

UFF – UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
IMBEL – INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL  
PROAC- PRÓ-REITORIA DE ASSUNTOS ACADÊMICOS  
COSEAC – COORDENADORIA DE SELEÇÃO

## CONCURSO PÚBLICO DE PROVAS PARA FORMAÇÃO DE CADASTRO RESERVA DE PESSOAL

### PROVA S23

Prova a ser realizada pelos candidatos ao seguinte cargo:

# CHEFE DE SEÇÃO (QUALIDADE E NORMAS)

## INSTRUÇÕES AO CANDIDATO

- Além deste caderno, você deverá ter recebido o cartão destinado às respostas das questões formuladas na prova; caso não tenha recebido o cartão, peça-o ao fiscal. Em seguida, verifique se este caderno contém enunciadas quarenta questões.
- Verifique se o número do seu documento de identificação e seu nome conferem com os que aparecem no CARTÃO DE RESPOSTAS; em caso afirmativo, assine-o e leia atentamente as instruções para seu preenchimento; caso contrário, notifique imediatamente ao fiscal.
- Cada questão proposta apresenta cinco alternativas de resposta, sendo apenas uma delas a correta. No cartão de respostas, atribuir-se-á pontuação zero a toda questão com mais de uma alternativa assinalada, ainda que dentre elas se encontre a correta.
- Não é permitido portar ou fazer uso de aparelhos de recebimento central de mensagens (*paggers*), aparelho de telefonia celular, qualquer tipo de aparelho que permita intercomunicação, nem material que sirva para consulta.
- Não é permitido copiar as alternativas assinaladas no cartão de respostas.
- O tempo disponível para esta prova, incluindo o preenchimento do cartão de respostas, é de quatro horas.
- Reserve os quinze minutos finais para preencher o cartão de respostas usando, exclusivamente, caneta esferográfica de corpo transparente e de ponta média com tinta azul.
- Certifique-se de ter assinado a lista de presença.
- Quando terminar, entregue ao fiscal o CADERNO DE QUESTÕES e o CARTÃO DE RESPOSTAS, que poderá ser invalidado se você não o assinar.

APÓS O AVISO PARA INÍCIO DA PROVA, VOCÊ  
DEVERÁ PERMANECER NO LOCAL DE REALIZAÇÃO  
DA MESMA POR, NO MÍNIMO, NOVENTA MINUTOS.





## OS TUMULTOS DA PAZ

Hélio Pellegrino

Costuma-se confundir paz com imobilismo quietista ou, o que é pior: costuma-se desfigurá-la a ponto de enxergar nela um sinônimo de conformismo submisso, onde a ausência de conflito é valorizada como virtude, e a tibieza celebrada como valor. Na realidade, paz nunca é pasmaceira. Nem turbulência coagulada pela força do arbítrio. Nem muito menos silêncio das tumbas. Ao contrário, paz é tensão  
05 criadora, e implica agonia ativa e apaixonada vigília. Não há paz sem contradição e contraditória dialéticas. Paz é, portanto, possibilidade de comunicação autêntica, de diálogo, de palavra plena. Nada em si mesmo é completo, acima e além da contingência, do movimento, da transformação. Todas as coisas – mergulhadas no rio heraclítico – trazem em si os seus contrários e, nesta medida, nascem, vivem e morrem, para dar lugar a novos nascimentos, novas vidas, novas mortes. É do embate de opostos que surge o  
10 desvendamento da verdade, através do *ballet* célebre: tese, antítese, síntese.

Para que se possa chegar à síntese – ponto de partida para novas contradições, que irão dividi-la – é preciso que a tese e a antítese tenham garantido o seu direito à palavra, ao debate sem medo e sem coação. Não há paz sem liberdade. Não há progresso sem liberdade. Não há nada de verdadeiramente  
15 humano, sem liberdade. Para que exista paz, é necessário que haja humildade, transparência, paciente busca da justiça. Se quero construir a paz com os outros seres humanos, tenho que saber que não sou nem onipotente, nem perfeito. Paz é virtude coletiva, *política*, edificada com os outros. Ela implica, portanto, e de maneira radical, respeito ao Próximo, escuta atenta, modéstia.

.....  
20 Ao postular a necessidade do amor ao Próximo, nem por isto me exponho ao mundo de artérias abertas, nem abro mão do investimento narcísico fundamental que constitui a base de minha coesão psíquica. O amor ao Próximo está longe de representar um devaneio beato e piedoso, conto da carochinha para embair crianças, desavisados e inquietos da sacristia.

.....  
25 Amar ao Próximo como a si mesmo é, por excelência, a regra de ouro, cânon fundador da única prática pela qual poderemos chegar a um pleno amor por nós próprios. Sou o primeiro e mais íntimo Próximo de mim, e esta relação de mim para comigo passa, inevitavelmente, pela existência do Outro. Este é o termo terceiro, a referência transcendente por cuja mediação passo a construir a minha auto-estima.

Eis aí o modelo da paz. Minha abertura ao Outro constitui – sem nenhum pieguismo! – um ato de  
30 gratidão por ele existir, dando-me a possibilidade de minha própria existência. Ao defender o direito que tem o Outro de ser, afirmo – e confirmo – o meu direito de existir. O contrário da paz é o ódio ao Próximo ou a si mesmo, seja em nome do que for. O ódio me destrói sempre, na medida em que visa a destruir meu irmão, meu vizinho, meu contendor – meu inimigo.

.....  
35 Paz, finalmente, é a assunção – mais do que dolorosa, porque crucificadora – de que nós, os humanos, somos carcaças feitas de tempo, marcados pela finitude, que constitui nossa dimensão mais radical. Paz é a possibilidade de nos sabermos sem rancor excessivo, falíveis, finitos, limitados, necessariamente ultrapassáveis. Ela exige, portanto, aceitação – e reverência – do que é novo e dessemelhante, pela consciência que devemos ter de que jamais possuiremos, a respeito de coisa alguma, a última palavra. Paz é coragem de pôr-se de acordo com a verdade, a justiça, a liberdade. E como a  
40 verdade, a justiça e a liberdade implicam a existência dos outros, paz é coragem de *con-sentir* na existência deles, inferno muitas vezes, escândalo quase sempre, mas porto e destino de tudo o que é humano.

02/04/87

## VOCABULÁRIO:

### **HERACLÍTICO**

relativo a Heráclito, filósofo grego pré-socrático (540-480 a.C.), ou próprio de sua cosmologia, segundo a qual a matéria-prima essencial de um universo ordenado é o fogo.

### **CONTRADITAÇÃO**

contestação, impugnação, contradição.

### **DIALÉTICA**

em sentido bastante genérico, oposição, conflito originado pela contradição entre princípios teóricos ou fenômenos empíricos.

### **CONTINGÊNCIA**

ato imprevisível ou fortuito que escapa ao controle; eventualidade.

### **EMBAIR**

induzir deliberadamente em erro; lograr, iludir, seduzir.

### **TIBIEZA**

estado de fraqueza, de frouxidão, de debilidade.

### **CÂNON- CÂNONE**

maneira de agir; modelo, padrão.

### **ASSUNÇÃO**

ato ou efeito de assumir.

**01** Identifique o comentário de natureza sintático-semântica adequado à produção de sentido da seguinte passagem:

Todas as coisas – mergulhadas no rio heraclítico – trazem em si os seus contrários e, nesta medida, nascem, vivem e morrem, para dar lugar a novos nascimentos, novas vidas, novas mortes. (linhas 8-10)

- (A) O emprego do verbo “trazer” no presente indica um fato duvidoso e habitual.
- (B) A adjetivação repetida traduz uma contradição entre vida e morte.
- (C) A expressão “nesta medida” produz um efeito de sentido de conseqüência em relação à idéia que vem sendo desenvolvida.
- (D) O uso dos travessões implica uma intercalação conclusiva.
- (E) O período se desenvolve por pergunta retórica.

**02** Em “Se quero construir a paz com os outros seres humanos, tenho que saber que não sou nem onipotente, nem perfeito” (linhas 16-17), o conectivo grifado e o emprego do verbo no modo indicativo produzem, no contexto, uma relação de:

- (A) finalidade.
- (B) causalidade.
- (C) conseqüência.
- (D) concessão.
- (E) tempo.

**03** Para que se possa chegar à síntese – ponto de partida para novas contradições, que irão dividi-la – é preciso que a tese e a antítese tenham garantido o seu direito à palavra. (linhas 12-13)

Minha abertura ao Outro constitui – sem nenhum pieguismo! – um ato de gratidão por ele existir. (linhas 29-30)

O emprego dos travessões, nos dois fragmentos, se justifica por constituir uma intervenção do locutor que explicita respectivamente:

- (A) inclusão referencial / retificação anafórica
- (B) exemplificação anafórica / apelo contundente
- (C) conclusão óbvia / contraste afetivo
- (D) intercalação explicativa / ressalva emotiva
- (E) enumeração conclusiva / evocação resumitiva

**04** Assinale o fragmento em que a locução verbal grifada exprime uma possibilidade a ser concretizada:

- (A) Amar ao próximo como a si mesmo é, por excelência, a regra de ouro, cânon fundador da única prática pela qual poderemos chegar a um pleno amor por nós próprios. (linhas 24-25)
- (B) Costuma-se confundir paz com imobilismo quietista ou, o que é pior (linhas 1-2)
- (C) Se quero construir a paz com outros seres humanos, tenho que saber que não sou nem onipotente, nem perfeito. (linhas 16-17)
- (D) O ódio me destrói sempre na medida em que visa destruir meu irmão, meu vizinho, meu contendor – meu inimigo. (linhas 32-33)
- (E) Ela exige, portanto, aceitação e reverência – do que é novo e dessemelhante, pela consciência que devemos ter de que jamais possuiremos, a respeito de coisa alguma, a última palavra. (linhas 37-39)

**05** No fragmento “Para que exista paz, é necessário que haja humildade, transparência, paciente busca da justiça” (linhas 15-16), a expressão grifada estabelece uma relação de:

- (A) proporcionalidade.
- (B) causalidade.
- (C) tempo.
- (D) concessão.
- (E) finalidade.

**06** No fragmento “Não há paz sem liberdade. Não há progresso sem liberdade. Não há nada de verdadeiramente humano, sem liberdade” (linhas 14-15), o mecanismo lingüístico de ênfase é:

- (A) metáfora.
- (B) anáfora.
- (C) metonímia.
- (D) eufemismo.

(E) *símile*.

**07** Para que se possa chegar à síntese – ponto de partida para novas contradições, que irão dividi-la – é preciso que a tese e a antítese tenham garantido o seu direito à palavra, ao debate sem medo e sem coação. (linhas 12-14)

A forma verbal grifada exprime um fato:

- (A) anterior a outro fato passado.
- (B) futuro terminado em relação a outro fato futuro.
- (C) passado, supostamente concluído.
- (D) passado, freqüentemente inconcluso.
- (E) provável em relação a fatos futuros.

**08** Assinale a opção em que a palavra grifada estabelece a coesão textual, retomando uma idéia expressa em parágrafo anterior:

- (A) Eis aí o modelo da paz. Minha abertura ao Outro constitui – sem nenhum pieguismo! – um ato de gratidão por ele existir, dando-me a possibilidade de minha própria existência. (linhas 29-30)
- (B) Ao postular a necessidade do amor ao Próximo, nem por isto me exponho ao mundo de artérias abertas, nem abro mão do investimento narcísico fundamental que constitui a base de minha coesão psíquica. (linhas 20-22)
- (C) Este é o termo terceiro, a referência transcendente por cuja mediação passo a construir a minha autoestima. (linhas 27-28)
- (D) É do embate de opostos que surge o desvendamento da verdade, através do *ballet* célebre: tese, antítese, síntese. (linhas 10-11)
- (E) Todas as coisas – mergulhadas no rio heraclítico – trazem em si os seus contrários e, nesta medida, nascem, vivem e morrem, para dar lugar a novos nascimentos, novas vidas, novas mortes. (linhas 8-10)

**09** O ódio me destrói sempre, na medida em que visa a destruir meu irmão, meu vizinho, meu contendor – meu inimigo. (linhas 32-33)

A expressão grifada pode ser substituída, sem alteração significativa do sentido de proporção, por:

- (A) desde que
- (B) quando
- (C) se bem que
- (D) enquanto
- (E) caso

**10** Assinale a passagem em que o locutor expande sua idéia como uma verdade indiscutível, englobando todos os homens:

- (A) Para que exista paz, é necessário que haja humildade, transparência, paciente busca da justiça. (linhas 15-16)
- (B) Paz é, portanto, possibilidade de comunicação autêntica, de diálogo, de palavra plena. (linhas 6-7)

- (C) Não há paz sem liberdade. Não há progresso sem liberdade. Não nada de verdadeiramente humano, sem liberdade. (linhas 14-15)
- (D) Paz é coragem de pôr-se de acordo com a verdade, a justiça, a liberdade. (linha 39)
- (E) Paz é a possibilidade de nos sabermos sem rancor excessivo, falíveis, finitos, limitados, necessariamente ultrapassáveis. (linhas 36-37)

11 A construção do primeiro parágrafo configura predominantemente uma estrutura de:

- (A) enumeração e descrição de idéias.
- (B) explicação e negação de idéias.
- (C) generalização e contraste de idéias.
- (D) exposição e narração de idéias.
- (E) descrição e apresentação de idéias.

12 O texto, quanto ao modo de organização discursiva, exemplifica:

- (A) ensaio.
- (B) artigo.
- (C) publicidade.
- (D) carta de leitor.
- (E) notícia.

13 Ao defender o direito que tem o Outro de ser, afirmo – e confirmo – o meu direito de existir.(linhas 30-31).

A expressão grifada estabelece uma relação de:

- (A) consequência.
- (B) condição.
- (C) finalidade.
- (D) tempo.
- (E) concessão.

14 Assinale a passagem em que a preposição atualiza o valor de movimento no espaço virtual.

- (A) Para que se possa chegar à síntese (linha 12)
- (B) Costuma-se confundir paz com imobilismo quietista (linha 1)
- (C) Ao contrário, paz é tensão criadora (linhas 4-5)
- (D) Não há paz sem contradição (linhas 5-6)
- (E) nem abro mão do investimento narcísico fundamental (linha 21)

**15** “Minha abertura ao outro constitui – sem nenhum pieguismo! – um ato de gratidão por ele existir, dando-me a possibilidade de minha própria existência.” (linhas 29-30)

A oração adverbial reduzida de gerúndio, em destaque no fragmento acima, tem o valor de:

- (A) finalidade.
- (B) comparação.
- (C) condição.
- (D) concessão.
- (E) concomitância.

Parte II: Informática

**16** No que diz respeito a FTP, pode-se afirmar que:

- (A) é um protocolo utilizado para recebimento de mensagens de correio eletrônico.
- (B) é um protocolo utilizado por programas que fazem transferências de arquivos entre computadores.
- (C) é um protocolo utilizado para envio de mensagens de correio eletrônico.
- (D) é um tipo de programa usado para bate-papo (chat).
- (E) é um exemplo de “navegador” (browser).

**17** Para obter-se, no Windows XP, uma lista que contenha exclusivamente os arquivos de extensão “EXE” presentes na pasta “Arquivos de Programas”, deve-se fazer o seguinte:

- (A) a partir do “menu iniciar”, clicar em “pesquisar”, depois em “todos os arquivos e pastas”. No menu “examinar em” selecionar a pasta “Arquivos de Programas” e no campo “Todo ou parte do nome do arquivo” digitar “exe”
- (B) a partir do “menu iniciar”, clicar em “pesquisar”, depois em “todos os arquivos e pastas”. No menu “examinar em” selecionar a pasta “Arquivos de Programas” e no campo “Todo ou parte do nome do arquivo” digitar “.exe”
- (C) a partir do “menu iniciar”, clicar em “pesquisar”, depois em “todos os arquivos e pastas”. No menu “examinar em” selecionar a pasta “Arquivos de Programas” e no campo “Todo ou parte do nome do arquivo” digitar “\*.exe”
- (D) a partir do “menu iniciar”, clicar em “pesquisar”, depois em “todos os arquivos e pastas”. No menu “examinar em” selecionar o disco rígido “C:” e no campo “Todo ou parte do nome do arquivo” digitar “\*.exe”
- (E) a partir do “menu iniciar”, clicar em “pesquisar”, depois em “todos os arquivos e pastas”. No menu “examinar em” selecionar o disco rígido “C:” e no campo “Todo ou parte do nome do arquivo” digitar “.exe”

**18** Considere a planilha abaixo confeccionada no Microsoft Excel 2003:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	200		100				60	



2			10			80		
3			30					
4	80				80			
5		40		50				
6		10						
7								

Se digitarmos a expressão:

=SE(MÁXIMO(C1:C3)\*E4/B5>=A1;A1/B6+F2;MÍNIMO(G1;A4;D5)),

na célula H7, poderá ocorrer que:

- (A) a célula H7 exibirá a string "#VALOR?".
- (B) a célula H7 exibirá o valor 50.
- (C) a célula H7 exibirá o valor 200.
- (D) a célula H7 exibirá o valor 100.
- (E) a célula A1 exibirá o valor 20.

19 No Microsoft Word, caso se queira escrever a expressão  $x^2+4 = 0$ , deve-se:

- (A) teclar "x"; pressionar as teclas "CTRL", "Shift" e "+" simultaneamente; teclar "2"; pressionar as teclas "CTRL", "Shift" e "+" simultaneamente; teclar "+"; teclar "4"; clicar no menu "Inserir", depois em "Símbolo", selecionar o símbolo " ", clicar em "Inserir"; clicar em "Fechar"; finalmente teclar "0".
- (B) teclar "2"; pressionar as teclas "CTRL" e "X" simultaneamente; teclar "+"; teclar "4"; teclar ">"; teclar "="; finalmente teclar "0".
- (C) teclar "x"; pressionar as teclas "CTRL" e "=" simultaneamente; teclar "2"; teclar "+"; teclar "4"; teclar ">"; teclar "="; finalmente teclar "0".
- (D) teclar "x"; pressionar as teclas "SHIFT" e "2" simultaneamente; teclar "+"; teclar "4"; clicar no menu "Inserir", depois em "Símbolo", selecionar o símbolo " " e clicar em "Inserir"; finalmente teclar "0".
- (E) teclar "x"; pressionar as teclas "CTRL", "Shift" e "+" simultaneamente; teclar "2"; teclar "+"; teclar "4"; clicar no menu "Inserir", depois em "Símbolo", selecionar o símbolo " " e clicar em "Inserir"; clicar em "Fechar"; finalmente teclar "0".

20 Considerando-se con@microsoft.co.uk um endereço eletrônico, a opção que identifica corretamente o que representam, respectivamente, as expressões "con", "microsoft", "co" e "uk" é:

- (A) nome da instituição, tipo da instituição, nome de um usuário e país.
- (B) nome de um usuário, nome da instituição, país e tipo da instituição.
- (C) nome de um usuário, país, tipo da instituição e nome da instituição.
- (D) nome da instituição, nome de um usuário, tipo da instituição e país.
- (E) nome de um usuário, nome da instituição, tipo da instituição e país.

Parte III: Conhecimentos Específicos

**21** O diagrama de Ishikawa também é conhecido por:

- (A) diagrama de Gantt.
- (B) diagrama de alvos.
- (C) diagrama de causa efeito.
- (D) grafo PERT.
- (E) grafo de rede.

**22** Assinale a opção que apresenta o que se entende por “Plano de Ação 5W1H”.

- (A) É o que se utiliza para determinar a potência em um sistema com uma altura definida.
- (B) É aquele que introduz novas formas de relacionamento com os clientes e fornecedores de forma a estabelecer parcerias duradouras, no sentido de evitar o controle dos itens comprados e vendidos.
- (C) É o plano que substituiu o ciclo PDCA como a mais moderna ferramenta de acompanhamento de produção.
- (D) É o plano que estabelece o que deve ser controlado, quando deve ser controlado, onde deve ser controlado, como deve ser controlado, por que deve ser controlado e por quem deve ser controlado.
- (E) É um plano que define prazos de lubrificação de sistemas mecânicos, exclusivamente.

**23** No âmbito da qualidade de sistemas de produção, a função Taguchi é uma função:

- (A) quadrática.
- (B) linear.
- (C) exponencial negativa.
- (D) hiperbólica.
- (E) triangular.

**24** Auditoria, no âmbito da qualidade, pode ser entendida pelas afirmativas abaixo, **com exceção de**:

- (A) é um processo de avaliação humana, para determinar o grau de aderência a normas prescritas (critérios, padrões), resultando em um julgamento.
- (B) é um processo executado, exclusivamente, por profissionais da área de contabilidade.
- (C) pode ser definida como uma atividade planejada e documentada, e executada para determinar a efetividade da implementação, a adequação e a conformidade a procedimentos, instruções, desenhos ou outros documentos aplicáveis. É feita por investigação, exame ou avaliação de evidência objetiva.

- (D) não deve ser confundida com atividades de inspeção ou de fiscalização, executadas para o objetivo único de controle ou de aceitação de produto.
- (E) é uma atividade sistemática de avaliação, para determinar sua adequação a critérios pré-determinados e verifica a conformidade das práticas e atividades executadas em relação àquela documentação.

**25** Dentre as opções abaixo, assinale a que apresenta a ferramenta da qualidade que busca relacionar os problemas às suas causas.

- (A) Diagrama das 5 forças de Porter.
- (B) Diagrama de Pareto.
- (C) Diagrama de Gantt.
- (D) Diagrama de Juran.
- (E) Diagrama de Ishikawa.

**26** Dentre as afirmações abaixo, assinale a que apresenta maior associação com o princípio de Pareto.

- (A) O caminho crítico é aquele que consome mais recursos.
- (B) O primeiro cliente a chegar em uma fila é o primeiro a ser atendido na mesma.
- (C) O caminho crítico é aquele mais curto.
- (D) Os itens críticos estão presentes em menor quantidade nos sistemas de produção e são responsáveis pela maior parte dos custos.
- (E) Aos problemas críticos em um sistemas de produção estão associadas as causas críticas e as mesmas devem ser monitoradas.

**27** Para implementação e operação de sistemas de gestão de qualidade eficazes, foram desenvolvidas normas da família NBR ISO 9000. Nessa linha de raciocínio, pode-se afirmar que a norma

- (A) NBR ISO 9002 substitui a norma NBR ISO 9001:1994.
- (B) NBR ISO 9004 fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade.
- (C) ISO 19011 especifica os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis, objetivando aumentar a satisfação do cliente.
- (D) NBR ISO 9000 especifica requisitos e fornece diretrizes sobre auditoria de sistemas de gestão de qualidade.
- (E) NBR ISO 9001 descreve os fundamentos e fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade.

**28** Pode-se definir Avaliação da Conformidade como sendo:

- (A) “a avaliação amostral assistemática de um processo, bem ou serviço, visando o atendimento de requisitos especificados.”
- (B) “o grau de dependência de um sistema aos programas de qualidade estabelecidos pela alta gerência.”
- (C) “experimentação aleatória para avaliar o grau de pertinência de um produto ou serviço a um conjunto de regras pré estabelecidas.”
- (D) “o grau de independência de um grupo de pessoas às regras e leis estabelecidas num país ou numa organização.”
- (E) “exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço a requisitos especificados.”

**29** O Ciclo PDCA é uma ferramenta de

- (A) controle de custos e tem seus termos definidos por Planejamento (*Plan*), Execução (*Do*), Verificação (*Check*) e Atuação corretiva (*Act*).
- (B) gestão da qualidade e tem seus termos definidos por Problematização (*Problem*), Diversificação (*Diversification*), Conferência (*Check*) e Ação (*Act*).
- (C) controle de processos e tem seus termos definidos por Planejamento (*Plan*), Execução (*Do*), Verificação (*Check*) e Atuação corretiva (*Act*).
- (D) controle de qualidade e tem seus termos definidos por Problematização (*Problem*), Diversificação (*Diversification*), Conferência (*Check*) e Ação (*Act*).
- (E) planejamento e tem seus termos definidos por População (*People*), Dominação (*Domination*), Combinação (*Combination*) e Autorização (*Authorization*).

**30** Considere as afirmativas apresentadas abaixo:

A – Fazer com poucos recursos; B – Entregar um projeto na data certa; C - Um atendente não conseguir atender todo o público antes do final do expediente; D – Ter que refazer freqüentemente as tarefas, mesmo entregando tudo no prazo.

Considerando os conceitos de Eficiência (ou ineficiência) (I) e Eficácia (ou ineficácia) (II), pode-se associar corretamente as afirmativas aos números:

- (A) I, II, II, I
- (B) II, I, I, II
- (C) I, I, I, I
- (D) II, II, II, II
- (E) I, II, I, II

**31** Um produtor rural cujo único objetivo é subsistência, faz as seguintes afirmações.

Assinale a única que não pode estar correta.

- (A) A minha produtividade foi de 2 ton/ha.
- (B) A minha eficiência foi de 2 ton/ha.
- (C) Em comparação aos meus vizinhos a minha eficiência foi de 80%.
- (D) A minha produção foi de 0,5 ton.
- (E) Consegui alimentar minha família, portanto fui eficaz.

**32** São muitas as razões que levam uma empresa a estruturar seu sistema de qualidade, baseado na ISO 9000.

Dentre elas, **não** se pode apontar.

- (A) A empresa passa a demonstrar que trabalha com qualidade, com a documentação dos seus processos de trabalho.
- (B) As relações comerciais são facilitadas (qualidade assegurada/reconhecimento internacional).
- (C) Benefícios para os empregados (menos responsabilidade com relação à execução das atividades).
- (D) Há redução de riscos e de custos.
- (E) Benefícios para a empresa (competitividade, lucro, produtividade).

**33** A documentação do sistema de gestão da qualidade normalmente inclui o seguinte, **com exceção de**:

- (A) procedimentos documentados.
- (B) política da qualidade e seus objetivos.
- (C) manual da qualidade.
- (D) carteira de investimentos da empresa.
- (E) instruções de trabalho.

**34** Algumas vantagens de utilizar a mídia eletrônica para apresentação da documentação do sistema de gestão da qualidade são, **com exceção de:**

- (A) a remoção de documentos obsoletos é simples e efetiva.
- (B) o pessoal apropriado tem acesso à mesma informação atualizada, a qualquer momento.
- (C) a distribuição é imediata e facilmente controlada com a opção de se imprimirem cópias.
- (D) possibilita acesso a documentos em localidades remotas.
- (E) todo o pessoal tem possibilidade de realizar alterações sem restrições.

**35** Sobre auditorias de sistemas de gestão, pode-se afirmar que:

- (A) o Líder da Equipe de Auditoria/Auditor deve acreditar na documentação como uma evidência objetiva, para demonstrar que a ação corretiva descrita foi integralmente implementada e é efetiva, para prevenir a recorrência da não conformidade.
- (B) na avaliação da resposta da organização a uma não conformidade, o auditor deve verificar apenas se a documentação para todas as três fases – correção, análise da causa e a ação corretiva – são disponibilizadas pela organização e são adequadas.
- (C) o auditor deve verificar se a organização assegurou que a ação corretiva tomada vai criar problemas futuros relativos à qualidade do produto ou à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.
- (D) o Líder da Equipe de Auditoria (ou o Auditor, nos casos de auditor único) deve avaliar o que a organização promete fazer com respeito à correção/análise da causa e os resultados que ela disse ter obtido como consequência da ação corretiva. Essa avaliação deve ser somente documental.
- (E) auditores de sistemas de gestão são responsáveis pela avaliação da resposta às não conformidades e pela verificação da efetividade das ações executadas.

**36** A auditoria de um Sistema de Gestão, compreende as seguintes fases, **com exceção de:**

- (A) planejamento das consequências (punição ou premiação) dos resultados da auditoria.
- (B) preparação da auditoria.
- (C) elaboração do plano de auditoria.
- (D) realização da auditoria.
- (E) elaboração do relatório de auditoria.

**37** Os elementos descritos abaixo são alguns dos aspectos a serem abordados pela organização no momento da implementação da ISO 9001:2000, **com exceção de:**

- (A) responsabilidade da direção e análise crítica de contratos.
- (B) ação corretiva e Metodologia de Análise Hierárquica de Processos (família TRIMAP).
- (C) controle de projeto e controle de documentos.
- (D) identificação e rastreabilidade do produto e controle de processos.
- (E) equipamentos de inspeção, medição e ensaios e controle de produto não conformes.

**38** Sobre a Estrutura típica da documentação do sistema da qualidade, considere as colunas I e II:

I - HIERARQUIA/ NOMENCLATURA TÍPICA
--

II - FUNÇÃO NO SISTEMA DA QUALIDADE
--

1) 1º nível manual da qualidade (inclui a Política da Qualidade)
2) 2º nível procedimentos
3) 3º nível instruções de trabalho especificações técnicas etc
4) 4º nível registros da qualidade

A) 1 H
B) Diretrizes
C) documentos comprobatórios (evidências objetivas)
D) 5 W

Pode-se associar corretamente as colunas como:

- (A) 1-D, 2-A, 3-C, 4-D
- (B) 1-A, 2-B, 3-C, 4-D
- (C) 1-B, 2-D, 3-A, 4-C
- (D) 1-B, 2-C, 3-D, 4-A
- (E) 1-C, 2-D, 3-B, 4-A

**39** Sobre a família ISO 9000, pode-se afirmar:

- I** é uma série de cinco normas internacionais sobre o gerenciamento e a garantia da qualidade.
- II** a ISO 9000 serve de roteiro para implementar a ISO 9001, 9002 e 9003.
- III** a ISO 9001 é usada por companhias em que a ênfase está na produção e na instalação. Pode ser utilizada por empresa cujos produtos já foram comercializados.
- IV** a ISO 9002 é usada pelas companhias, para controlar seus sistemas de qualidade durante todo o ciclo de desenvolvimento dos produtos, desde o projeto até o serviço.

Estão corretas somente as afirmativas:

- (A) I e II
- (B) I, II e III
- (C) I e III
- (D) II e IV
- (E) III e IV

**40** Sobre o gerenciamento de documentos no sistema da qualidade são associadas as seguintes atividades:

- I** controle de emissão.
- II** controle de revisão.
- III** guarda centralizada dos originais.
- IV** elaboração e manutenção do arquivo histórico.
- V** descarte definitivo do arquivo histórico.

Estão corretas:

- (A) Somente a I, II, III e IV.
- (B) Somente a I e II.
- (C) Somente a I e a III.
- (D) Somente a II, III e V.
- (E) Todas.

**Espaço reservado para rascunho**