



Nome: _____



10 – OPERÁRIO ESPECIALIZADO / INSTALADOR HIDRÁULICO - PROVA 01

PROVA ESCRITA OBJETIVA CADERNO DE QUESTÕES

Leia atentamente as instruções abaixo e aguarde a autorização para abertura deste caderno de questões.

1. **Confira o seu CADERNO DE QUESTÕES nos primeiros 30 minutos de prova.** Caso haja algum erro de impressão, ausência de questão, dentre outros, a prova poderá ser substituída nesse intervalo de tempo.
2. Assine seu nome no espaço próprio do CARTÃO-RESPOSTA, utilizando caneta esferográfica de tinta azul ou preta. A não assinatura incide na **DECLASSIFICAÇÃO DO CANDIDATO**.
3. Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas 5 opções identificadas com as letras A, B, C, D e E. Você deve assinalar apenas uma opção em cada questão, caso contrário, ela será nula.
4. Não dobre, não amasse nem manche o CARTÃO-RESPOSTA. Ele **NÃO** poderá ser substituído.
5. O tempo disponível para esta prova é de **3h**.
6. Reserve os 30 minutos finais para marcar seu CARTÃO-RESPOSTA. Os rascunhos e as marcações assinaladas no CADERNO DE QUESTÕES não serão considerados na avaliação.
7. Quando terminar a prova, entregue-a ao fiscal **SEM FALTAR NENHUMA PÁGINA OU PARTE DELA**, juntamente com o CARTÃO-RESPOSTA. Em seguida, assine a LISTA DE PRESENÇA. Caso o CADERNO DE QUESTÕES E/OU o CARTÃO-RESPOSTA estejam rasgados ou incompletos, o candidato será eliminado.
8. Você também será excluído do certame caso:
 - a) Utilize, durante a realização da prova, máquinas e/ou relógios de calcular, bem como rádios, gravadores, fones de ouvido, telefones celulares ou fontes de consulta de qualquer espécie.
 - b) Ausente-se da sala em que realiza a prova levando consigo o CADERNO DE QUESTÕES e/ou CARTÃO-RESPOSTA, antes do prazo estabelecido.
 - c) Deixe de assinalar corretamente o campo no CARTÃO-RESPOSTA.
 - d) Seja um dos três últimos candidatos e deixe o local de prova sem acompanhar o fiscal à coordenação.

GABARITO

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 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 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Prefeitura Municipal de Teutônia – RS
Concurso Público – 001/2023





10 – OPERÁRIO ESPECIALIZADO / INSTALADOR HIDRÁULICO – PROVA 01

CONHECIMENTOS GERAIS

TEXTO

Consegue imaginar uma superfície bidimensional com apenas um lado? Esse estranho objeto que desafia o senso comum existe e é a fita de Möbius. Pode parecer absurdo, mas, se uma formiga caminhasse ao longo dessa fita, percorreria tanto a parte interna quanto a externa sem precisar saltar de um lado para outro. Não acredita? Siga o passo a passo em algum tutorial para montar a fita de Möbius, passe o dedo pela superfície dela e vai perceber que seu dedo vai voltar ao lugar de partida sem que seja preciso levantá-lo da fita.

Esse objeto surpreendente foi descrito, de forma independente, porém no mesmo ano de 1858, por dois matemáticos alemães, August Ferdinand Möbius e Johann Benedict Listing. De fato, Listing descreveu a fita alguns meses antes de Möbius, mas sua pesquisa foi publicada apenas em 1861. Além disso, Möbius era um cientista de maior prestígio naquela época, e seu nome prevaleceu na história.

Möbius e Listing foram pioneiros do campo da topologia, uma disciplina que estuda as propriedades dos objetos geométricos e suas características frente a forças que causam deformações, ou seja, como esses objetos podem ser torcidos, esticados, amassados e dobrados. O grande matemático Leonhard Euler foi o fundador da topologia, mas o estudo da fita de Möbius e suas curiosas características promoveu grandes avanços nessa área. As fitas de Möbius recebem uma classificação exclusiva na topologia, elas são objetos não-orientáveis. Explicando de forma simples, isso quer dizer que se desenharmos uma seta sobre ela, não podemos concluir se a seta está apontando para cima ou para baixo.

Möbius era filho de um professor de dança, que faleceu quando o menino tinha apenas 3 anos. Sua mãe era descendente direta de Martinho Lutero e educou o futuro matemático em casa até os 13 anos. A partir daí, Möbius começou a frequentar a escola no famoso monastério de Pförtal, na Saxônia. Desde cedo, demonstrou afinidade pela matemática, mas,

como sua família o pressionava para que seguisse uma carreira no Direito, iniciou seus estudos nessa área na prestigiosa Universidade de Leipzig. Foi lá que conheceu o matemático e astrônomo Karl Mollweide, e não teve dúvidas: trocou seu curso de estudos para astronomia e matemática. Mollweide era um cientista brilhante e foi grande influência na carreira de Möbius. Após se formar, ainda teve a fortuna de trabalhar na Universidade de Göttingen com ninguém menos que Carl Friedrich Gauss, o “Príncipe da Matemática”.

A carreira acadêmica de Möbius teve altos e baixos, em grande parte devido a sua timidez. Apesar de receber ofertas de instituições menos prestigiosas, ele almejava uma posição de professor titular na Universidade de Leipzig, mas as coisas não aconteceram como planejava. Ele não era visto como um orador talentoso, e suas palestras e cursos não atraíam muitos alunos. Apesar de trabalhar na Universidade de Leipzig desde 1816, ele foi nomeado professor titular apenas em 1844. Möbius também era astrônomo do Observatório de Leipzig, onde fez inúmeras contribuições para a astronomia, no ramo que estuda os movimentos dos corpos celestes. Por isso, o cientista tem seu nome associado a diversas contribuições na matemática, como a Fórmula de Inversão de Möbius e a Função de Möbius, mas sua mais famosa descoberta, a fita de Möbius foi feita enquanto trabalhava em um outro desafio proposto pela “Académie des Sciences” da França: sobre a teoria geométrica dos poliedros.

Apesar de ser um matemático brilhante, a coincidência acerca da descoberta da fita ter sido feita por Möbius e Listing com apenas alguns meses de diferença pode não ter sido fruto do acaso. Os dois cientistas haviam sido alunos de Gauss, que por sua vez tinha o hábito de não publicar ou desenvolver todas as suas ideias. Em relação aos seus resultados, seu lema era *Pauca sed matura* (Poucos, mas maduros), ou seja, ele só publicava quando estava inteiramente satisfeito. Assim, uma grande parte dos seus trabalhos só foi descoberta após a sua morte. Muitos autores e historiadores atuais acreditam que a ideia original da fita veio de Gauss, e os dois cientistas desenvolveram o conceito.

Hoje em dia as aplicações da fita de Möbius vão muito além do que Möbius e Listing poderiam ter



imaginado. Esse conceito pode ser usado não só em esteiras de aeroportos mas também em escadas rolantes de shoppings, para garantir que o desgaste aconteça de maneira uniforme e aumente a vida útil do equipamento; em fitas magnéticas que permitem a gravação e reprodução contínua de áudio; fitas de impressora ou de máquinas de datilografar; em resistores que não geram interferência magnética; na pesquisa de supercondutores; em estruturas de grafeno para componentes de nanoeletrônica, etc. A topologia também já esteve presente em pesquisas agraciadas com o prêmio Nobel, sendo o mais recente o Nobel da Física em 2016, que descreveu novos estados da matéria, com implicações importantes para o desenvolvimento de supercondutores e superfluidos.

Além das aplicações tecnológicas, essa estranha fita tem servido de inspiração para artistas, como o artista gráfico holandês M.C. Escher, com suas obras que desafiam nossa percepção. E para casais apaixonados, que veem a fita de Möbius como um símbolo do amor eterno, um caminho sem fim, que aparenta ter dois lados, mas só tem um.

LOBO, L. *Como a fita de Möbius desafia o senso comum*. In: Revista Ciência Hoje [CH 395]. Último acesso: 13 de junho de 2023. (Adaptado). Disponível em: <<https://cienciahoje.org.br/artigo/como-a-fita-de-mobius-desafia-o-senso-comum/>>.

Questão 01

“Apesar de receber ofertas de instituições menos prestigiosas, ele almejava uma posição de professor titular na Universidade de Leipzig”.

A palavra destacada no trecho acima pode ser substituída, sem prejuízo semântico, por:

- a) Esperava.
- b) Negociava.
- c) Aspirava.
- d) Desafiava.
- e) Aguardava.

Questão 02

A palavra interferência é acentuada pelo mesmo motivo que em:

- a) Holandês.
- b) Contínua.
- c) Útil.
- d) Além.
- e) Detê-lo.

Questão 03

“Möbius era filho de um professor de dança, que faleceu quando o menino tinha apenas 3 anos”. Assinale a alternativa que apresenta

CORRETAMENTE os termos respectivamente referidos pelos termos destacados no trecho.

- a) “filho de um professor de dança”, “filho”.
- b) “um professor de dança”, “Möbius”.
- c) “um professor”, “Möbius”.
- d) “professor”, “filho”.
- e) “Möbius”, “um professor”.

Questão 04

Em “A carreira acadêmica de Möbius teve altos e baixos, em grande parte devido a sua timidez”, a expressão destacada introduz o significado de:

- a) Causa.
- b) Efeito.
- c) Condição.
- d) Concessão.
- e) Conformidade.

Questão 05

No fragmento “percorreria tanto a parte interna quanto a externa sem precisar saltar de um lado para outro”, as palavras destacadas exercem a função de uma conjunção aditiva. Assinale a alternativa que apresenta CORRETAMENTE um fragmento com uma construção correlata aditiva.

- a) “Esse estranho objeto que desafia o senso comum existe e é a fita de Möbius”.
- b) “[...] passe o dedo pela superfície dela e vai perceber que seu dedo vai voltar ao lugar de partida”.
- c) “Além disso, Möbius era um cientista de maior prestígio naquela época”.
- d) “Esse conceito pode ser usado não só em esteiras de aeroportos mas também em escadas rolantes de shoppings”.
- e) “A topologia também já esteve presente em pesquisas agraciadas com o prêmio Nobel”.

Questão 06

Em “Explicando de forma simples, isso quer dizer que se desenharmos uma seta sobre ela, não podemos concluir se a seta está apontando para cima ou para baixo”, as palavras destacadas são CORRETAMENTE classificadas como:

- a) Pronome reflexivo, conjunção condicional.
- b) Conjunção integrante, pronome reflexivo.
- c) Conjunção condicional, conjunção condicional.
- d) Conjunção condicional, conjunção integrante.
- e) Pronome reflexivo, conjunção integrante.

**Questão 07**

“Apesar de ser um matemático brilhante, a coincidência acerca da descoberta da fita ter sido feita por Möbius e Listing com apenas alguns meses de diferença pode não ter sido fruto do acaso”.

No fragmento acima, a oração em destaque introduz uma relação de:

- a) Oposição.
- b) Condição.
- c) Comparação.
- d) Finalidade.
- e) Consequência.

Questão 08

No trecho “Sua mãe era descendente direta de Martinho Lutero (1483-1546) e educou o futuro matemático em casa até os 13 anos”, a preposição destacada significa:

- a) Inclusão.
- b) Limite.
- c) Idade.
- d) Partida.
- e) Tempo.

Questão 09

“Após se formar, ainda teve a fortuna de trabalhar na Universidade de Göttingen com ninguém menos que Carl Friedrich Gauss”. O vocábulo destacado tem como antônimo o vocábulo:

- a) Sorte.
- b) Pobreza.
- c) Oportunidade.
- d) Revés.
- e) Destino.

Questão 10

“E para casais apaixonados, que veem a fita de Möbius como um símbolo do amor eterno, um caminho sem fim, que aparenta ter dois lados, mas só tem um.”

Assinale a alternativa que apresenta **CORRETAMENTE** uma palavra subentendida recuperável, considerando o trecho acima.

- a) A palavra “casais” é recuperada em “veem a fita”.
- b) A palavra “lado” é recuperada em “mas só tem um”.
- c) A palavra “apaixonados” é recuperada em “um símbolo do amor”.
- d) A palavra “fim” é recuperada em “que aparenta ter dois lados”.
- e) A palavra “símbolo” é recuperada em “amor eterno”.

Questão 11

Conforme Estatuto do Servidor Público do Município de Teutônia/RS, _____ é a investidura do servidor estável no cargo anteriormente ocupado, quando invalidada a sua demissão por decisão judicial, com ressarcimento de todas as vantagens determinadas na sentença.

Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna.

- a) Reversão.
- b) Aproveitamento.
- c) Reintegração.
- d) Readaptação.
- e) Posse.

Questão 12

Constituem gratificações e adicionais dos servidores municipais, conforme Estatuto do Servidor Público do Município de Teutônia/RS, **EXCETO**.

- a) Gratificação natalina.
- b) Adicional pelo exercício de atividades em condições penosas.
- c) Adicional por tempo de serviço.
- d) Adicional noturno.
- e) Adicional de ajuda de custo.

Questão 13

Analisar as afirmativas a seguir:

- I- A Carreira do Magistério Público do Município tem como base os princípios constitucionais, dentre eles, a Habilitação Profissional, que é condição essencial que habilite ao exercício do magistério através da comprovação de titulação específica.
- II- Aos profissionais da educação cabe ministrar estratégias de recuperação para os alunos de menor rendimento.
- III- Consideram-se como de necessidade temporária as contratações que visem a substituir professor legal e definitivamente afastado de suas funções, suprir a falta de professores aprovados em concurso público e nomear diretor de escola quando já tiver um cargo efetivo.

Assinale a alternativa **CORRETA** a seguir, conforme Lei que dispõe sobre os Profissionais da Educação do Magistério Público do Município de Teutônia, RS, que instituiu o Plano de Carreira dos Membros do Magistério.

- a) Apenas o item II está correto.
- b) Apenas o item I está correto.



- c) Apenas o item III está correto.
- d) Apenas os itens I e III estão corretos.
- e) Apenas os itens II e III estão incorretos.

Questão 14

Reversão é o retorno do servidor aposentado por invalidez à atividade no serviço público municipal, verificado, em processo, que subsistem os motivos determinantes da aposentadoria. Neste contexto e conforme Estatuto do Servidor Público do Município de Teutônia/RS, assinale a alternativa CORRETA.

- a) A reversão far-se-á sempre de ofício e será condicionada sempre à existência de vaga.
- b) Em todos os casos, não poderá reverter o servidor que contar sessenta e cinco anos de idade.
- c) Poderá reverter o servidor que contar setenta anos de idade.
- d) Em nenhum caso poderá efetuar-se a reversão sem que, mediante inspeção médica, fique provada a capacidade para o exercício do cargo.
- e) Todas as alternativas estão incorretas.

Questão 15

Do adicional noturno, assinale a alternativa CORRETA conforme Estatuto do Servidor Público do Município de Teutônia/RS.

- I- Considera-se trabalho noturno, para efeito deste artigo, o executado entre as 23 horas de um dia e as 5 horas do dia seguinte.
- II- O servidor que prestar trabalho noturno fará jus a um adicional de 20% sobre o vencimento do cargo.
- III- Nos horários corridos, assim entendidos os que abrangem períodos diurnos e noturnos, o adicional será pago conforme as horas de trabalho diurno e noturno.
- IV- O servidor que prestar trabalho noturno fará jus a um adicional de 10% sobre o vencimento do cargo.

- a) Apenas o item I está correto.
- b) Apenas o item II está correto.
- c) Apenas o item III está correto.
- d) Apenas os itens I e III estão corretos.
- e) Apenas os itens II e III estão incorretos.

Questão 16

O servidor público titular de cargo efetivo permanece vinculado ao regime próprio de previdência social (RPPS) nas seguintes situações, conforme Lei n.º 4.350/2014, EXCETO.

- a) Durante o afastamento do cargo efetivo para o exercício de mandato eletivo em quaisquer dos entes federativos.
- b) Quando licenciado.
- c) Quando cedido, com ou sem ônus para o cessionário, a órgão ou entidade da administração direta ou indireta de quaisquer dos entes federativos.
- d) Quando da perda da condição de segurado implica o automático cancelamento da inscrição de seus dependentes.
- e) durante o afastamento do país por cessão ou licenciamento com remuneração

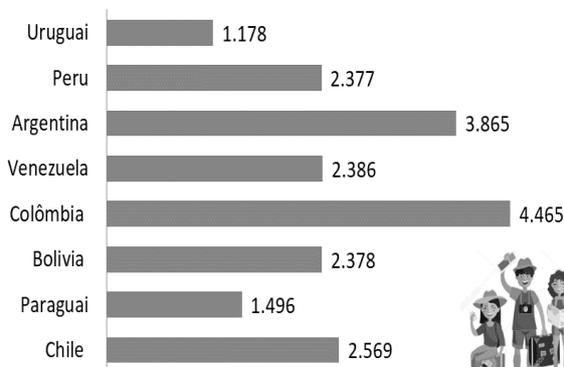
Questão 17

Acerca da posse e do exercício de que trata o Estatuto do Servidor Público do Município de Teutônia/RS, assinale a alternativa CORRETA.

- a) A promoção, a readaptação e a recondução não interrompem o exercício.
- b) A posse dar-se-á no prazo de até cinco dias contados da data de publicação do ato de nomeação, podendo, de ofício, ser prorrogado por igual período.
- c) É de cinco dias o prazo para o servidor entrar em exercício, contados da data da nomeação.
- d) É de dez dias o prazo para o servidor entrar em exercício, contados da data da posse.
- e) Todas as alternativas estão corretas.

Questão 18

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de turistas da América do Sul que visitaram o Brasil num certo ano.

Turistas no Brasil

Fonte: ensinahoje.com

Assinale a porcentagem de turistas da Argentina em relação ao total de turistas é de aproximadamente:



- a) 18,65%.
- b) 18,55%.
- c) 18,45%.
- d) 18,35%.
- e) 18,25%.

Questão 19

Ana tem três dívidas a pagar. A primeira de R\$ 52,00, a segunda, tanto quanto a primeira mais R\$ 42,00 e a terceira tanto quanto as duas primeiras juntas. Logo, o valor total da dívida de Ana é de:

- a) R\$ 290,00.
- b) R\$ 292,00.
- c) R\$ 294,00.
- d) R\$ 296,00.
- e) R\$ 298,00.

Questão 20

Em uma turma com 50 pessoas, 8 gostam de Coca-Cola e Guaraná, 20 gostam de Coca-Cola e 15 gostam de Guaraná. A quantidade de pessoas que NÃO gosta de nenhum dos dois refrigerantes é de:

- a) 22.
- b) 23.
- c) 24.
- d) 25.
- e) 26.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**Questão 21**

Assinale a alternativa que corresponde, num sistema hidráulico, ao aparelho utilizado para leitura da pressão na linha de recalque:

- a) Rotâmetro.
- b) Registro
- c) Torneira.
- d) Manômetro.
- e) Hidrômetro.

Questão 22

A máquina que fornece energia mecânica à bomba hidráulica, como, por exemplo, um motor elétrico, é denominada de:

- a) Bocal.
- b) Acionador.
- c) Conector.
- d) Distribuidor.
- e) Mancal.

Questão 23

Numa bomba hidráulica de fluxo, a região destinada à instalação dos componentes necessários à vedação do eixo é normatizada como:

- a) Câmara de vedação.
- b) Câmara de instalação.
- c) Câmara de serviços.
- d) Câmara de manutenção.
- e) Região proximal.

Questão 24

O componente da bomba hidráulica que tem a função de unir rigidamente duas seções de eixo é o:

- a) Acoplamento rígido.
- b) Adaptador.
- c) Anel da caixa de vedação.
- d) Caixa do mancal.
- e) Coluna tubular.

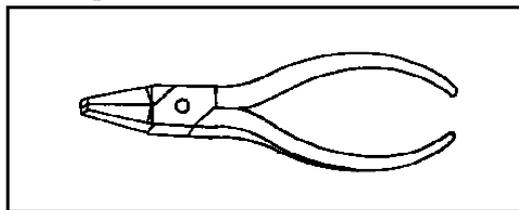
Questão 25

A função de manter vedação relativa entre o eixo e a câmara de vedação, numa bomba hidráulica, é do componente:

- a) Parafuso do rotor.
- b) Pistão de equilíbrio.
- c) Rotor.
- d) Junta.
- e) Gaxeta.

Questão 26

A Figura corresponde a um alicate para serviços de mecânica e eletricidade. A denominação deste alicate, ou seja, seu tipo, é:



- a) Alicate para anéis.
- b) Alicate de corte.
- c) Alicate de bico.
- d) Alicate universal.
- e) Alicate de pressão.

Questão 27

Encontrada em jogo de seis ou sete chaves, e utilizada em parafusos cuja cabeça tem um sextavado interno. Essas características correspondem à chave:

- a) De pinos.
- b) Radial.
- c) Axial.
- d) Allen.
- e) Spina.

**Questão 28**

O torquímetro pode ser usado para rosca direita ou esquerda, mas somente para efetuar o torque final. Para encostar o parafuso ou porca, usa-se uma chave comum. Assim, são tipos de torquímetro, EXCETO:

- a) Relógio.
- b) Automático.
- c) De giro livre.
- d) De estalo.
- e) Pneumático.

Questão 29

Tratando-se de válvulas hidráulicas de grande porte para águas à temperatura ambiente, assinale a alternativa que NÃO consta um tipo dessas válvulas.

- a) Triangular.
- b) Anelar.
- c) Borboleta.
- d) Esférica.
- e) Gaveta.

Questão 30

As válvulas que podem ser utilizadas, por exemplo, em prensas onde existe a necessidade de sustentar com segurança cargas muito pesadas, são as:

- a) Válvulas de contrabalanço.
- b) Válvulas redutora de pressão.
- c) Válvulas de sequência de pressão.
- d) Válvulas limitadoras de pressão.
- e) Válvulas impulsoras de pressão.

Questão 31

É imprescindível a aplicação das Normas Regulamentadoras (NRs), pois elas servem para assegurar um ambiente de trabalho sadio e seguro para todos os colaboradores. Assim, assinale a alternativa que contém a norma que trata especificamente da segurança e saúde nos trabalhos em espaços confinados.

- a) NR 23.
- b) NR 32.
- c) NR 33.
- d) NR 34.
- e) NR 35.

Questão 32

As Normas Regulamentadoras contêm praticamente todos os procedimentos obrigatórios que as empresas precisam seguir para manter a saúde e segurança de seus colaboradores. Essas são um conjunto de regras, padronizações e métodos que delimitam as empresas na prevenção de acidentes. Assim, aquelas estão em

constante atualização, já que o mercado está sempre mudando e exigindo cada vez mais melhorias nas condições de trabalho. Neste sentido, a NR 11 trata do(a):

- a) Programa de controle médico de saúde ocupacional.
- b) Transporte, movimentação, armazenagem e manuseio de materiais.
- c) Segurança e saúde ocupacional na mineração.
- d) Segurança no trabalho em máquinas e equipamentos.
- e) Avaliação e controle das exposições ocupacionais a agentes físicos, químicos e biológicos.

Questão 33

Com relação às noções básicas de segurança no trabalho, mais especificamente sobre proteção contra incêndios, têm-se as sentenças:

- I- As aberturas, saídas e vias de passagem de emergência devem ser identificadas e sinalizadas de acordo com a legislação estadual e, quando aplicável, de forma complementar, com as normas técnicas oficiais, indicando a direção da saída.
- II- As aberturas, saídas e vias de passagem devem ser mantidas desobstruídas.
- III- Nenhuma saída de emergência deve ser fechada à chave ou presa durante a jornada de trabalho.

Dá análise das sentenças assinale a alternativa CORRETA.

- a) Somente I é falsa.
- b) Somente II é falsa.
- c) Somente III é falsa.
- d) Apenas I e III são falsas.
- e) Não há sentença falsa.

Questão 34

Com relação às sinalizações de segurança nos locais de trabalho, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) A utilização de cores não dispensa o emprego de outras formas de prevenção de acidentes.
- b) O uso de cores deve ser o mais amplo possível a fim de não ocasionar distração, confusão e fadiga ao trabalhador.
- c) Devem ser adotadas cores para comunicação de segurança em estabelecimentos ou locais de trabalho, a fim de indicar e advertir acerca dos perigos e riscos existentes.
- d) A rotulagem preventiva é um conjunto de elementos com informações escritas, impressas ou gráficas, relativas a um produto químico, que deve ser afixada, impressa ou anexada à embalagem que contém o produto.
- e) As cores utilizadas para identificar os equipamentos de segurança, delimitar áreas, identificar tubulações



empregadas para a condução de líquidos e gases e advertir contra riscos devem atender ao disposto nas normas técnicas oficiais.

Questão 35

Conforme a Norma Regulamentadora que trata da segurança e saúde nos trabalhos em espaços confinados, as PETs (Permissões de Entrada e Trabalho) emitidas devem ser rastreáveis e arquivadas pelo período de:

- a) 1 ano.
- b) 2 anos.
- c) 3 anos.
- d) 5 anos.
- e) 10 anos.

Questão 36

Com relação às agências reguladoras e certificadoras de qualidade, a certificação de qualidade focada na satisfação do cliente é a:

- a) ISO 9001.
- b) ISO 9002.
- c) ISO 14000.
- d) ISO 14001.
- e) ISO 14010.

Questão 37

A ISO 9000 é uma das mais famosas, pois é voltada para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) das empresas. Nela, são descritos alguns meios de implementar e monitorar técnicas de otimização de processos, para que a administração do negócio seja cada vez melhor. Assim, a certificação ISO 9004:

- a) Contempla instruções para fazer auditorias de sistemas de gestão.
- b) Envolve processos de certificação de laboratórios de ensaios e de calibração.
- c) Determina a conduta certa para o sucesso da empresa, baseada no Sistema de Gestão da Qualidade.
- d) Estabelece diretrizes para implementar com sucesso o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) nas organizações.
- e) Traz orientações sobre a qualidade em todos os processos internos.

Questão 38

Dentro da gestão da qualidade, temos os indicadores-chave de desempenho, para medir e controlar a eficiência dos processos, pois servem de base para estabelecer medidas corretivas e melhoria do controle de qualidade. Assim, o indicador que diz respeito ao acompanhamento dos defeitos apresentados em uma

organização, e que está relacionado à satisfação e à fidelização do cliente, é:

- a) Indicador de segurança.
- b) Indicador de atendimento.
- c) Indicador de efetividade.
- d) Indicador de eficiência.
- e) Indicador de eficácia.

Questão 39

A Metodologia de Análise e Solução de Problemas (Masp) é um processo de melhoria contínua que busca analisar e trazer soluções para os problemas identificados. Assim, e conforme Campos, essa metodologia é composta por algumas etapas, EXCETO:

- a) Identificação do problema.
- b) Observação.
- c) Análise.
- d) Verificação.
- e) Plano de reação.

Questão 40

Com relação à importância da disciplina no trabalho, são benefícios, por parte do colaborador, de se ter disciplina no trabalho, EXCETO:

- a) Não ocorrências de descontos na folha de pagamento.
- b) Maior rendimento de seu trabalho.
- c) Menor propensão a frustrações e desistências com tarefas difíceis.
- d) Resiliência para enfrentar as turbulências do dia a dia.
- e) Faltar com a organização de seu tempo para execução das atividades.