



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2014



Pesquisador-Tecnologista em Metrologia e Qualidade - Acreditação

Tarde

Organizadora:



CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

A partir da década de 70, tendo como marco histórico a Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e diante dos problemas oriundos da degradação ambiental, iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza, e de gerar e distribuir riquezas.

Por outro lado, em paralelo a este movimento chamado “verde”, a desigualdade social foi nas últimas décadas expandindo numa velocidade vertiginosa e com ela crescendo a exclusão social e a violência.

Em decorrência destes dois fatores deparamo-nos, na década de 90, com um novo fenômeno social, qual seja a proliferação do 3º setor: a esfera pública não-estatal. Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores. De agente passivo de consumo, o consumidor passa a ser agente de transformação social, por meio do exercício do seu poder de compra, uso e descarte de produtos, de sua capacidade de poder privilegiar empresas que tinham valores outros que não somente o lucro na sua visão de negócios. Assim, sociedade civil e empresas passam a estabelecer parcerias na busca de soluções, diante da convicção de que o Estado sozinho não é capaz de solucionar a todos os problemas e a responder a tantas demandas.

É diante desta conjuntura que nasce o movimento da responsabilidade social. Movimento este que vem crescendo e ganhando apoio em todo o mundo, e que propõe uma aliança estratégica entre 1º, 2º e 3º setores na busca da inclusão social, da promoção da cidadania, da preservação ambiental e da sustentabilidade planetária, na qual todos os setores têm responsabilidades compartilhadas e cada um é convidado a exercer aquilo que lhe é mais peculiar, mais característico. E, para que essa aliança seja possível, a ética e a transparência são princípios fundamentais no modo de fazer negócios e de relacionar-se com todas as partes interessadas.

À sociedade civil organizada cabe papel fundamental pelo seu poder ideológico – valores, conhecimento, inventividade e capacidades de mobilização e transformação.

A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente. Nesse sentido, os setores produtivos e empresariais ganham um papel particularmente importante, pelo impacto que geram na sociedade e seu poder econômico e sua capacidade de formular estratégias e concretizar ações.

Essa nova postura, de compartilhamento de responsabilidades, não implica, entretanto, em menor responsabilidade dos governos, ao contrário, fortalece o papel inerente ao governo de grande formulador de políticas públicas de grande alcance, visando o bem comum e a equidade social, aumentando sua responsabilidade em bem gerenciar a sua máquina, os recursos públicos e naturais na sua prestação de contas à sociedade. Além disso, pode e deve ser o grande fomentador, articulador e facilitador desse novo modelo que se configura de fazer negócios.

(Disponível em: http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/contextualizacao.asp. Acesso em dezembro de 2014.)

01

De acordo com o texto apresentado, é correto afirmar que

- I. O crescimento da desigualdade social é um movimento que ultrapassa os limites da exclusão social e da violência.
- II. O consumidor possui um papel determinante no processo de transformação em que a sociedade, do ponto de vista econômico, está inserida.
- III. As transformações operadas na sociedade, a partir da década de 90, demonstram a busca por soluções cuja característica é o envolvimento de setores distintos tendo em vista os mesmos propósitos.

Está(ão) correta(s) a(s) afirmativa(s)

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

02

O 3º§ inicia-se fazendo referência a fatores expostos anteriormente que são vistos como fundamentais para o processo mencionado a seguir. Sobre tais fatores, é correto afirmar que

- A) dispõem de elementos comuns com objetivos variados.
- B) compõem uma analogia em que se aproximam através de determinadas características.
- C) acumulam aspectos que se distanciam quanto aos benefícios produzidos a partir dos mesmos.
- D) possuem características que indicam aspectos prejudiciais ao crescimento econômico da sociedade.
- E) constituem metodologias relacionadas à necessária conscientização global quanto ao meio ambiente.

03

Em **“Somado a isto, ganharam força os movimentos da qualidade empresarial e dos consumidores.”** (3º§), o termo em destaque é utilizado como um pronome anafórico. Tal emprego pode ser comprovado em sua relação estabelecida com o(s)

- A) crescimento de um segmento social e público.
- B) fenômenos sociais de característica governamental.
- C) movimentos liderados por consumidores conscientes.
- D) desenvolvimento dos dois fatores apontados anteriormente.
- E) fatores econômicos relacionados no texto a partir da década de 70.

04

De acordo com o texto, a sociedade civil possui um papel fundamental diante de seu **“poder ideológico”**; a partir do efeito de sentido produzido pelo termo em destaque, é correto afirmar que a sociedade

- A) age de forma excludente.
- B) sustenta convicções e interesses do grupo.
- C) sobrepõe os ideais a considerações práticas.
- D) legitima o poder econômico da classe dominante.
- E) expressa interesses revolucionários da classe dominada.

05

No 4º§ do texto, a oração **“[...] para que essa aliança seja possível [...]”** denota, no período em que está inserida, o(a)

- A) meio pelo qual tal aliança se faz possível.
- B) finalidade da aliança mencionada entre os vários setores.
- C) entendimento de que a aliança entre os vários setores mencionados é possível.
- D) razão por que a ética e a transparência são considerados princípios fundamentais.
- E) objetivo da existência de elementos como ética e transparência nas relações citadas.

06

Considerando o emprego do pronome demonstrativo **“este”** em **“Em decorrência destes dois fatores [...]”** (3º§), indique as frases a seguir que apresentam a mesma justificativa para sua utilização (considere suas variações).

- I. Neste século, a ciência multiplicou-se.
- II. Isto que está aqui tem um grande peso.
- III. Um dia destes ele decide seu destino e tudo se resolve.
- IV. Consultada a juíza, esta se manifestou favoravelmente a nossa causa.

Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s)

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

07

Acerca dos elementos constitutivos do período **“A responsabilidade social conclama todos os setores da sociedade a assumirem a responsabilidade pelos impactos que suas decisões geram na sociedade e meio ambiente.”** (6º§) é correto afirmar que

- A) não há dúvidas quanto à fonte de geração dos impactos mencionados.
- B) a forma verbal **“conclama”** indica valor de ação acabada recentemente.
- C) a responsabilidade social deve ser atribuída a todos os setores da sociedade.
- D) ao substituir o agente de **“conclama”** por **“sociedade”**, é atribuída maior credibilidade ao conteúdo da informação apresentada.
- E) a atribuição de determinada responsabilidade aos setores da sociedade mostra que os impactos ambientais podem ser revertidos.

08

Em **“[...] iniciou-se no mundo uma crescente consciência de que seria necessária uma forma diferenciada do ser humano se relacionar com a natureza [...]”** (1º§) preservando-se a correção semântica e a adequação linguística, o trecho em destaque poderia ser substituído por

- A) sendo necessária.
- B) de que tenha sido.
- C) de que fosse necessária.
- D) de que haveria necessidade de.
- E) de que houvesse necessidade de.

09

A expressão “*crescente consciência*” é formada por vocábulos grafados corretamente com “sc”. Indique, a seguir, o vocábulo que também deveria ser grafado com “sc”.

- A) Abcesso. B) Excursão. C) Obsessão. D) Sucessivo. E) Concessão.

10

De acordo a predominância de certos elementos textuais, pode-se afirmar que o texto apresentado é um exemplo de

- A) injunção. B) narração. C) descrição. D) dissertação. E) conversaço.

LÍNGUA INGLESA

Read the text to answer **11** to **15**.

The Office of Weights and Measures

The Office of Weights and Measures promotes uniformity in U.S. weights and measures laws, regulations, and standards to achieve equity between buyers and sellers in the marketplace. This enhances consumer confidence, enables U.S. businesses to compete fairly at home and abroad, and strengthens the U.S. economy.

OWM partners with the National Conference on Weights and Measures (NCWM), an organization of State and local weights and measures officials and representatives of business, industry, consumer groups, and Federal agencies, to develop U.S. standards in the form of uniform laws, regulations, and methods of practice. OWM serves as the U.S. representative to the International Organization of Legal Metrology (OIML) to bring efficiency and cost savings to U.S. manufacturers and other stakeholders doing business overseas, through the promotion of harmonized international standards and regulatory practices.

OWM ensures traceability of state weights and measures standards to the International System of Units (SI); develops procedures for legal metrology tests and inspections, and conducts training for laboratory metrologists and weights and measures officials. OWM provides guidance on the model weights and measures laws and regulations adopted by the NCWM and coordinates the development and publication of key NCWM publications.

It is estimated that sales of products or services impacted by weights and measures laws in the United States represent approximately 50 percent of the U.S. Gross Domestic Product. Industry sectors potentially affected by the decisions of the NCWM include retail food sales, other retail sales, petroleum products, transportation, and chemicals.

The NIST Office of Weights and Measures analyzes weights and measures training needs, obtains input from the weights and measures community, designs and delivers training for laboratory metrologists and weights and measures officials, measures the impact and effectiveness of training to ensure ongoing continual improvement, and consults with the weights and measures community to ensure ongoing professional development.

(Available in: <http://www.nist.gov/pml/wmd>.)

11

One of the OWM’ duties is to

- A) conduct inspections throughout the USA. D) represent fifteen percent of the US GDP.
B) shape standards and regulatory conducts. E) compete for insurance at home and abroad.
C) cater to international sales’ achievement.

12

All of the itens fit into the same category EXCEPT:

- A) Laws. B) Sales. C) Enables. D) Chemicals. E) Businesses.

13

One of the outcomes of the OWM action is:

- A) Equality among weather systems. D) Consumer confidence improvement.
B) Reaching increased retail food sales. E) Regulate budget and the nation’s GDP.
C) Cutting on government expenditure.

14

“Weights and Measures laws in the US represent approximately 50 percent...” APPROXIMATELY is closest in meaning to

- A) hardly. B) clearly. C) almost. D) seldom. E) accurately.

15

Choose the item which is a measure:

- A) Yard. B) Wrist. C) Knee. D) Elbow. E) Shoulder.

16

The item that matches the image is:



(fifa.com/worldcup)

- A) Brazilians usually meet for prayer and sports. D) Misfortune in soccer is a sign of God's blessing.
B) Soccer is acknowledged as holy activity in Brazil. E) Technology turned out to be a Brazilian religion.
C) Brazil is known for its lack of religious freedom.

Read the text to answer **17, 18, 19 and 20.**

A man stepped onto the overnight train and told the conductor, "I need you to wake me up in Philadelphia. I'm a deep sleeper and can be angry when I get up, but no matter what, I want you to help me make that stop. Here's \$100 to make sure".

The conductor agreed. The man fell asleep, and when he awoke he heard the announcement that the train was approaching New York, which meant they had passed Philadelphia a long time ago.

Furious, he ran to the conductor. "I gave you \$100 to make sure I got off in Philadelphia, you idiot!"

"Wow," another passenger said to his traveling companion. "Is that guy mad!"

"Yeah," his companion replied. "But not half as mad as that guy they forced off the train in Philadelphia."

(English2Go, No 7, The Reader's Digest Association, 2005. P. 80.)

17

Choose the item that does NOT belong in the group.

- A) Fell. B) Heard. C) Meant. D) Replied. E) Awoke.

18

In "Here's \$100 to make sure" MAKE SURE is closest in meaning to:

- A) Stop. B) Help. C) Agree. D) Certify. E) Change.

19

In "They had passed Philadelphia a long time ago" the verb tense is a:

- A) Past perfect. D) Past progressive.
B) Simple past. E) Conditional perfect.
C) Present perfect.

20

In “...the train was approaching New York” a gerund is used as a/an

- A) verb. B) noun. C) article. D) adjective. E) quantifier.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

21

É sabido que a atividade de avaliação da conformidade possui uma classificação. Dependendo de quem realiza a avaliação e, portanto, tem a responsabilidade de atestar a conformidade, a atividade de avaliação da conformidade pode ser classificada como:

- A) De terceira parte: quando é feita pelo comprador/cliente.
B) De primeira parte: quando é feita pelo comprador/cliente.
C) De segunda parte: quando é feita pelo fabricante ou pelo fornecedor.
D) De terceira parte: quando é feita por uma organização com independência em relação ao fornecedor e ao cliente, não tendo, portanto, interesse na comercialização do produto.
E) De primeira parte: quando é feita por uma organização com independência em relação ao fornecedor e ao cliente, não tendo, portanto, interesse na comercialização do produto.

22

No contexto de qualidade e competitividade, cuja questão técnica torna-se, também, uma questão estratégica, situa-se o tema denominado avaliação da conformidade. A expressão avaliação da conformidade está definida como sendo a(o)

- A) autossuficiência das nações que não necessitam importar produtos.
B) autossuficiência produtiva das nações que estão inseridas no processo de globalização.
C) exame sistemático do grau de atendimento por parte de um país que importa produtos.
D) autossuficiência tecnológica e industrial das nações que não estão inseridas no processo de globalização.
E) exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço a requisitos especificados.

23

A Organização Mundial do Comércio (OMC) é o foro multilateral responsável pela regulamentação do comércio internacional. Segundo a Organização Mundial do Comércio (OMC), a definição: “qualquer atividade com objetivo de determinar, direta ou indiretamente, o atendimento a requisitos aplicáveis”, corresponde à

- A) acreditação. D) normatização.
B) globalização. E) avaliação da conformidade.
C) autoavaliação.

24

São termos de avaliação da conformidade relativos à análise e atestação: declaração, certificação etc. Assinale, a seguir, a definição correta de acreditação.

- A) Atestação por uma primeira parte.
B) Atestação relativa a produtos, processos, sistemas ou pessoas por terceira parte.
C) Amplitude ou características de objetos de avaliação da conformidade cobertos pela atestação.
D) Emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos especificados foi demonstrado.
E) Atestação realizada por terceira parte relativa a um organismo de avaliação da conformidade, exprimindo demonstração formal de sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade.

25

Um dos termos da avaliação da conformidade são os de avaliação da conformidade relativos à seleção e determinação. A designação é uma autorização governamental pertencente aos termos

- A) básicos.
B) relativos à avaliação da conformidade em geral.
C) de avaliação da conformidade relativos à supervisão.
D) relativos à avaliação da conformidade e facilitação de comércio.
E) de avaliação da conformidade relativos à seleção e determinação.

26

O processo de avaliação da conformidade objetiva propiciar confiança na conformidade. Sobre um produto com conformidade avaliada, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Se o foco é na saúde, significa que ele não oferece riscos à saúde do consumidor ou usuário.
- B) O mesmo atende a requisitos mínimos estabelecidos em uma norma ou regulamento técnico.
- C) Se o foco é na comparação com outro produto, significa identificar se um é melhor ou pior que o outro.
- D) Se o foco é na segurança do cidadão, significa que ele é seguro quanto aos riscos que possa oferecer ao consumidor.
- E) Se o foco dos requisitos do documento normativo aplicável é a proteção do meio ambiente, significa que ele é um produto ambientalmente seguro.

27

Por ferramenta de avaliação da conformidade entende-se todos aqueles instrumentos baseados nos quais o produto, o processo ou o serviço em questão é submetido no processo de avaliação, para efeito da atestação final de sua conformidade. Assinale, a seguir, a alternativa que NÃO apresenta uma ferramenta de avaliação.

- A) Consultoria.
- B) Amostragem.
- C) Ensaio de tipo.
- D) Julgamento de um serviço executado.
- E) Avaliação do sistema da qualidade de fabricação.

28

A Norma ABNT ISO/IEC 17000 está organizada por função da avaliação da conformidade. A determinação de uma ou mais características de um objeto de avaliação da conformidade, de acordo com um procedimento, denomina-se

- A) ensaio.
- B) amostra.
- C) auditoria.
- D) inspeção.
- E) amostragem.

29

É sabido que a avaliação da conformidade é um processo sistematizado. Sobre o processo de avaliação da conformidade, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Objetiva garantir a qualidade do produto.
- B) Objetiva propiciar confiança na conformidade.
- C) Tem como premissa a existência de requisitos a serem atendidos pelo produto.
- D) Quanto maior o grau de confiança, maior o custo do processo de avaliação da conformidade.
- E) Quanto maior o uso das ferramentas típicas da qualidade, maior será o custo que onerará o preço do produto final que será repassado para o consumidor.

30

A avaliação da conformidade, que pode ser utilizada voluntária ou compulsoriamente, é uma atividade de caráter compulsório quando

- A) parte de uma decisão do fornecedor.
- B) é exercida pelo fornecedor a mando do Estado.
- C) é exercida pelo Estado, através de uma autoridade regulamentadora.
- D) parte de uma decisão do Estado, sendo exercida por uma empresa terceirizada.
- E) é exercida pelo fabricante, através de uma autoridade regulamentadora terceirizada.

31

A avaliação da conformidade voluntária agrega valor ao produto, representando uma importante vantagem competitiva em relação aos concorrentes. É INCORRETO afirmar que

- A) os programas de avaliação da conformidade voluntários são baseados em uma norma.
- B) os programas de avaliação da conformidade compulsórios têm como documento de referência um regulamento técnico.
- C) a principal diferença entre um regulamento técnico e uma norma é que o primeiro tem seu uso obrigatório e, o segundo, voluntário.
- D) tanto quanto possível, o regulamento deve basear-se em uma norma técnica, tornando obrigatórios os requisitos ligados à proteção do cidadão, do meio ambiente e da nação.
- E) enquanto o regulamento técnico é estabelecido após ampla discussão pela sociedade e emitido por uma organização não governamental, a norma é estabelecida pelo Poder Público.

32

Para a seleção do mecanismo de avaliação da conformidade, é necessário levar em consideração diversos aspectos relacionados às características do produto. Os principais mecanismos de avaliação da conformidade praticados no Brasil são:

- A) A certificação, a declaração da conformidade do fornecedor, a inspeção e a demonstração.
- B) A certificação, a declaração da conformidade do fornecedor, a etiquetagem e o desempenho.
- C) A certificação, a declaração da conformidade do fornecedor, a inspeção, a etiquetagem e o ensaio.
- D) A certificação, a declaração da conformidade da autoridade regulamentadora, a etiquetagem e o ensaio.
- E) A certificação, a declaração da conformidade da autoridade regulamentadora, a inspeção, a etiquetagem e o ensaio.

33

A implantação de programas de avaliação da conformidade deve ser conduzida na forma de um projeto. A atividade de avaliação da conformidade apoia-se em dois fundamentos básicos. Assinale-os.

- A) Consultoria e auditoria.
- B) Reconhecimento da competência técnica e credibilidade.
- C) Treinamento de pessoal para a fiscalização e divulgação à sociedade.
- D) Clarificação da demanda e estudos de viabilidade técnico-econômica.
- E) Estruturação de comissão técnica e elaboração dos documentos normativos.

34

A verificação da conformidade tem caráter preventivo, diferentemente da fiscalização, outro mecanismo de acompanhamento no mercado, que tem caráter corretivo. O programa de verificação da conformidade tem como consequências os seguintes aspectos, EXCETO:

- A) Diferenciar os produtos disponíveis no mercado nacional em relação à sua qualidade.
- B) Prestar consultoria aos fabricantes, verificando a conformidade dos produtos visando agregar valores aos mesmos.
- C) Criar subsídios para a indústria nacional melhorar continuamente a qualidade de seus produtos, facilitando a exportação.
- D) Conscientizar os participantes do programa, incluindo a sociedade, da importância efetiva dos processos de melhoria da qualidade para a indústria nacional.
- E) Verificar a conformidade dos produtos e serviços regulamentados e com conformidade avaliada compulsoriamente em relação a normas e regulamentos técnicos, tornando a concorrência mais equalizada e protegendo o mercado interno.

35

São necessidades básicas para a devida implantação de programas de avaliação da conformidade, EXCETO:

- A) Padrões metrológicos.
- B) Acervo de normas e regulamentos.
- C) Organismos acreditados para avaliação da conformidade.
- D) Rede de laboratórios acreditados de calibração e ensaios.
- E) Entidade oficial acreditada por organismo regulamentador.

36

O INMETRO adota os Guias Internacionais da ISO e IEC que estabelecem os requisitos para sua organização interna e para a sua atuação na acreditação das diversas organizações de terceira parte. Os organismos acreditados, isto é, as entidades que conduzem e concedem a avaliação da conformidade podem ser das seguintes categorias, EXCETO:

- A) Organismos Acreditados de Certificação de Pessoal (OPC): conduzem e concedem a certificação de pessoal.
- B) Organismos Acreditados de Certificação Digital (OCD): conduzem e concedem certificados digitais com base em normas.
- C) Organismos Acreditados de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental (OCA): conduzem e concedem a certificação com base na norma de gestão ambiental (NBR ISO 14001).
- D) Organismos Acreditados de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade (OCS): conduzem e concedem a certificação com base em normas de gestão da qualidade (NBR ISO 9001: 2000).
- E) Organismos Acreditados de Certificação de Produto (OCP): conduzem e concedem a certificação de produtos nas áreas voluntária e compulsória, com base em normas nacionais, regionais e internacionais ou em regulamentos técnicos.

37

Sobre o SINMETRO, que foi instituído para criar uma infraestrutura de serviços tecnológicos, é correto afirmar que se trata de um(a)

- A) sistema constituído apenas por entidades públicas que exercem atividades relacionadas com a metrologia.
- B) organismo não governamental que exerce somente atividades relacionadas com a metrologia e normalização.
- C) entidade privada que exerce atividades relacionadas com metrologia, normalização, qualidade industrial e avaliação da conformidade.
- D) agência reguladora que exerce atividades relacionadas com a metrologia, normalização, qualidade industrial e avaliação da conformidade.
- E) sistema constituído por entidades públicas e privadas que exercem atividades relacionadas com a metrologia, normalização, qualidade industrial e avaliação da conformidade.

38

Segundo *Ishikawa* “praticar um bom controle da qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o cliente”. São instrumentos para o controle da qualidade sistematizados por *Ishikawa*, EXCETO:

- A) Histogramas.
- B) *Brainstorming*.
- C) Análise de *Pareto*.
- D) Diagramas de escada.
- E) Diagramas causa-efeito.

39

O CONMETRO atua, na prática, no estabelecimento de políticas e diretrizes, por meio de seus comitês técnicos assessores. São comitês técnicos assessores do CONMETRO, EXCETO:

- A) Comitê Brasileiro de Aferição – CBA.
- B) Comitê Brasileiro de Metrologia – CBM.
- C) Comitê Brasileiro de Normalização – CBN.
- D) Comitê do Codex Alimentarius do Brasil – CCAB.
- E) Comitê de Coordenação de Barreiras Técnicas ao Comércio – CBTC.

40

Em meados da década de 80, a *International Organization for Standardization (ISO)* lançou a Norma ISO 9000. Sobre a Norma ISO 9001:2000, é correto afirmar que

- A) não pode ser aplicada em qualquer tipo de organização.
- B) induz ao conceito de que a qualidade não é alcançada através das pessoas.
- C) não pode ser aplicada na organização como um todo, apenas em uma determinada parte.
- D) reduz a abordagem sistêmica e por processos em todo o ciclo de atividades da organização.
- E) permite a compatibilidade com outros sistemas de gestão, em particular a gestão ambiental, cujos requisitos estão estabelecidos na Norma ISO 14001.

41

Os requisitos para implantação de sistemas de gestão da qualidade explicitados na Norma ISO 9001:2000 são complementados por outros documentos normativos. Assinale-os.

- A) ISO 9004:2000; Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.
- B) ISO 9001:2000; Sistemas de Gestão da Qualidade – Diretrizes para Melhoria do Desempenho.
- C) ISO 9001:2000; Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos, Vocabulário e Diretrizes para Melhoria do Desempenho.
- D) A Norma ISO 9004:2000 trata diretamente a qualidade de produtos, mas não assegura a estabilidade do processo produtivo, bem como sua repetibilidade.
- E) A Norma ISO 9001:2000 não trata diretamente a qualidade de produtos, assegurando, entretanto, a estabilidade do processo produtivo, bem como sua repetibilidade.

42

Baseada no produto, a qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto. A qualidade inerente ao produto que existe, objetiva concretamente ser avaliada e mensurada através da comparação com padrões e especificações denomina-se

- A) concreta.
- B) intrínseca.
- C) extrínseca.
- D) mensurável.
- E) imensurável.

43

Em relação ao SINMETRO, o sistema brasileiro que formula e executa a política nacional de qualidade, é correto afirmar que o

- A) Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial é um colegiado interministerial que exerce a função de órgão normativo do SINMETRO e que tem o INMETRO como sua secretaria executiva.
- B) Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, que atua como Secretaria Executiva do CONMETRO.
- C) Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial é uma autarquia brasileira, constituída por entidades públicas e privadas, que exercem atividades relacionadas com metrologia, normalização, qualidade e tecnologia.
- D) Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial é um colegiado constituído por entidades públicas e privadas, que exercem a função de órgão normativo do INMETRO e que tem o SINMETRO como sua secretaria executiva.
- E) Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial é um sistema brasileiro, constituído exclusivamente por entidades públicas, que exercem atividades relacionadas com metrologia, normalização, qualidade e tecnologia.

44

Além da metodologia, a ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos, apresenta os oito princípios da qualidade. São princípios da qualidade, EXCETO:

- A) Liderança.
- B) Melhoria contínua.
- C) Abordagem de processo.
- D) Desenvolvimento sustentável.
- E) Abordagem sistêmica para a gestão.

45

A função básica da ABNT NBR ISO 9001 é especificar os requisitos para que uma organização seja certificada no Sistema de Gestão da Qualidade ISO. Na prática, porém, a partir da padronização dos processos produtivos e das ferramentas que oferece, o documento funciona como um modelo para a gestão da qualidade. Assinale, a seguir, uma ferramenta muito utilizada na gestão da qualidade.

- A) Ciclo PCAP.
- B) Ciclo PCAD.
- C) Ciclo PDCA.
- D) Ciclo PDAC.
- E) Ciclo ISOGQ.

46

Ferramentas da qualidade são recursos utilizados que identificam e melhoram a qualidade dos produtos, serviços e processos. “É um grupo de pessoas na qual um tema é exposto e que através de livre associação de pensamento começam a surgir ideias associadas a este tema.” Essa é a definição da ferramenta denominada

- A) 5W1H.
- B) *Workshop*.
- C) *Brainstorming*.
- D) *People Group*.
- E) gráfico de *Pareto*.

47

A ISO (*International Organization for Standardization*), uma organização internacional que edita normas, apresenta na série de normas ISO 9000, as diretrizes para garantia de qualidade da produção na empresa. Sobre a ISO 9000, assinale a afirmativa INCORRETA.

- A) Através do objetivo da ISO 9000 pode-se definir todo o processo produtivo e melhorá-lo.
- B) A ISO 9000 tem por objetivo organizar, por escrito, todas as fases do processo produtivo (procedimentos) e registrar as ações realizadas.
- C) As normas ISO são compulsórias, reconhecidas mundialmente, cuja adoção empresarial é crescente devido às exigências do mercado.
- D) A ISO 9000 visa a redução de desperdícios, maior eficiência da mão de obra e maquinaria, análise de segurança e melhoria das relações de mercado, proporcionando aumento da produtividade e maximização dos lucros.
- E) As normas ISO 9000 são de gestão e garantia da qualidade que dão as diretrizes para implantação do sistema de qualidade ao especificar todas as fases da produção ou da prestação de serviços, desde a execução até o pós-venda.

48

“As normas ISO devem ser revisadas periodicamente para se aprimorarem, acompanhando, assim, a evolução do mercado. As normas ISO estão sujeitas a passarem por um ciclo de revisão a cada _____ anos.” Assinale a alternativa que completa corretamente a afirmativa anterior.

- A) dois
- B) três
- C) quatro
- D) cinco
- E) dez

49

Utilizado em organizações mundiais há pelo menos meio século, o sistema de gestão da qualidade oferece ferramentas para que as organizações implantem, gerenciem e chequem a qualidade de seus processos. Algumas das principais razões que levam à implantação do sistema de gestão da qualidade são, EXCETO:

- A) Redução de custos e de produtividade.
- B) Melhoria da imagem, cultura e desempenho da organização.
- C) Maior satisfação dos clientes (sociedade e partes interessadas).
- D) Melhoria da comunicação, moral e satisfação dos colaboradores.
- E) Maior competitividade e oportunidade, tanto no mercado nacional quanto internacional.

50

A família ISO 9000 é definida, atualmente, em quatro normas. Sobre a família ISO 9000 é correto afirmar que a(s)

- A) ISO 9001 e 9003 são restritas a determinadas fases da produção.
- B) ISO 9002 corresponde à gestão da qualidade, sendo interna à organização e não contratual, apenas orientativa.
- C) diferença entre as ISO 9001, 9002 e 9003 reside apenas na abrangência de cobertura ou proteção de cada uma delas.
- D) ISO 9004 é a mais abrangente de todas e destina-se a proporcionar garantia da qualidade em todas as fases das atividades técnicas da organização.
- E) ISO 9001, ISO 9003 e ISO 9004 são modelos de garantia da qualidade e referem-se a situações contratuais (servem como base de contratos entre fornecedores e clientes).

51

A certificação é um dos mecanismos de avaliação da conformidade. Sobre certificação, é correto afirmar que

- A) é uma declaração que só pode ser emitida por instituições.
- B) deve informar, mas não garantir, que determinada coisa, *status* ou evento é verdadeiro.
- C) a credibilidade de quem a emite deve ser instituída por lei e não decorrente de aceitação social.
- D) deve ser informal, isto é, deve ser feita seguindo um ritual e ser corporificada em um documento.
- E) é a declaração formal de “ser verdade”, emitida por quem tenha credibilidade e tenha autoridade legal ou moral.

52

A certificação pode ser regulamentada por lei ou portaria de um órgão regulamentador, como, por exemplo, o INMETRO. É correto afirmar que certificações de sistemas de gestão da qualidade (NBR ISO 9000) e gestão ambiental (NBR ISO 14000) são certificações

- A) voluntárias.
- B) qualitativas.
- C) quantitativas.
- D) compulsórias.
- E) administrativas.

53

Sobre o certificado, o documento que corporifica a certificação, assinale a alternativa correta.

- A) Os certificados não podem ser dados pelas próprias empresas que os utilizam.
- B) O certificador pode tanto ser um órgão público, quanto uma empresa privada independente.
- C) O órgão regulador certificador não será responsável pela credibilidade dos métodos de avaliação do certificado.
- D) As certificações, geralmente, não precisam ser renovadas e reavaliadas periodicamente por um órgão regulador certificador.
- E) Os certificados podem, inclusive, ser dados pelas próprias empresas que os utilizam, principalmente como apelo publicitário, o que pode ser caracterizado como “*cheap talk*”, ou seja, um apelo com credibilidade garantida.

54

A atividade de avaliação da conformidade é de grande importância para os diferentes segmentos da sociedade, em particular para o setor produtivo, as autoridades regulamentadoras e os consumidores. São produtos com certificação compulsória, EXCETO:

- A) Mamadeira e extintor de incêndio.
- B) Fósforo e fusível tipo rolha cartucho.
- C) Brinquedo e embalagem plástica para álcool.
- D) Recipiente de aço para GLP (botijão de gás) e preservativo masculino.
- E) Bloco cerâmico para alvenaria e mesa/cadeira – conjunto aluno do ensino fundamental.

55

Das ferramentas praticadas no campo da avaliação da conformidade, a acreditação de organismos e laboratórios talvez seja a de maior importância. Segundo a norma ABNT – NBR ISO/IEC 17011:2005 – Avaliação da conformidade – requisitos gerais para organismos de acreditação, assinale a definição de acreditação.

- A) Atestação de terceira-parte relacionada a um organismo de avaliação da conformidade, comunicando a demonstração formal da sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade.
- B) Atestação de primeira-parte relacionada a um organismo de avaliação da conformidade, comunicando a demonstração formal da sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade.
- C) Reconhecimento informal por um organismo de acreditação de que um laboratório ou um organismo de certificação ou inspeção atende a requisitos previamente definidos e demonstra ser competente para realizar suas atividades com confiança.
- D) Reconhecimento por organismos dependentes (organismos acreditadores) após uma verificação imparcial da competência dos OACs (Organismos de Avaliação da Conformidade) para executarem atividades de avaliação da conformidade, transmitindo confiança ao comprador e às autoridades reguladoras sobre os produtos, processos ou serviços avaliados.
- E) Reconhecimento por organismos independentes (organismos acreditadores) após uma verificação parcial da competência dos OACs (Organismos de Avaliação da Conformidade) para executarem atividades de avaliação da conformidade, transmitindo confiança para o comprador e às autoridades reguladoras sobre os produtos, processos ou serviços avaliados.

56

O Brasil segue o exemplo dos sistemas mais modernos, nos quais somente um organismo acreditador por país ou economia é reconhecido, e há uma clara separação entre as atividades de certificação e de acreditação. No Brasil, o único organismo acreditador reconhecido pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial denomina-se

- A) IPEM.
- B) ABNT.
- C) INMETRO.
- D) SINMETRO.
- E) CONMETRO.

57

A designação de organismos vem alcançando, em particular, na Europa, grande destaque. A designação é aplicada em programas de avaliação da conformidade feitos pela

- A) terceira parte.
- B) primeira parte.
- C) segunda parte.
- D) segunda e terceira partes.
- E) primeira e segunda partes.

58

O SINMETRO foi instituído para criar uma infraestrutura de serviços tecnológicos capaz de avaliar a conformidade de produtos, processos ou serviços. O SINMETRO é um sistema constituído por entidades

- A) públicas e privadas.
- B) públicas e filantrópicas.
- C) privadas e sem fins lucrativos.
- D) privadas e não governamentais.
- E) filantrópicas e não governamentais.

59

O SINMETRO é um sistema constituído por entidades que exercem atividades relacionadas com a metrologia, normalização, qualidade industrial e avaliação da conformidade. O fórum político do SINMETRO, que é presidido pelo Ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), denomina-se

- A) IPEM.
- B) ABNT.
- C) INMETRO.
- D) FORMETRO.
- E) CONMETRO.

60

O INMETRO adota os Guias Internacionais da ISO e IEC que estabelecem os requisitos para sua organização interna e para a sua atuação na acreditação das organizações. Na busca do reconhecimento internacional de sua estrutura de acreditação, o INMETRO representa o Brasil nos seguintes fóruns internacionais, EXCETO:

- A) IAF – *International Accreditation Forum*.
- B) IAQG – *International Aerospace Quality Group*.
- C) IAAC – *Interamerican Accreditation Cooperation*.
- D) ILAC – *International Laboratory Accreditation Cooperation*.
- E) IEA – *International European Co-operation for Accreditation*.

PROVA DISCURSIVA**ORIENTAÇÕES GERAIS**

- A Prova Discursiva é de caráter eliminatório e classificatório, constituída de 02 (duas) questões.
- Para a Prova Discursiva, o candidato deverá formular dois textos com extensão máxima de 30 (trinta) linhas.
- A Prova Discursiva deverá ser manuscrita, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente, não sendo permitida a interferência e/ou a participação de outras pessoas, salvo em caso de candidato pessoa com deficiência, se a deficiência impossibilitar a redação pelo próprio candidato e de candidato a quem tenha sido deferido o atendimento especial. Nesse caso, o candidato será acompanhado por um fiscal do IDECAN devidamente treinado, para o qual deverá ditar o texto, especificando oralmente a grafia das palavras e os sinais gráficos de pontuação.
- O candidato receberá nota zero na Prova Discursiva em casos de fuga ao tema, de não haver texto ou de identificação em local indevido.
- Será desconsiderado, para efeito de avaliação, qualquer fragmento de texto que for escrito fora do local apropriado e/ou que ultrapassar a extensão máxima permitida.
- Cada questão valerá 15 pontos, totalizando 30 pontos.

Questão 01

Descreva sobre as definições dos principais mecanismos de avaliação da conformidade praticados no Brasil.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

Questão 02

Descreva sobre as definições de acreditação e designação.

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	

CONCURSO PÚBLICO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

INSTRUÇÕES

1. Material a ser utilizado: caneta esferográfica de tinta preta, fabricada em material transparente. Os objetos restantes devem ser colocados em local indicado pelo fiscal da sala, inclusive aparelho celular desligado e devidamente identificado.
2. Não é permitido, durante a realização das provas, a utilização de máquinas calculadoras e/ou similares, livros, anotações, régua de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta, inclusive códigos e/ou legislação. Também não será permitido que as marcações na folha de respostas sejam feitas por outras pessoas, salvo em caso de candidato que tenha solicitado atendimento especial para esse fim. Nesse caso, se necessário, o candidato será acompanhado por fiscal do IDECAN devidamente treinado.
3. Especificamente, não é permitido que o candidato ingresse na sala de provas sem o devido recolhimento, com respectiva identificação, dos seguintes equipamentos: aparelhos eletrônicos, tais como bip, telefone celular, walkman, agenda eletrônica, notebook, palmtop, pendrive, receptor, gravador, máquina de calcular, câmera fotográfica, controle de alarme de carro etc., bem como relógio de qualquer espécie, óculos escuros ou quaisquer acessórios de chapelaria, tais como chapéu, boné, gorro etc., e, ainda, lápis, lapiseira/grafite e/ou borracha.
4. Durante a prova, o candidato não deve levantar-se, comunicar-se com outros candidatos e fumar.
5. A duração da prova é de 04 (quatro) horas para o cargo de nível médio e 05 (cinco) horas para os cargos de nível superior, já incluindo o tempo destinado à entrega do Caderno de Provas e à identificação – que será feita no decorrer da prova – e ao preenchimento do Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior).
6. Somente em caso de urgência pedir ao fiscal para ir ao sanitário, devendo no percurso permanecer absolutamente calado, podendo antes e depois da entrada sofrer revista através de detector de metais. Ao sair da sala no término da prova, o candidato não poderá utilizar o sanitário. Caso ocorra uma emergência, o fiscal deverá ser comunicado.
7. O Caderno de Provas consta de 60 (sessenta) questões de múltipla escolha e 02 (duas) questões discursivas (somente para os cargos de nível superior). Leia-o atentamente.
8. **As questões das provas objetivas são do tipo múltipla escolha, com 05 (cinco) opções (A a E) e uma única resposta correta.**
9. Ao receber o material de realização das provas, o candidato deverá conferir atentamente se o Caderno de Provas corresponde ao cargo a que está concorrendo, bem como se os dados constantes no Cartão de Respostas (Gabarito) e Folha de Texto Definitivo (somente para os cargos de nível superior) que lhe foram fornecidos estão corretos. Caso os dados estejam incorretos, ou o material esteja incompleto, ou tenha qualquer imperfeição, o candidato deverá informar tal ocorrência ao fiscal.
10. Os fiscais não estão autorizados a emitir opinião e prestar esclarecimentos sobre o conteúdo das provas. Cabe única e exclusivamente ao candidato interpretar e decidir.
11. O candidato somente poderá retirar-se do local de realização das provas levando o caderno de provas no decurso dos últimos trinta minutos anteriores ao horário determinado para o término das provas.
12. Os 3 (três) últimos candidatos de cada sala somente poderão sair juntos. Caso o candidato insista em sair do local de aplicação das provas, deverá assinar um termo desistindo do Concurso Público e, caso se negue, deverá ser lavrado Termo de Ocorrência, testemunhado pelos 2 (dois) outros candidatos, pelo fiscal da sala e pelo Coordenador da Unidade.

RESULTADOS E RECURSOS

- As provas aplicadas, assim como os gabaritos preliminares das provas objetivas serão divulgados na *Internet*, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, a partir das 14h00min (horário oficial de Brasília/DF), da data provável de 2 de fevereiro de 2015.
- O candidato que desejar interpor recursos contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas disporá de 02 (dois) dias úteis, a partir do dia subsequente à divulgação.
- Para recorrer contra os gabaritos oficiais preliminares das provas objetivas, o candidato deverá utilizar o Sistema Eletrônico de Interposição de Recurso, no endereço eletrônico www.idecan.org.br, e seguir as instruções ali contidas.