

0 051700 037285



INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

CONCURSO PÚBLICO Nº 001/2014



Pesquisador-Tecnologista em Metrologia e Qualidade - Regulamentação Técnica e Avaliação da Conformidade

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) conversação.

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

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), hoje chamado Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, foi criado em 1973. O INMETRO tem como missão

- A) disponibilizar à sociedade informações sobre a qualidade dos produtos importados.
B) realizar medições nos produtos tipo exportação, através da metrologia e da avaliação da conformidade.
C) testar os produtos através da metrologia e da avaliação da conformidade, visando orientar o consumidor sobre a melhor relação custo-benefício de cada produto.
D) informar a sociedade sobre a melhor marca de cada produto ou serviço, realizando comparações, nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade.
E) prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do país.

22

As atividades do INMETRO impactam de forma ampla o cotidiano do país. Algumas das principais atividades do INMETRO são, EXCETO:

- A) Metrologia legal. D) Consultoria para metrologia e qualidade.
B) Avaliação da conformidade. E) Acreditação de organismos e laboratórios.
C) Metrologia científica e industrial.

23

A avaliação da conformidade é um importante mecanismo para regulação de mercados. Sobre a implantação de um programa de avaliação da conformidade, é INCORRETO afirmar que

- A) protege o mercado interno. D) estimula a melhoria contínua.
B) dificulta o comércio exterior. E) informa e protege o consumidor.
C) propicia a concorrência justa.

24

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; de segunda parte ou de terceira parte. Sobre a classificação da avaliação da conformidade, quanto ao agente econômico, assinale a alternativa correta.

- A) 1ª parte – quando é feita pelo comprador.
B) 2ª parte – quando é feita pelo fornecedor.
C) 1ª parte – quando é feita pelo fornecedor.
D) 2ª parte – quando é feita por organização independente.
E) 1ª parte – quando é feita por organização independente.

25

A avaliação da conformidade pode ser classificada quanto ao agente econômico e quanto ao campo de utilização. A avaliação da conformidade, quanto ao campo de utilização, pode ser classificada como:

- A) Compulsória: quando parte de uma decisão do exportador; voluntária: quando parte de uma decisão do fabricante.
B) Voluntária: quando parte de uma decisão do fornecedor; compulsória: quando parte de uma decisão do comprador.
C) Compulsória: quando parte de uma decisão do fornecedor; voluntária: quando parte de uma decisão de uma autoridade regulamentadora.
D) Voluntária: quando parte de uma decisão do comprador; compulsória: quando parte de uma decisão de uma autoridade regulamentadora.
E) Voluntária: quando parte de uma decisão do fornecedor; compulsória: quando parte de uma decisão de uma autoridade regulamentadora.

26

Das ferramentas praticadas no campo da avaliação da conformidade, a acreditação de organismos e laboratórios é talvez a de maior importância. Sobre acreditação, assinale a alternativa incorreta.

- A) Acreditar é delegar competência.
- B) O INMETRO é o único organismo acreditador oficial reconhecido pelo governo brasileiro.
- C) A responsável pela função de acreditação, no INMETRO, é a coordenação geral de acreditação (CGCRE).
- D) Quando o INMETRO acredita, não significa que alguém está realizando essa atividade em nome do INMETRO.
- E) É uma atestação realizada por terceira parte relativa a um organismo, exprimindo demonstração formal de sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação de conformidade.

27

O governo brasileiro, através da Resolução CONMETRO nº 05, de 04 de setembro de 1995, atribuiu ao INMETRO a competência pela coordenação das atividades como centro de notificação de barreiras técnicas, denominado Ponto Focal de Barreiras Técnicas às Exportações. Quanto ao INMETRO, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Poderá delegar a execução de atividades de sua competência.
- B) Tem competência para elaborar e expedir regulamentos técnicos nas áreas que lhe forem determinadas pelo CONMETRO.
- C) Pode exercer o poder de polícia administrativa na área de avaliação da conformidade, em relação aos produtos por ele regulamentados.
- D) O INMETRO é reconhecido internacionalmente como o organismo de acreditação brasileiro pelo *International Accreditation Forum* (IAF) e foi o primeiro a possuir este reconhecimento na América Latina.
- E) No que se refere às atribuições relacionadas com a Metrologia Legal e a Certificação Compulsória da Conformidade, dotadas de poder de polícia administrativa, a delegação ficará restrita a entidades privadas que reúnam os atributos necessários para esse cometimento.

28

Os programas de avaliação da conformidade podem ser compulsórios ou voluntários. São exemplos de programas de avaliação da conformidade compulsórios no Brasil:

- A) Preservativo masculino e inspetores de soldagem.
- B) Fios e cabos elétricos até 750 V e extintor de incêndio.
- C) Brinquedo e auditores de sistema de gestão da qualidade.
- D) Botijão de GLP (gás liquefeito de petróleo) e inspetores de soldagem.
- E) Botijão de GLP (gás liquefeito de petróleo) e bloco cerâmico para alvenaria.

29

Vários profissionais de diversas áreas são certificados de forma voluntária no Brasil. São exemplos de profissionais certificados de forma voluntária no Brasil, na área de alimentos e bebidas, EXCETO:

- A) *Commis*.
- B) *Pizzaiole*.
- C) *Sommelier*.
- D) Churrasqueiro.
- E) Cozinheiro em função específica.

30

O embasamento jurídico é indispensável para conferir, em especial, autoridade regulamentadora e fiscalizadora, quando a avaliação da conformidade se dá no campo compulsório. Sobre normas e regulamentos, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) O atendimento à norma é de caráter voluntário, enquanto o atendimento ao regulamento técnico é compulsório.
- B) As normas devem ser estabelecidas a partir do consenso dos vários segmentos da sociedade interessados no tema.
- C) O regulamento, ao basear-se em uma norma existente, deve definir os requisitos ligados às questões de saúde, segurança e meio ambiente.
- D) A interação entre a norma e o regulamento deve ser harmonizada. Em existindo regulamento, a norma deve guardar total compatibilidade com o mesmo.
- E) As normas podem ter foco na classificação, padronização, qualidade e desempenho dos produtos e até mesmo em requisitos voltados para a segurança e saúde do cidadão, bem como para a proteção ao meio ambiente.

31

A declaração de conformidade do fornecedor é uma intervenção mais branda e menos onerosa nas relações de consumo, já que a interferência externa é eliminada. A avaliação da conformidade pela observação e julgamento, acompanhada, conforme apropriado, por medições, ensaios ou uso de calibres, denomina-se

- A) ensaio. B) aferição. C) inspeção. D) calibração. E) etiquetagem.

32

No mercado internacional, diversos países utilizam barreiras técnicas em substituição às barreiras tarifárias como forma de protecionismo ao mercado interno. A ferramenta estratégica, utilizada nas relações econômicas, que atua facilitando o livre comércio entre países e blocos econômicos, denomina-se

- A) ciclo PDCA. D) acreditação.
B) certificação. E) avaliação da conformidade.
C) intercâmbio.

33

A elaboração da Norma ABNT ISO/IEC 17000:2005 introduziu um vocabulário próprio, mas facilmente aplicável à série de normas da ISO. O texto desta norma consagrou uma série de termos que vinham sendo praticados quase que de forma uniforme, mas também trouxe alguns termos novos e até mesmo, em alguns casos, diferentes dos que vinham sendo praticados, inclusive no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade. A emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos especificados foi demonstrado, denomina-se

- A) atestação. D) acreditação.
B) declaração. E) declaração afirmativa.
C) certificação.

34

Um produto com conformidade avaliada significa que está conforme à norma ou regulamento técnico aplicável ao mesmo. Sobre o significado de 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) Se o foco é na segurança do cidadão significa que ele é seguro quanto aos riscos que possa oferecer ao consumidor.
C) Não se pode comparar produtos com conformidade avaliada com o objetivo de identificar se um é melhor ou pior que o outro.
D) Se o foco dos requisitos do documento normativo aplicável é a proteção do meio ambiente, significa que ele é um produto ambientalmente seguro.
E) Dois produtos com conformidade avaliada com base na mesma referência normativa devem ser entendidos como produtos que atendem a requisitos mínimos aplicáveis às especificidades de uso do produto e, portanto, nesse caso, cabe comparação entre os mesmos, no sentido de informar ao consumidor qual é melhor ou pior.

35

O processo de avaliação da conformidade objetiva propiciar confiança na conformidade e não a garantia da qualidade do produto, que é responsabilidade inerente ao fabricante. Sobre o grau de confiança na conformidade, é correto afirmar que

- A) não interfere no preço final do produto.
B) é inversamente proporcional ao custo das ferramentas da qualidade.
C) quanto maior o grau de confiança na conformidade, maior o custo das ferramentas da qualidade.
D) quanto menor o grau de confiança na conformidade, maior o custo das ferramentas da qualidade.
E) quanto maior o grau de confiança na conformidade, menor o custo das ferramentas da qualidade.

36

No contexto de qualidade e competitividade, a questão técnica torna-se também uma questão estratégica. O exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço a requisitos especificados, denomina-se

- A) ensaio. D) experimentação.
B) acreditação. E) avaliação da conformidade.
C) especificação.

37

Os programas de avaliação da conformidade podem ter como documento de referência um regulamento técnico ou serem baseados em uma norma. Os programas de avaliação da conformidade que têm como documento de referência um regulamento técnico e os que são baseados em uma norma são, respectivamente, denominados

- A) específicos e abrangentes.
- B) voluntários e compulsórios.
- C) compulsórios e voluntários.
- D) regulamentados e normatizados.
- E) normatizados e regulamentados.

38

Diversos aspectos relacionados às características do produto são levados em consideração para a devida seleção do mecanismo de avaliação da conformidade. São considerados os principais mecanismos de avaliação da conformidade praticados no Brasil:

- 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 voluntária da autoridade regulamentadora, a etiquetagem e o ensaio.
- E) A certificação, a declaração da conformidade voluntária da autoridade regulamentadora, a inspeção, a etiquetagem e o ensaio.

39

Os benefícios proporcionados pela avaliação da conformidade são para todos os segmentos da sociedade. São benefícios devido a avaliação da conformidade, EXCETO:

- A) Proteção ao consumidor.
- B) Proteção do mercado interno.
- C) Agregação de valor a marcas de produtos.
- D) Garantia de venda do produto e incremento às importações.
- E) Concorrência justa e estímulo à melhoria contínua da qualidade.

40

A escolha dos mecanismos disponíveis na avaliação da conformidade varia de acordo com a necessidade, ou seja, necessidades diferentes, mecanismos diferentes. Sobre os mecanismos disponíveis, assinale a alternativa correta.

- A) Ensaio (somente compulsórios).
- B) Etiquetagem (somente voluntária) – 1º parte.
- C) Inspeção (compulsória ou voluntária) – 3º parte.
- D) Declaração do fornecedor (somente compulsória) – 1º parte.
- E) Certificação (somente compulsória) – 3º parte (sistema de gestão, produto, pessoal).

41

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço e deve ser fácil de ser entendida. Uma publicidade NÃO será considerada abusiva se

- A) omitir informações.
- B) gerar discriminação.
- C) explorar medo ou superstição.
- D) desrespeitar valores ambientais.
- E) aproveitar-se da falta de experiência da criança.

42

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa. Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou (art. 35, CDC), o consumidor terá vários direitos. Sobre esses direitos, é correto afirmar que o consumidor

- A) poderá exigir indenização pelas perdas e danos.
- B) só poderá exigir o valor pago se for sem correção.
- C) não poderá exigir outro produto ou prestação de serviço de igual valor.
- D) só poderá desfazer o contrato se ele não tiver sido registrado em cartório.
- E) só poderá exigir o cumprimento do que foi anunciado se o anúncio foi abusivo.

43

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual. Sobre garantias, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é crime (art. 74, CDC).
- B) A garantia legal depende do contrato que foi feito, pois já está prevista na lei (arts. 26 e 27, CDC).
- C) A garantia contratual completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia (art. 50, CDC).
- D) O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português, e fácil de entender.
- E) O termo de garantia deve explicar: o que está garantido; qual é o seu prazo e qual o lugar em que ele deve ser exigido.

44

Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. Segundo a Lei nº 8.137/1990, art. 5º II, considera-se crime a

- A) cobrança.
- B) venda casada.
- C) venda consignada.
- D) falta de preços nos produtos.
- E) falta de opções de pagamento.

45

O consumidor terá direito de reclamar de vícios em produtos ou serviços, desde que dentro do prazo fixado pela lei. O prazo para o consumidor reclamar de vícios fáceis de se notar em produtos ou serviços é de

- A) 30 dias para produtos ou serviços duráveis e não duráveis.
- B) 30 dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 dias para produtos ou serviços duráveis.
- C) 45 dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 dias para produtos ou serviços duráveis.
- D) 90 dias para produtos ou serviços não duráveis e 180 dias para produtos ou serviços duráveis.
- E) 60 dias para produtos ou serviços não duráveis e 120 dias para produtos ou serviços duráveis.

46

Na locação de imóveis, o proprietário ou a imobiliária tem obrigação de dar recibo do que foi pago (aluguel, taxas etc.). Sobre contratos de aluguel, assinale a alternativa INCORRETA.

- A) As chamadas despesas extraordinárias são despesas de responsabilidade do proprietário do imóvel.
- B) O contrato de aluguel poderá ser rescindido pelo inquilino a qualquer momento, desde que pague a multa estipulada.
- C) O IPTU, em princípio, é de responsabilidade do proprietário, mas a lei permite que seja repassado ao inquilino, desde que esteja no contrato.
- D) Se o contrato for renovado por tempo indeterminado poderá ser cancelado com uma simples notificação por escrito ao proprietário ou à imobiliária.
- E) Se o inquilino atrasar o pagamento do aluguel, o proprietário poderá entrar com ação de despejo, somente a partir do trigésimo primeiro dia de atraso.

47

O gerenciamento de processos vem com a proposta de manter a competitividade das empresas por intermédio da melhoria contínua e da desfuncionalização da estrutura organizacional, buscando a qualidade dos produtos e serviços, agregando-lhes maior valor para atender às necessidades dos clientes. O processo de melhoria contínua trata-se do modelo administrativo denominado

- A) 5S.
- B) PDCA.
- C) *Kaizen*.
- D) Fordismo.
- E) *Taylorismo*.

48

Qualidade, como conceito, é um valor conhecido por todos, no entanto, definido de forma diversa por diferentes grupos ou camadas da sociedade – a percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas. O termo qualidade total tem inserido em seu conceito seis atributos ou dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Esses seis atributos são:

- A) Custo, preço, atendimento, moral, segurança e ética.
- B) Custo, preço, atendimento, segurança, ética e sustentabilidade.
- C) Atendimento, moral, ética, segurança, custo e sustentabilidade.
- D) Qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética.
- E) Qualidade intrínseca, custo, atendimento, segurança, ética e sustentabilidade.

49

As ferramentas da qualidade foram estruturadas, principalmente, a partir da década de 50, com base em conceitos e práticas existentes. O diagrama de *Ishikawa* é também conhecido como

- A) histograma ou, ainda, gráfico de barras.
- B) diagrama de causa e efeito ou, ainda, histograma.
- C) diagrama de *Pareto* ou, ainda, diagrama de dispersão.
- D) diagrama de *Pareto* ou, ainda, diagrama espinha de peixe.
- E) diagrama de causa e efeito ou, ainda, diagrama espinha de peixe.

50

Ferramentas da qualidade são técnicas que podem ser utilizados com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para problemas que eventualmente são encontrados e interferem no bom desempenho dos processos de trabalho. Existe uma forma simples de planejar as ações operacionais que consiste na formatação de um plano respondendo a certas questões. Esse plano é conhecido como:

- A) 5W2H.
- B) PDCA.
- C) Carta de controle.
- D) Folhas de verificação.
- E) Diagrama de dispersão.

51

Com a promulgação da Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 17000, em 31 de outubro de 2005, esta passou a ser a melhor forma para apresentação dos conceitos, definições, vocabulário e princípios gerais da avaliação da conformidade. São definições para a avaliação da conformidade, EXCETO:

- A) “Qualquer atividade com objetivo de determinar, direta ou indiretamente, o atendimento a requisitos aplicáveis.”
- B) “Exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço a requisitos especificados.”
- C) “Demonstração de que requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo são atendidos.”
- D) “Avaliação sistemática do grau de atendimento por parte do fornecedor a requisitos especificados e pré-estabelecidos pelo cliente.”
- E) “Processo sistematizado com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional atende a requisitos pré-estabelecidos por normas ou regulamentos, com o menor custo possível para a sociedade.”

52

O Cgcre/INMETRO é o organismo de acreditação reconhecido pelo Estado brasileiro. Define-se acreditação como sendo

- A) a comparação entre dois produtos avaliados conforme regras claras e pré-estabelecidas, informando ao consumidor qual o melhor produto.
- B) o processo que reconhece a competência do organismo de certificação, mas não garante que um produto, processo ou serviço, atenderá a requisitos pré-estabelecidos pelo cliente.
- C) um processo sistêmico, com regras a ser definidas de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, atende a requisitos pré-estabelecidos.
- D) o reconhecimento da competência do organismo de certificação e a garantia da segurança de que sua atuação será norteada por princípios éticos, com as indispensáveis isenções, imparcialidades e transparências.
- E) o reconhecimento formal, concedido por um organismo autorizado, de que a entidade foi avaliada, segundo guias e normas nacionais e internacionais e tem competência técnica e gerencial para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade de terceira parte.

53

O processo acelerado de globalização atual, embora necessário e imprescindível para as relações de comércio internacionais, traz aspectos estratégicos que devem ser permanentemente avaliados. Neste contexto de qualidade e competitividade, em que a questão técnica torna-se, também, uma questão estratégica, situa-se o tema denominado

- A) declaração.
- B) designação.
- C) acreditação.
- D) controle de qualidade.
- E) avaliação da conformidade.

54

O sistema de acreditação operado pela Cgcre segue diretrizes que o colocam em equivalência com o de outros organismos estrangeiros congêneres (membros plenos de foros internacionais de organismos de acreditação), com os quais mantém acordos de reconhecimento mútuo. São vantagens proporcionadas pela acreditação, EXCETO:

- A) Auditorias múltiplas.
- B) Conquista de novos mercados.
- C) Evidência da competência técnica.
- D) Aumento da confiança dos clientes.
- E) Reconhecimento e aceitação internacional de suas atividades.

55

Suspensão é a invalidação temporária da afirmação de conformidade para o todo ou parte do escopo de atestação especificado. A atividade de avaliação da conformidade realizada pela pessoa ou organização que fornece o objeto trata-se de

- A) designação.
- B) certificação.
- C) avaliação da conformidade por terceira parte.
- D) avaliação da conformidade por primeira parte.
- E) avaliação da conformidade por segunda parte.

56

A elaboração da Norma ABNT ISO/IEC 17000:2005 introduziu um vocabulário próprio, mas facilmente aplicável à série de normas da ISO. O texto desta norma consagrou uma série de termos que vinham sendo praticados quase uniformemente, mas, também, trouxe alguns termos novos e até mesmo, em alguns casos, diferentes dos que vinham sendo praticados, inclusive no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade. São termos de avaliação da conformidade relativos à seleção e determinação:

- A) Ensaio e aprovação.
- B) Ensaio e designação.
- C) Auditoria e inspeção.
- D) Amostragem e atestação.
- E) Supervisão e amostragem.

57

A avaliação da conformidade induz à busca contínua da melhoria da qualidade, do desenvolvimento tecnológico e da inovação. O entendimento que se deve ter em relação a um produto com conformidade avaliada é que o mesmo

- A) passou por um processo de avaliação onde é comparado a outros produtos.
- B) atende a requisitos mínimos estabelecidos em uma norma ou regulamento técnico.
- C) está conforme estabelecido em norma e não em regulamento técnico aplicável ao mesmo.
- D) está de acordo com o regulamento técnico aplicável ao mesmo, mas não conforme à norma.
- E) atende ao mesmo tempo a requisitos estabelecidos tanto em norma quanto em regulamento.

58

A livre circulação de bens e serviços só se viabiliza integralmente se os países envolvidos mantiverem sistemas de avaliação da conformidade compatíveis e mutuamente reconhecidos. Sobre avaliação da conformidade, é correto afirmar que

- A) não se pode comparar produtos com conformidade avaliada com o objetivo de identificar se um é melhor ou pior que o outro.
- B) se o foco é na saúde, significa que o produto poderá ser utilizado nos hospitais, postos de saúde etc. sem comprometer os resultados dos exames.
- C) o aumento do uso das ferramentas típicas da qualidade, apesar de ter um custo, não onerará o preço do produto final que chegará ao consumidor e trará maior confiabilidade.
- D) se o foco dos requisitos do documento normativo aplicável é a proteção do meio ambiente, significa que ele é um produto com sustentabilidade ecológica e que é seguro quanto aos riscos que possa oferecer ao consumidor.
- E) se aumentar o uso das ferramentas típicas da qualidade, como, por exemplo, a frequência das auditorias, a amostragem dos ensaios a serem realizados ou a frequência com que se efetua ensaios em amostras colhidas na expedição das fábricas ou no mercado, menor será a confiança de que o produto avaliado está em conformidade com a norma ou regulamento técnico aplicável.

59

Tratamento igual é o tratamento acordado para produtos ou para processos de um fornecedor, que não é menos favorável do que aquele acordado para produtos ou processos de qualquer outro fornecedor, numa situação comparável. É correto afirmar que designação se refere a

- A) “admissão da validade de um resultado de acreditação fornecido por uma outra pessoa ou por um outro organismo”.
- B) “permissão para um produto ou um processo ser comercializado ou usado para propósitos ou condições estabelecidas”.
- C) “autorização governamental de um organismo de acreditação para realizar atividades específicas de avaliação da conformidade”.
- D) “admissão da validade de um resultado de avaliação da conformidade fornecido por uma outra pessoa ou por um outro organismo”.
- E) “autorização governamental de um organismo de avaliação da conformidade para realizar atividades específicas de avaliação da conformidade”.

60

Diferentes são as razões baseadas nas quais, isoladas ou conjuntamente, justifica-se a implantação de programas de avaliação da conformidade. Os principais aspectos que justificam a implantação de programas de avaliação da conformidade são, EXCETO:

- A) Propiciar a concorrência justa.
- B) Informar e proteger o consumidor.
- C) Estimular a melhoria contínua da qualidade.
- D) Proteger o mercado interno e agregar valor às marcas.
- E) Impor barreiras às exportações, possibilitando o incremento das importações.

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 de avaliação da conformidade, regulamento técnico e norma técnica.

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 a principal diferença entre norma técnica e regulamento técnico e, ainda, suas implicações no comércio internacional.

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	

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.