

Responda às questões 1 a 4 com base no seguinte texto:



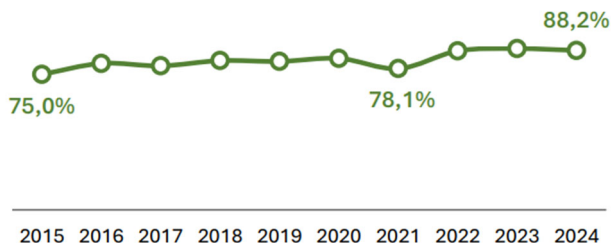
Autor: Orlandeli

1. A charge apresenta um carro, grande poluidor, alertando sobre a necessidade de reduzir o aquecimento global e preservar o meio ambiente. Considerando o contraste entre a ação do personagem e a mensagem que ele transmite, qual recurso expressivo predomina no texto para produzir o efeito de sentido?
  - a) Apelo emocional, despertando sentimento de culpa ou solidariedade.
  - b) Generalização, sugerindo que todos os veículos são igualmente prejudiciais ao meio ambiente.
  - c) Ironia, evidenciando o conflito entre discurso e ação.
  - d) Exposição objetiva de dados, apresentando informações precisas sobre poluição.
2. A partir da interpretação da charge, analise as assertivas que seguem, a respeito das mensagens transmitidas pelo autor, e assinale a sequência correta de verdadeiro (V) ou falso (F):
  - ( ) O carro na charge representa a adoção imediata de tecnologias limpas em todos os veículos, mostrando uma solução definitiva para o aquecimento global.
  - ( ) O autor demonstra que os carros modernos são totalmente eficientes e não contribuem para a poluição ambiental.
  - ( ) A mensagem principal da charge é que o uso de combustíveis fósseis é inofensivo e não gera impacto ambiental.
  - a) F – V – F.
  - b) F – F – V.
  - c) V – F – V.
  - d) F – F – F.
3. Na charge analisada, aparecem os seguintes enunciados: **Ajude o meio ambiente e Utilizem fontes de energia e combustível mais limpas.** Com base na análise gramatical dos verbos e nos efeitos de sentido, assinale a alternativa correta.
  - a) Os verbos estão no modo subjuntivo, expressando dúvida quanto à possibilidade de adoção de práticas sustentáveis.
  - b) Os verbos estão no modo indicativo, apresentando ações como fatos consumados sobre a preservação ambiental.
  - c) Os verbos estão no modo imperativo, com valor apelativo, buscando persuadir o leitor a agir em favor do meio ambiente.
  - d) Os verbos estão no infinitivo, apresentando as ações de forma impessoal, sem direcionamento ao interlocutor.
4. Com base nos enunciados da charge, analise as afirmações a seguir quanto à classe gramatical, à acentuação e à estrutura sintática:
  - I. A palavra **mais**, na charge, pertence à classe gramatical dos advérbios.
  - II. A única palavra acentuada da charge — **combustível** — é proparoxítona.
  - III. Na oração **Utilizem fontes de energia e combustível mais limpas**, o sujeito é composto, considerando que o verbo está no plural.Pode-se afirmar que:
  - a) Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
  - b) As afirmativas I, II e III estão corretas.
  - c) Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
  - d) Apenas a afirmativa I está correta.
5. Analise o seguinte trecho, extraído de uma notícia do Portal G1:

*A queima de combustíveis fósseis é uma das principais fontes de emissões de gases de efeito estufa, que aquecem a atmosfera e agravam a crise climática. Para cumprir as metas de redução de emissões e conter o aquecimento global, é essencial reduzir a dependência desses combustíveis.*

A palavra **dependência**, no segundo período do texto, indica:
  - a) Hábito meramente cultural, restrito ao consumo cotidiano de energia, sem considerar os impactos ambientais e econômicos do uso de combustíveis fósseis.
  - b) Vínculo estrutural e prolongado ao uso de combustíveis fósseis como principal fonte de energia, o que dificulta a transição para alternativas renováveis e sustentáveis.
  - c) Opção facilmente reversível pela sociedade, que poderia substituir os combustíveis fósseis sem planejamento ou alterações significativas de infraestrutura.
  - d) Subordinação absoluta das políticas energéticas e sociais aos combustíveis fósseis, caracterizando um domínio total sobre essas áreas.

6. O gráfico a seguir apresenta a evolução da participação das fontes renováveis na matriz elétrica brasileira, no período de 2015 a 2024. A análise desse indicador é fundamental, pois reflete o papel das energias limpas e sustentáveis no abastecimento elétrico nacional e evidencia a importância do Brasil no cenário mundial de produção de energia a partir de fontes renováveis:



Fonte: Balanço Energético Nacional 2025

Com base nas informações do gráfico e nos dados apresentados, analise as assertivas a seguir:

- I. Em todos os anos da série, a participação de renováveis permaneceu superior a 70%.
- II. A tendência geral entre 2015 e 2024 é de aumento na participação de renováveis, mesmo com pequenas quedas em anos específicos.
- III. Houve uma redução da participação de renováveis de 2020 para 2021, seguida de aumento em 2022.

Está correto o que se afirma:

- a) Nas assertivas I, II e III.
  - b) Nas assertivas II e III, apenas.
  - c) Nas assertivas I e III, apenas.
  - d) Nas assertivas I e II, apenas.
7. A correta utilização da vírgula é fundamental para garantir a clareza e a precisão de informações. No contexto da temática ambiental, as vírgulas podem ser empregadas para separar elementos em uma lista, isolar orações explicativas ou destacar aposto. Considerando essas possibilidades, analise as frases abaixo e identifique em qual delas as vírgulas foram empregadas para isolar o aposto explicativo.
- a) O ar está cada vez mais poluído, mas campanhas de conscientização, ajudam a mudar esse cenário.
  - b) Embora a conscientização ambiental tenha avançado, em muitas regiões, ainda há muito a fazer.
  - c) O desmatamento, a principal ameaça à biodiversidade na região, precisa ser combatido com políticas eficazes.
  - d) Para reduzir o impacto ambiental, devemos reciclar, economizar água, plantar árvores e evitar o desperdício de energia.

8. Leia atentamente as frases abaixo, analise a ortografia de cada uma e identifique em qual alternativa há uma palavra grafada de forma **INCORRETA**.

- a) A sencibilização da população para a redução do consumo de plástico é fundamental para preservar os oceanos e as espécies marinhas.
- b) Devemos assumir a responsabilidade de preservar os recursos naturais para que o futuro das próximas gerações seja seguro e equilibrado.
- c) A exposição excessiva da terra à ação de produtos químicos pode alterar o solo e comprometer a produção agrícola das próximas décadas.
- d) É importante exigir políticas públicas que protejam áreas verdes e incentivem o plantio de árvores para enriquecer a biodiversidade.

9. O Windows é um sistema operacional que permite a interação entre usuário e computador. Ele disponibiliza recursos que facilitam o gerenciamento de arquivos, pastas e programas. Uma dessas ferramentas é o **Windows Explorer** (ou Explorador de Arquivos). Sobre essa ferramenta, assinale a alternativa correta.

- a) O Windows Explorer serve apenas para editar imagens e vídeos no sistema.
- b) O Windows Explorer possibilita criar, mover, copiar e excluir arquivos e pastas, além de organizar os dados no computador.
- c) O Windows Explorer funciona apenas quando o usuário está conectado à internet.
- d) O Windows Explorer é utilizado exclusivamente para instalar e desinstalar programas.

10. O Microsoft Word é um processador de texto que permite ao usuário elaborar documentos com diferentes formatos. Entre os recursos básicos do Word estão a **formatação de caracteres e parágrafos**, além da possibilidade de inserir objetos. Nesse contexto, assinale a alternativa correta.

- a) O Word não aceita inserir figuras ou tabelas, sendo necessário usar outro programa.
- b) O Word não possui recursos gráficos, apenas funções para cálculos matemáticos.
- c) O Word só permite a digitação simples de texto, sem qualquer tipo de formatação.
- d) No Word é possível alterar fonte, cor e tamanho de letras, ajustar alinhamento dos parágrafos e inserir tabelas e imagens em um mesmo documento.

11. A segurança da informação é fundamental para proteger os dados pessoais e corporativos contra acessos indevidos. Diversas medidas básicas podem ser adotadas, como o uso de **antivírus, firewall, senhas fortes e atualizações periódicas**. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

- a) Apenas senhas fortes já são suficientes para impedir todos os tipos de ataque virtual.
- b) O uso combinado de antivírus, firewall e atualização do sistema ajuda a reduzir riscos de ataques e vírus, garantindo maior segurança ao computador.
- c) A utilização de antivírus dispensa completamente a necessidade de atualizações do sistema.
- d) O firewall é responsável por eliminar vírus já instalados no computador.

12. No contexto da segurança da informação, a proteção de um sistema operacional moderno não depende apenas de antivírus, mas de camadas adicionais que envolvem firewalls, criptografia e políticas de acesso. Suponha que um usuário esteja configurando o Firewall do Windows e deseje bloquear conexões de entrada de programas não autorizados, mas ainda permitir que aplicativos confiáveis solicitem dados para servidores externos. Nesse caso, qual configuração está mais adequada?
- Habilitar o bloqueio de todas as conexões de entrada e permitir apenas as regras explícitas de programas confiáveis.
  - Configurar o firewall para permitir todas as conexões de entrada e saída sem exceções.
  - Desativar completamente o firewall, confiando apenas no antivírus.
  - Criar uma regra de saída que bloqueie todas as conexões de programas, exceto do navegador de internet.
13. Em relação à expressão  $(2,4 \times 1,5) + (3,2 \times 0,5)$ , assinale a alternativa correta.
- O resultado da expressão é 6,0.
  - O resultado da expressão é 5,2.
  - O resultado da expressão é 4,5.
  - O resultado da expressão é 4,8.
14. Um produto custa R\$ 600,00. Um cupom de R\$ 60,00 é aplicado, e em seguida a loja oferece um desconto adicional de 15% sobre o valor restante. Assinale a alternativa que corresponde ao percentual total de desconto aplicado sobre o valor original do produto.
- 15%
  - 23,50%
  - 20%
  - 25%
15. Um terreno retangular tem 28 metros de comprimento e 16 metros de largura. Dentro dele será construído um jardim triangular, cuja base mede 16 metros e cuja altura corresponde a 75% da largura do terreno. Assinale a alternativa que corresponde à área restante do terreno que não será ocupada pelo jardim.
- 352 m<sup>2</sup>
  - 308 m<sup>2</sup>
  - 320 m<sup>2</sup>
  - 284 m<sup>2</sup>
16. Dadas as proposições simples P: “Hoje é segunda-feira” e Q: “Está chovendo”, considere a proposição composta  $\neg P \vee Q$ . Sabendo que hoje não é segunda-feira e que está chovendo, assinale a alternativa correta.
- Falsa, pois  $\neg P$  e Q são verdadeiras, mas a disjunção é falsa quando ambas são verdadeiras.
  - Verdadeira, pois  $\neg P$  é falsa e Q também é falsa, tornando a disjunção verdadeira.
  - Falsa, pois  $\neg P \vee Q$  só é verdadeira se ambas forem verdadeiras.
  - Verdadeira, pois  $\neg P$  é verdadeira e Q também é verdadeira, tornando a disjunção verdadeira.
17. Com base na teoria dos atos administrativos e de acordo com as formas de extinção por anulação ou revogação, assinale a alternativa:
- Não é possível revogar o ato administrativo que concedeu licença funcional discricionária a um servidor, caso esta já tenha sido integralmente usufruída.
  - A Administração pode revogar seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos; ou anulá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada em todos os casos, a apreciação judicial.
  - Admite-se a revogação de atos administrativos discricionários e de atos administrativos vinculados.
  - Em regra, a anulação e a revogação dos atos administrativos não possuem efeitos retroativos.
18. Associe os princípios do processo administrativo a seus respectivos conceitos, em linhas gerais. Ao final, assinale a alternativa que apresenta a sequência correta.
- Princípio da legalidade
  - Princípio da moralidade
  - Princípio da publicidade
  - Princípio da impessoalidade
  - Princípio da ampla defesa e contraditório
- ( ) Garantia dos direitos à comunicação, à apresentação de alegações finais, à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar sanções e nas situações de litígio.
- ( ) Atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé.
- ( ) Objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades.
- ( ) Atuação conforme a lei e o direito.
- ( ) Divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição.
- 3, 2, 1, 4, 5.
  - 2, 1, 3, 5, 4.
  - 1, 4, 5, 2, 3.
  - 5, 2, 4, 1, 3.
19. Em relação à Responsabilidade Civil do Estado, assinale a alternativa correta:
- Com base na teoria do risco administrativo, a responsabilidade civil objetiva é atribuída às sociedades de economia mista prestadoras de serviços públicos pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros.
  - A responsabilidade civil do Estado será excluída quando a vítima do dano não conseguir fazer prova do dolo ou da culpa do agente público.
  - As concessionárias de serviços públicos, por não integrarem a Administração Pública, não são responsabilizadas civilmente pelos danos que causarem aos usuários.
  - Considerando que as empresas públicas e as sociedades de economia mista prestadoras de serviços públicos são pessoas jurídicas de direito privado, a responsabilidade civil pelos danos causados por suas atividades tem como fundamento a teoria da culpa.

20. Com fundamento na Lei n. 13.303/2016 (Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios), e considerando as normas específicas para contratação de obras e serviços, assinale a alternativa que apresenta a definição correta:
- Empreitada integral: contratação por preço certo e total.
  - Empreitada por preço global: contratação por preço certo de unidades determinadas.
  - Tarefa: contratação de mão de obra para pequenos trabalhos por preço certo, com ou sem fornecimento de material.
  - Contratação semi-integrada: contratação de empreendimento em sua integralidade, exceto a elaboração e o desenvolvimento do projeto executivo, com todas as etapas de obras, serviços e instalações necessárias, sob inteira responsabilidade da contratada até a sua entrega ao contratante em condições de entrada em operação, atendidos os requisitos técnicos e legais para sua utilização em condições de segurança estrutural e operacional e com as características adequadas às finalidades para as quais foi contratada.
21. Uma empresa de energia precisa decidir entre diferentes combustíveis fósseis para alimentar sua nova planta de geração elétrica. A diretoria solicita uma análise comparativa considerando composição química, densidade e comportamento na combustão. Em relação às características do gás natural, assinale a alternativa correta:
- É composto essencialmente por oxigênio comprimido, não apresentando risco de combustão.
  - É constituído majoritariamente por propano e butano, com densidade superior à do ar e alta emissão de enxofre em sua combustão.
  - É produzido artificialmente em refinarias, sendo classificado como renovável.
  - É formado principalmente por metano, apresenta menor densidade que o ar e combustão com menor emissão de poluentes em relação a outros combustíveis fósseis.
22. No planejamento energético de uma cidade, é preciso avaliar as opções de combustíveis disponíveis, suas características químicas e ambientais e a origem dos recursos que os compõem. Considerando as diferenças entre gás natural, biometano, GLP e carvão, avalie as afirmativas:
- O biometano é quimicamente similar ao gás natural, mas tem origem renovável.
  - O GLP é mais pesado que o ar e composto por propano e butano.
  - O carvão mineral apresenta maior impacto ambiental na combustão, emitindo mais poluentes do que o gás natural.
- Assinale a alternativa correta:
- Apenas as afirmativas I e II estão corretas.
  - Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
  - Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
  - As afirmativas I, II e III estão corretas.
23. Uma empresa exportadora busca alternativas logísticas para levar gás natural de um país produtor a outro continente, onde não existem gasodutos disponíveis. Qual opção de transporte é adequada para essa situação?
- O uso de GNL, que permite transporte por navios a grandes distâncias quando gasodutos não são viáveis.
  - A utilização de GLP, já que é produzido em refinarias e pode ser facilmente transportado sem infraestrutura especial.
  - O transporte do gás em cilindros de oxigênio, aproveitando a semelhança entre os gases.
  - O envio de gás natural comprimido em temperatura ambiente, sem necessidade de pressurização.
24. Um grupo de engenheiros avalia a viabilidade de exploração de um campo offshore de gás natural. No estudo, são considerados fatores como tecnologias de prospecção, análise sísmica, perfuração exploratória e a importância das características geológicas do reservatório na definição de custos e métodos de extração. Em relação aos métodos de prospecção e produção de gás natural, analise as afirmativas:
- A prospecção utiliza métodos geofísicos avançados, como a sísmica, além de perfurações exploratórias para confirmar a presença de reservatórios.
  - O gás natural pode ser produzido em qualquer região, independentemente da geologia local, pois sua ocorrência é universal.
  - A produção comercial depende de reservatórios sedimentares adequados, cuja viabilidade econômica está associada às condições geológicas do campo.
- Assinale a alternativa correta:
- As afirmativas I, II e III estão corretas.
  - Apenas a afirmativa I está correta.
  - Apenas as afirmativas I e III estão corretas.
  - Apenas as afirmativas II e III estão corretas.
25. Um comitê de especialistas foi convocado para auxiliar na formulação de uma política pública de diversificação da matriz energética. Durante a reunião, foram analisados combustíveis fósseis e alternativas renováveis. O gás natural foi colocado em debate, e alguns engenheiros defenderam sua adoção em larga escala devido a características operacionais e ambientais, enquanto outros alertaram para aspectos críticos que poderiam limitar sua expansão no longo prazo. Na avaliação técnica do uso do gás natural em políticas energéticas, é correto afirmar que:
- Apresenta vantagens como maior eficiência e menor emissão de poluentes em comparação a outros fósseis, mas continua sendo um recurso finito e com impactos ambientais.
  - É uma fonte de energia totalmente renovável, não gerando poluição nem escassez de suprimento.
  - Seu uso não apresenta benefícios ambientais, sendo equivalente em impacto ao carvão mineral.
  - O gás natural elimina completamente a dependência de importações energéticas e não sofre variação de preço no mercado internacional.

26. Em um seminário sobre transição energética, debatedores compararam combustíveis fósseis e renováveis. Foram analisados critérios como disponibilidade, impacto ambiental, confiabilidade no fornecimento e papel estratégico no processo de substituição gradual de fontes altamente poluentes. O gás natural foi apresentado como uma solução intermediária, enquanto solar, eólica e biomassa foram consideradas soluções de longo prazo. Na comparação entre o gás natural e fontes renováveis, qual alternativa é correta?
- O gás natural é considerado uma fonte renovável por sua combustão relativamente limpa, podendo substituir indefinidamente energia solar e eólica.
  - O gás natural não desempenha papel algum na transição energética, já que possui impacto ambiental idêntico ao carvão mineral.
  - O gás natural é classificado como combustível fóssil de transição, com menor impacto ambiental que outros fósseis, mas não substitui a necessidade de expansão das renováveis.
  - Fontes renováveis como solar e eólica apresentam impactos ambientais mais elevados que o gás natural, tornando-o a melhor opção definitiva.
27. Uma siderúrgica busca reduzir custos energéticos e impactos ambientais. Entre as opções, está a substituição parcial de carvão por gás natural em seus altos-fornos e a utilização do GN em caldeiras. Na indústria, uma aplicação típica do gás natural é:
- Ser utilizado como matéria-prima agrícola, substituindo fertilizantes sintéticos.
  - Ser usado como combustível em processos térmicos, substituindo carvão ou óleo combustível em fornos e caldeiras.
  - Ser utilizado como fluido refrigerante em sistemas de climatização industrial, devido à sua baixa densidade.
  - Ser aplicado principalmente em processos laboratoriais de pequena escala.
28. Um estudo geológico realizado em uma bacia sedimentar apontou a existência de camadas profundas com potencial para geração de gás natural. O relatório destacou a importância de entender o processo de transformação da matéria orgânica ao longo do tempo e a influência de variáveis geológicas na qualidade do combustível. Considerando o processo de formação do gás natural:
- Ele se forma em poucos anos, a partir da decomposição de biomassa em superfície, sem influência de condições geológicas.
  - É produzido pela cristalização de sais minerais em ambientes marinhos.
  - Sua origem está associada à decomposição de matéria orgânica em bacias sedimentares, submetida a pressão e temperatura durante milhões de anos.
  - É resultado direto de reações químicas entre minerais ígneos e gases atmosféricos.
29. O Código de Conduta e Integridade da MSGÁS traz regras de convivência para os empregados, com o objetivo de preservar um ambiente de trabalho ético e respeitoso. Considerando essas normas, assinale a alternativa correta.
- As regras de conduta só se aplicam ao ambiente interno da empresa, não sendo necessárias em redes sociais ou contatos externos.
  - Somente os empregados em cargos de chefia têm obrigação de seguir as regras do Código.
  - O uso de recursos da Companhia para fins pessoais é autorizado, desde que feito com bom senso.
  - Todos os empregados devem tratar colegas, clientes e terceiros com respeito e cortesia, agir com honestidade e zelar pela imagem da MSGÁS dentro e fora da empresa.
30. A prevenção à corrupção e à fraude é uma das prioridades da MSGÁS, conforme previsto em seu Código de Conduta e Integridade. Sobre as medidas de vedação estabelecidas, assinale a alternativa correta.
- É proibido falsificar documentos, adulterar resultados, apropriar-se de recursos da Companhia para uso pessoal ou utilizar softwares ilegais nos equipamentos da empresa.
  - É permitido compartilhar informações confidenciais da MSGÁS em grupos de mensagens pessoais, desde que restritos a colegas da mesma área.
  - O acesso a jogos de azar ou apostas em equipamentos da empresa é permitido fora do horário de expediente.
  - A utilização de cartões corporativos para fins particulares é tolerada quando houver posterior ressarcimento do valor gasto.
31. A função administrativa que estabelece os objetivos e define a maneira como alcançá-los, antes que qualquer ação seja tomada, é conhecida como:
- Gerenciamento de desempenho.
  - Organização.
  - Direção estratégica.
  - Planejamento.
32. Para um Técnico de Processos Tecnológicos – Comercial, a habilidade de atendimento ao cliente é fundamental, especialmente no pós-venda. Qual a principal característica de um bom atendimento que contribui para a fidelização?
- Assegurar a acurácia dos dados cadastrais e o histórico de interações do cliente em plataformas de CRM, subsidiando análises preditivas para a retenção.
  - Monitorar e garantir a aderência aos indicadores de performance operacional (KPIs) relacionados à entrega do serviço, visando a minimização de interrupções e a satisfação transacional.
  - Otimizar a carteira de clientes por meio da identificação proativa de oportunidades de cross-selling e up-selling, agregando continuamente novas soluções ao contrato existente.
  - Atuar como orientador técnico, resolvendo as dúvidas e questionamentos dos clientes com celeridade e clareza, oferecendo suporte especializado.

33. No processo de comunicação, o elemento responsável por transmitir a mensagem é denominado:
- Canal, que, embora constitua o veículo material ou imaterial por meio do qual a mensagem se propaga entre os polos, não representa a entidade responsável pela iniciativa de sua veiculação.
  - Emissor, sendo o agente originador que concebe a mensagem, a estrutura linguisticamente ou por meio de outros códigos, e a projeta para ser veiculada através de um canal específico em direção a um ou múltiplos receptores.
  - Código, o sistema de signos e regras compartilhado que fundamenta a estruturação semântica e a inteligibilidade da mensagem, mas não detém a função primária de sua impulsão.
  - Receptor, que atua na fase posterior de decodificação e atribuição de sentido à mensagem, cujo processo interpretativo é crucial para a validação da comunicação.
34. A atuação do Técnico de Processos Tecnológicos – Comercial da MSGÁS abrange a prospecção de novos clientes, fundamental para a expansão e consolidação do mercado. No contexto de uma abordagem de vendas consultivas e de parceria negocial, assinale as assertivas que descrevem corretamente as estratégias e ações essenciais para uma prospecção industrial eficaz:
- Elaborar um calendário e roteiro de visitas detalhado, baseando-se em pesquisa de mercado e em fontes de dados secundárias e primárias para identificar e qualificar potenciais parceiros comerciais com perfis alinhados aos objetivos da Companhia.
  - Empregar técnicas de escuta ativa e comunicação assertiva para compreender profundamente as demandas e os desafios energéticos do prospect, propondo soluções customizadas com o gás natural que demonstrem valor agregado e otimização de processos.
  - Concentrar a estratégia de abordagem na imediata oferta de condições comerciais altamente competitivas e flexibilidade contratual irrestrita, com o objetivo principal de superar a concorrência e assegurar o fechamento do contrato no menor tempo possível.
  - Desenvolver uma análise prévia do potencial de consumo e da viabilidade técnica de atendimento do prospect, subsidiando a personalização da proposta de valor e a adequação da argumentação de vendas ao segmento industrial específico.
- Estão corretas as assertivas:
- Apenas as assertivas corretas são as I, II e IV.
  - Apenas as assertivas corretas são as I e II.
  - Apenas as assertivas corretas são as II, III e IV.
  - As assertivas corretas são as I, II, III e IV.
35. Um Técnico de Processos Tecnológicos – Comercial utiliza o CRM (*Customer Relationship Management*) para otimizar sua gestão de carteira. Entre as alternativas abaixo, qual representa um benefício direto e principal do uso eficiente de um sistema CRM para este profissional?
- Automatizar a geração de relatórios de desempenho e projeções de vendas, facilitando a análise gerencial.
  - Reduzir a necessidade de contato manual com o cliente, encaminhando automaticamente informações relevantes e propostas.
  - Otimizar o agendamento de visitas externas e a roteirização de atividades, aumentando a eficiência operacional do técnico.
  - Centralizar informações detalhadas sobre os clientes, históricos de interação e preferências, facilitando o planejamento de vendas consultivas e pós-venda.
36. Noções de marketing e comportamento do consumidor são cruciais para a prospecção de mercado. O conceito que descreve o processo pelo qual indivíduos ou grupos selecionam, compram, usam e descartam ideias, bens e serviços para satisfazer suas necessidades e desejos é conhecido como:
- Segmentação de mercado.
  - Comportamento do consumidor.
  - Posicionamento de consumidor.
  - Inteligência de mercado.
37. Um dos indicadores comerciais mais relevantes para o acompanhamento da performance de vendas é a "taxa de conversão". Considerando um cenário em que um Técnico de Processos Tecnológicos – Comercial da MSGÁS realiza 50 prospecções em um mês, gerando 20 contatos qualificados e fechando 5 contratos de venda. Qual a taxa de conversão do funil de vendas, considerando a etapa de "contatos qualificados" para "contratos fechados"?
- 27,5%.
  - 40%.
  - 25%.
  - 10%.
38. A inflação e a balança de pagamentos são indicadores macroeconômicos importantes. Considere a seguinte situação hipotética: um aumento substancial na taxa de inflação interna, sem o devido acompanhamento da taxa de câmbio, tende a tornar os produtos nacionais menos competitivos no mercado internacional, ao mesmo tempo em que estimula as importações. Esta situação pode gerar um desequilíbrio na:
- Conta financeira, que registra as transações relativas a ativos e passivos financeiros entre residentes e não residentes.
  - Balança comercial, um dos principais componentes da balança de pagamentos, refletindo o comércio de mercadorias.
  - Balança de serviços, impactando principalmente o fluxo de receitas e despesas relacionadas a turismo e transportes internacionais.
  - Conta capital, influenciando diretamente o volume de investimentos estrangeiros diretos e em carteira.

39. No contexto de vendas consultivas e negociação para a MSGÁS, um Técnico de Processos Tecnológicos – Comercial deve ser capaz de planejar e realizar uma venda sob uma perspectiva de parceria negocial, ao mesmo tempo em que atua como orientador técnico dos clientes sobre as peculiaridades dos contratos de gás natural. Qual das ações abaixo melhor reflete uma abordagem consultiva e estratégica na negociação de um contrato de fornecimento de gás para um novo cliente industrial?
- a) Priorizar a apresentação de um modelo contratual simplificado e com foco nos termos de fornecimento essenciais e condições de pagamento flexíveis, visando a celeridade na tomada de decisão e a minimização de complexidades jurídicas e operacionais para o cliente industrial.
  - b) Apresentar as cláusulas contratuais de forma transparente, demonstrar o valor agregado do gás natural para a otimização dos processos produtivos do cliente, identificar suas necessidades energéticas específicas e propor uma solução personalizada, observando as regras contratuais.
  - c) Otimizar a proposta comercial por meio de uma minuciosa análise da estrutura de custos energéticos do cliente, garantindo um diferencial competitivo na precificação que impulse a decisão de compra, mediante a demonstração de um robusto retorno sobre investimento (ROI).
  - d) Ilustrar as múltiplas aplicações e as vantagens intrínsecas do gás natural para a eficiência energética e a sustentabilidade em diversos segmentos industriais, utilizando estudos de caso e benchmarks de mercado, antes de proceder à individualização da oferta de acordo com a demanda específica do prospect.
40. Em uma organização, a delegação de poderes entre centralização e descentralização afeta diretamente a autonomia e a responsabilidade dos colaboradores. Considerando as atribuições de um Técnico de Processos Tecnológicos – Comercial da MSGÁS, que incluem "buscar e propor novas ações, a fim de otimizar a execução das atividades/processos" e "cumprir a aplicação das normas, procedimentos e políticas da MSGÁS", a coexistência dessas responsabilidades indica que o ambiente de trabalho busca:
- a) Um paradigma organizacional voltado à maximização da capacidade inovativa e da experimentação heurística, onde a busca incessante por soluções disruptivas pode, por vezes, ensejar uma flexibilização transitória ou reinterpretação das políticas institucionais e normativas, em prol da agilidade na resposta a imperativos de mercado.
  - b) Uma abordagem de gestão baseada na delegação plena de autoridade operacional, fomentando uma cultura de autonomia decisória no nível tático que permite a reconfiguração ad hoc de procedimentos, priorizando a adaptabilidade às contingências de mercado em detrimento da padronização e da aderência estrita a diretrizes pré-estabelecidas.
  - c) Um equilíbrio entre a adesão rigorosa às normas estabelecidas e a capacidade de iniciativa e proposição de melhorias, característico de um ambiente com delegação de responsabilidades bem definida dentro de um quadro normativo.
  - d) Um modelo de governança corporativa pautado pela estrita centralização das prerrogativas decisórias, em que as proposições de melhoria de processo, embora encorajadas, estão invariavelmente sujeitas a um rigoroso escrutínio hierárquico, garantindo a conformidade regulatória em detrimento da agilidade na implementação.