



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

#AULÃO EXTRA04 (PROFA. MÔNICA ROBERTA) DE FAMÍLIA ISO9000 (1 a 110)

#FAMÍLIA ISO9000

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 01- No Tópico Introdução, sobre generalidades, convém que a adoção de um sistema de gestão da qualidade seja uma decisão estratégica de uma organização. O projeto e a implementação de um sistema de gestão da qualidade de uma organização são influenciados por, exceto:

- a) seu ambiente organizacional, mudanças neste ambiente e os riscos associados com este ambiente,
- b) suas necessidades que se alteram.
- c) seus objetivos organizacionais.
- d) os produtos fornecidos.
- e) os processos utilizados e seu porte e estrutura organizacional.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 02- No Tópico Introdução, sobre abordagem de processo, a Norma promove a adoção de uma abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos seus requisitos.

I- Para uma organização funcionar de maneira eficaz, ela tem que determinar e gerenciar diversas atividades interligadas. Uma atividade ou conjunto de atividades que usa recursos e que é gerenciada de forma a possibilitar a transformação de entradas em saídas pode ser considerada um processo. Frequentemente a saída de um processo é a entrada para o processo seguinte.

II- A aplicação de um sistema de processos em uma organização, junto com a identificação, interações desses processos e sua gestão para produzir o resultado desejado, não pode ser referenciada como a “abordagem de processo”.

III- Uma vantagem da abordagem de processo é o controle contínuo que ela permite sobre a ligação entre os processos individuais dentro do sistema de processos, bem como sua combinação e interação.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Apenas I e III.
- (D) Apenas II e III.
- (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 03- Quando usada em um sistema de gestão da qualidade, esta abordagem enfatiza a importância:

- (A) do desentendimento e atendimento dos requisitos,
- (B) da necessidade de desconsiderar os processos em termos de valor agregado,
- (C) da obtenção de resultados de desempenho e eficiência de processo,
- (D) da melhoria contínua de processos baseada em medições objetivas.
- (E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 04- Pode-se afirmar sobre o modelo de um sistema de gestão da qualidade, conforme mostrado na Figura, exceto:

- (A) É baseado em uma abordagem de processo
- (B) Ilustra as ligações dos processos.
- (C) Mostra que os clientes desempenham um papel insignificativo na definição dos requisitos como entradas.
- (D) O monitoramento da satisfação do cliente requer a avaliação de informações relativas à percepção do cliente sobre se a organização atendeu aos requisitos do cliente
- (E) Abrange todos os requisitos desta Norma, mas não apresenta processos em um nível detalhado.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 05- Adicionalmente pode ser aplicada a metodologia conhecida como "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) para todos os processos. O modelo PDCA pode ser descrito resumidamente como segue:



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

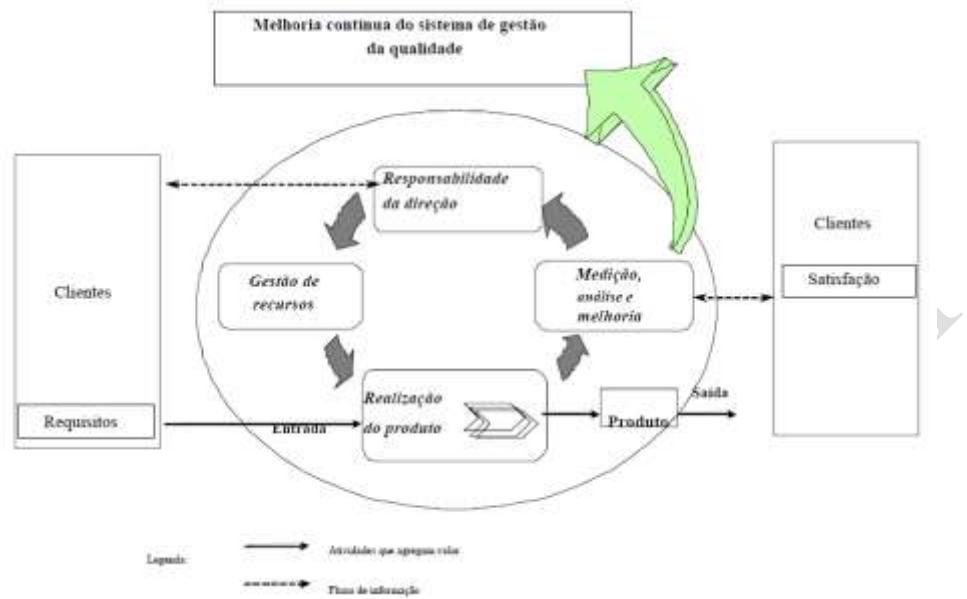
(A) *Plan* (planejar): estabelecer os objetivos e processos desnecessários para gerar resultados de acordo com os requisitos do cliente e com as políticas da organização.

(B) *Do* (fazer): implantar os processos.

(C) *Check* (checar): monitorar e medir processos e produtos em relação às políticas, aos objetivos e aos requisitos para o produto e relatar os resultados.

(D) *Act* (agir): executar ações para promover descontinuamente a melhoria do desempenho do processo.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores



(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 06- No Tópico Introdução, sobre a relação com a ABNT NBR ISO 9004

I- As ABNT NBR ISO 9001 e ABNT NBR ISO 9004 são normas de sistema de gestão da qualidade, as quais foram projetadas para se complementarem mutuamente, mas não podem, também, ser usadas independentemente.

II- A ABNT NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade que podem ser usados pelas organizações para aplicação interna, para certificação ou para fins contratuais. Ela está focada na eficácia do sistema de gestão da qualidade em atender aos requisitos dos clientes.

III- À época da publicação desta Norma Brasileira, a ABNT NBR ISO 9004 estava em revisão. A edição revisada da ABNT NBR ISO 9004 fornecerá orientação para atingir sucesso sustentado para qualquer organização em um ambiente complexo, exigente e de constante mudança. A ABNT NBR ISO 9004 provê um foco mais amplo sobre gestão da qualidade do que a ABNT NBR ISO 9001; ela contempla as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas e sua satisfação, por meio da melhoria contínua e sistemática do desempenho da organização. Entretanto, ela não se destina ao uso para certificação, regulamentar ou contratual.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 07- No Tópico Introdução, sobre a compatibilidade com outros sistemas de gestão, assinale a incorreta.

(A) Durante o desenvolvimento desta Norma, as prescrições da ABNT NBR ISO 14001:2004 foram consideradas para aumentar a compatibilidade entre as duas normas em benefício da comunidade de usuários.

(B) O Anexo A mostra a correspondência entre a ABNT NBR ISO 9001:2008 e a ABNT NBR ISO 14001:2004.

(C) Esta Norma inclui requisitos específicos para outros sistemas de gestão, tais como aqueles específicos à gestão ambiental, gestão de segurança e saúde ocupacional, gestão financeira ou de risco.

(D) Entretanto, esta Norma possibilita a uma organização o alinhamento ou a integração de seu próprio sistema de gestão da qualidade com requisitos de sistemas de gestão relacionados.

(E) É possível a uma organização adaptar seus sistemas de gestão existentes para estabelecer um sistema de gestão da qualidade que cumpra com os requisitos desta Norma.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 08- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 1, escopo, e subitem 1.1, generalidade, a Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização:

(A) Necessita demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam de forma inconsistente aos requisitos do cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(B) Pretende reduzir a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema, e assegurar a conformidade com os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

(C) Nesta Norma, o termo "produto" aplica-se apenas para _ produto pretendido ou requerido por um cliente, _ qualquer resultado pretendido resultante dos processos de realização do produto.

(D) Requisitos estatutários e regulamentares não podem ser expressos como requisitos legais.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 09- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 1, escopo, e subitem 1.2, 1.2 Aplicação:

I- Todos os requisitos desta Norma não são genéricos e se pretende que sejam aplicáveis a todas as organizações, independentemente do seu tipo, do seu porte e do produto que fornecem.

II- Quando algum(ns) requisito(s) desta Norma não puder(em) ser aplicado(s), devido à natureza de uma organização e seu produto, ele(s) pode(m) ser considerado(s) para exclusão.

III- Quando forem efetuadas exclusões, alegações de conformidade com esta Norma não serão aceitáveis, a não ser que as exclusões estejam limitadas aos requisitos contidos na Seção 7 e que tais exclusões não afetem a capacidade ou responsabilidade da organização de fornecer produto que atenda aos requisitos do cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas I e II.

(D) Apenas II e III.

(E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 10- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 2, Referência normativa, o documento relacionado a seguir é indispensável à aplicação deste documento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

(A) ABNT NBR ISO 9000:2005, *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.*

(B) ABNT NBR ISO 9001:2005, *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.*

(C) ABNT NBR ISO 9000:2006, *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.*

(D) ABNT NBR ISO 9000:2007, *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.*

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 11- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 3, Termos e definições:

I- Para os efeitos deste documento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO 9001.

II- Ao longo do texto desta Norma, onde aparecer o termo “produto”, este também pode significar “serviço”.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Todas estão corretas

(D) Todas estão erradas

(E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 12- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 4, Sistema de gestão da qualidade, subitem 4.1, Requisitos gerais, a organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade, e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma. A organização deve:

I- Determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização (ver 1.2).

II- Determinar a seqüência e iteração desses processos.

III- Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes.

IV- Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.

V- Monitorar, medir onde aplicável e analisar esses processos.

VI- Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

VII- Esses processos devem ser gerenciados pela organização de acordo com os requisitos desta Norma.

Assinale a alternativa incorreta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas IV. (D) Apenas V. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 13- Quando uma organização optar por terceirizar algum processo que afete a conformidade do produto em relação aos requisitos, a organização deve assegurar o controle desses processos. O tipo e a extensão do controle a ser aplicado a esses processos terceirizados devem ser definidos dentro do sistema de gestão da qualidade.

I- Os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade acima referenciados não incluem processos para atividades de gestão, provisão de recursos, realização do produto e medição, análise e melhoria.

II- Um “processo terceirizado” é um processo que a organização necessita para seu sistema de gestão da qualidade, e que a organização escolhe para ser executada por uma parte externa.

III- Assegurar que o controle sobre os processos terceirizados não exima a organização da responsabilidade de estar conforme com todos os requisitos do cliente, estatutários e regulamentares. O tipo e a extensão do controle a ser aplicado ao processo terceirizado podem ser influenciados por fatores como: a) impacto potencial do processo terceirizado sobre a capacidade da organização de fornecer produto em conformidade com os requisitos; b) o grau no qual o controle do processo é compartilhado; c) a capacidade de atingir o controle necessário por meio da aplicação de 7.4.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 14- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 4, Sistema de gestão da qualidade, subitem 4.2, Requisitos de documentação, subitem 4.2.1, Generalidades, a documentação do sistema de gestão da qualidade deve incluir, exceto:

(A) declarações documentadas de uma política da qualidade e dos objetivos da qualidade.

(B) um manual da qualidade.

(C) procedimentos documentados e registros requeridos por esta Norma.

(D) documentos, incluindo registros, determinados pela organização como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 15- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 4, Sistema de gestão da qualidade, subitem 4.2, Requisitos de documentação, subitem 4.2.1, generalidades:

I- Onde o termo “procedimento documentado” aparecer nesta Norma, significa que o procedimento é estabelecido, documentado, implementado e mantido. Um único documento pode cobrir os requisitos para um ou mais procedimentos. Um requisito para um procedimento documentado pode ser coberto por mais de um documento.

II- A abrangência da documentação do sistema de gestão da qualidade não pode diferir de uma organização para outra devido: a) ao porte da organização e ao tipo de atividades; b) à complexidade dos processos e suas interações; c) à competência do pessoal.

III- A documentação pode estar em qualquer forma ou tipo de meio de comunicação.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e III. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 16- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 4, Sistema de gestão da qualidade, subitem 4.2, Requisitos de documentação, subitem 4.2.2, manual da qualidade, a organização deve estabelecer e manter um manual da qualidade que inclua

I- O escopo do sistema de gestão da qualidade, excluindo detalhes e justificativas para quaisquer exclusões (ver 1.2).

II- Os procedimentos documentados estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade, ou referência a eles.

III- Uma descrição da interação entre os processos do sistema de gestão da qualidade.

Assinale a alternativa correta:



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 17- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 4, Sistema de gestão da qualidade, subitem 4.2, Requisitos de documentação, subitem 4.2.3, controle de documentos, os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos apresentados em 4.2.4. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para:

I- aprovar documentos quanto à sua adequação, após a sua emissão.

II- analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos.

III- assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas.

IV- assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso.

V- assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis.

VI- assegurar que documentos de origem externa determinados pela organização como necessários para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade sejam identificados e que sua distribuição seja controlada.

VII- evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que eles forem retidos por qualquer propósito.

Assinale a alternativa incorreta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas III.
(D) Apenas V. (E) I, II e VII.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 18- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 4, Sistema de gestão da qualidade, subitem 4.2, Requisitos de documentação, subitem 4.2.4, controle de registros,

I- Registros estabelecidos para prover evidência de conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade não devem ser controlados.

II- A organização deve estabelecer um procedimento documentado para definir os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros.

III- Registros devem permanecer legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 19- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.1, comprometimento da direção, a Alta Direção deve fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do sistema de gestão da qualidade, e com a melhoria contínua de sua eficácia ,exceto:

(A) comunicando à organização da importância de atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos estatutários e regulamentares.

(B) estabelecendo a política da qualidade.

(C) assegurando que os objetivos da qualidade são estabelecidos.

(D) conduzindo as análises críticas pela direção.

(E) assegurando a indisponibilidade de recursos.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 20- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.2, Foco no cliente, a Alta Direção deve assegurar que:

I- os requisitos do cliente sejam determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente (ver 7.2.1 e 8.2.1).

II- os requisitos do cliente sejam determinados e atendidos com o propósito de manter a satisfação do cliente (ver 7.2.1 e 8.2.1).

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas (D) Todas estão erradas (E) NRA



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 21- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.3, política da qualidade, a Alta Direção deve assegurar que a política da qualidade:

- (A) não seja apropriada ao propósito da organização.
- (B) inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficiência do sistema de gestão da qualidade.
- (C) proveja uma estrutura estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade.
- (D) seja comunicada e estendida por toda a organização.
- (E) seja analisada criticamente para a continuidade de sua inadequação.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 22- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.4, planejamento, subitem 5.4.1, objetivos da qualidade:

- I- A Alta Direção deve assegurar que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do produto [ver 7.1 a)], sejam estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes da organização.
- II- Os objetivos da qualidade podem ser mensuráveis e consistentes com a política da qualidade.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Todas estão corretas
- (D) Todas estão erradas
- (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 23- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.4, planejamento, subitem 5.4.2, planejamento do sistema de gestão da qualidade, a Alta Direção deve assegurar que:

- I- O planejamento do sistema de gestão da qualidade seja realizado de forma a satisfazer os requisitos citados em 4.1, bem como os objetivos da qualidade.
- II- A integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando mudanças no sistema de gestão da qualidade são planejadas e implantadas.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I.
- (B) Apenas II.
- (C) Todas estão corretas
- (D) Todas estão erradas
- (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 24- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.5, responsabilidade, autoridade e comunicação, subitem 5.5.1, responsabilidade e autoridade, a Alta Direção deve assegurar que as responsabilidades e a autoridade sejam definidas e comunicadas:

- (A) em toda a organização.
- (B) em parte da organização
- (C) apenas na produção.
- (D) apenas nos setores estratégicos
- (E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 25- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.5, responsabilidade, autoridade e comunicação, subitem 5.5.2, representante da direção, a Alta Direção deve indicar um membro da administração da organização que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para

- (A) assegurar que os processos desnecessários para o sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos.
- (B) relatar à Alta Direção o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria.
- (C) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em parte da organização.
- (D) A responsabilidade de um representante da direção não pode incluir a ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da qualidade.
- (E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 26- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.5, responsabilidade, autoridade e comunicação, subitem 5.5.3, comunicação interna, a Alta Direção deve assegurar que sejam estabelecidos, na organização:

- (A) os processos de comunicação inapropriados e que seja realizada a comunicação relativa à eficácia do sistema de gestão da qualidade.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(B) os processos de comunicação apropriados e que seja realizada a comunicação relativa à eficiência do sistema de gestão da qualidade.

(C) os processos de comunicação inapropriados e que seja realizada a comunicação relativa à eficiência do sistema de gestão da qualidade.

(D) os processos de comunicação apropriados e que seja realizada a comunicação relativa à eficácia do sistema de gestão da qualidade.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 27- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.6, análise crítica pela direção, subitem 5.6.1, generalidades:

I- A Alta Direção deve analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade da organização, a intervalos não planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia.

II- Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade.

III- Devem ser mantidos registros das análises críticas pela direção (ver 4.2.4).

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 28- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.6, análise crítica pela direção, subitem 5.6.2, entradas para a análise crítica, as entradas para a análise crítica pela direção devem incluir informações sobre

I- resultados de auditorias

II- realimentação de cliente

III- desempenho de processo e conformidade de produto

IV- situação das ações preventivas e corretivas

V- ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores pela direção

VI- mudanças que possam afetar o sistema de gestão da qualidade

VII- recomendações para melhoria

Assinale a alternativa incorreta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II.
(D) Apenas II e III. (E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 29- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 5 responsabilidade da direção, subitem 5.6, análise crítica pela direção, subitem 5.6.3, saídas da análise crítica, as saídas da análise crítica pela direção devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a

I- melhoria da eficiência do sistema de gestão da qualidade e de seus processos.

II- melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente.

III- necessidade de recursos.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 30- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 6, gestão de recursos, subitem 6.1, provisão de recursos, a organização deve determinar e prover recursos necessários para:

I- Implantar e manter o sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente sua eficácia.

II- Aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas (D) Todas estão erradas (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 31- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 6, gestão de recursos, subitem 6.2, recursos humanos, subitem 6.2.1, generalidades:



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

I- As pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto podem ser competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

II- A conformidade com os requisitos do produto pode ser afetada direta ou indiretamente pelas pessoas que desempenham qualquer tarefa dentro do sistema de gestão da qualidade.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas (D) Todas estão erradas (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 32- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 6, gestão de recursos, subitem 6.2, recursos humanos, subitem 6.2.2, competência, treinamento e conscientização, a organização deve, exceto:

(A) Determinar a competência necessária para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos do produto.

(B) Onde aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para atingir a competência necessária.

(C) Avaliar a eficiência das ações executadas.

(D) Assegurar que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade.

(E) Manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência (ver 4.2.4).

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 33- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 6, gestão de recursos, subitem 6.3, infra-estrutura, a organização deve determinar, prover e manter a infra-estrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto. A infra-estrutura inclui, quando aplicável,

I- edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas.

II- equipamentos de processo (tanto materiais e equipamentos quanto programas de computador).

III- serviços de apoio (como os sistemas de transporte, comunicação ou informação).

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 34- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 6, gestão de recursos, subitem 6.4, ambiente de trabalho:

I- A organização deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

II- O termo “ambiente de trabalho” se refere àquelas condições sob as quais o trabalho é executado, excluindo fatores físicos, ambientais e outros (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas).

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas (D) Todas estão erradas (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 35- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.1, planejamento da realização do produto, a organização deve planejar e desenvolver os processos necessários para a realização do produto. O planejamento da realização do produto deve ser consistente com os requisitos de outros processos do sistema de gestão da qualidade (ver 4.1). Ao planejar a realização do produto, a organização deve determinar, quando apropriado, exceto:

(A) Os objetivos da qualidade e requisitos para o produto.

(B) A necessidade de estabelecer processos e documentos e prover recursos específicos para o produto.

(C) A verificação, validação, monitoramento, medição, inspeção e atividades de ensaio requeridos, específicos para o produto, bem como os critérios para a aceitação do produto.

(D) Os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendem aos requisitos (ver 4.2.4).

(E) A saída deste planejamento deve ser em uma forma inadequada ao método de operação da organização. Um documento especificando os processos do sistema de gestão da qualidade (incluindo os processos de realização do produto) e os recursos a serem aplicados a um produto, empreendimento ou contrato específico pode ser referenciado



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

como um plano da qualidade. A organização também pode aplicar os requisitos apresentados em 7.3 no desenvolvimento dos processos de realização do produto.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 36- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.2, processos relacionados a clientes, subitem 7.2.1, determinação de requisitos relacionados ao produto, a organização deve determinar

- (A) Os requisitos especificados pelo cliente, excluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega.
- (B) Os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso inespecificado ou pretendido, onde conhecido.
- (C) Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto.
- (D) Quaisquer requisitos adicionais considerados desnecessários pela organização.
- (E) Atividades pós-entrega excluem, por exemplo, ações sob condições de garantia, obrigações contratuais, tais como serviços de manutenção e serviços suplementares, como reciclagem e descarte.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 37- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.2, processos relacionados a clientes, subitem 7.2.2, análise crítica dos requisitos relacionados ao produto, a organização deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao produto. Esta análise crítica deve ser realizada antes da organização assumir o compromisso de fornecer um produto para o cliente (por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos ou pedidos, aceitação de alterações em contratos ou pedidos) e deve assegurar que:

- I- Os requisitos do produto não estejam definidos.
- II- Os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estejam resolvidos.
- III- A organização tenha a capacidade para atender aos requisitos definidos.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 38- Ainda com o subitem 7.2.2, assinale o item incorreto:

- (A) Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes da análise crítica (ver 4.2.4).
- (B) Quando o cliente fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a organização deve confirmar os requisitos do cliente antes da aceitação.
- (C) Quando os requisitos do produto forem alterados, a organização deve assegurar que os documentos pertinentes sejam revisados e que o pessoal pertinente seja conscientizado sobre os requisitos alterados.
- (D) Em algumas situações, como vendas pela internet, uma análise crítica formal para cada pedido é impraticável.
- (E) Nesses casos, a análise crítica pode compreender as informações pertinentes ao produto, como catálogos ou material de propaganda.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 39- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.2, processos relacionados a clientes, subitem 7.2.3, comunicação com o cliente, a organização deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a

- I- Informações sobre o produto. II- Tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas.
- III- Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 40- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.1, planejamento de projeto e desenvolvimento, a organização deve planejar e controlar o projeto e desenvolvimento de produto. Durante o planejamento do projeto e desenvolvimento, a organização deve determinar, exceto:

- (A) os estágios do projeto e desenvolvimento.
- (B) a análise crítica, verificação e validação que sejam apropriadas para cada estágio do projeto e desenvolvimento.
- (C) as responsabilidades e a autoridade para projeto e desenvolvimento.
- (D) A organização deve gerenciar as interfaces entre os diferentes grupos envolvidos no projeto e desenvolvimento, para assegurar a comunicação eficaz e a designação clara de responsabilidades.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(E) As saídas do planejamento não devem ser atualizadas apropriadamente, na medida em que o projeto e o desenvolvimento progredirem. Análise crítica de projeto e desenvolvimento, verificação e validação têm propósitos distintos. Estas atividades podem ser conduzidas e registradas separadamente ou em qualquer combinação, na forma adequada para o produto e a organização.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 41- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.2, entradas de projeto e desenvolvimento, as entradas relativas a requisitos de produto devem ser determinadas e registros devem ser mantidos (ver 4.2.4). Essas entradas devem incluir, exceto:

- (A) requisitos de funcionamento e de desempenho.
- (B) requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
- (C) onde aplicável, informações originadas de projetos anteriores semelhantes.
- (D) outros requisitos essenciais para projeto e desenvolvimento.
- (E) As entradas podem ser analisadas criticamente quanto à suficiência. Requisitos devem ser completos, sem ambigüidades e não conflitantes entre si.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 42- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.3, saídas de projeto e desenvolvimento, as saídas de projeto e desenvolvimento devem ser apresentadas em uma forma adequada para a verificação em relação às entradas de projeto e desenvolvimento, e devem ser aprovadas antes de serem liberadas. As saídas de projeto e desenvolvimento devem:

- (A) atender aos requisitos de saída para projeto e desenvolvimento.
- (B) fornecer informações inapropriadas para aquisição, produção e prestação de serviço.
- (C) conter ou referenciar critérios de inaceitação do produto.
- (D) especificar as características do produto que são essenciais para seu uso seguro e adequado.
- (E) Informações para produção e prestação de serviço podem não incluir detalhes para preservação do produto.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 43- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.4, análise crítica de projeto e desenvolvimento, análises críticas sistemáticas de projeto e desenvolvimento devem ser realizadas, em fases apropriadas, de acordo com disposições planejadas (ver 7.3.1) para

- I- Avaliar a capacidade dos resultados do projeto e desenvolvimento em atender aos requisitos.
- II- Identificar qualquer problema e propor as ações necessárias.
- III- Entre os participantes dessas análises críticas devem estar incluídos representantes de funções envolvidas com o(s) estágio(s) do projeto e desenvolvimento que está(ão) sendo analisado(s) criticamente. Podem ser mantidos registros dos resultados das análises críticas e de quaisquer ações necessárias (ver 4.2.4).

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 44- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.5, verificação de projeto e desenvolvimento:

- I- A verificação deve ser executada conforme disposições planejadas (ver 7.3.1), para assegurar que as saídas do projeto e desenvolvimento não estejam atendendo aos requisitos de entrada do projeto e desenvolvimento.
- II- Devem ser mantidos registros dos resultados da verificação e de quaisquer ações necessárias (ver 4.2.4).

Assinale a alternativa correta:

- (A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas (D) Todas estão erradas (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 45- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.6, validação de projeto e desenvolvimento



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

I- A validação do projeto e desenvolvimento deve ser executada conforme disposições planejadas (ver 7.3.1), para assegurar que o produto resultante seja capaz de atender aos requisitos para aplicação especificada ou uso pretendido, onde conhecido.

II- Onde for praticável, a validação deve ser concluída após da entrega ou implementação do produto.

III- Devem ser mantidos registros dos resultados de validação e de quaisquer ações necessárias (ver 4.2.4).

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e III. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 46- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.3, projeto e desenvolvimento, subitem 7.3.7, controle de alterações de projeto e desenvolvimento

(A) As alterações de projeto e desenvolvimento não devem ser identificadas e registros devem ser mantidos.

(B) As alterações devem ser analisadas criticamente, verificadas e validadas, como apropriado, e aprovadas antes da sua implantação.

(C) A análise crítica das alterações de projeto e desenvolvimento deve excluir a avaliação do efeito das alterações em partes componentes e no produto já entregue.

(D) Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica de alterações e de quaisquer ações necessárias (ver 4.2.4).

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 47- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.4, aquisição, subitem 7.4.1, processo de aquisição.

(A) A organização não deve assegurar que o produto adquirido está conforme com os requisitos especificados de aquisição.

(B) O tipo e a extensão do controle aplicados ao fornecedor e ao produto adquirido não devem depender do efeito do produto adquirido na realização subsequente do produto ou no produto final.

(C) A organização deve avaliar e selecionar fornecedores com base na sua capacidade de fornecer produto de acordo com os requisitos da organização. Critérios para seleção, avaliação e reavaliação devem ser estabelecidos.

(D) Devem ser mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações desnecessárias, oriundas da avaliação (ver 4.2.4).

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 48- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.4, aquisição, subitem 7.4.2, informações de aquisição, as informações de aquisição devem descrever o produto a ser adquirido e incluir, onde apropriado, exceto:

(A) Requisitos para a aprovação de produto, procedimentos, processos e equipamento.

(B) Requisitos para a qualificação de pessoal.

(C) Requisitos do sistema de gestão da qualidade.

(D) A organização deve assegurar a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao fornecedor.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 49- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.4, aquisição, subitem 7.4.3, verificação do produto adquirido:

I- A organização deve estabelecer e implantar a inspeção ou outras atividades necessárias para assegurar que o produto adquirido atenda aos requisitos de aquisição especificados.

II- Quando a organização ou seu cliente pretender executar a verificação nas instalações do fornecedor, a organização deve declarar, nas informações de aquisição, as providências de verificação pretendidas e o método de liberação de produto.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(D) Todas estão erradas

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 50- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.5, produção e prestação de serviço, subitem 7.5.1, controle de produção e prestação de serviço, a organização deve planejar e realizar a produção e a prestação de serviço sob condições controladas. Condições controladas devem incluir, quando aplicável:

I- A disponibilidade de informações que descrevam as características do produto.

II- A disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessárias.

III- O uso de equipamento inadequado.

IV- A disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição.

V- A implantação de monitoramento e medição.

VI- A implantação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I e II.

(B) Apenas II e V.

(C) Apenas I, II e IV.

(D) Apenas II e VI.

(E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 51- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.5, produção e prestação de serviço, subitem 7.5.2, validação dos processos de produção e prestação de serviço, a organização deve validar quaisquer processos de produção e prestação de serviço onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente e, como consequência, deficiências tornam-se aparentes somente depois que o produto estiver em uso ou o serviço tiver sido entregue. A validação deve demonstrar a capacidade desses processos de alcançar os resultados planejados. A organização deve estabelecer providências para esses processos, incluindo, quando aplicável, exceto:

(A) critérios definidos para análise crítica e aprovação dos processos.

(B) aprovação de equipamento e qualificação de pessoal.

(C) uso de métodos e procedimentos inespecíficos.

(D) requisitos para registros (ver 4.2.4).

(E) revalidação.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 52- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.5, produção e prestação de serviço, subitem 7.5.3, identificação e rastreabilidade:

(A) Quando apropriado, a organização não deve identificar o produto pelos meios adequados ao longo da realização do produto.

(B) A organização não deve identificar a situação do produto no que se refere aos requisitos de monitoramento e de medição ao longo da realização do produto.

(C) Quando a rastreabilidade for um requisito, a organização pode controlar a identificação unívoca do produto e manter registros (ver 4.2.4).

(D) Em alguns setores de atividade, a gestão de configuração é um meio pelo qual a identificação e a rastreabilidade são mantidas.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 53- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.5, produção e prestação de serviço, subitem 7.5.4, propriedade do cliente, assinale a incorreta:

(A) A organização deve ter cuidado com a propriedade do cliente enquanto estiver sob o controle da organização ou sendo usada por ela.

(B) A organização deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar a propriedade do cliente fornecida para uso ou incorporação no produto.

(C) Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada adequada para uso, a organização deve informar ao cliente este fato e manter registros (ver 4.2.4).

(D) Propriedade do cliente pode incluir propriedade intelectual e dados pessoais.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 54- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.5, produção e prestação de serviço, subitem 7.5.5, preservação do produto:



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

I- A organização deve preservar o produto durante o processamento externo e a entrega no destino pretendido, a fim de manter a conformidade com os requisitos.

II- Quando aplicável, a preservação deve incluir identificação, manuseio, embalagem, armazenamento e proteção.

III- A preservação também deve ser aplicada às partes integrantes de um produto.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 55- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 7, realização do produto, subitem 7.6, controle de equipamento de monitoramento e medição, a organização deve determinar o monitoramento e a medição a serem realizados e o equipamento de monitoramento e medição necessário para fornecer evidências da conformidade do produto com os requisitos determinados. A organização deve estabelecer processos para assegurar que o monitoramento e a medição possam ser realizados e sejam executados de maneira consistente com os requisitos de monitoramento e medição. Quando necessário para assegurar resultados válidos, o equipamento de medição deve, assinale a incorreta:

(A) ser calibrado ou verificado, ou ambos, a intervalos especificados, ou após o uso, contra padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais; quando esse padrão não existir, a base usada para calibração ou verificação deve ser registrada (ver 4.2.4).

(B) ser ajustado ou reajustado, quando necessário.

(C) ter identificação para determinar sua situação de calibração.

(D) ser protegido contra ajustes que invalidariam o resultado da medição.

(E) ser protegido contra dano e deterioração durante o manuseio, manutenção e armazenamento.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 56- Adicionalmente, a organização deve:

(A) Avaliar e registrar a validade dos resultados de medições anteriores quando constatar que o equipamento está conforme com os requisitos.

(B) A organização deve tomar ação inapropriada no equipamento e em qualquer produto afetado.

(C) Registros dos resultados de calibração e verificação não devem ser mantidos (ver 4.2.4).

(D) Quando programa de computador for usado no monitoramento e medição de requisitos especificados, deve ser confirmada a sua capacidade para atender à aplicação pretendida. Isto deve ser feito antes do uso inicial e reconfirmado, se necessário.

(E) A confirmação da capacidade do programa de computador para atender à aplicação pretendida incluiria, atipicamente, sua verificação e gestão da configuração para manter sua adequação ao uso.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 57- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, Medição, análise e melhoria, subitem 8.1, generalidades, a organização deve planejar e implementar os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para, assinale a incorreta:

(A) Demonstrar a não conformidade aos requisitos do produto.

(B) Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade.

(C) Melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

(D) Isto deve incluir a determinação dos métodos aplicáveis, incluindo técnicas estatísticas, e a extensão de seu uso.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 58- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, Medição, análise e melhoria, subitem 8.2, monitoramento e medição, subitem 8.2.1, satisfação do cliente:

I- Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorar informações relativas à percepção do cliente sobre se a organização atendeu aos requisitos do cliente.

II- Os métodos para obtenção e uso dessas informações devem ser determinados.

III- Monitoramento da percepção do cliente pode excluir a obtenção de dados de entrada de fontes, tais como pesquisas de satisfação do cliente, dados do cliente sobre a qualidade dos produtos entregues, pesquisa de opinião dos usuários, análise de perda de negócios, elogios, reivindicações de garantia e relatórios de revendedor.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Apenas I e II. (D) Apenas II e III. (E) I, II e III.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 59- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, Medição, análise e melhoria, subitem 8.2, monitoramento e medição, subitem 8.2.2, auditoria interna, a organização deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o sistema de gestão da qualidade:

I- Está conforme com as disposições planejadas (ver 7.1), com os requisitos desta Norma e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela organização.

II- Está mantido e implantado eficazmente.

Assinale a alternativa correta:

(A) Apenas I. (B) Apenas II. (C) Todas estão corretas (D) Todas estão erradas (E) NRA

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 60- Ainda com o subitem 8.2.2, auditoria interna, um programa de auditoria deve ser planejado, levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores, assinale a incorreta:

(A) Os critérios da auditoria, escopo, frequência e métodos devem ser indefinidos. A seleção dos auditores e a execução das auditorias devem assegurar objetividade e imparcialidade do processo de auditoria.

(B) Os auditores não devem auditar o seu próprio trabalho. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir as responsabilidades e os requisitos para planejamento e execução de auditorias, estabelecimento de registros e relato de resultados.

(C) Registros das auditorias e seus resultados devem ser mantidos (ver 4.2.4).

(D) A administração responsável pela área que está sendo auditada deve assegurar que quaisquer correções e ações corretivas necessárias sejam executadas, em tempo hábil, para eliminar não-conformidades detectadas e suas causas.

(E) As atividades de acompanhamento devem incluir a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação (ver 8.5.2).

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 61- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, Medição, análise e melhoria, subitem 8.2, monitoramento e medição, subitem 8.2.3, monitoramento e medição de processos:

(A) A organização deve aplicar métodos inadequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos do sistema de gestão da qualidade.

(B) Esses métodos devem demonstrar a incapacidade dos processos em alcançar os resultados planejados.

(C) Quando os resultados planejados forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado.

(D) Ao determinar métodos adequados, é recomendável que a organização considere o tipo e a extensão de monitoramento ou medição apropriados para cada um dos seus processos em relação aos seus impactos sobre a conformidade com os requisitos do produto e sobre a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

(E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 62- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, Medição, análise e melhoria, subitem 8.2, monitoramento e medição, subitem 8.2.4, monitoramento e medição de produto, assinale a incorreta:

(A) A organização deve monitorar e medir as características do produto para verificar se os requisitos do produto foram atendidos.

(B) Isto deve ser realizado em estágios apropriados do processo de realização do produto, de acordo com as providências planejadas (ver 7.1).

(C) Evidência de conformidade com os critérios de aceitação pode ser mantida.

(D) Registros devem indicar a(s) pessoa(s) autorizada(s) a liberar o produto para entrega ao cliente (ver 4.2.4).

(E) A liberação do produto e a entrega do serviço ao cliente não devem prosseguir até que todas as providências planejadas (ver 7.1) tenham sido satisfatoriamente concluídas, a menos que aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo cliente.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 63- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, medição, análise e melhoria, subitem 8.3, controle de produto não conforme, a organização deve assegurar que



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

produtos que não estejam conformes com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não pretendidos. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles e as responsabilidades e a autoridade relacionadas para lidar com produto não conforme. Onde aplicável, a organização deve tratar os produtos não conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- (A) execução de ações para manter a não-conformidade detectada.
- (B) autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente.
- (C) execução de ação para manter o seu uso pretendido ou aplicação originais.
- (D) execução de ação inapropriada aos efeitos, ou efeitos potenciais, da não-conformidade quando o produto não conforme for identificado após entrega ou início do uso do produto.
- (E) Quando o produto conforme for corrigido, este deve ser submetido à reavaliação para demonstrar a conformidade com os requisitos. Devem ser mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas, incluindo concessões obtidas (ver 4.2.4).

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 64- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, medição, análise e melhoria, subitem 8.4, análise de dados, a organização deve determinar, coletar e analisar dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do sistema de gestão da qualidade e para avaliar onde melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade pode ser feita. Isto deve incluir dados gerados como resultado do monitoramento e da medição e de outras fontes pertinentes. A análise de dados deve fornecer informações relativas a, assinale a incorreta:

- (A) satisfação de clientes (ver 8.2.1).
- (B) conformidade com os requisitos do produto (ver 8.2.4).
- (C) características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ação preventiva (ver 8.2.3 e 8.2.4).
- (D) fornecedores (ver 7.4).
- (E) NRA – Nenhuma das Respostas Anteriores.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 65- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, medição, análise e melhoria, subitem 8.5, melhoria, subitem 8.5.1, melhoria contínua, a organização deve continuamente melhorar a eficácia do sistema de gestão da qualidade por meio do uso da política da qualidade, assinale a incorreta:

- (A) objetivos da qualidade
- (B) resultados de auditorias
- (C) análise de dados
- (D) ações corretivas e preventivas
- (E) análise crítica pela gerência

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 66- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, Medição, análise e melhoria, subitem 8.5, melhoria, subitem 8.5.2, ação corretiva, a organização deve executar ações para eliminar as causas de não-conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não-conformidades detectadas. Um procedimento documentado deve ser estabelecido definindo os requisitos para:

- (A) análise crítica de não-conformidades (excluindo reclamações de clientes).
- (B) determinação das causas de conformidades.
- (C) avaliação da necessidade de ações para assegurar que não-conformidades ocorram novamente.
- (D) determinação e implementação de ações necessárias.
- (E) registro dos resultados de ações executadas (ver 4.2.4), e análise crítica da eficiência da ação corretiva executada.

(MRS/APO/QLDE/ISO/9001/2008) 67- No Tópico 1 de Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos, no item 8, medição, análise e melhoria, subitem 8.5, melhoria, subitem 8.5.3, ação preventiva, a organização deve definir ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência. As ações preventivas devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais. Um procedimento documentado deve ser estabelecido definindo os requisitos para, assinale a incorreta:

- (A) determinação de não-conformidades potenciais e de suas causas.
- (B) avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não-conformidades.
- (C) determinação e implementação de ações necessárias.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

- (D) registros de resultados de ações executadas (ver 4.2.4).
(E) análise crítica da eficiência da ação preventiva executada.

#QUESTÕES DE ISO9000 - DIVERSAS

(NCE/EMGE/AADM/2003/APO/QLDE/ISO) 68/21 - O crescimento do interesse por padrões de qualidade deu origem à Internacional Standards Organization (ISO). O modelo de garantia de qualidade em inspeção e testes finais faz parte da:

- (A) ISO 9001; (B) ISO 9002; (C) ISO 9003; (D) ISO 9004; (E) ISO 9005.

(CESG/BR/2010/TSUPL/APO/QLDE/ISO) 69/49- Uma empresa contratou um serviço de auditoria com o objetivo de certificar seu Sistema de Gestão da Qualidade no âmbito da excelência. Tal certificação é obtida por meio da Norma
(A) BS 7800. (B) ISO 14000. (C) NBR ISO 9004. (D) OSHAS 18000. (E) ASME 16000.

(CESG/BR/2012/TSUPLOG/APO/QLDE/ISO) 70/50- Com relação à NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, analise as afirmações abaixo.

- I - A NBR ISO 9001 é compatível com a NBR ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental.
II - A alta direção de uma organização deve assegurar que a política da qualidade seja comunicada a toda a organização e por ela entendida.
III - Segundo a NBR ISO 9001, o representante da direção para tratamento dos assuntos de qualidade deve ser o próprio gerente de qualidade da empresa.
IV - As auditorias internas para avaliar o sistema de gestão da qualidade devem ser realizadas, no mínimo, a cada seis meses.

Está correto **APENAS** o que se afirma em

- (A) I e II (B) II e III (C) III e IV (D) I, II e IV (E) I, III e IV

(CESG/BR/2010/ESEG/APO/QLDE/ISO) 71/70- A Norma NBR ISO 19011 – Diretrizes para Auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade e/ ou Ambiental ilustra o fluxo de processo de gestão de um programa de auditoria utilizando a metodologia do ciclo PDCA. Nesse ciclo, o passo P (planejamento) corresponde, entre outros aspectos, a

- (A) definir responsabilidades. (B) manter registros.
(C) desenvolver atividades de auditoria. (D) identificar oportunidades de melhoria.
(E) avaliar auditores.

(UFF/IMBEL/2008/EPROD/APO/QLDE/ISO) 72/40 Os elementos descritos a seguir são alguns dos aspectos a serem abordados pela organização no momento da implementação da ISO 9001:2000, com exceção de:

- (A) Controle de Projeto e Controle de Documentos
(B) Responsabilidade da Direção e Análise Crítica de Contratos
(C) Ação Corretiva e Metodologia de Análise Hierárquica de Processos (família TRIMAP)
(D) Identificação e Rastreabilidade do Produto e Controle de Processos
(E) Equipamentos de Inspeção, Medição e Ensaio e Controle de Produtos Não Conformes

(CESG/TRANSPETRO/2011/EPROD/APO/QLDE/ISO) 73/49- Uma empresa instituiu um programa de qualidade, iniciativa para a adoção de uma gestão empresarial participativa, a partir do desenvolvimento de uma cultura organizacional de melhoria contínua do ambiente de trabalho de seus colaboradores e de seus processos. Uma das grandes vertentes em que se estrutura tal programa é a adequação de seus produtos e processos às normas da International Organization for Standardization (ISO). Supondo-se que a empresa decida implementar as normas da ISO 9001:2008, sem, contudo, assumir custos da qualidade além daqueles previstos na referida Norma Técnica, serão adotadas as seguintes rotinas descritas, com EXCEÇÃO de

- (A) realização periódica de auditorias externas.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

- (B) determinação de métodos para obtenção e uso de informações relativas à percepção do cliente sobre o atendimento da organização em relação a seus requisitos.
- (C) validação de quaisquer processos de produção e prestação de serviço onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente.
- (D) planejamento e implementação dos processos necessários ao monitoramento, medição, análise e melhoria, para assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade.
- (E) elaboração e disponibilização de um manual da qualidade que preveja o escopo do sistema de gestão da qualidade, os procedimentos documentados estabelecidos para esse sistema, assim como uma descrição da interação entre os processos do referido sistema.

(CETREDE/CREA/2011/ENG/APO/QLDE/ISO) 74/34. De acordo com os principais conceitos relacionados à Certificação ABNT NBR ISO 9000, é errado afirmar que:

- a) A versão ABNT NBR ISO 9001:2008, que faz parte de um processo de revisão constante das normas publicadas pela ISO, dentre outras modificações, promove a compatibilidade com os requisitos da ABNT NBR ISO 14001:2004, que estabelece requisitos para um Sistema de Gestão Ambiental.
- b) A versão ABNT NBR ISO 9001:2008, ao contrário das demais, não promove a adoção de uma abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos seus requisitos.
- c) A ABNT NBR ISO 9004 provê um foco mais amplo sobre gestão da qualidade do que a ABNT NBR ISO 9001, pois contempla as necessidades e expectativas de todas as partes interessadas e sua satisfação, por meio da melhoria contínua e sistemática do desempenho da organização. Entretanto, ABNT NBR ISO 9004 não se destina ao uso para certificação, regulamentar ou contratual.
- d) A ABNT NBR ISO 9004, que trata da Gestão para o sucesso sustentado de uma organização — Uma abordagem da gestão da qualidade, encontra-se atualizada na versão ABNT NBR ISO 9004:2010.
- e) A estrutura da ABNT NBR ISO 9001:2008 apresenta os seguintes requisitos: Escopo; Referências normativas; Termos e Definições; Sistema de Gestão da Qualidade; Responsabilidade da direção; Gestão de Recursos; Realização do produto; Medição, análise e melhoria.

(CESG/TERMOMACAÉ/2009/ADMJR/APO/QLDE/ISO) 75/14- A norma NBR ISO 9001 aponta que o sistema de gestão da qualidade de uma empresa deve ter, entre seus documentos, um que mostra o escopo do sistema de gestão da qualidade, os procedimentos documentados instituídos para o sistema de gestão da qualidade, ou referência a eles, e a descrição da interação entre os processos do sistema de gestão da qualidade. Tais itens são documentados no

- (A) Controle de Documentos. (B) Controle Quantitativo. (C) Manual de Riscos.
(D) Manual da Qualidade. (E) Procedimento Documental.

(CESG/CMOEDA/2012/ATI30/APO/QLDE/ISO) 76/11- O termo ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. A respeito desse modelo, considere as afirmações a seguir.

I - Sua adoção reduz o esforço de implantação da gestão da qualidade nas organizações, pois ele define como os procedimentos e processos devem ser executados.

II - O trabalho realizado e os resultados são revisados uma vez ao ano.

III - Auditorias internas e externas são necessárias, pois ambas são insumos para o processo de melhoria contínua da qualidade.

É correto APENAS o que se afirma em

- (A) I (B) II (C) III (D) I e II (E) II e III

(CESG/SUAPE/2012/ARH/APO/QLDE/ISO) 77/59-Nos dias de hoje, as empresas buscam otimizar seus custos, controlar suas perdas e aumentar sua lucratividade, a fim de conquistar sua sustentabilidade num mundo globalizado. Muitas dessas empresas utilizam-se de modelos de Gestão da Qualidade, do Meio Ambiente e da Segurança e da Saúde Ocupacional para ajudar a alcançar esses objetivos. Que norma representa o Sistema de Gestão da Qualidade?

- (A) BS 8800 (B) NBR ISO 9001 (C) AFNOR 2000 (D) OHSAS 18001 (E) NBR ISO 14001



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(CESG/CITEPE/2012/ASUPJ10/APO/QLDE/ISO) 78/32- A década de 1990 é reconhecida, no mercado brasileiro, como a década da busca pela qualidade. A gestão da qualidade foi uma prática adotada pelas empresas que queriam manter-se competitivas. Foi um movimento que teve início na indústria e depois se espalhou por todos os segmentos da economia. Hoje, a qualidade é vista como um elemento indispensável na gestão das organizações. Nesse sentido, a gestão pela qualidade é uma prática empresarial que

- (A) precisa ser certificada pela norma ISO 9001 para que o mercado possa perceber a qualidade dos produtos e/ou serviços da empresa.
- (B) obriga a empresa a incorrer em maiores custos para sua implementação com a contratação de pessoal especializado para administrá-la.
- (C) prescinde de análise posterior de seus processos ou qualquer outra mudança, após sua implementação, porque o sistema já está estabelecido.
- (D) tem um enfoque bastante abrangente da organização como um todo, implicando na mudança de foco com base na visão do cliente/consumidor.
- (E) tem alcance no longo prazo e, por isso, não exige a participação de todos os membros da empresa.

(IFPB/UFPN/2012/PROFC8/APO/QLDE/ISO) 79/37- Diversas normas e documentos normativos complementam as quatro normas principais da série ISO9000. Dentre eles, destacamos a ISO 10006, que trata das:

- a) Diretrizes para planos da qualidade.
- b) Diretrizes para documentação do sistema de gestão da qualidade.
- c) Diretrizes para treinamento do sistema de gestão da qualidade.
- d) Diretrizes para gestão de aspectos econômicos da qualidade.
- e) Diretrizes para qualidade em gerenciamento de projetos.

(CESG/PETROBRAS/2005/EPJ/APO/ISO) 80/75- As entradas para a análise crítica pela direção mencionada na Norma NBR ISO 9001:2000 NÃO devem incluir informações sobre:

- (A) resultados de auditorias.
- (B) realimentação do cliente.
- (C) desempenho do processo.
- (D) recomendações para melhoria.
- (E) necessidade de recursos.

(CESG/PETROBRAS/2011.1/EPROD/APO/ISO) 81/67- A ISO 9001:2008 estabelece quatro grupos de atividades básicas, que são exigidas de um sistema de qualidade: medição e monitoramento; controle de produto não conforme; análise de dados; e melhorias. São requisitos essenciais de cada uma dessas atividades, EXCETO o de

- (A) pesquisa da satisfação do cliente.
- (B) realização de auditorias internas e externas.
- (C) autorização do uso de produto não conforme, ou ainda, sua liberação ou aceitação, sob concessão por parte de uma autoridade pertinente e, dependendo do caso, pelo cliente.
- (D) inclusão de informações referentes aos fornecedores na análise de dados.
- (E) realização de ações preventivas para eliminação de não conformidades potenciais.

(NCE/TBG/2006/LP12/APO/QLDE/ISO) 82/28- Sobre a ISO (International Organization for Standardization), é correto afirmar:

- (A) teve seu início a partir do ano 2000;
- (B) não opera desde o ano 2000;
- (C) estabelece normas quantitativas e qualitativas;
- (D) certifica somente organizações não governamentais;
- (E) cria selos “ouro” internacionais.

(NCE/TBG/2006/LP12/APO/QLDE/ISO) 83/30 - Observe as afirmativas a seguir:

- I – A NBRISO 9001 tem por princípio a Melhoria Contínua;
- II – A NBRISO 9001 tem por requisito que a meta de qualidade seja definida pela empresa que deseja ser certificada.
- III – A NBRISO 9001 pressupõe objetivos pré determinados pelo governo.

- (A) apenas a afirmativa I está correta;
- (B) todas as afirmativas estão corretas;
- (C) apenas a afirmativa II está correta;
- (D) apenas as afirmativas I e II estão corretas;
- (E) apenas a afirmativa III está correta.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(NCE/TBG/2006/LP12/APO/QLDE/ISO) 84/39- Em relação às normas NBRISO e OHSAS é correto afirmar que:

- (A) A norma NBRISO 9001 tem correspondência somente com a norma NBRISO 14001;
- (B) A norma NBRISO 9001 tem correspondência somente com a norma OHSAS 18001;
- (C) A norma NBRISO 14001 tem correspondência somente com a norma OHSAS 18001;
- (D) A norma NBRISO 9001 tem correspondência com a norma NBRISO 14001 e OHSAS 18001;
- (E) As normas NBRISO 9001, NBRISO 14001 e OHSAS 18001 não têm correspondência entre si.

(FCC/PMS/2005/ADM001/APO/QLDE/ISO) 85/44. A Norma ISO 9001:2000 tem por finalidade certificar

- (A) um sistema de gestão da qualidade para a empresa demonstrar sua capacidade em fornecer produtos que atendam a requisitos estabelecidos e aumentar a satisfação do cliente, não focando processos de melhoria contínua, uma vez que este é objeto do TQM (Total Quality Management).
- (B) um sistema de gestão da qualidade para a empresa demonstrar sua capacidade em fornecer produtos que atendam a requisitos estabelecidos e aumentar a satisfação do cliente, incluindo, para tanto, a filosofia de processos de melhoria contínua.
- (C) produtos e serviços dentro de uma visão sistêmica, garantindo as qualidades intrínseca e extrínseca dos mesmos.
- (D) e aumentar a competitividade do negócio, assegurando que os produtos serão gerados dentro do binômio: preço baixo e qualidade superior.
- (E) a qualidade dos processos em empresas que também desenvolvam projetos, tendo em vista que a ISO 9002 restringe-se a empresas que não exijam esse requisito.

(IFRS/PRF.PROD/2010/APO/QLDE/ISO) 86/21- A Norma ISO 8402 apresenta o conceito de qualidade. Assinale a alternativa que se refere a este conceito:

- A) Conjunto das atividades de implantação de um sistema de produção de uma organização.
- B) Conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou serviço, que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.
- C) Conjunto de termos e procedimentos de implementação das normas de certificação.
- D) Conjunto de técnicas de formatação para a determinação de padrões de normas de certificação.
- E) Conjunto de propriedades que controlam o ciclo de vida do produto.

(BIORIO/NUCLEP/2014/EPROD/APO/QLDE/ISO) 87/46- A norma ISO 9001:2008 integra a “família” ISO 9000, composta por normas e diretrizes relativas à gestão da qualidade, trata de:

- (A) sistemas de gestão da qualidade fornecendo diretrizes para auxiliar na preparação, análise crítica, aceitação e revisão de planos da qualidade.
- (B) diretrizes para auditoria de sistemas de gestão da qualidade, fornecendo diretrizes para a verificação da capacidade do sistema em atingir os objetivos de qualidade definidos.
- (C) diretrizes para uma organização planejar, projetar, desenvolver, operar, manter e melhorar continuamente um processo eficaz e eficiente de resolução de disputas para reclamações que ainda não foram solucionados pela organização.
- (D) sistemas de gestão da qualidade (requisitos), sendo uma norma para fins contratuais usada para avaliar a capacidade de uma organização em atingir os requisitos dos clientes e os regulamentares aplicáveis para, assim satisfazer esses clientes.
- (E) gestão para o sucesso sustentável de uma organização, fornecendo orientação para atingir o sucesso sustentado em um ambiente complexo, exigente e de constante mudança, por meio da melhoria contínua e sistemática do desempenho da organização.

(BIORIO/NUCLEP/2014/EPROD/APO/QLDE/ISO) 88/47- A implementação do sistema de gestão da qualidade pelas normas ISO 9001:2008 obedece ao princípio da abordagem de processo, sendo que:

- (A) tarefa ou operação é um conjunto de atividades que definem um trabalho estruturado em processos.
- (B) processos são partes integrantes de atividades, sendo o agrupamento destas definidoras de uma tarefa ou operação.
- (C) atividades ocorrem externamente aos processos ou subprocessos, sendo geralmente desempenhadas por diversos departamentos para produzir um conjunto de resultados.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(D) macroprocesso é um processo que geralmente envolve mais que uma função na estrutura organizacional e sua operação atem impacto significativo no modo como a organização funciona.

(E) atividade é um conjunto de processos em paralelo e interdependentes, envolvendo mais que uma função na estrutura organizacional e definindo através de seus resultados a forma com que a organização atua.

(BIORIO/NUCLEP/2014/EPROD/APO/QLDE/ISO) 89/48 - De acordo com a ISO 9001:2008, os requisitos de documentação, no que se refere a sistemas de gestão da qualidade, subdividem-se em quatro requisitos: generalidades, manual da qualidade controle de documentos e controle de registros. Os registros são estabelecidos para prover evidência de conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade, devendo ser controlados. A implementação desse requisito requer o estabelecimento de um procedimento documentado para definir os controles necessários para:

(A) definição, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e divulgação do registro.

(B) atualização, localização, movimentação, recuperação, retenção e disposição do registro.

(C) identificação, localização, movimentação, recuperação, retenção e divulgação do registro.

(D) identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição do registro.

(E) Identificação, atualização, localização, proteção, recuperação, retenção e divulgação do registro.

(BIORIO/NUCLEP/2014/EPROD/APO/QLDE/ISO) 90/49- No que se refere a monitoramento e medições, a ISO 9001:2008 exige que a organização defina processos para assegurar que essas ações sejam realizadas de maneira consistente com os requisitos de monitoração e medição. Para satisfazer a essa exigência, a organização deve estabelecer um plano de calibração envolvendo, dentre outros elementos, métodos para ajuste da frequência de comprovação metrológica, sendo o método do “ajuste automático” composto pelo seguinte modo operante:

(A) parâmetros críticos são verificados com maior frequência e se o equipamento é detectado como não conforme, então uma comprovação total é automaticamente realizada.

(B) gráficos de controle de processo são aplicados para monitorar tendência central e dispersão, sendo os intervalos automaticamente aumentados ou diminuídos com base nas tendências.

(C) cada vez que a comprovação é realizada, o intervalo subsequente é aumentado, se o equipamento é encontrado dentro da tolerância, ou diminuído, se o equipamento está fora da tolerância.

(D) equipamentos similares são agrupados em famílias heterogêneas, com unidades não conformes e se essa proporção excede dado limite, o intervalo deve ser reduzido, mas se a proporção é menor o intervalo é mantido, de modo que se um subgrupo demonstra um comportamento distinto, esse subgrupo deve ser tratado como uma família separada.

(E) equipamentos similares são agrupados em famílias, sendo a proporção de não conformes em cada família determinada a cada confirmação e se essa proporção excede dado limite, o intervalo deve ser reduzido, mas se a proporção é menor o intervalo é aumentado, de modo que se um subgrupo demonstra um comportamento distinto, esse subgrupo deve ser tratado como uma família separada.

(BIORIO/NUCLEP/2014/EPROD/APO/QLDE/ISO) 91/50- No que se refere a monitoramento e medições, a ISO 9001:2008 exige que a organização defina processos para assegurar que essas ações sejam realizadas de maneira consistente com os requisitos de monitoração e medição. Para satisfazer a essa exigência, a organização deve estabelecer um plano de calibração envolvendo, dentre outros elementos, métodos para ajuste da frequência de comprovação metrológica. Importantes métodos para isso são: ajuste automático, gráficos de controle, teste em serviço, tempo calendário e tempo de uso. As vantagens de cada um desses métodos são, respectivamente:

(A) fácil aplicação, redução da dificuldade de monitoração dos intervalos devido ao agrupamento de equipamentos, número de comprovações e custo envolvidos variando diretamente com o tempo de uso do equipamento, fornecimento de intervalos eficientes, máxima disponibilidade do equipamento ao usuário.

(B) fácil aplicação, fornecimento de intervalos eficientes, máxima disponibilidade do equipamento ao usuário, redução da dificuldade de monitoração dos intervalos devido ao agrupamento de equipamentos, número de comprovações e custo envolvidos variando diretamente com o tempo de uso do equipamento.

(C) máxima disponibilidade do equipamento ao usuário, redução da dificuldade de monitoração dos intervalos devido ao agrupamento de equipamentos, número de comprovações e custo envolvidos variando diretamente com o tempo de uso do equipamento, fácil aplicação, fornecimento de intervalos eficientes.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(D) redução da dificuldade de monitoração dos intervalos devido ao agrupamento de equipamentos, número de comprovações e custo envolvidos variando diretamente com o tempo de uso do equipamento, fácil aplicação, fornecimento de intervalos eficientes, máxima disponibilidade do equipamento ao usuário.

(E) número de comprovações e custo envolvidos variando diretamente com o tempo de uso do equipamento, fácil aplicação, fornecimento de intervalos eficientes, máxima disponibilidade do equipamento ao usuário, redução da dificuldade de monitoração dos intervalos devido ao agrupamento de equipamentos.

(IADES/CONAB/2014/ADM1/APO/QLDE/ISO) 92/46- Em relação à Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), assinale a alternativa correta.

(A) A ABNT é uma entidade pública responsável pela normalização técnica no País, que aderiu recentemente à International Organization for Standardization (ISO), apesar de não a representar oficialmente.

(B) A consulta nacional é o primeiro passo do processo de elaboração de normas brasileiras, consistindo na apresentação à sociedade de um projeto de norma, elaborado por uma comissão de estudo.

(C) A normalização é uma atividade exercida pela ABNT que estabelece prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.

(D) Entre outras atividades, a ABNT presta consultoria às empresas que desejam obter uma certificação ISO.

(E) A ABNT atua apenas na certificação de processos. A certificação de produtos ou sistemas é de responsabilidade do Inmetro.

(EXATUS/IFCTO/2012/PRF.PROD3/APO/QLDE/ISO) 93/30 - O padrão mais famoso e mais usado para sistemas da qualidade encontra-se na alternativa:

a) Normas da OTAN.

b) A série ISO 9000.

c) Normas SQ do RU.

d) Normas Militares dos EUA.

(MIL/MAR/2012/ADM/APO/QLDE) 94/40- A norma ISO que especifica os requisitos de um sistema de gestão de qualidade, podendo tais requisitos serem utilizados na certificação da organização e em situações contratuais, é a NBR ISO:

(A) 9000

(B) 9001

(C) 9004

(D) 14000

(E) 14001

(CESG/BR/2013/TSUP/APO/QLDE/ISO) 95/35- “Hoje em dia, está cada vez mais difícil e dispendioso manter três sistemas separados (Qualidade, Meio Ambiente e SST), tanto para uma empresa com dez funcionários como para uma grande multinacional.” DE CICCIO, Francesco. Agregando valor aos sistemas ISO 9000. 2003. <<http://www.qsp.org.br/artigo.shtml>>. Acesso em: 04 nov. 2012. Adaptado. Levando-se em consideração as idéias expostas no texto acima, qual o sistema de gestão que deve ser implementado para unificar procedimentos e diminuir custos?

(A) Sistema de Ação Conjunta (SAC)

(B) Sistema de Ação Inteligente (SAI)

(C) Sistema de Gestão Corporativa (SGC)

(D) Sistema de Gestão Ambiental Total (SGAT)

(E) Sistema de Gestão Integrada (SGI)

(ESPP/MGS/2006/EOLOG/APO/QLDE) 96/40- A norma ABNT _____ especifica requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade em que uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos regulamentares aplicáveis e objetiva aumentar a satisfação do cliente. Assinale a alternativa que completa corretamente a lacuna:

a) NBR ISO 9000:2000

b) NBR ISO 9002:2004

c) NBR ISO 9001:2000

d) NBR ISO 9004:2001

(IFPE/IFT/2010/GNEG/APO/QLDE/ISO) 97/21X. Sobre o processo de qualidade, analise os itens a seguir.

I. A história da qualidade começou com a Revolução Industrial e a disseminação da produção em série. Mas há quem “viaje” um pouco mais e remeta esta preocupação aos tempos de Hamurabi e seu código que condenava à morte qualquer construtor que construísse uma casa que desmoronasse por não ser sólida o suficiente, matando o morador (falta de qualidade).

II. Por ocasião da II Guerra, os EUA incentivaram a utilização dos métodos estatísticos de Shewhart pelos seus fornecedores, ajudando a disseminar os novos métodos de controle de qualidade no mundo.

III. O próximo grande passo da história da qualidade pode ser chamado de “normalização”. A partir de 1987, com a criação da ISO9000, o que houve foi nem tanto uma mudança de conceitos ou abordagem (embora tenha havido), mas



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

uma popularização impressionante em meio às indústrias das certificações dos “sistemas de garantia da qualidade”, segundo padrões adotados internacionalmente.

Está(ão) correto(s):

- a) II e III b) I c) I, II e III d) I e II e) III

(SMRJ/COMLURB/2008/EPROD/APO/QLDE/ISO) 98/50. São normas da família ISO 9000 que se baseiam em oito melhores práticas de gerenciamento da qualidade:

- A) ISO 9.002 e 9.005 B) ISO 9.003 e 9.006 C) ISO 9.001 e 9.004 D) ISO 9.007 e 9.008

(COPEVE/PMSIP/2013/ADM1/APO/QLDE/ISO) 99/32. Considerando o conjunto de normas ISO 9000, relacione a primeira coluna com a segunda.

1ª coluna

1. ISO 9000 2. ISO 9001 3. ISO 9002 4. ISO 9003 5. ISO 9004

2ª coluna

- () Modelo de padrões que visa assegurar a qualidade em testes e inspeções finais.
() Descreve um conjunto básico de elementos que poderá ser implantado e projetado em um sistema de gestão de qualidade.
() Modelo de padrões que visa assegurar a qualidade em planejamento, desenvolvimento, produção, instalação e serviço.
() Modelo de padrões que visa assegurar a qualidade na produção, instalação e serviço.
() Representa o roteiro para apresentação de outras três normas.

Qual a sequência correta, de cima para baixo?

- A) 5 – 3 – 4 – 1 – 2 B) 5 – 4 – 2 – 3 – 1 C) 4 – 5 – 2 – 3 – 1
D) 5 – 4 – 1 – 2 – 3 E) 3 – 1 – 4 – 2 – 5

(FUNCAB/CAERD/2013/EPROD/APO/QLDE/ISO) 100/63- Os sistemas de qualidade tornaram-se essenciais não só pelo aumento da competitividade, mas também para a sobrevivência das empresas. Sobre os sistemas da qualidade, pode-se afirmar que:

- A) a família de normas denominada ISO 9000 reúne as melhores práticas para o correto gerenciamento ambiental.
B) o gerenciamento da qualidade total, mais conhecido como TQM, baseia-se, dentre outros aspectos, no desenvolvimento das pessoas para promover o envolvimento da empresa em questões relativas à qualidade.
C) a abordagem Seis Sigma consiste na melhoria contínua e gradual dos processos, de forma a reduzir, gradativamente, a variabilidade nesses processos.
D) a família de normas ISO 14000 fornece diretrizes para construção de um sistema de gerenciamento de qualidade.
E) uma crítica aos 14 princípios de Deming é que nenhum deles enfatiza a importância do ser humano para se atingir melhorias na qualidade.

(CESG/INNOVA/2012/MTRAB10/APO/QLDE/ISO) 101/38- De acordo com a NBR ISO 9001:2008, da ABNT, a alta direção de uma empresa deve assegurar que os requisitos do cliente sejam determinados e atendidos, com o propósito de aumentar a satisfação desse público. Esse enfoque significa que o foco da política de qualidade deve privilegiar

- (A) a clientela (B) o produto final
(C) o sistema de gestão da qualidade (D) os trabalhadores (E) os processos empregados

(CONESUL/CPTM/2007/ATPROD/APO/QLDE/ISO) 102/42- Analise as afirmações a seguir, em relação às Normas da Série ISO 9001:2000.

- I. As seções da Norma ISO 9001 foram estruturadas para condicionar a gestão das organizações a um ciclo lógico de melhorias contínuas, em consonância com o ciclo PDCA.
II. Há somente 3 documentos normativos obrigatórios segundo a norma ISO 9001: Manual da Qualidade, Controle de Documentos e Controle de Registros.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

III. O Manual da Qualidade deve apresentar o mapa de processos da empresa e o escopo pretendido para a certificação.

Qual(is) não está(ão) correta(s)?

- a) Somente a I e a III. b) Somente a II. c) Somente a I e a II.
d) Somente a I. e) Todas.

(CESG/TERMOMACAÉ/2009/ADMJR/APO/QLDE/ISO) 103/12- Analise as afirmações a seguir:

A amostragem é uma técnica de Controle Estatístico de Processos (CEP) usada para realizar inspeções em todos os produtos fabricados.

PORQUE

A inspeção de 100% das unidades produzidas é um requisito para certificação ABNT NBR ISO 9001:2000.

A esse respeito, conclui-se que

- (A) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda justifica a primeira.
(B) as duas afirmações são verdadeiras e a segunda não justifica a primeira.
(C) a primeira afirmação é verdadeira e a segunda é falsa.
(D) a primeira afirmação é falsa e a segunda é verdadeira.
(E) as duas afirmações são falsas.

#OHSAS:

(CESG/BR/2010/TSUPL/APO/HST) 104/50- O enquadramento de uma organização nos requisitos da Norma OHSAS 18001 visa à sua certificação em um sistema de gestão de

- (A) Qualidade e Segurança Patrimonial. (B) Qualidade e Segurança Ocupacional.
(C) Segurança Patrimonial e Saúde. (D) Segurança e Saúde Ocupacional.
(E) Meio Ambiente e Qualidade.

(CESG/CITEPE/2011/TSTJ/APO/HST/OHSAS) 105/50- A finalidade geral da Norma OHSAS 18001/2007 é apoiar e promover boas práticas de Segurança e Saúde no Trabalho (SST). Segundo essa Norma, na fase de

- (A) melhoria contínua, devem ser levados em consideração os resultados da participação e da consulta.
(B) verificação (controle), deve ser definido o representante da alta administração, com responsabilidades específicas pelo sistema de gestão de SST.
(C) análise crítica, devem ser elaborados os planos de preparação e resposta a emergências.
(D) planejamento, devem ser levadas em consideração as atividades rotineiras e não rotineiras na identificação de perigos e na avaliação dos riscos.
(E) implementação e operação (desenvolvimento), a organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para identificar e ter acesso à legislação e a outros requisitos de SST.

(CESG/BR/2010/ESEG/APO/HST/OHSAS) 106/51- Segundo a Norma de Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS-18001), devem existir procedimentos para identificação de perigos e para avaliação de riscos. Na elaboração desses procedimentos, NÃO se deve(m) levar em conta

- (A) propostas de mudanças a serem realizadas nas instalações das empresas terceirizadas, em atividades alheias ao local de trabalho.
(B) qualquer obrigação legal aplicável relacionada à avaliação de riscos e à implementação dos controles necessários.
(C) atividades de todas as pessoas que tenham acesso ao local de trabalho, incluindo terceirizados e visitantes.
(D) atividades rotineiras e não rotineiras.
(E) comportamento humano, capacidades e outros fatores que envolvem pessoas.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

(CESG/BR/2010/ESEG/APO/HST/OHSAS) 107/59- Encontram-se em conformidade com a política de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) estabelecida pela diretriz da Organização Internacional do Trabalho, sobre sistemas de Gestão de SST, EXCETO

- (A) ser específica para a organização e apropriada ao seu tamanho e à natureza de suas atividades.
- (B) ser documentada, implementada e mantida.
- (C) ser difundida e facilmente acessível a todas as pessoas no local de trabalho.
- (D) ser colocada à disposição das partes interessadas externas, conforme a conveniência.
- (E) estar revisada para que continue sendo adequada.

(CESG/BR/2012/TSEG/APO/HST/OHSAS) 108/29- A identificação de perigos, avaliação de riscos e determinação de controles fazem parte de qual etapa da norma OHSAS 18001:2007?

- (A) Política
- (B) Planejamento
- (C) Implementação e Operação
- (D) Verificação e Controle
- (E) Análise Crítica

(CESG/BR/2012/TSUPLOG/APO/HST/OHSAS) 109/47- Relaciona(m)-se à etapa de desenvolvimento (implementação e operação) da norma OHSAS 18001/2007 – Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional –

- (A) a auditoria interna
- (B) a análise crítica pela administração
- (C) a identificação de perigos, avaliação de riscos e determinação de controles
- (D) o controle operacional
- (E) os requisitos legais e outros requisitos

(NCE/TBG/2006/LP12/APO/HST/OHSAS) 110/36- Segundo a OHSAS 18001, a definição de “acidente” é:

- (A) evento que resulta em morte;
- (B) evento indesejado não previsto com antecedência de um ano;
- (C) evento indesejado que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda;
- (D) evento indesejado e atestado por pelo menos duas empresas de seguro;
- (E) evento que resulta em doença incurável.

Boa sorte!!!

Profa. Mônica Roberta, M.Sc.



RETA DE CHEGADA

“Mais que a partida, é a chegada” – Mônica Roberta

Site: www.retadechegada.com.br

Tel/Fax.: (21) 3902-1462 (Centro) e (21) 99157-5825 (Claro)

E-Mail: monicarobs@hotmail.com

ACREDITE EM VOCÊ

“Ao longo da sua vida, muitos lhe dirão que aquilo que você pretende fazer é impossível. Porém, basta ter imaginação para sonhar, planejar e alcançar. (...) Haverá obstáculos. Haverá cétricos. Haverá enganos. Mas com trabalho duro, fé e segurança em você mesmo e nas pessoas a sua volta, não há limites. Perseverança, determinação, compromisso e coragem são realidades. O desejo de redenção guia você na jornada. E a vontade de ser bem-sucedido é tudo. Por isso, houve momentos em Pequim, no verão de 2008, em que não havia palavras, apenas gritos. (...) Porque, acredite nisso, os sonhos podem se tornar realidade.” - Michael Phelps.

CARTÃO-RESPOSTA

- | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 01- (A) (B) (C) (D) (E) | 23- (A) (B) (C) (D) (E) | 45- (A) (B) (C) (D) (E) | 67- (A) (B) (C) (D) (E) | 89- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 02- (A) (B) (C) (D) (E) | 24- (A) (B) (C) (D) (E) | 46- (A) (B) (C) (D) (E) | 68- (A) (B) (C) (D) (E) | 90- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 03- (A) (B) (C) (D) (E) | 25- (A) (B) (C) (D) (E) | 47- (A) (B) (C) (D) (E) | 69- (A) (B) (C) (D) (E) | 91- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 04- (A) (B) (C) (D) (E) | 26- (A) (B) (C) (D) (E) | 48- (A) (B) (C) (D) (E) | 70- (A) (B) (C) (D) (E) | 92- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 05- (A) (B) (C) (D) (E) | 27- (A) (B) (C) (D) (E) | 49- (A) (B) (C) (D) (E) | 71- (A) (B) (C) (D) (E) | 93- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 06- (A) (B) (C) (D) (E) | 28- (A) (B) (C) (D) (E) | 50- (A) (B) (C) (D) (E) | 72- (A) (B) (C) (D) (E) | 94- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 07- (A) (B) (C) (D) (E) | 29- (A) (B) (C) (D) (E) | 51- (A) (B) (C) (D) (E) | 73- (A) (B) (C) (D) (E) | 95- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 08- (A) (B) (C) (D) (E) | 30- (A) (B) (C) (D) (E) | 52- (A) (B) (C) (D) (E) | 74- (A) (B) (C) (D) (E) | 96- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 09- (A) (B) (C) (D) (E) | 31- (A) (B) (C) (D) (E) | 53- (A) (B) (C) (D) (E) | 75- (A) (B) (C) (D) (E) | 97- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 10- (A) (B) (C) (D) (E) | 32- (A) (B) (C) (D) (E) | 54- (A) (B) (C) (D) (E) | 76- (A) (B) (C) (D) (E) | 98- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 11- (A) (B) (C) (D) (E) | 33- (A) (B) (C) (D) (E) | 55- (A) (B) (C) (D) (E) | 77- (A) (B) (C) (D) (E) | 99- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 12- (A) (B) (C) (D) (E) | 34- (A) (B) (C) (D) (E) | 56- (A) (B) (C) (D) (E) | 78- (A) (B) (C) (D) (E) | 100- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 13- (A) (B) (C) (D) (E) | 35- (A) (B) (C) (D) (E) | 57- (A) (B) (C) (D) (E) | 79- (A) (B) (C) (D) (E) | 101- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 14- (A) (B) (C) (D) (E) | 36- (A) (B) (C) (D) (E) | 58- (A) (B) (C) (D) (E) | 80- (A) (B) (C) (D) (E) | 102- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 15- (A) (B) (C) (D) (E) | 37- (A) (B) (C) (D) (E) | 59- (A) (B) (C) (D) (E) | 81- (A) (B) (C) (D) (E) | 103- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 16- (A) (B) (C) (D) (E) | 38- (A) (B) (C) (D) (E) | 60- (A) (B) (C) (D) (E) | 82- (A) (B) (C) (D) (E) | 104- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 17- (A) (B) (C) (D) (E) | 39- (A) (B) (C) (D) (E) | 61- (A) (B) (C) (D) (E) | 83- (A) (B) (C) (D) (E) | 105- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 18- (A) (B) (C) (D) (E) | 40- (A) (B) (C) (D) (E) | 62- (A) (B) (C) (D) (E) | 84- (A) (B) (C) (D) (E) | 106- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 19- (A) (B) (C) (D) (E) | 41- (A) (B) (C) (D) (E) | 63- (A) (B) (C) (D) (E) | 85- (A) (B) (C) (D) (E) | 107- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 20- (A) (B) (C) (D) (E) | 42- (A) (B) (C) (D) (E) | 64- (A) (B) (C) (D) (E) | 86- (A) (B) (C) (D) (E) | 108- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 21- (A) (B) (C) (D) (E) | 43- (A) (B) (C) (D) (E) | 65- (A) (B) (C) (D) (E) | 87- (A) (B) (C) (D) (E) | 109- (A) (B) (C) (D) (E) |
| 22- (A) (B) (C) (D) (E) | 44- (A) (B) (C) (D) (E) | 66- (A) (B) (C) (D) (E) | 88- (A) (B) (C) (D) (E) | 110- (A) (B) (C) (D) (E) |

Boa Sorte,

Profa. Mônica Roberta, M.Sc.