera daquilo que não consta em documentos e registros, como eventos e reuniões, elaboração particular do conhecimento, valores e crenças culturais e institucionais, hábitos e vivências, visão de mundo, etc. A essas bases, dá-se o nome de ativos intelectuais ou intangíveis.

Pelas suas características, a Gestão da Informação predomina nas instituições.



### FIQUE ATENTO!

Autores de algumas vertentes incorporam os dois modelos de gestão, ou, até mesmo, os confundem. Isso explica porque é normal ouvir de alguns empresários e outros profissionais, que em suas organizações é realizada a gestão do conhecimento, quando, na verdade, o que se verifica é a gestão da informação.

## ORGANIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TRANSMISSÃO DA INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE

Com o advento da Internet que a sociedade industrial perdeu sua predominância e deu lugar a uma nova categoria: a sociedade da informação. A economia, que antes era centrada nos recursos convencionais, como trabalho, posses de terra e capital, passou a focar na informação e no conhecimento, e, assim, estes atributos passaram a constituir os novos princípios do poder e da riqueza.

Nessa nova sociedade, o acesso à informação e ao conhecimento é democratizado, universal e total, por meio dos dispositivos eletrônicos e dos meios de comunicação.

Há, ainda a Sociedade do Conhecimento, que se realiza concomitantemente com a Sociedade da Informação. Essa categoria teve sua origem nas redes sociais, com interações e trocas entre os membros. Em um ambiente virtual, as pessoas promovem discussões sobre temas de todas as áreas do conhecimento.

## ASPECTOS ÉTICOS E PROFISSIONAIS DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A ética é uma ciência filosófica que estuda o comportamento do homem, focando sempre entre aprovação e reprovação das condutas humanas, conforme normas comportamentais determinadas em sociedade.

A ética define os deveres e determina regras para a atuação individual, e, por consequência, interfere no exercício profissional, na interação com o público em geral, e com todos na sociedade.

Nas organizações, é indispensável que os profissionais conheçam os princípios éticos e os coloquem em prática, pois esses princípios auxiliam a todos a intermediar na resolução dos problemas que possam surgir – ou mesmo evitá-los.

Quando se trata de gestão da informação, especialmente, as normas éticas têm impacto direto nos resultados, pois requer habilidades que possam suprir as ca-

rências, sem que o profissional venha a ferir o código de ética da profissão.

## Código de ética do bibliotecário

A Resolução 207/2018 do Conselho Federal de Biblioteconomia estabelece o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que, segundo o próprio documento expressa, “fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais”.

Vários fatores são abordados no documento, a fim de garantir que o profissional bibliotecário esteja ciente e realize seu trabalho sempre prezando pela ética.

Selecionamos alguns artigos que resumem os conceitos gerais da ética nessa profissão:

**Art. 2º** – *A profissão de Bibliotecário tem natureza sociocultural e suas principais características são a prestação de serviços de informação à sociedade e a garantia de acesso indiscriminado aos mesmos, livre de quaisquer embargos. Parágrafo único – O bibliotecário repudia todas as formas de censura e ingerência política, apoia a oferta de serviços público e gratuitos, promove e incentiva o uso de coleções, produtos e serviços de bibliotecas e de outras unidades de informação, segundo o conceito de acesso aberto e universal*

**Art. 6º** – *O bibliotecário deve, em relação aos colegas, à categoria e aos usuários, orientar-se pelos princípios de justiça e respeito e observar as seguintes normas de conduta:*

§ 3º – *Em relação aos usuários: a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo; b) tratar os usuários com respeito e civilidade; c) estimular a utilização de técnicas atuais objetivando a excelência da prestação de serviços ao usuário; d) assumir responsabilidades pelas informações fornecidas, de acordo com os preceitos do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor e da Lei de Acesso à informação vigentes.*

## AS CINCO LEIS DA BIBLIOTECONOMIA

As “Cinco Leis da Biblioteconomia” foram elaboradas por Shiyali Ramamrita Ranganathan, em 1928, e publicadas, pela primeira vez, no ano de 1931. Esse pioneirismo, bem como a dedicação do cientista indiano a assuntos relacionados à biblioteconomia, consagrou-o como o “Pai da Biblioteconomia”.

### LEI 1: OS LIVROS SÃO PARA USAR

Ao criar esta Lei, Ranganathan considera o livro como o principal intermediário do conhecimento e a sua utilidade só se dá ao serem lidos. Assim, recomenda que os livros estejam sempre ao alcance da população em geral. Portanto, os bibliotecários devem criar mecanismos para que a biblioteca seja sempre acessível e interessante para público. Os mecanismos sugeridos por Ranganathan são quatro:

1) localização estratégica das bibliotecas



- 2) horário de funcionamento que favoreça a frequência dos usuários
- 3) mobiliário das bibliotecas. Para Ranganathan, o espaço físico das bibliotecas deve ser planejando com foco no acolhimento dos usuários, que devem sentir-se confortáveis para realizar suas pesquisas, já que, na maioria das vezes, os domicílios não contam com espaços convenientes à concentração e à leitura
- 4) pessoal da biblioteca. Com maior importância do que os elementos anteriores, é o pessoal que atende, direta ou indiretamente, na biblioteca, o principal influenciador do volume de circulação. As condutas no relacionamento humano é que estabelecem uma representação pessoal da organização, e, portanto, pode ser favorável ou não, fazendo com que os usuários se tornem frequentadores assíduos, ou, do contrário, distanciando-o irrevogavelmente do local.

### **Lei 2: Para cada leitor, o seu livro**

Esse é o princípio do Serviço de Referência, que permite que o usuário tenha localização facilitada ao livro que atenda às suas necessidades de pesquisa e interesse de leitura.

### **Lei 3: A cada livro seu leitor**

O terceiro princípio é um complemento dos dois que o precedem. Segundo esta Lei, é necessário que os livros estejam disponíveis para que os usuários os localizem, e que esta disponibilidade seja o mais simplificada possível, para que o leitor que procura por determinado livro, de fato, o localize com agilidade. Por exemplo: um leitor interessado em física quântica deve ser diretamente conduzido para a seção de física moderna, sem que depreenda tempo e esforço desnecessário na seção de física mecânica.

### **Lei 4: Poupe o tempo do leitor**

Para que o atendimento da biblioteca seja ágil e eficaz, algumas exigências devem ser aplicadas rigorosamente, como: a sinalização ao longo das estantes deve ser muito bem traçada e apresentar detalhes mais relevantes; criação e exposição de listas bibliográficas, conforme o perfil de seus frequentadores; metodizarão flexível dos empréstimos; conformidade entre a equipe de profissionais e o planejamento integral da biblioteca. Enfim, para que se cumpra o exposto na Lei 4, é fundamental que se utilize das técnicas e recursos apropriados, e também que disponibilize diversidade de coleções, estimando, sempre, as infinitas possibilidades de avanços tecnológicos.

### **Lei 5: A biblioteca é um organismo em crescimento**

A última Lei apresenta a biblioteca como um organismo em constante desenvolvimento. Assim, esse princípio opera na gestão institucional das bibliotecas como órgãos sociais. É evidente que as bibliotecas exigem planejamentos estratégico com foco na otimização do univer-

so de seus frequentadores, e, sendo assim, não podem ser compreendidas apenas como depósito e local de conservação das obras publicadas.

Essas visões requerem aperfeiçoamento contínuo, busca por melhorias na prestação do serviço. Esse contexto requer, ainda, adaptação à oferta cada vez maior e com mais qualidade de produtos e serviços.



## **EXERCÍCIO COMENTADO**

**1. (CRB 2ª REGIÃO – BIBLIOTECÁRIO– QUADRIX – 2019)** Os requisitos “acesso livre, arranjo coerente na estante, catálogo adequado e serviço de referência” dizem respeito à:

- a) Primeira Lei de Ranganathan – Livros são para o uso
- b) Segunda Lei de Ranganathan – A cada leitor seu livro
- c) Terceira Lei de Ranganathan – A cada livro seu leitor
- d) Quarta Lei de Ranganathan – Economize o tempo do leitor
- e) Quinta Lei de Ranganathan – Uma biblioteca é um organismo em crescimento

**Resposta: Letra C.** “O terceiro princípio (...) é a ênfase ao sistema de livre acesso, ao arranjo bem definido da estante, a um catálogo organizado de fácil acesso e de uso flexível, aliados a um serviço de referência especializado”. (SOUSA e TARGINO, 2016)

## ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO: PROCESSO DE REFERÊNCIA; SERVIÇO DE REFERÊNCIA; ENTREVISTA DE REFERÊNCIA; INTERAÇÃO ENTRE BIBLIOTECÁRIO E USUÁRIO; ESTUDO DE USUÁRIO E DE COMUNIDADE; TREINAMENTO E ORIENTAÇÃO DE USUÁRIOS

As facilidades, benefícios e agilidades proporcionados pelos avanços tecnológicos têm feito com que o público, em geral, se torne cada vez mais exigente. Os usuários de bibliotecas e de unidades de informações não fogem à tendência, ao ponto de os habituais cortesia e presteza não serem mais suficientes para a sua satisfação. É necessário um serviço especializado e profissional, que seja de ir além das expectativas, antecipando e avaliando as suas necessidades.

Outro requisito é a criação de um canal de comunicação, por meio do qual, as reclamações possam ser reparadas, e as sugestões possam ser aproveitadas, a fim de garantir a plena satisfação do usuário e o pronto atendimento de suas necessidades. Nesse sentido, o processo de Referência fundamental para as bibliotecas, pois auxilia o usuário a localizar, com precisão e distinção, as informações conforme desejadas.

A Referência tem como base a bibliografia, que, por sua vez, consiste no principal componente organização moderna da biblioteca. O bibliotecário de referência é o profissional encarregado pela assistência ao usuário, desde o atendimento até a localização das informações requisitadas.

### serviço de referência.

O serviço de referência deve estar estruturado a fim de garantir o atendimento no que se refere à busca por informações, bem como de exercer guia dos serviços prestados pela instituição e de servir como guia dos serviços oferecidos pela biblioteca e de pesquisa. A partir da conscientização de que os frequentadores são fundamentais para as atividades da biblioteca, deve-se oferecer uma abordagem individualizada e de qualidade.

### PROCESSOS DE REFERÊNCIA

Na esfera dos serviços de referência e informação, existem oito etapas no processo de referência, conforme esquematizado a seguir:



Disponível em: < <http://fontesgerais.blogspot.com> >