



DCTA – Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial

CONCURSO PÚBLICO

061. PROVA OBJETIVA

TECNOLOGISTA PLENO 1
(QUALIDADE)

CÓD. 074

- ◆ Você recebeu sua folha de respostas e este caderno contendo 70 questões objetivas.
- ◆ Confira seu nome e número de inscrição impressos na capa deste caderno e na folha de respostas.
- ◆ Quando for permitido abrir o caderno, verifique se está completo ou se apresenta imperfeições. Caso haja algum problema, informe ao fiscal da sala.
- ◆ Leia cuidadosamente todas as questões e escolha a resposta que você considera correta.
- ◆ Marque, na folha de respostas, com caneta de tinta azul ou preta, a letra correspondente à alternativa que você escolheu.
- ◆ A duração da prova é de 4 horas, já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.
- ◆ Só será permitida a saída definitiva da sala e do prédio após transcorrida a metade do tempo de duração da prova, entregando ao fiscal a folha de respostas, este caderno e o rascunho do gabarito de sua carteira.
- ◆ Após transcorridos 75% do tempo de duração da prova ou ao seu final, você entregará ao fiscal a folha de respostas e este caderno, e poderá, neste caso, levar o rascunho do gabarito localizado em sua carteira.
- ◆ Até que você saia do prédio, todas as proibições e orientações continuam válidas.

AGUARDE A ORDEM DO FISCAL PARA ABRIR ESTE CADERNO DE QUESTÕES.

CONHECIMENTOS GERAIS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto para responder às questões de números **01** a **10**.

O humor deve visar à crítica, não à graça, ensinou Chico Anysio, o humorista popular. E disse isso quando lhe solicitaram considerar o estado atual do riso brasileiro. Nos últimos anos de vida, o escritor contribuía para o cômico apenas em sua porção de ator, impedido pela televisão brasileira de produzir textos. E o que ele dizia sobre a risada ajuda a entender a acomodação de muitos humoristas contemporâneos. Porque, quando eles humilham aqueles julgados inferiores, os pobres, os analfabetos, os negros, os nordestinos, todos os oprimidos que parece fácil espezinhar, não funcionam bem como humoristas. O humor deve ser o oposto disto, uma restauração do que é justo, para a qual desancar aqueles em condições piores do que as suas não vale. Rimos, isso sim, do superior, do arrogante, daquele que rouba nosso lugar social.

O curioso é perceber como o Brasil de muito tempo atrás sabia disso, e o ensinava por meio de uma imprensa ocupada em ferir a brutal desigualdade entre os seres e as classes. Ao percorrer o extenso volume da *História da Caricatura Brasileira* (Gala Edições), compreendemos que tal humor primitivo não praticava um rosário de ofensas pessoais. Naqueles dias, humor parecia ser apenas, e necessariamente, a virulência em relação aos modos opressivos do poder.

A amplitude dessa obra é inédita. Saem da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas a produzir arte naquele Brasil, Angelo Agostini. Corcundas magros, corcundas gordos, corcovas com cabeça de burro, todos esses seres compostos em aspecto polimórfico, com expressivo valor gráfico, eram os responsáveis por ilustrar a subserviência a estender-se pela Corte Imperial. Contra a escravidão, o comodismo dos bem-postos e dos covardes imperialistas, esses artistas operavam seu espírito crítico em jornais de todos os cantos do País.

(*Carta Capital*.13.02.2013. Adaptado)

01. De acordo com o texto, o humorista Chico Anysio

- (A) desistiu de promover o riso no Brasil porque o público deixou de se divertir com o tipo de humor que ele praticava.
- (B) insistiu em dedicar-se à interpretação, contrariando as determinações dos proprietários da televisão brasileira.
- (C) concebeu um tipo de humor endereçado, que realçava as particularidades das pessoas com as quais se incompatibilizava.
- (D) abriu possibilidades aos humoristas mais jovens, que exploraram os temas que ele selecionava para produzir o riso.
- (E) criou um estilo de provocar o humor, segundo o qual o riso deveria cumprir, antes de tudo, uma função contestatória.

02. De acordo com o texto, é correto afirmar que os humoristas contemporâneos

- (A) desvirtuam o sentido do humor, quando se dedicam a criticar os traços das classes subalternas.
- (B) defendem um tipo de humor voltado para a ênfase no desequilíbrio entre os segmentos sociais.
- (C) manifestam uma tendência em ressaltar os tipos sociais que transgridem as regras da boa convivência.
- (D) criticam, indiscriminadamente, todos os que compõem a estrutura da sociedade e tornam-se, por isso, transgressores.
- (E) transformam-se em artistas quando concebem um tipo de humor refinado, com finalidades estéticas.

03. Lendo-se a frase – O humor deve ser uma restauração do que é justo, para a qual desancar aqueles em condições piores do que as suas não vale. –, conclui-se que o humor

- (A) disputa com outras formas artísticas a possibilidade de promover uma redenção dos males sociais.
- (B) deve primar por um senso de justiça e por isso não se recomenda atingir os menos favorecidos.
- (C) busca amenizar os momentos de agrura por que passam as pessoas, sobretudo as mais humildes.
- (D) aguça nas pessoas a capacidade de superar todos os tipos de crítica com que normalmente têm de conviver.
- (E) defende o modo como se organizam as classes sociais, de acordo com o lugar que ocupam na sociedade.

04. O humor primitivo na época do Brasil Imperial

- (A) procurava retratar, sem distinção, os costumes e o estilo de vida dos brasileiros.
- (B) caracterizava-se por apontar o conformismo dos que apoiavam o poder.
- (C) centrava-se na crítica às pessoas com o intuito de corrigir falhas de caráter.
- (D) colocava as finalidades humorísticas a serviço da ordem estabelecida.
- (E) reinventava-se sempre que tivesse de camuflar a ação da censura.

05. Segundo o texto, corcundas magros e gordos, corcovas com cabeça de burro
- (A) adquiriram valor moral e defendiam a preservação do regime imperial.
 - (B) levantavam protestos por parte dos caricaturistas espalhados pelo País.
 - (C) eram criações expressivas e denunciavam o imobilismo da classe dominante.
 - (D) ilustravam as dificuldades na concepção das caricaturas no Brasil Imperial.
 - (E) mostravam uma afinidade entre o momento histórico e a criação artística.
06. No trecho – E o que ele dizia **sobre a** risada ajuda a entender a acomodação de muitos humoristas contemporâneos. Porque, quando eles humilham aqueles julgados inferiores, **que** parece fácil espezinhar, não funcionam bem como humoristas. – as expressões em destaque, estão correta e respectivamente substituídas, por
- (A) em relação à ... os quais
 - (B) referente a ... dos quais
 - (C) em matéria de ... nos quais
 - (D) de acordo com ... pelos quais
 - (E) em respeito a ... dos quais
07. Assinale a alternativa que reescreve corretamente, de acordo com a modalidade-padrão, a frase – O humor deve visar à crítica, não à graça e deve ser o oposto da chacota.
- (A) O humor deve aspirar a crítica, não a graça e deve se opor a chacota.
 - (B) O humor deve pretender à crítica, não à graça e deve se opor na chacota.
 - (C) O humor deve atingir à crítica, não a graça e deve se opor a chacota.
 - (D) O humor deve alcançar à crítica, não à graça e deve se opor à chacota.
 - (E) O humor deve almejar a crítica, não a graça e deve se opor à chacota.
08. Assinale a alternativa que reescreve, de acordo com a concordância e a pontuação, a frase – Saem da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas a produzir arte naquele Brasil, Angelo Agostini.
- (A) Desponta da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas que produzia arte naquele Brasil – Angelo Agostini.
 - (B) Aparece da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas que produziu arte naquele Brasil, Angelo Agostini.
 - (C) Surgem da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas que produziram arte naquele Brasil: Angelo Agostini.
 - (D) Irrompe da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas que produziram arte naquele Brasil, Angelo Agostini.
 - (E) Emergem da obscuridade os nomes que sucederam ao mais aclamado dos artistas que produzira arte naquele Brasil, Angelo Agostini.
09. Na frase – ... compreendemos que tal humor primitivo não praticava um rosário de ofensas pessoais. –, observa-se emprego de expressão com sentido figurado, o que ocorre também em:
- (A) O livro sobre a história da caricatura estabelece marcos inaugurais em relação a essa arte.
 - (B) O trabalho do caricaturista pareceu tão importante a seus contemporâneos que recebeu o nome de “nova invenção artística.”
 - (C) Manoel de Araújo Porto-Alegre foi o primeiro profissional dessa arte e o primeiro a produzir caricaturas no Brasil.
 - (D) O jornal alternativo em 1834 zunia às orelhas de todos e atacava esta ou aquela personagem da Corte.
 - (E) O livro sobre a arte caricatural respeita cronologicamente os acontecimentos da história brasileira, suas temáticas políticas e sociais.
10. A frase – O humor deve ser uma restauração da justiça e desancar os inferiores não vale. – está corretamente reescrita, de acordo com o sentido, em
- (A) O humor deve ser um restabelecimento da justiça e des-tratar os inferiores não é lícito.
 - (B) O humor deve ser uma simulação da justiça e contrariar os inferiores não é inconcebível.
 - (C) O humor deve ser um subterfúgio da justiça e caçoar dos inferiores não é impraticável.
 - (D) O humor deve ser uma sustentação da justiça e enganar os inferiores não é inoportuno.
 - (E) O humor deve ser uma submissão da justiça e subestimar os inferiores não é inconveniente.

Observe a figura.



(www.google.com.br)

11. Sobre a caricatura, criada por Aurélio Figueiredo, para a revista *A Comédia Social*, em 1870, e intitulada “Carro do progresso nacional”, é correto afirmar que ela
- (A) apresenta uma dúvida quanto ao momento histórico do império brasileiro.
 - (B) levanta uma questão sobre a validade ou não do progresso a qualquer preço.
 - (C) propõe um diálogo entre os que defendem e os que contestam o progresso.
 - (D) confirma a ideia de que os velhos, no Império, eram indiferentes ao progresso.
 - (E) formula uma crítica à ordem estabelecida e não a indivíduos.

Leia trecho da canção *Samba de Orly*, de Vinicius de Moraes, para responder às questões de números 12 a 15.

Vai, meu irmão
Pega esse avião
Você tem razão de correr assim
Desse frio, mas beija
O meu Rio de Janeiro
Antes que um aventureiro
Lance mão

Pede perdão
Pela duração dessa temporada
Mas não diga nada
Que me viu chorando
E pros da pesada
Diz que vou levando
Vê como é que anda
Aquela vida à-toa
E **se** puder me manda
Uma notícia boa

12. De acordo com a canção,
- (A) o eu lírico, atormentado pela culpa, pede perdão ao amigo.
 - (B) o Rio de Janeiro está à mercê de um aventureiro inescrupuloso.
 - (C) o avião é o meio pelo qual chega ao Rio a demonstração de saudade do poeta.
 - (D) as pessoas, no Rio, defendem um estilo de vida produtiva.
 - (E) as lágrimas do poeta impedem que ele se volte para a poesia.

13. Considerando-se o emprego do pronome **você**, as formas verbais em – Vai, meu irmão/Pega esse avião – estariam em conformidade com a modalidade-padrão em

- (A) Vá/Pegue
- (B) Vão/Peguem
- (C) Vá/Pegam
- (D) Vão/Pegue
- (E) Vão/Pegam

14. As expressões **Antes que/Mas** e **se**, em destaque no trecho da canção, indicam, respectivamente, no contexto, ideia de

- (A) tempo, modo, condição.
- (B) lugar, adversidade, modo.
- (C) causa, tempo, fim.
- (D) modo, adversidade, causa.
- (E) tempo, adversidade, condição.

15. Os versos do poema reescritos assumem versão correta quanto à colocação pronominal em:

- (A) Aos da pesada, não diga-lhes que lamentamo-nos./ Me envie uma notícia boa.
- (B) Aos da pesada, não diga-lhes que nos lamentamos./ Me envie uma notícia boa.
- (C) Aos da pesada, não lhes diga que lamentamo-nos./ Envie-me uma notícia boa.
- (D) Aos da pesada, não lhes diga que nos lamentamos./ Envie-me uma notícia boa.
- (E) Aos da pesada, não lhes diga que nos lamentamos./ Me envie uma notícia boa.

Leia o texto para responder às questões de números 16 a 25.

Brazil's Average Unemployment Rate Falls to Record Low in 2012

By Dow Jones Business News

January 31, 2013

Brazil's unemployment rate for 2012 fell to 5.5%, down from the previous record low of 6.0% recorded last year, the Brazilian Institute of Geography and Statistics, or IBGE, said Thursday. In December, unemployment fell to 4.6% compared with 4.9% in November, besting the previous record monthly low of 4.7% registered in December 2011, the IBGE said.

The 2012 average unemployment rate was in line with the 5.5% median estimate of economists polled by the local Estado news agency. Analysts had also pegged December's unemployment rate at 4.4%.

Brazil's unemployment rate remains at historically low levels despite sluggish economic activity. Salaries have also been on the upswing in an ominous sign for inflation – a key area of concern for the Brazilian Central Bank after a series of interest rate cuts brought local interest rates to record lows last year. Inflation ended 2012 at 5.84%.

The average monthly Brazilian salary retreated slightly to 1,805.00 Brazilian reais (\$908.45) in December, down from the record high BRL1,809.60 registered in November, the IBGE said. Wages trended higher in 2012 as employee groups called on Brazilian companies and the government to increase wages and benefits to counter higher local prices. Companies were also forced to pay more to hire and retain workers because of the country's low unemployment.

The IBGE measures unemployment in six of Brazil's largest metropolitan areas, including São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Belo Horizonte, Recife and Porto Alegre. Brazil's unemployment rate, however, is not fully comparable to jobless rates in developed countries as a large portion of the population is either underemployed or works informally without paying taxes. In addition, workers not actively seeking a job in the month before the survey don't count as unemployed under the IBGE's methodology. The survey also doesn't take into account farm workers.

(www.nasdaq.com. Adaptado)

16. Segundo o texto, o índice de desemprego no Brasil

- (A) teve uma leve alta em dezembro de 2012, quando comparado ao ano anterior.
- (B) apresentou uma queda recorde em 2011 e baixou mais ainda em 2012.
- (C) confirmou a estimativa dos especialistas para dezembro de 2012.
- (D) é considerado mediano pelos economistas que trabalham para o Estado.
- (E) abrange trabalhadores urbanos que não têm benefícios como aposentadoria.

17. Segundo o texto, a atividade econômica no Brasil

- (A) reflete o pleno emprego.
- (B) é controlada pelo Banco Central.
- (C) seria melhor se a taxa de juros fosse mais alta.
- (D) está lenta, mesmo com o baixo índice de desemprego.
- (E) é uma consequência da inflação baixa.

18. De acordo com o texto, em 2012, os salários

- (A) chegaram a aumentar cerca de R\$ 900,00.
- (B) mal cobriram a inflação de 5,84%.
- (C) aumentaram mais para os ingressantes no mercado de trabalho.
- (D) pareceram mais altos, pois incluíam os benefícios.
- (E) mantiveram uma tendência de alta.

19. De acordo com o texto, a metodologia do IBGE para o cálculo do índice de desemprego

- (A) exclui os trabalhadores rurais.
- (B) abrange as capitais dos estados.
- (C) inclui o subemprego sem carteira de trabalho.
- (D) é a mesma usada nos países desenvolvidos.
- (E) categoriza o trabalho informal como sazonal.

20. O trecho do terceiro parágrafo – *a key area of concern* – refere-se, no texto, a

- (A) inflation.
- (B) salaries.
- (C) Brazilian Central Bank.
- (D) interest rates.
- (E) unemployment rate.

21. No trecho do terceiro parágrafo – *Brazil's unemployment rate remains at historically low levels despite sluggish economic activity.* – a palavra *despite* equivale, em português a

- (A) tal como.
- (B) devido a.
- (C) apesar de.
- (D) causado por.
- (E) como se.

22. No trecho do quarto parágrafo – *Companies were also forced to pay more to hire and retain workers because of the country's low unemployment. – because* introduz uma
- (A) consequência.
 - (B) razão.
 - (C) crítica.
 - (D) comparação.
 - (E) ênfase.
23. No trecho do quinto parágrafo – *Brazil's unemployment rate, however, is not fully comparable to jobless rates in developed countries as a large portion of the population is either underemployed or works informally* – a palavra *as* pode ser substituída, sem alteração de sentido, por
- (A) but.
 - (B) nor.
 - (C) such.
 - (D) likely.
 - (E) since.
24. O trecho do quinto parágrafo – *workers not actively seeking a job* – pode ser reescrito, sem alteração de sentido, como
- (A) employers that aren't actively pursuing a job.
 - (B) workers whose job wasn't active.
 - (C) workers which found an active employment.
 - (D) workers who weren't actively looking for a job.
 - (E) active employees that have just found work.
25. No trecho do último parágrafo – *In addition, workers not actively seeking a job* – a expressão *in addition* pode ser substituída, sem alteração de sentido, por
- (A) Otherwise.
 - (B) Nevertheless.
 - (C) However.
 - (D) Furthermore.
 - (E) Therefore.
26. Assinale a alternativa correta a respeito do “provimento” previsto na Lei n.º 8.112/90.
- (A) Um requisito básico para investidura em cargo público é a idade mínima de 21 anos de idade.
 - (B) Às pessoas portadoras de deficiência serão reservadas até 10% das vagas oferecidas no respectivo concurso público.
 - (C) As universidades e instituições de pesquisa científica e tecnológica federais não poderão contratar professores ou cientistas estrangeiros.
 - (D) A investidura em cargo público ocorrerá com a nomeação no Diário Oficial para o respectivo cargo.
 - (E) Não se abrirá novo concurso enquanto houver candidato aprovado em concurso anterior com prazo de validade não expirado.
27. Considerando as disposições da Lei n.º 8.112/90 sobre as responsabilidades dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, é correto afirmar que
- (A) a responsabilidade civil decorre de ato omissivo ou comissivo, doloso ou culposo, ainda que não resulte em prejuízo ao erário ou a terceiros.
 - (B) tratando-se de dano causado a terceiros, responderá o servidor diretamente perante o prejudicado, e a Fazenda Pública responderá, subsidiariamente, em ação regressiva.
 - (C) a obrigação de reparar o dano estende-se aos sucessores e contra eles será executada, independentemente do valor da herança recebida.
 - (D) a responsabilidade administrativa do servidor será afastada no caso de absolvição criminal que negue a existência do fato ou sua autoria.
 - (E) a responsabilidade civil-administrativa resulta de ato omissivo ou comissivo praticado no exercício do cargo público ou, ainda, fora dele se o servidor estiver em férias regulamentares ou afastado por motivos de licença.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

28. Cícero Romano, servidor público submetido pelo regime jurídico da Lei n.º 8.112/90, revelou segredo do qual se apropriou em razão do seu cargo público. Nessa hipótese, Cícero estará sujeito à seguinte penalidade:
- (A) advertência.
 - (B) repressão.
 - (C) suspensão.
 - (D) demissão.
 - (E) disponibilidade.
29. Prosérpina Sila, ocupante de cargo público em comissão regido pela Lei n.º 8.112/90, valeu-se do cargo para lograr proveito pessoal, em detrimento da dignidade da sua função pública. Por isso, Prosérpina foi destituída do respectivo cargo. Nessa situação, se pretender assumir novo cargo público, a Lei n.º 8.112/90 dispõe que Prosérpina
- (A) estará impedida de assumir novo cargo público, federal, estadual e municipal pelo prazo de 3 (três) anos.
 - (B) poderá assumir outro cargo público em qualquer ente da Federação, não podendo a punição que recebeu prejudicá-la em sua nova pretensão.
 - (C) ficará impedida de assumir novo cargo público federal pelo prazo de 5 (cinco) anos.
 - (D) estará impedida de assumir novo cargo público pelo prazo de 10 (dez) anos.
 - (E) somente poderá assumir novo cargo público, a qualquer tempo, se o cargo pretendido for de provimento efetivo a ser preenchido por concurso público.
30. Nos termos do que, expressamente, dispõe a Lei n.º 8.112/90, na hipótese de o servidor público não satisfazer as condições do estágio probatório para cargo efetivo, dar-se-á sua:
- (A) demissão.
 - (B) demissão a bem do serviço público.
 - (C) exoneração a pedido.
 - (D) dispensa legal.
 - (E) exoneração de ofício.
31. A norma ABNT NBR ISO 9001 promove a adoção de uma abordagem de processo, que pode ser resumida em:
- (A) gestão de recursos.
 - (B) responsabilidade da direção.
 - (C) realização do produto.
 - (D) modelo PDCA.
 - (E) medição e análise.
32. Com base na norma ABNT NBR ISO 9001, a Alta Direção deve indicar um membro da administração que, dentre outras responsabilidades, relate a ela o desempenho do sistema de gestão da qualidade. Essa função é do
- (A) gerente da qualidade.
 - (B) representante da direção.
 - (C) representante da qualidade.
 - (D) signatário autorizado.
 - (E) auditor interno.
33. Com relação ao requisito projeto e desenvolvimento, a norma ABNT NBR ISO 9001 requer que a organização tenha, entre outros,
- (A) adequação do ambiente de trabalho.
 - (B) informações de projetos anteriores divergentes.
 - (C) planejamento e validação.
 - (D) proteção contra ajustes.
 - (E) uso de métodos normalizados.
34. Para o aumento da satisfação do cliente, a norma ABNT NBR ISO 9001 determina que a organização implemente
- (A) processos de comunicação apropriados.
 - (B) realimentação do cliente, exceto reclamações.
 - (C) medição de indicadores financeiros.
 - (D) pesquisa de satisfação de fornecedor.
 - (E) realização e entrega do produto, independentemente de planejamento.
35. É fundamental para que uma empresa obtenha um certificado ISO 9001:
- (A) solicitar auditoria de cliente e parceiros.
 - (B) analisar o clima organizacional.
 - (C) implementar um sistema de gestão da qualidade.
 - (D) solicitar avaliação de laboratório certificado.
 - (E) participar do Comitê de Estudos da ABNT.

36. A norma ABNT NBR ISO 9001 exige alguns procedimentos documentados, dentre eles,
- (A) controle de documentos e controle de registros.
 - (B) controle de produção e prestação de serviço.
 - (C) controle de equipamento de monitoramento e medição.
 - (D) controle de alterações de projeto e desenvolvimento.
 - (E) análise crítica pela direção.
37. A capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou a localização do produto é referenciada no seguinte requisito da norma ABNT NBR ISO 9001:
- (A) planejamento do sistema de gestão da qualidade.
 - (B) provisão de recursos.
 - (C) recursos humanos.
 - (D) identificação e rastreabilidade.
 - (E) projeto e desenvolvimento.
38. Nos últimos anos têm surgido diferentes normas internacionais e nacionais para o gerenciamento de projetos.
- Para contribuir com a transferência de conhecimento e a harmonização de princípios, vocabulários e processos existentes, recentemente foi criada a norma:
- (A) ISO 21500 – Guidance on Project Management.
 - (B) ISO 10006 – Quality Management Systems – Guidelines for Quality Management in Projects.
 - (C) Guia PMBOK – Guide to the Project Management Body of Knowledge.
 - (D) ABNT NBR ISO 9000 – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulário.
 - (E) ABNT NBR 16502 – Gestão da pesquisa, do desenvolvimento e da inovação (PD&I) – Diretrizes para elaboração de projetos de PD&I.
39. São definições de ação corretiva e ação preventiva:
- (A) ação corretiva: eliminar a causa de uma não conformidade; ação preventiva: eliminar a causa de uma não conformidade potencial.
 - (B) ação corretiva: eliminar a causa do problema potencial; ação preventiva: eliminar a causa do problema.
 - (C) ação corretiva: eliminar a causa de uma não conformidade; ação preventiva: eliminar uma não conformidade.
 - (D) ação corretiva: eliminar a causa de uma não conformidade potencial; ação preventiva: eliminar uma não conformidade.
 - (E) ação corretiva: eliminar a causa de uma não conformidade potencial; ação preventiva: eliminar a causa de uma não conformidade.
40. Entre suas principais contribuições, está a criação das sete ferramentas da qualidade: estratificação, gráfico de pareto, diagrama de causa e efeito, diagrama de dispersão, folha de verificação, cartas de controle e histograma. Entre os benefícios básicos de sua filosofia, está o fato de que dados sem informação de sua dispersão são falsos. O texto refere-se a:
- (A) Juran.
 - (B) Feigenbaum.
 - (C) Crosby.
 - (D) Ishikawa.
 - (E) Deming.
41. De acordo com a definição da ABNT NBR ISO 9000 – Fundamentos e Vocabulário, entende-se por autoavaliação de uma organização:
- (A) análise crítica dos pedidos, propostas e contratos realizada pela Alta Direção para orientação ao pessoal.
 - (B) análise crítica pela direção da política de gestão da qualidade para verificação de sua consistência e pertinência.
 - (C) análise crítica dos documentos e registros do sistema de gestão da qualidade.
 - (D) análise dos objetivos da qualidade comparados com o sistema de gestão para decisão da Alta Direção.
 - (E) análise crítica das atividades e de seus resultados comparados com um modelo de excelência.
42. Uma empresa automobilística produz determinadas peças para reposição cujo comprimento declarado é 80 cm, sendo os limites superior e inferior de especificação 84 cm e 78 cm, respectivamente.
- De uma determinada amostra de peças produzidas, calculou-se média e desvio-padrão obtendo-se, respectivamente, 80 cm e 1 cm.
- Nessa situação, a capacidade é:
- (A) 1.
 - (B) 1,5.
 - (C) 2.
 - (D) 2,5.
 - (E) 3.
43. É exemplo de causa comum de variação de um processo:
- (A) quebra eventual de equipamento de monitoramento.
 - (B) ocasional desregulagem de equipamento de produção.
 - (C) lote específico de matéria-prima adquirida com problema.
 - (D) ao dirigir até o trabalho, ocorrência de um acidente.
 - (E) aquisição constante de peças com baixa qualidade.

44. Para análise de dados contínuos que são coletados em subgrupos (amostras) de tamanho constante ou variável, são usados gráficos
- (A) De individuais.
 - (B) X-barra/s.
 - (C) p.
 - (D) U.
 - (E) C.
45. A filosofia Kaizen estabelece que as mudanças que ocorrem no processo são:
- (A) contínuas, em projetos de duração longa, com baixo ou nenhum investimento.
 - (B) esporádicas, em projetos de duração longa, com baixo ou nenhum investimento.
 - (C) contínuas, em projetos de duração curta, com alto investimento.
 - (D) esporádicas, em projetos de duração curta, com alto investimento.
 - (E) contínuas, em projetos de duração curta, com baixo ou nenhum investimento.
46. Por controle da qualidade, segundo a ABNT NBR ISO 9000 – Fundamentos e Vocabulário, entende-se:
- (A) parte da gestão da qualidade focada em prover confiança de que os requisitos da qualidade serão atendidos.
 - (B) parte da gestão da qualidade focada no atendimento dos requisitos da qualidade.
 - (C) parte da gestão da qualidade focada no aumento da capacidade de atender os requisitos da qualidade.
 - (D) parte da gestão da qualidade focada no estabelecimento dos objetivos da qualidade.
 - (E) parte da gestão da qualidade focada na análise financeira de projetos estabelecidos.
47. Ao se interpretar cartas de controle, uma das ferramentas da qualidade, é correto afirmar que o processo está sob controle estatístico quando
- (A) os pontos observados não estão dentro dos limites superior e inferior de controle.
 - (B) há pontos consecutivos abaixo e acima da linha média.
 - (C) há configuração aleatória dos pontos observados.
 - (D) há uma sequência de sete ou mais pontos consecutivos decrescentes.
 - (E) há muitos pontos próximos aos limites superior e inferior de controle.
48. Sobre C_p e C_{p_k} , é correto afirmar que
- (A) são iguais em valores quando o processo é centralizado na especificação.
 - (B) são números dimensionais.
 - (C) C_p mede a centralização do processo contra a tolerância e o C_{p_k} a dispersão do processo.
 - (D) um processo é considerado capaz quando C_{p_k} , para grandes amostras, vale 1,67 e, para pequenas, 1,33.
 - (E) apenas C_p mede a capacidade de um processo.
49. Considere as afirmações a seguir sobre benefícios de um sistema de gestão integrado.
- I. Transparência dos processos internos.
 - II. Maior controle dos impactos ambientais.
 - III. Aumento salarial dos funcionários.
- Assinale a alternativa que qualifica corretamente as afirmações como verdadeiras (V) ou falsas (F), na ordem em que aparecem.
- (A) V, F, F.
 - (B) F, V, F.
 - (C) V, V, V.
 - (D) F, F, V.
 - (E) V, V, F.
50. Trata-se de uma norma de referência de sistema de gestão:
- (A) ABNT NBR ISO/IEC 9001 – gestão de qualidade.
 - (B) ABNT NBR 16001 – responsabilidade social.
 - (C) ABNT NBR ISO 18001 – segurança e saúde ocupacional.
 - (D) OHSAS 14001 – gestão ambiental.
 - (E) ILAC 26000 – responsabilidade social.
51. No processo de integração de um sistema de gestão da qualidade com um sistema de gestão ambiental, é preciso considerar que alguns requisitos das normas de referência são semelhantes e podem ser implantados de forma única:
- (A) aspecto ambiental e impacto ambiental.
 - (B) controle de documentos e propriedade do cliente.
 - (C) aspecto ambiental e monitoramento do processo.
 - (D) ação corretiva e controle de registros.
 - (E) monitoramento do produto e monitoramento do processo.
52. Sobre o programa 5S, é correto afirmar que ele
- (A) teve origem na Europa.
 - (B) surgiu no final do século passado.
 - (C) é muito importante no mundo empresarial, com menor relevância no terceiro setor.
 - (D) surgiu no início do século passado.
 - (E) teve origem na Ásia.

53. Para a implantação de um programa 5S, é imprescindível que
- (A) seja coordenado pelo presidente da empresa.
 - (B) as pessoas tenham a noção de utilidade dos recursos para desenvolverem o senso de utilização.
 - (C) exista uma identidade visual para o comprometimento do pessoal.
 - (D) seja contratada uma equipe especializada em limpeza para desenvolver o senso de limpeza.
 - (E) seja coordenado por um líder da produção, mesmo que não ocupe um cargo hierárquico.
54. A calibração pode ser definida como
- (A) um processo de ajuste do equipamento, a fim de que ele possa ter um desempenho adequado.
 - (B) um processo de reparo do equipamento, a fim de que ele possa ter um desempenho adequado.
 - (C) uma operação de ajuste do equipamento, a fim de que ele possa ter um desempenho adequado.
 - (D) uma operação de reparo do equipamento, a fim de que ele possa ter um desempenho adequado.
 - (E) uma comparação do equipamento com um padrão conhecido.
55. Na metrologia, erro e incerteza são diferentes porque
- (A) erro está relacionado à diferença entre operadores, e incerteza está relacionada ao instrumento de medição.
 - (B) erro está relacionado à diferença entre medições realizadas pelo laboratório, e incerteza está relacionada ao operador.
 - (C) erro está relacionado à diferença entre medições realizadas pelo laboratório, e incerteza está relacionada ao instrumento de medição.
 - (D) erro está relacionado à diferença entre valor medido e valor de referência, e incerteza está relacionada ao mensurando.
 - (E) erro está relacionado à diferença entre valor medido e valor de referência, e incerteza está relacionada às condições metrológicas do cliente.
56. Um indicador de processo necessita
- (A) ser acompanhado por um *software* de gestão.
 - (B) possuir uma meta ousada, para motivar o pessoal.
 - (C) possuir uma meta pouco ousada, para não desmotivar o pessoal.
 - (D) ser de fácil entendimento do pessoal.
 - (E) ser de conhecimento de todas as partes interessadas: acionistas, força de trabalho, fornecedores e clientes.
57. Os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade devem ser controlados de maneira a
- (A) descobrir os processos.
 - (B) declarar a política e objetivos da qualidade.
 - (C) assegurar o comprometimento de todos.
 - (D) assegurar a distribuição de recursos.
 - (E) assegurar a utilização da versão correta.
58. Seguir a norma ABNT NBR ISO 9001 significa
- (A) cooperação com os organismos de acreditação.
 - (B) competência técnica de todo o pessoal que representa a força de trabalho.
 - (C) comunicação assegurada com as instâncias governamentais.
 - (D) adequação da estrutura do sistema de gestão da qualidade.
 - (E) aderência à norma ABNT NBR ISO/IEC 17025.
59. O projeto e implantação de um sistema de gestão da qualidade são influenciados por
- (A) produtos dos concorrentes.
 - (B) cenário macroeconômico internacional.
 - (C) ambiente externo e riscos associados.
 - (D) porte e estrutura organizacional.
 - (E) disposição e disponibilidade dos subcontratados.
60. É papel da Alta Direção em um sistema de gestão da qualidade:
- (A) coordenar todas as reuniões para tratamento de reclamações.
 - (B) participar de todas as revisões de procedimentos, opinando a respeito das sistemáticas a serem estabelecidas.
 - (C) realizar visitas diárias ao gerente da qualidade.
 - (D) prover todos os recursos necessários.
 - (E) avaliar todas as ações corretivas para sanar as não conformidades existentes.
61. Em um sistema de gestão da qualidade, é importante manter os registros das operações porque
- (A) os clientes podem ter acesso a toda a documentação da empresa.
 - (B) os fornecedores podem ter acesso a toda a documentação da empresa.
 - (C) é possível ter rastreabilidade do processo.
 - (D) é uma exigência da legislação pertinente.
 - (E) é uma exigência do organismo certificador.

62. Respondendo às perguntas “o que”, “quanto”, “onde”, “como”, “quando”, “com o que” e “com quem produzir”, é correto afirmar que
- (A) a Programação Detalhada do Processo (PDP) foi concluída.
 - (B) o Planejamento e Controle da Produção (PCP) foi concluído.
 - (C) o Plano Mestre de Produção (PMP) foi iniciado.
 - (D) o Planejamento de Operações e Vendas (POV) foi iniciado.
 - (E) o Planejamento Agregado da Produção (PAP) foi concluído.
63. Dentre as vantagens de um adequado planejamento e controle da produção, está
- (A) o maior tempo total de produção, resultado de seu maior detalhamento.
 - (B) a diminuição das filas de espera das máquinas.
 - (C) o aumento das filas de serviços.
 - (D) o correto *setup* das máquinas e, conseqüentemente, incremento dos tempos.
 - (E) a interrupção adequada das exportações.
64. Sobre a Allied Quality Assurance Publication (AQAP 2110), que trata da NATO Quality Assurance Requirements for Design, Development and Production, é possível afirmar que
- (A) essa referência é idêntica à norma ISO 9001.
 - (B) essa referência é divergente em muitos aspectos da norma ISO 9001.
 - (C) essa referência se baseia na norma ISO 9001 e requisita complementos específicos.
 - (D) essa referência não trata de sistemas de gestão da qualidade.
 - (E) NATO é um dos principais organismos nacionais de certificação.
65. Ao tratar uma não conformidade, recomenda-se a análise da causa do problema. Esta análise impacta diretamente na proposta de
- (A) correção.
 - (B) ação preventiva.
 - (C) ação corretiva.
 - (D) melhoria.
 - (E) ação proativa.
66. Segundo a definição da norma ABNT NBR ISO 9000 – Fundamentos e Vocabulário, melhoria contínua é:
- (A) extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados.
 - (B) atividade coordenada para controlar e dirigir uma organização.
 - (C) atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender requisitos.
 - (D) relação entre resultado alcançado e os recursos usados.
 - (E) capacidade demonstrada para aplicar conhecimentos e habilidades.
67. Sobre FMEA, também conhecido como análise de modos de falhas e efeitos, é correto afirmar que
- (A) analisa problemas ou perigos, mesmo quando o sistema está operando devidamente.
 - (B) impacta de modo eficaz e garante a confiabilidade do dispositivo, independentemente do momento em que for executado.
 - (C) consome pouco tempo, mesmo que o sistema seja muito complexo e a análise se estenda até o nível de subsistema.
 - (D) consiste em sistematizar atividades para detectar possíveis falhas, mas não garante a avaliação dos efeitos sobre os projetos.
 - (E) é usado para aumentar a confiabilidade do produto durante a fase do projeto ou processo.
68. Ao se analisar um indicador de desempenho, constata-se que ele não atingiu a meta mínima estabelecida. A providência imediata é
- (A) manter o registro e aguardar o próximo período.
 - (B) revisar a meta.
 - (C) analisar e propor ação corretiva.
 - (D) avaliar o resultado do próximo período.
 - (E) buscar outro indicador.

69. A organização deve analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade a intervalos planejados. Sobre este assunto, é correto afirmar que
- (A) todos os assuntos geram ações.
 - (B) toda a Alta Direção e a força de trabalho obrigatoriamente participam de todas as análises.
 - (C) não há necessidade de se manterem registros.
 - (D) somente as ações mais relevantes são monitoradas.
 - (E) todas as ações têm prazo para implementação.
70. É princípio de Deming (1950), presente também na filosofia que norteia a norma ABNT NBR ISO 9001:
- (A) treinamento/capacitação do pessoal de todos os níveis hierárquicos.
 - (B) padrão de defeitos deve ser zero defeito.
 - (C) inspeção desnecessária quando o controle da qualidade atingir seu estado ideal.
 - (D) fazer certo desde a primeira vez (“Do it right the first time”).
 - (E) conhecimento sobre o cliente e o mercado.