



Prova Objetiva de Conhecimentos Específicos

Leia com atenção as instruções abaixo.

- 1 Confira atentamente o seu caderno de provas objetivas, que é constituído de duas provas, da seguinte forma:
Conhecimentos Básicos, com **30** questões, ordenadas de **1 a 30**.
Conhecimentos Específicos, com **40** questões, ordenadas de **31 a 70**.
- 2 Quando autorizado pelo chefe de sala, no momento da identificação, escreva, no espaço apropriado da **folha de respostas**, com a sua caligrafia usual, a seguinte frase:

O descumprimento dessa instrução implicará a anulação das suas provas e a sua eliminação do concurso.

- 3 Confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo/área, transcritos acima, com o que está registrado em sua **folha de respostas**. Confira também o seu nome, o nome e o número de seu cargo/área no rodapé de cada página numerada do seu caderno de provas. Caso o caderno esteja incompleto, tenha qualquer defeito, ou apresente divergência quanto aos seus dados pessoais ou aos dados identificadores de seu cargo/área, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 4 Não se comunique com outros candidatos nem se levante sem autorização de fiscal de sala.
- 5 Na duração das provas, está incluído o tempo destinado à identificação — que será feita no decorrer das provas — e ao preenchimento da folha de respostas.
- 6 Ao terminar as provas, chame o fiscal de sala mais próximo, devolva-lhe a sua folha de respostas e deixe o local de provas.
- 7 A desobediência a qualquer uma das determinações constantes em edital, no caderno de provas ou na folha de respostas poderá implicar a anulação das suas provas.

OBSERVAÇÕES

- Não serão conhecidos recursos em desacordo com o estabelecido em edital.
- Informações adicionais: telefone 0(XX) 61 3448-0100; Internet – www.cespe.unb.br.
- É permitida a reprodução deste material apenas para fins didáticos, desde que citada a fonte.

Nas questões de 31 a 70, marque, para cada uma, a única opção correta, de acordo com o respectivo comando. Para as devidas marcações, use a **folha de respostas**, único documento válido para a correção das suas provas.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

Considerando que a qualidade pressupõe ações contínuas, compartilhadas e direcionadas, assinale a opção correta.

- A O ciclo da qualidade de Deming é uma ferramenta voltada primordialmente para o controle de resultados.
- B Os esforços para a implementação da qualidade seguem a tendência da centralização de poder, de modo a verticalizar a comunicação na organização.
- C O controle da qualidade total estende seu conceito de qualidade por toda a organização, muitas vezes preterindo a satisfação dos clientes externos.
- D Podem ser usadas como ferramentas da qualidade: ciclo PDCA; 5W2H; matriz GUT; *brainstorming*; fluxograma; desvio padrão; análise de Pareto; diagrama de causa e efeito; 5S e escala Richter.
- E O discurso principal do *kaizen* é focado na melhoria incremental, a partir da eliminação da sobrecarga de trabalho, do desperdício de tempo e recursos e da irregularidade nas ações e atividades.

QUESTÃO 32

Assinale a opção correta a respeito da evolução da qualidade dos processos nas organizações.

- A No Brasil, a administração da qualidade começou a ser estudada a partir da década passada, em decorrência da edição do Código de Defesa do Consumidor.
- B O controle da qualidade moderno remonta a sua origem ao início da década de 30 do século passado, nos Estados Unidos da América (EUA), com a aplicação na indústria do gráfico de controle inventado por Walter A. Shewhart.
- C O período da Segunda Guerra Mundial, devido às ameaças e destruições constantes, dificultou o aprimoramento das técnicas referentes à aplicação do controle da qualidade, refletindo na baixa qualidade e no alto custo do material bélico produzido nos EUA.
- D O Japão, apesar de ter contribuído expressivamente para os estudos relacionados à qualidade, não viu o seu parque industrial diretamente beneficiado em função da cultura conservadora do país.
- E O controle da qualidade moderno não utiliza técnicas estatísticas, visto privilegiar a análise qualitativa à quantitativa.

QUESTÃO 33

Acerca do modelo de gestão da qualidade para as organizações em geral, assinale a opção correta.

- A O sistema de gestão da qualidade contempla apenas ações preventivas, pois a lógica da qualidade é direcionar os esforços em melhorias contínuas futuras.
- B Procedimento é um conjunto de atividades inter-relacionadas e interagentes que transformam entradas em saídas.
- C Segundo Kaoru Ishikawa, um bom controle de qualidade consiste em desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que seja mais útil e sempre mais satisfatório para o consumidor, ainda que menos econômico.
- D Um programa de gerenciamento da qualidade, além de construir e sustentar uma cultura dedicada a melhorias contínuas, requer dedicação, delegação e participação do topo da liderança.
- E O controle da qualidade total baseia-se na participação de determinados setores da organização, normalmente associados ao nível tático.

QUESTÃO 34

Sabendo que, em uma era de economia global, os bons resultados organizacionais não são consequência apenas da cobrança dos resultados e da redução dos custos, assinale a opção correta.

- A O gerenciamento da qualidade trabalha com técnicas fundamentais da administração, esforços de melhorias existentes e conservadoras, e técnicas especiais para aperfeiçoar continuamente todos os processos.
- B Para o controle da qualidade, estabelecer metas é comprometer-se com o instauração de novas diretrizes de controle, visto que o estabelecimento de metas, em qualquer nível hierárquico, provém de uma única fonte.
- C O controle de qualidade total é um sistema gerencial que visa melhorar continuamente os padrões, a partir de uma visão estratégica e de uma abordagem mecanicista.
- D A dimensão custo da qualidade diz respeito ao custo final, não considerando os custos intermediários.
- E A dimensão entrega da qualidade se baseia no prazo certo, local certo e quantidade certa e tem como destinatários os clientes.

QUESTÃO 35

Com relação às ferramentas de auxílio ao planejamento, aos respectivos problemas que elas podem contribuir para identificar e aos princípios do controle da qualidade total, assinale a opção correta.

- A** O diagrama de causa e efeito de Ishikawa pode identificar problemas anteriormente à coleta e análise dos dados.
- B** No diagrama em espinha de peixe, Deming elaborou uma representação gráfica das causas e efeitos menos prováveis, relacionados a um problema particular, que devem ser selecionados para uma investigação adicional.
- C** O ciclo de Deming é primordialmente utilizado na fase final do processo de melhoria contínua como um método de avaliação da qualidade.
- D** Um dos princípios do controle da qualidade total estipula que o gerenciamento da organização deve ser por resultados.
- E** No que diz respeito ao controle da qualidade, Joseph Juran é contrário à delegação de controle aos níveis mais baixos da organização, pois exercer o controle é uma atividade estratégica que deve ser gerida pela cúpula da organização.

QUESTÃO 36

Considerando que os fundamentos da qualidade, entre outras orientações, reconhecem a importância das relações construtivas e do trabalho em equipe, assinale a opção correta.

- A** Os estudos sobre qualidade de Philip B. Crosby estão associados à ideia de defeito zero, igualando gerenciamento da qualidade a prevenção.
- B** A dimensão moral se refere ao cliente, ao serviço e ao produto, visto que as organizações devem zelar também pela qualidade subjetiva do que ofertam em cumprimento à responsabilidade social.
- C** As sete ferramentas de Ishikawa são: gráfico de Pareto, *customer relationship management* (CRM), folhas de verificação, histograma, *brainstorming*, análise combinatória e carta de controle.
- D** A dimensão proteção da qualidade se refere à segurança das pessoas, tanto dos trabalhadores quanto dos usuários.
- E** O organograma estabelece graficamente as informações de controle e dados e todo o procedimento executado pela organização.

QUESTÃO 37

Considerando que a melhoria almejada pelos sistemas da qualidade é direcionada para a satisfação de objetivos amplos, tais como custo, qualidade, planejamento e crescimento da organização, assinale a opção correta.

- A** Joseph Juran, um estudioso da qualidade, diverge quanto ao gerenciamento da qualidade total; ele acredita que os objetivos da qualidade entram no planejamento dos negócios, afastando a participação de todos os atores da organização.
- B** Um processo não pode ser gerenciado por meio de seus itens de controle, pois, mesmo que estes sejam acompanhados periodicamente, seu acompanhamento não permite a detecção de eventuais resultados indesejáveis do processo.
- C** Deming, apesar de criticar fortemente o gerenciamento norte-americano, privilegia a qualidade de vida e a satisfação do trabalhador, sem, no entanto, contemplá-lo como um agente participativo do processo decisório da organização.
- D** Os benefícios oriundos do gerenciamento da qualidade, além da melhoria na qualidade do produto e do projeto, incluem a redução das perdas e dos custos operacionais.
- E** O gerenciamento da qualidade, por ser simples, não tem como barreira à sua implementação as atitudes arraigadas e resistentes à mudança por parte dos trabalhadores.

QUESTÃO 38

Assinale a opção correta, considerando que a acreditação pode ser vista como estratégia para agregar valor a determinado produto, aumentando a confiança por parte do consumidor.

- A** A acreditação é uma ferramenta estabelecida em escala nacional, ensejando maior benefício para o mercado interno.
- B** O processo de avaliação de conformidade é único, transparente e reproduzível; com ele se evita a utilização de recursos próprios, se elimina o custo da reavaliação e se reforça a coerência.
- C** O caráter compulsório da acreditação pode ser evidenciado pelo reconhecimento formal da competência de um laboratório ou organismo para desenvolver as atividades pertinentes à avaliação de conformidade.
- D** A aceitação das avaliações é ampla no território nacional, se observando a necessidade de repetição para aceitação em âmbito internacional.
- E** Não se exige a demonstração formal da competência para a realização de tarefas específicas de avaliação da conformidade.

QUESTÃO 39

Nos casos de aprovação da acreditação, ocorre a formalização ao solicitante por meio de contrato e da emissão de certificado de acreditação. A respeito desse assunto, assinale a opção correta.

- A** A acreditação é regida por contrato assinado entre a organização credenciada e o INMETRO, com validade indeterminada.
- B** A acreditação de laboratórios se destina apenas aos laboratórios permanentes para a realização de serviços de calibração e(ou) de ensaios nas próprias instalações.
- C** A acreditação de organismos de certificação engloba dois tipos: sistema de gestão e produtos.
- D** O INMETRO trabalha com três tipos de acreditação: a de laboratórios, a de organismos de inspeção e a de organismos de certificação.
- E** A manutenção da acreditação envolve avaliações periódicas, definidas em contrato, com o objetivo de verificar a permanência das condições que validaram a sua concessão.

QUESTÃO 40

Assinale a opção correta a respeito dos requisitos para acreditação de organismos de inspeção.

- A** Caso a organização conte com mais de uma instalação permanente, em diferentes endereços, cada uma dessas instalações terá de ser acreditada individualmente.
- B** O INMETRO acredita organismos que realizam inspeções nas áreas de segurança veicular, transporte de produtos perigosos e ensaios destrutivos.
- C** A acreditação na área de transportes de produtos perigosos, apesar de envolver diversos riscos à sociedade e ao meio ambiente, observa apenas as regulamentações do INMETRO, visto ser este o responsável pela avaliação.
- D** No que tange à avaliação da área de ensaios, a homogeneidade e a integridade estrutural de materiais e equipamentos por meio dos testes comprometem a utilização posterior desses materiais e equipamentos.
- E** A acreditação de organismos de inspeção não prevê a inspeção visual.

QUESTÃO 41

Com referência à acreditação de organismos de certificação de produto, assinale a opção correta.

- A** Os organismos de certificação de produto conduzem e concedem a certificação de conformidade de produtos exclusivamente com base em normas internacionais.
- B** Normas regionais não podem servir como base para a certificação de conformidade de produtos, haja vista o seu reduzido campo de abrangência.
- C** A certificação de conformidade de produto é realizada apenas com base em normas.
- D** Os organismos de certificação de produto concedem a certificação de conformidade de produtos tanto na área voluntária quanto na área compulsória.
- E** Ainda que uma norma internacional seja omissa, nunca se poderá recorrer a uma norma nacional para embasar a certificação de conformidade do produto.

QUESTÃO 42

Assinale a opção correta com respeito à acreditação de laboratórios de ensaio e calibração.

- A** A acreditação de laboratórios não é concedida para atividades de natureza interpretativa, no entanto, permite-se a atividade de consultoria quando baseada em resultados de calibrações ou ensaios objetivos.
- B** Laboratórios que realizam serviços de calibração e(ou) ensaios vinculados a organização estrangeira não podem receber a acreditação.
- C** É necessária, para a acreditação de laboratórios, a vinculação a uma entidade governamental, de modo a assegurar o interesse público.
- D** Um laboratório considerado competente, em caso de demanda excessiva, pode subcontratar outro laboratório para a execução da atividade, sem que este necessariamente tenha passado pela acreditação.
- E** A acreditação de laboratórios não é concedida para atividades de natureza subjetiva.

QUESTÃO 43

Com relação aos programas de avaliação da conformidade e à atividade de acreditação, assinale a opção correta.

- A** Os programas de avaliação de conformidade se restringem a acreditar produtos e serviços.
- B** A acreditação, apesar de promover a proteção à saúde e segurança dos indivíduos e do meio ambiente, não propicia o aumento de competitividade da organização em função da promoção da concorrência justa.
- C** A acreditação não contribui para o processo de implementação da melhoria contínua e da qualidade total pelas organizações.
- D** Orquestra é um sistema que gerencia as atividades de acreditação realizadas pelo INMETRO.
- E** O sistema de acreditação do INMETRO é totalmente autônomo e independente, não tendo qualquer vinculação ou reconhecimento por organismos estrangeiros congêneres.

QUESTÃO 44

Considerando que a acreditação de organismos de inspeção é concedida para um escopo, que é definido com base no tipo de inspeção, nos critérios de aprovação e(ou) no tipo de produto inspecionado, assinale a opção correta.

- A** Na área de segurança veicular, deve-se comprovar o atendimento aos requisitos de segurança e ambientais estabelecidos pelos seguintes órgãos: CONMETRO, INMETRO, CONTRAN e DETRAN.
- B** Na área de transporte de produtos perigosos, a avaliação é realizada apenas nos veículos utilizados no transporte dos produtos perigosos.
- C** Na área de ensaios destrutivos, a avaliação da homogeneidade e integridade estrutural de materiais e equipamentos é realizada por meio de ensaios.
- D** No que tange especificamente aos organismos de inspeção de veículos para transporte de produtos perigosos, realizam-se tantas acreditações quantos forem os locais de inspeção do organismo.
- E** O transporte de produtos perigosos representa um perigo relevante para a integridade física dos indivíduos e da propriedade, por isso prescinde do atendimento de regulamentações ambientais oriundas do CONAMA e do IBAMA.

QUESTÃO 45

A rede de entidades públicas e privadas que forma a infraestrutura de serviços tecnológicos, responsável e capacitada para avaliar e certificar a qualidade de produtos, processos e serviços por meio de organismos de certificação entre outros mecanismos é denominada

- A** Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO).
- B** Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
- C** Instituto de Pesos e Medidas (IPEM).
- D** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO).
- E** Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO).

QUESTÃO 46

As funções do Comitê de Coordenação de Barreiras Técnicas ao Comércio (CBTC) incluem

- A** regulamentar os padrões impostos pelos organismos nacionais ao mercado internacional, de maneira que a produção brasileira se torne mais competitiva.
- B** analisar, bem como avaliar e compatibilizar projetos de normas, regulamentos técnicos e sistemas de avaliação da conformidade, com vistas a evitar barreiras técnicas a produtos brasileiros no mercado internacional.
- C** regulamentar os processos produtivos de bens primários.
- D** certificar os processos produtivos de uma organização de acordo com as necessidades técnicas exigidas pelo cliente.
- E** representar os interesses tanto do setor público brasileiro quanto do setor privado na ISO (Organization for Standardization) para reduzir as barreiras técnicas ao comércio dos produtos brasileiros.

QUESTÃO 47

Assinale a opção correta a respeito de avaliação da conformidade.

- A** É um mecanismo exclusivo do INMETRO para julgar os mecanismos de produção do setor industrial brasileiro.
- B** Seu objetivo primordial é estabelecer requisitos mínimos de resistência e durabilidade aos produtos e serviços submetidos a tal tipo de teste.
- C** Consiste em um processo sistematizado para verificar o atendimento a requisitos preestabelecidos em normas e regulamentos técnicos.
- D** Consiste em informar e proteger o consumidor, estimulando a melhoria contínua dos processos.
- E** Consiste em um mecanismo de rastreabilidade dos componentes que foram empregados na fabricação/prestação de certo produto/serviço.

QUESTÃO 48

A atividade de avaliação da conformidade por segunda parte é

- A** realizada pela pessoa ou organização que fornece o objeto.
- B** o modelo de verificação de atendimento a requisitos preestabelecidos por um organismo certificador.
- C** realizada por pessoa ou organização que seja independente tanto da pessoa ou da organização que fornece o objeto quanto do interesse do usuário nesse objeto.
- D** o modelo de verificação da conformidade sistematizado pelo SINMETRO.
- E** realizada por pessoa ou organização que tem interesse de usuário no objeto.

QUESTÃO 49

O atesto relativo a produto, processo, sistema ou pessoa por terceira parte é denominado

- A** afirmação.
- B** acreditação.
- C** atestação.
- D** certificação.
- E** declaração.

QUESTÃO 50

Quando o Estado entende que o produto, processo ou serviço pode oferecer riscos à segurança do consumidor ou ao meio ambiente, a avaliação da conformidade pode ser utilizada voluntariamente ou compulsoriamente. Os produtos submetidos a avaliação voluntária da conformidade no Brasil incluem

- A** as fibras beneficiadas de sisal.
- B** os preservativos masculinos.
- C** os capacetes para condutores e passageiros de motocicletas e similares.
- D** as cadeiras plásticas do tipo monobloco.
- E** os brinquedos.

QUESTÃO 51

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 de primeira parte, segunda parte ou terceira parte. Nesse contexto, assinale a opção que correspondente a evento de avaliação da conformidade pela primeira parte.

- A** emissão de certificado por organismo acreditado pelo INMETRO
- B** auditoria interna realizada pela própria organização
- C** verificação dos requisitos pelo cliente usuário final do produto/serviço
- D** auditoria externa desvinculada da vontade do fornecedor
- E** reclamação de cliente a órgão de defesa do consumidor

QUESTÃO 52

O mecanismo de avaliação da conformidade que, a partir de dados obtidos em ensaios, determina e informa ao consumidor uma característica do produto, especialmente relacionada ao seu desempenho, é denominado

- A inspeção.
- B ensaio de lote.
- C ensaio de tipo.
- D etiquetagem.
- E declaração do fornecedor.

QUESTÃO 53

Assinale a opção correta com relação às instituições que, no Brasil, cuidam da qualidade dos produtos/serviços produzidos no país.

- A Os organismos de certificação acreditados pelo INMETRO, por serem entidades privadas, não fazem parte do SINMETRO.
- B Os institutos estaduais de pesos e medidas não exercem o controle metrológico nem a fiscalização dos produtos regulamentados com conformidade avaliada compulsoriamente mediante contratos assinados com o INMETRO.
- C Os comitês de assessoramento do CONMETRO são fechados à participação da sociedade.
- D A Confederação Nacional da Indústria não participa dos fóruns de discussão do CONMETRO por ser uma entidade paraestatal.
- E O CONMETRO é uma instância política formado por um colegiado interministerial que exerce a função normativa do SINMETRO e é presidido pelo ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior.

QUESTÃO 54

A globalização reforçou a ideia liberal dos mercados, o que faz diminuir gradativamente as barreiras tarifárias. Dessa forma, começam a proliferar barreiras não tarifárias e, entre estas, especialmente as barreiras técnicas se relacionam diretamente com o comércio exterior. Com referência a esse assunto, assinale a opção correta.

- A Barreiras técnicas são barreiras comerciais derivadas da utilização de normas ou regulamentos técnicos não transparentes ou não embasados em normas internacionalmente aceitas.
- B O acordo sobre barreiras técnicas chamado também de GATT (*General Agreement on Tariffs and Trade*) substituiu o *TBT Agreement*, firmado em 1995, no início das atividades da Organização Mundial do Comércio (OMC).
- C As barreiras técnicas não podem ser consideradas como entraves comerciais, pois o seu principal objetivo é garantir o comércio de produtos de qualidade.
- D No Brasil, o ponto focal de barreiras técnicas às exportações é a ABNT.
- E As barreiras tarifárias servem basicamente para classificar a qualidade dos produtos que adentram o território nacional.

QUESTÃO 55

O documento que contém regras de caráter obrigatório e que estabelece requisitos técnicos seja diretamente, seja por referência a normas técnicas, adotado por autoridade com poder legal para tanto, é denominado

- A norma técnica.
- B regulamento técnico.
- C instrução técnica.
- D procedimentos.
- E características mínimas.

QUESTÃO 56

Assinale a opção correta acerca de normalização e regulamentação.

- A A função da regulamentação técnica é restringir a entrada de novos concorrentes no mercado.
- B O processo de criação de normas é semelhante ao processo de criação de regulamentos técnicos, visto que nenhum dos dois prevê a participação da sociedade civil.
- C A principal diferença entre a normalização e a regulamentação está no caráter impositivo da segunda, diferentemente da primeira.
- D Somente será possível certificar o produto ou serviço de uma empresa caso ele tenha regulamentação técnica.
- E A principal característica da normalização é ser uma etapa posterior à regulamentação, de acordo com guia de boas práticas.

QUESTÃO 57

Um dos objetivos da regulamentação técnica é

- A criar barreiras técnicas para a importação de produtos e serviços do exterior.
- B agregar valor à produção nacional, em detrimento da produção estrangeira.
- C criar mecanismos de controle governamental sobre o comércio, para cruzamento de informações tributárias.
- D ser um instrumento efetivo da política industrial e de comércio exterior brasileira, de modo a facilitar a inserção internacional do país.
- E fornecer garantia vitalícia aos produtos certificados.

QUESTÃO 58

Em relação às organizações que atuam na área de regulação no Brasil, assinale a opção correta.

- A A ABNT é uma organização do governo federal subordinada ao Poder Executivo.
- B As entidades acreditadas pelo INMETRO para certificação de produtos/serviços recebem autorização também para a aplicação de multas.
- C Uma das funções do INMETRO é certificar todos aqueles produtos que levam o seu selo.
- D Uma das funções dos organismos acreditados é representar a ISO.
- E O desenvolvimento de programas de avaliação da conformidade compulsórios ou voluntários que envolvam a aprovação de regulamento faz parte das competências do INMETRO.

QUESTÃO 59

O Guia de Boas Práticas de Regulação

- A tem como um dos seus principais objetivos facilitar a implementação de acordos internacionais, multilaterais, regionais e bilaterais mediante o alinhamento, nas situações em que isso for possível e conveniente, segundo as práticas regulatórias internacionais.
- B é uma publicação da ABNT focada na adaptação de normas estrangeiras para o comércio exterior brasileiro.
- C consiste em um manual operacional, descritivo e metódico de como deve ser elaborado um regulamento técnico.
- D constituiu um avanço para a área de regulação no país, mas não contribuiu para a política de comércio exterior pois é de âmbito interno.
- E foi criado pelo Comitê Brasileiro de Regulamentação, órgão assessor do CONMETRO, e, portanto, deixou de fora entes importantes do sistema de regulação do país.

QUESTÃO 60

Assinale a opção correta acerca da normalização.

- A Nos termos do Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio, a notificação é o nome atribuído a um documento que modifica uma norma técnica e serve para divulgação dessa alteração em âmbito nacional. Quando a divulgação é feita internacionalmente, deve-se usar a extranotificação.
- B *Tailoring* é o nome que recebe o documento que transforma uma norma técnica em regulamento técnico.
- C A consulta pública é um instrumento de divulgação da regulamentação técnica, visto que, apesar de a população participar do processo, esta não possui legitimidade para interferir na elaboração dos regulamentos.
- D A declaração do fornecedor é uma garantia ao consumidor assegurada pelos órgãos acreditados.
- E A parte da metrologia que assegura o adequado funcionamento dos instrumentos de medição usados na indústria bem como na produção e nos ensaios recebe o nome de metrologia industrial.

QUESTÃO 61

Em relação às definições referentes à metrologia brasileira, assinale a opção correta.

- A Regulamento técnico é uma modalidade de norma que possui caráter livre em relação ao seu uso.
- B A fiscalização da qualidade é uma atividade delegada pelo INMETRO a órgãos em cada um dos estados da Federação e consiste no acompanhamento dos produtos certificados e regulamentados disponíveis no mercado de consumo.
- C As normas técnicas são documentos estabelecidos por consenso e emitidos por organismo reconhecido, de caráter vinculante, que estabelecem regras, diretrizes e(ou) características para produtos e serviços.
- D A avaliação da conformidade é uma atividade com o objetivo de determinar diretamente se os requisitos dos regulamentos técnicos são atendidos, ou seja, é uma atividade de suporte a fiscalização da aplicação somente dos regulamentos técnicos.
- E Os atos normativos dos órgãos governamentais que estabelecem exigências que devem ser cumpridas pelos agentes econômicos e pelos cidadãos recebem o nome de normalização.

QUESTÃO 62

O nível em que a Comissão Pan-Americana de Normas Técnicas (COPANT) atua é o

- A nacional.
- B estadual.
- C regional.
- D mundial.
- E internacional.

QUESTÃO 63

Acerca do processo de elaboração de normas e regulamentos técnicos, assinale a opção correta.

- A A notificação é uma etapa essencial na elaboração das normas técnicas, pois é por ela que se convida a sociedade civil a participar do processo.
- B A diferença básica entre consulta pública e audiência pública é que a participação na primeira é voluntária, enquanto, na segunda, é compulsória.
- C Em situações de emergência para aprovação de um regulamento técnico, a consulta pública é dispensada.
- D O processo de elaboração de normas técnicas preconiza necessariamente a participação de vários setores da sociedade civil para sua consecução.
- E Passado o tempo necessário à consulta pública, deverá ser feita nova reunião para discutir a pertinência das sugestões, e, caso não haja impedimento, o INMETRO homologa e publica a norma.

QUESTÃO 64

O Acordo sobre Barreiras Técnicas ao Comércio, da OMC, determina que cada país tenha seu ponto focal, que deve informar sobre novas exigências técnicas referentes a produtos. Cada ponto focal recebe da OMC as informações enviadas pelos outros países e as disponibiliza para os exportadores.

Internet: <www.inmetro.gov.br> (com adaptações).

Tendo o texto acima como referência inicial, assinale a opção correspondente a órgão considerado como ponto focal brasileiro.

- A Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC)
- B ABNT
- C CONMETRO
- D INMETRO
- E SINMETRO

QUESTÃO 65

Com base nas normas nacionais, regionais e internacionais ou regulamentos técnicos, os organismos que concedem a certificação de produtos nas áreas voluntárias e compulsórias recebem o nome de

- A organismos acreditados de certificação de sistemas da gestão da qualidade.
- B organismos acreditados de certificação de produtos.
- C organismos de verificação do desempenho.
- D organismos de inspeção acreditados.
- E organismos acreditados de certificação de pessoal.

QUESTÃO 66

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo o poder público contará com

- A** assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor carente, promotorias de justiça de defesa do consumidor, delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores, juizados especiais de pequenas causas e varas especializadas para a solução de litígios de consumo.
- B** proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.
- C** educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.
- D** facilitação da defesa dos direitos do consumidor, com a possibilidade de inversão dos ônus da prova a seu favor, no processo civil.
- E** a prerrogativa de ingressar com ação civil pública para resguardar os interesses da coletividade e a presença do Ministério Público como fiscal da lei.

QUESTÃO 67

Ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor compete, sem prejuízo de outras atividades,

- A** receber denúncias ou sugestões, transferindo a análise e a avaliação aos órgãos estaduais competentes.
- B** planejar e executar o concurso de órgãos e entidades da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços.
- C** planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Nacional de Proteção ao Consumidor.
- D** indenizar os consumidores que eventualmente tenham sido lesados por propagandas enganosas.
- E** instaurar inquérito policial para a apuração de delito contra os consumidores coletivamente.

QUESTÃO 68

Acerca dos direitos básicos do consumidor, assinale a opção correta.

- A** Os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor não excluem outros decorrentes de tratados de que o Brasil seja signatário, exceto os derivados do costume.
- B** A desconsideração da personalidade jurídica da empresa deverá ser decretada pelo juiz sempre que houver abuso de direito ou em casos de falência, com eventual inatividade da pessoa jurídica.
- C** A modalidade de culpa empregada na sistemática dos direitos do consumidor será sempre objetiva, ainda que seja o produto ou serviço prestado por construtor estrangeiro ou por importador de mercadorias no Brasil.
- D** Os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor não excluem outros decorrentes de legislação interna ordinária, excetos os derivados da analogia.
- E** A eventual ignorância do fornecedor sobre vícios de qualidade por inadequação do produto ou do serviço poderá, desde que devidamente comprovada em juízo, eximi-lo da responsabilidade.

QUESTÃO 69

Com relação ao Código de Defesa do Consumidor, assinale a opção correta.

- A** Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem subsidiariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
- B** Não sendo sanado o vício do produto no prazo máximo de quinze dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço.
- C** Fornecedor é somente pessoa jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
- D** O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.
- E** Os fornecedores respondem subsidiariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: o abatimento proporcional do preço; a complementação do peso ou medida; a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios; ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

QUESTÃO 70

Segundo o Código de Defesa do Consumidor, são consideradas práticas abusivas dos fornecedores de produtos e serviços

- A** a colocação, no mercado de consumo, de produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais, pela ABNT ou outra entidade credenciada pelo CONMETRO.
- B** a elevação de preços sem a autorização do órgão competente fiscalizador, ainda que justificada.
- C** o envio ou a entrega ao consumidor, com solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.
- D** não se prevalecer da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.
- E** a execução de serviços com a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes.