

CONCURSO PÚBLICO

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO
E QUALIDADE INDUSTRIAL (INMETRO)

CADERNO DE PROVAS PARTE II

PROVA DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
PROVA DISCURSIVA

CARGO

1

ANALISTA EXECUTIVO EM
METROLOGIA E QUALIDADE

ÁREA:

AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

ATENÇÃO!

Leia atentamente as instruções constantes na capa da Parte I do seu caderno de provas.

- 1 Nesta parte II do seu caderno de provas, confira atentamente os seus dados pessoais e os dados identificadores de seu cargo transcritos acima com o que está registrado em sua **folha de respostas** e na capa de seu **caderno de texto definitivo da prova discursiva**. Confira também o seu nome e o nome do seu cargo no rodapé de cada página numerada desta parte II de 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, solicite ao fiscal de sala mais próximo que tome as providências cabíveis, pois não serão aceitas reclamações posteriores nesse sentido.
- 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:

A única maneira de ter um amigo é sendo um.

OBSERVAÇÕES

- Não serão objeto de conhecimento 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.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente às necessidades do cliente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo. Portanto, em outros termos, pode-se dizer: projeto perfeito, sem defeitos, baixo custo, segurança do cliente, entrega no prazo certo, no local certo e na quantidade certa.

Vicente Falconi Campos. **Controle de qualidade total (TQC)** (com adaptações).

A respeito do tema abordado no texto acima, julgue os itens a seguir.

- 41 A qualidade independe das pessoas.
- 42 Qualidade é característica exclusiva das empresas de alta tecnologia.
- 43 Uma empresa recordista em vendas, necessariamente, só oferece produtos de qualidade.
- 44 A sobrevivência, no mercado atual, depende fundamentalmente de certificações de qualidade.

Julgue os itens seguintes, relativos a auditoria de qualidade.

- 45 A auditoria de qualidade pode ser considerada um processo de comparar a realidade com as exigências ou acordos planejados.
- 46 Os programas de auditoria de qualidade são executados sempre visando encontrar culpados pelas metas não alcançadas.
- 47 O período para a realização da auditoria de qualidade será sempre anual.
- 48 A auditoria de qualidade será sempre realizada abrangendo todos os órgãos da empresa.
- 49 Controles e fatos são avaliados quanto a conformidade e eficácia, gerando relatórios de auditoria.

Muitas são as ferramentas da qualidade usadas para diversos tipos de medição. As ferramentas adequadas para serem usadas no desenvolvimento de programas da qualidade incluem o

- 50 diagrama de causa e efeito.
- 51 fluxograma.
- 52 diagrama de autoridade.
- 53 histograma.
- 54 diagrama de Pareto.

No que diz respeito às dimensões da qualidade, julgue os itens seguintes.

- 55 A conformidade representa o grau em que o projeto e as características operacionais de um produto diferem dos padrões preestabelecidos.
- 56 O desempenho refere-se às características operacionais básicas de um produto.
- 57 A estética diz respeito à aparência de um produto, sendo uma dimensão subjetiva na avaliação da qualidade do produto, que depende do julgamento pessoal dos produtores e consumidores.
- 58 As normas ISO 9000 definem a qualidade percebida pelos consumidores de um produto ou serviço.

De acordo com a história da qualidade, julgue os itens a seguir.

- 59 Ao longo dos séculos, as estratégias de gerenciamento para a qualidade sofreram mudanças contínuas em resposta à sucessão contínua de mudanças nas forças políticas, sociais e econômicas.
- 60 A implantação do programa de qualidade, no Brasil, se deu juntamente com a implantação da indústria automobilística.
- 61 A primeira norma a respeito de aceitação do material recebido, a British Standard 600, foi elaborada na década de 30.
- 62 Os Estados Unidos da América e o Japão iniciaram juntos os programas de qualidade total, na forma em que eles se encontram hoje.
- 63 O *Plan-Do-Check-Action*, conhecido como DCA, é aplicado para melhorar a maneira de realizar um trabalho.

Considerando o sistema de gestão da qualidade, julgue os itens que se seguem.

- 64 O gerenciamento da qualidade total é um conceito de controle que atribui às pessoas — e não somente aos gerentes e dirigentes — o alcance de padrões de qualidade.
- 65 Entre os termos empregados na gestão da qualidade, processo significa a sequência a ser seguida ao se testarem as condições de trabalho de uma fábrica.
- 66 Para que um produto seja fabricado com qualidade, seus componentes devem ser, necessariamente, adquiridos de organizações que possuam certificados de qualidade.
- 67 Política de qualidade é um guia para as ações gerenciais e meta de qualidade, um alvo visado.
- 68 Os princípios do sistema de gestão da qualidade incluem: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processo, abordagem sistêmica para a gestão, melhoria contínua, abordagem factual para tomada de decisões e benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

Acerca da gestão de processos de acreditação de organismos de avaliação de conformidade, julgue os próximos itens.

- 69** A acreditação de um laboratório de calibração é concedida por especialidade da metrologia para determinada relação de serviços, incluindo faixas e melhores capacidades de medição.
- 70** Para obter a acreditação, basta que a organização se filie ao INMETRO.
- 71** A acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão é concedida com base nos códigos do IAF (International Accreditation Forum).
- 72** A acreditação é concedida por área de atividade, com base na norma ISO 17020, e em critérios estabelecidos pela Coordenação Geral de Acreditação (INMETRO/CGCRE), consultando-se o setor específico do INMETRO, por intermédio de comissões técnicas.
- 73** A acreditação de organismos de certificação de pessoas é concedida por atividade.

Considerando a avaliação da conformidade relativa à seleção e determinação, julgue os itens subsequentes.

- 74** Amostragem refere-se ao fornecimento de amostra do objeto da avaliação da conformidade, de acordo com determinado procedimento.
- 75** Ensaio é a determinação de uma ou mais características do objeto de avaliação da conformidade, de acordo com procedimento específico.
- 76** Inspeção é o processo sistemático, independente e documentado, para obter registros, afirmações de fatos ou outras informações pertinentes e avaliá-los de maneira objetiva para determinar a extensão na qual os requisitos especificados são atendidos.

Considerando a existência de barreiras comerciais e técnicas e os acordos mútuos, julgue os itens a seguir.

- 77** O objetivo das barreiras comerciais é defender somente o sistema tributário dos países.
- 78** Os acordos mútuos são feitos, unicamente, entre empresas.
- 79** As barreiras técnicas são discutidas em foros e conselhos, além de encontros internacionais visando dirimir dúvidas, reduzir pendências e realizar acordos de reconhecimento mútuo.

A certificação de produtos, processos, serviços, sistemas de gestão e de pessoal é, por definição, realizada por terceira parte, isto é, por organização independente, acreditada pelo INMETRO para executar a avaliação da conformidade. Para que um produto, processo ou serviço tenha a sua conformidade avaliada pelo mecanismo da certificação, são necessários determinados procedimentos. Esses procedimentos incluem

- 80** o encaminhamento da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para ser avaliada pelo organismo acreditado de certificação.
- 81** a escolha da documentação pelo organismo acreditado de certificação.
- 82** a elaboração e assinatura do instrumento contratual entre a empresa e o organismo acreditado de certificação que concede a licença para uso do selo de identificação da conformidade.
- 83** a emissão dos relatórios de conformidade do ensaio, caso existam.
- 84** o encaminhamento da recomendação de certificação para a comissão de certificação do organismo acreditado de certificação.

Acerca das definições e dos objetivos da regulamentação e da normalização, julgue os itens a seguir.

- 85** Norma é documento estabelecido por consenso e aprovado por organismo reconhecido que fornece, para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de grau ótimo de ordenação em um dado contexto.
- 86** Norma brasileira (NBR) é norma homologada pelo Conselho Nacional de Normalização.
- 87** Regulamento é o conjunto de regras de caráter obrigatório adotado por determinada instituição.
- 88** Normalizar é fixar padrões para garantir a qualidade industrial, a racionalização da produção, o transporte e o consumo de bens, a segurança das pessoas e a proteção do meio ambiente.
- 89** Regulamento técnico é um documento que estabelece características de determinado produto, ou processo a ele relacionado, e métodos de produção, incluindo cláusulas administrativas aplicáveis, por meio das quais a conformidade é obrigatória.

Quanto aos níveis de normalização, julgue os itens subsequentes.

- 90** O INMETRO é subordinado ao Conselho Normativo Nacional.
- 91** Cabe ao INMETRO representar o Sistema Brasileiro de Certificação nos foros nacionais e internacionais.
- 92** Cabe ao INMETRO exercer e acompanhar as atividades de treinamento de acordo com os requisitos estabelecidos no âmbito do Sistema Brasileiro de Certificação.
- 93** Cabe ao INMETRO garantir que as atividades de credenciamento sejam exercidas, de maneira distinta e independente das demais atividades referentes à sua área de competência.

Os requisitos que dizem respeito a sistema de gestão ambiental (SGA) estão relacionados à regulamentação legal e(ou) técnica aplicável aos aspectos ambientais significativos para uma organização. Os requisitos gerais e específicos relativos a SGA incluem

- 94** os legais e outros requisitos, obrigatórios ou voluntários, que podem estar, na sua maior parte, ligados a regulamentações de mercado e(ou) da cadeia produtiva da organização.
- 95** a definição, a documentação, a comunicação e a manutenção de uma política ambiental.
- 96** o estabelecimento de objetivos, metas e programas documentados relativos aos aspectos e aos impactos ambientais significativos.
- 97** a determinação, implementação e manutenção de procedimentos documentados, como a alocação de recursos, materiais, financeiros e(ou) humanos, e a definição de funções, responsabilidades e autoridades destinados a implementar e operar um SGA em uma organização.
- 98** o estabelecimento, a implementação, a manutenção e a melhoria contínua do SGA, obedecendo ao escopo determinado e aos requisitos específicos contidos na norma e estabelecidos pela própria organização.

A Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, presente em cada estado por meio de órgãos delegados pelo INMETRO, efetua o controle de equipamentos e de instrumentos para assegurar que os consumidores estejam recebendo medidas corretas. Considerando essas informações, julgue os itens a seguir.

- 99** O controle dos instrumentos de medição ou medidas materializadas é realizado por meio de ações relativas à apreciação técnica de modelo, verificação e inspeção.
- 100** Para exercer o controle dos instrumentos de medição ou medidas materializadas, o INMETRO expede normas e regulamentos. Os regulamentos estabelecem as unidades de medida autorizadas, as exigências técnicas e metrológicas, as exigências de marcação, as exigências de utilização e o controle metrológico.
- 101** A elaboração da regulamentação das medidas baseia-se, geralmente, nas recomendações da Organização Internacional de Metrologia Legal (OIML), da qual o Brasil é país-membro, e na colaboração de fabricantes de instrumentos de medição, representados por suas entidades de classe, e de entidades representativas dos consumidores, por meio dos grupos de trabalho de regulamentação metrológica.

A metrologia, ciência das medições no seu conceito mais clássico, assume, no INMETRO, formas e ações que a caracterizam como instrumento de base para a qualidade e para a proteção da sociedade, por meio da promoção da garantia metrológica dos padrões de medida, processos, métodos, sistemas e instrumentos de medição. A fim de executar as atividades inerentes à metrologia, a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade efetua delegação de atividades formalizada em convênio firmado pelo INMETRO com o órgão delegado. As atividades delegadas à metrologia incluem a

- 102** realização de pesquisas regionais nos campos da avaliação da metrologia, qualidade e relações de consumo.
- 103** supervisão do correto uso das unidades de medida e respectivos símbolos.
- 104** autuação de infração e a emissão de notificações e de autos de interdição e apreensão contra pessoas físicas e jurídicas que infrinjam a regulamentação metrológica.
- 105** emissão de laudos técnicos de medição e de capacidade para reservatórios, medidas, medidores, instrumentos de medição, máquinas e equipamentos devidamente regulamentados.
- 106** lavratura de autos de infração contra as pessoas físicas ou jurídicas que infrinjam as normas legais e os regulamentos técnicos concernentes a produtos e a bens e serviços regulamentados.

Quanto à elaboração das normas técnicas brasileiras, julgue os itens a seguir.

- 107** Qualquer pessoa ou entidade pode elaborar normas, com a devida justificativa técnica, e enviá-las ao Sistema Brasileiro de Normas Técnicas, para, posteriormente, elas serem aprovadas pela ABNT.
- 108** A elaboração de normas brasileiras cabe ao Sistema Brasileiro de Normas Técnicas, de acordo com o Conselho Nacional de Normalização e a ABNT.
- 109** As normas brasileiras são elaboradas nos Comitês Brasileiros da ABNT (ABNT/CB) ou em organismos de normalização setorial (ONS) credenciados pela ABNT.
- 110** As normas técnicas brasileiras, do sistema da qualidade ou ambiental de uma empresa, são elaboradas pelo INMETRO.

Acerca do Código de Defesa do Consumidor (CDC), julgue os itens que se seguem.

- 111** Embora o CDC seja norma de ordem pública, suas disposições não se aplicam aos contratos anteriores à sua vigência, em obediência ao princípio constitucional que veda à lei retroagir para alcançar o ato jurídico perfeito.
- 112** Dispõe o CDC que, na execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o poder público manterá assistência jurídica, integral e gratuita, a todos os consumidores vítimas de acidentes de consumo, e instituirá promotorias de justiça de defesa do consumidor, no âmbito das secretarias estaduais de agricultura.
- 113** Reputa-se fornecedora de serviços de consumo a sociedade civil sem fins lucrativos, de caráter beneficente e filantrópico, que preste serviços médicos e odontológicos a seus associados mediante remuneração.
- 114** As entidades que mantêm bancos de dados e cadastros relativos a consumidores são consideradas pessoas jurídicas de caráter privado.
- 115** O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é constituído exclusivamente pela União, pelos estados e pelo Distrito Federal.

Ainda acerca do CDC, cada um dos próximos itens apresenta uma situação hipotética, seguida de uma assertiva a ser julgada.

- 116** Pedro, domiciliado em Brasília – DF, firmou contrato de adesão, ao adquirir um automóvel. No referido contrato, consta que as partes elegeram o foro de Goiânia – GO para dirimir quaisquer questões oriundas da avença. No curso da relação jurídica contratual, Pedro se tornou inadimplente e o fornecedor ajuizou ação contra ele, perante vara cível em Goiânia. Nessa situação, por força do contrato firmado entre as partes, o juiz da vara cível de Goiânia não pode declarar de ofício a nulidade da cláusula de eleição de foro, nem mesmo declinar da sua competência para o juízo do foro do domicílio de Pedro, em Brasília – DF.
- 117** Em ação de reparação de danos movida por certo consumidor, o juízo de primeiro grau julgou o pedido do autor parcialmente procedente. Contudo, apenas o réu interpôs recurso de apelação. Nessa situação, mesmo não tendo o consumidor apresentado recurso, é lícito ao tribunal de justiça decretar de ofício a nulidade de cláusula contratual considerada abusiva, para os fins do CDC.
- 118** Jairo estacionou seu automóvel no estacionamento subterrâneo de um supermercado, onde efetuou compras de gêneros alimentícios, e, ao transportar as compras para o seu automóvel, verificou que o mesmo havia sido furtado. Nessa situação, o supermercado responderá pela reparação dos danos experimentados por Jairo, em razão do furto ocorrido no seu estacionamento.
- 119** A SL Cosméticos Ltda., que atua no ramo de fabricação e distribuição de produtos para beleza feminina, possui vários representantes autônomos que promovem a divulgação e revenda de seus produtos. Nessa situação, em conformidade com as normas do CDC, a SL Cosméticos Ltda. é solidariamente responsável pelos atos de seus representantes autônomos.
- 120** Juarez, que leciona química em escola de ensino médio, cadastrou-se em um sítio na Internet para receber informações acerca da fabricação de algumas substâncias químicas consideradas detergentes, a fim de enriquecer suas aulas. Ocorre que a fornecedora dos produtos, se valendo das informações prestadas por Juarez, enviou alguns produtos de limpeza para sua residência, juntamente com o boleto para pagamento, sem a solicitação do mesmo. Nessa situação, os produtos remetidos a Juarez equiparam-se a amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para o **CADERNO DE TEXTO DEFINITIVO DA PROVA DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de **sessenta** linhas será desconsiderado.
- No **caderno de texto definitivo**, identifique-se apenas no cabeçalho da primeira página, pois **não será avaliado** texto que tenha qualquer assinatura ou marca identificadora fora do local apropriado.

A fim de protegerem os seus mercados, os países procuram utilizar vários mecanismos que dificultem o acesso de mercadorias importadas, conhecidos como barreiras comerciais. A maneira mais usual é a utilização de tarifas. Contudo, com as negociações internacionais sobre comércio, que geralmente resultam em reduções nas tarifas que os países podem utilizar, foram sendo desenvolvidos novos artifícios para dificultar as importações, as chamadas barreiras não-tarifárias, em especial as barreiras técnicas.

Considerando que o texto acima tem caráter unicamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema seguinte.

BARREIRAS COMERCIAIS E TÉCNICAS E OS ACORDOS DE RECONHECIMENTO MÚTUO

Ao elaborar seu texto aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- ▶ conceitos;
- ▶ normas e regulamentos;
- ▶ conformidade de produto;
- ▶ órgãos envolvidos;
- ▶ onde são resolvidas as pendências;
- ▶ acordos de reconhecimento mútuo.

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	