



BAHIAGÁS

Técnico de Processos Organizacionais – Especialidade Organizacional

LÍNGUA PORTUGUESA

Ortografia e acentuação	1
Emprego do sinal indicativo de crase	4
Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	5
Relação do texto com seu contexto histórico	12
Denotação e conotação. Sinonímia e antonímia.....	13
Discurso direto, discurso indireto e discurso indireto livre.....	14
intertextualidade	19
Figuras de linguagem	21
Morfossintaxe	26
Elementos estruturais e processos de formação de palavras.....	37
Pontuação	39
Pronomes	44
Concordância nominal e concordância verbal.....	47
Flexão nominal e flexão verbal.....	49
Vozes do verbo.....	59
Correlação de tempos e modos verbais.....	60
Regência nominal e regência verbal	65
Coordenação e subordinação	68
Conectivos.....	73
Redação (confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas; organização e reorganização de orações e períodos; equivalência e transformação de estruturas)	75
Exercícios	77
Gabarito.....	94

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas. formação de conceitos, discriminação de elementos	1
Compreensão e elaboração da lógica das situações por meio de: raciocínio verbal, raciocínio matemático, raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal	19
Números inteiros e racionais: operações (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação); expressões numéricas; múltiplos e divisores de números naturais; problemas. Frações e operações com frações.....	29
Números e grandezas proporcionais: razões e proporções; divisão em partes proporcionais; regra de três; porcentagem e problemas envolvendo regra de três simples, cálculos de porcentagem, acréscimos e descontos	51

SUMÁRIO



Noções de Estatística: medidas de tendência central (moda, mediana, média aritmética simples e ponderada) e de dispersão (desvio médio, amplitude, variância, desvio padrão); leitura e interpretação de gráficos (histogramas, setores, infográficos) e tabelas	61
Exercícios	72
Gabarito	82

NOÇÕES DE GÁS NATURAL E BIOMETANO

Gás Natural: definição, origem, composição, características, cadeia, produção, transporte e comercialização. Sistema de distribuição. Principais usos (industrial, comercial, residencial, automotivo, geração e cogeração de energia). Benefícios ambientais e operacionais	1
Regulação do mercado Brasileiro: Movimentação de gás natural	14
O papel da ANP e das Agências Reguladoras Estaduais	17
Lei nº 14.134, de 8 de abril de 2021	19
Programa “Gás para Crescer”	33
Programa “Novo mercado de gás natural”	37
Biometano: definição, origem, composição, produção e aplicações	41
Resolução ANP Nº 886, de 29 de setembro de 2022	44
Resolução ANP Nº 906, de 18 de novembro de 2022	47
Exercícios	49
Gabarito	60

NOÇÕES DE LEGISLAÇÃO

Noções de Direito Administrativo	1
Lei nº 13.303/2016	78
Lei do Estado da Bahia nº 12.949/2014	110
Regulamento de Licitações e Contratos da Bahiagás (REV-1)	112
Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	243
Exercícios	266
Gabarito	271

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Redação Oficial: ofícios, comunicações internas, cartas, requerimentos, protocolo, expedição e distribuição de correspondência	1
Noções básicas de relações humanas	18
Noções de controle de materiais	27
Noções básicas de atendimento ao público. Noções de recebimento e transmissão de informações. Atendimento ao público. Qualidade no atendimento	60
Noções básicas de informática: editores de texto (Word) e planilhas eletrônicas (Excel)	69

SUMÁRIO



Ética profissional	69
Relações interpessoais	78
Fundamentos básicos de administração: conceitos, características e finalidade. Funções administrativas: planejamento, organização, controle e direção.	
Motivação	93
Rotinas administrativas: técnicas de arquivo e protocolo. Organização de arquivos ..	114
Racionalização do trabalho	129
Higiene e segurança do trabalho: conceito, importância, condições do trabalho	131
Técnicas administrativas e organizacionais	139
Comunicação. Comunicação interpessoal	139
Etiqueta no trabalho	155
Exercícios	156
Gabarito	162

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Processos administrativos: principais escolas; características básicas e contribuições. Planejamento Estratégico: conceitos; princípios; etapas; níveis e métodos. departamentalização: conceitos, tipos e princípios	1
Delegação de poderes: centralização e descentralização	22
Recursos Humanos: Recrutamento e seleção, plano de cargos e carreira	27
Treinamento, Desenvolvimento e Educação	38
Gerenciamento de Desempenho.....	44
Gestão de Competências	51
Relações de Trabalho e Benefícios.....	56
Sistema de Gestão Integrado.....	59
Administração Patrimonial: manutenções preventiva, corretiva e preditiva	60
Gestão de Indicadores: Acompanhamento de indicadores	67
Análise de indicadores e gestão da qualidade	73
Gestão de Compras: Modalidades de compras e orçamento	77
Gestão de Contratos	82
Comunicação Empresarial: Modelos de Comunicação.....	84
Comunicações Organizacionais: definições e conceito da comunicação empresarial, eficiência e eficácia, comunicação interna e externa, identidade e imagem da organização	85
Comunicação Interpessoal: barreiras, uso construtivo, comunicação formal e informal.....	86
trabalho em equipe.....	94
Matemática Financeira: Descontos, Juros Simples, Juros Compostos e Porcentagem, Fluxo de caixa	96
Registros contábeis	108
Noções de Logística: Modalidades de transporte	108
Noções de Gestão, Planejamento, Previsão e Controle de Estoques	121

SUMÁRIO



Noções de Armazenagem	126
Atendimento ao cliente: registro, manuseio, tratamento e transmissão de informações	133
Cultura e Clima Organizacional: conceitos e elementos	136
Motivação	142
Gestão de Conflitos	145
Exercícios	145
Gabarito	157

SUMÁRIO



Língua Portuguesa

— Definições

Com origem no idioma grego, no qual orto significa “direito”, “exato”, e grafia quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras. Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acentos graves); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

Os acentos: esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

O alfabeto: é a base de qualquer língua. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

As letras K, Y e W: antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico. As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

- Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como Km (quilômetro), W (watt) e Kg (quilograma).
- Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York.

Relação som X grafia: confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

«ch» ou «x»?: deve-se empregar o X nos seguintes casos:

- Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: oxum, abacaxi.
- Após ditongos. Exemplo: abaixar, faixa.
- Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: enxada, enxergar.
- Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: mexilhão, mexer, mexerica.

s” ou “x”?: utiliza-se o S nos seguintes casos:

- Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: síntese, avisa, verminose.
- Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: amazonense, formosa, jocoso.
- Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: marquês/marquessa, holandês/holandesa, burguês/burguesa.
- Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”. Exemplo: casa – casinha – casarão; análise – analisar.

Porque, Por que, Porquê ou Por quê?

– Porque (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica motivo/razão, podendo substituir o termo pois. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do porque estará correto. Exemplo: Não choveu, porque/pois nada está molhado.

– Por que (separado e sem acento): esse formato é empregado para introduzir uma pergunta ou no lugar de “o motivo pelo qual”, para estabelecer uma relação com o termo anterior da oração. Exemplos: Por que ela está chorando? / Ele explicou por que do cancelamento do show.

– Porquê (junto e com acento): trata-se de um substantivo e, por isso, pode estar acompanhado por artigo, adjetivo, pronome ou numeral. Exemplo: Não ficou claro o porquê do cancelamento do show.



Raciocínio Lógico-Matemático

VISÃO SISTÊMICA

- Deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações;
- Visa avaliar a habilidade do candidato em entender a estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios;
- Visa também avaliar se o candidato identifica as regularidades de uma sequência, numérica ou figural, de modo a indicar qual e o elemento de uma dada posição;
- Compreensão do processo lógico que, a partir de um conjunto de hipóteses, conduz, de forma válida, a conclusões determinadas.

Pode-se afirmar que só para analisar o edital, tem-se um primeiro “susto”, o candidato não entende o que vai cair. Alguns perguntam se tem matéria para estudar, outros qual é a matéria. Observe que vai cair na prova conhecimentos do candidato se o mesmo entende a estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, ou eventos fictícios.

Entende-se por estruturas lógicas as que são formadas pela presença de proposições ou sentenças lógicas (são aquelas frases que apresentam sentido completo, como por exemplo: Homero é culpado).

Observe que a estrutura lógica vai ligar relações arbitrárias e, neste caso, nada deverá ser levado para a prova a não ser os conhecimentos de Lógica propriamente dito, os candidatos muitas vezes caem em erros como:

Se Ana foi à praia então Paulo foi pescar, ora eu sou muito amigo de uma Ana e de um Paulo e ambos detestam ir à praia ou mesmo pescar, auto induzindo respostas absurdas.

Dessa forma, as relações são arbitrárias, ou seja, não importa se você conhece Ana, Homero ou Paulo. Não importa o seu conhecimento sobre as proposições que formam a frase, na realidade pouco importam se as proposições são verdadeiras ou falsas.

Queremos dizer que o seu conhecimento sobre a frase deverá ser arbitrário, vamos ver através de outro exemplo:

Todo cavalo é um animal azul

Todo animal azul é árvore

Logo Todo cavalo é árvore

Observe que podemos dizer que se tem acima um argumento lógico, formado por três proposições categóricas (estas têm a presença das palavras Todo, Algum e Nenhum), as duas primeiras serão denominadas premissas e a terceira é a conclusão.

Observe que as três proposições são totalmente falsas, mas é possível comprovar que a conclusão é uma consequência lógica das premissas, ou seja, que se considerar as premissas como verdadeiras, a conclusão será, por consequência, verdadeira, e este argumento será considerado válido logicamente.

A arbitrariedade é tanta que na hora da prova pode ser interessante substituir as proposições por letras, veja:

Todo A é B

Todo B é C

Logo Todo A é C

A arbitrariedade ainda se relaciona às pessoas, lugares, coisas, ou eventos fictícios. Cobra-se no edital o ato de deduzir novas informações das relações fornecidas, ou seja, o aspecto da Dedução Lógica poderá ser cobrado de forma a resolver as questões.



Noções de Informática

Definição, Origem, Composição e Características

O gás natural é o combustível de maior crescimento na matriz energética mundial, apresentando grandes vantagens de utilização como: combustão limpa, eficiente, manutenção econômica e não poluidor do meio ambiente. É um combustível fóssil que se encontra na natureza, associado ou não ao petróleo, é formado por hidrocarbonetos com predominância de metano, e à temperatura ambiente e pressão atmosférica permanece em estado gasoso. Trata-se de uma importante fonte de energia para prover eletricidade e calor, além de ser utilizado como combustível em automóveis e como matéria-prima na indústria química. É um dos energéticos mais importantes do mundo, atrás apenas do petróleo e do carvão.

Originado de uma mistura de gases encontrado no subsolo e é formado por átomos de carbono e hidrogênio (hidrocarbonetos), na qual o metano tem maior participação. É resultado da transformação de fósseis de animais e plantas, sendo uma fonte de energia totalmente natural.

Assim como o petróleo ele resulta da degradação da matéria orgânica de forma anaeróbica (sem contato com o ar), que é oriunda de quantidades extraordinárias de micro-organismos que, nos tempos pré-históricos, se acumulavam nas águas litorâneas dos mares da época. Devido aos movimentos de acomodação da crosta terrestre esta matéria orgânica foi soterrada e por isto sua degradação se deu, normalmente, fora do contato com o ar, a altas temperaturas e submetida a fortes pressões.

A formação de petróleo e gás natural continua a ocorrer na natureza. Porém, devido ao fato de que as movimentações da crosta terrestre hoje, são muito escassas, a velocidade com que novas quantidades são geradas é desprezível. Por esta razão, diz-se que as acumulações destes produtos não são renováveis.

Composição do Gás

A composição do gás natural bruto é função de uma série de fatores naturais que determinaram o seu processo de formação e as condições de acumulação do seu reservatório de origem.

O gás natural é encontrado em reservatórios subterrâneos em muitos lugares do planeta, tanto em terra quanto no mar, tal qual o petróleo, sendo considerável o número de reservatórios que contém gás natural associado a ele. Nestes casos, o gás recebe a designação de gás natural associado. Quando o reservatório contém pouca ou nenhuma quantidade de petróleo o gás natural é dito não associado. A versatilidade é a principal característica do gás natural.

Este energético pode ser utilizado tanto na geração de energia elétrica, quanto em motores de combustão do setor de transportes, na produção de chamas (como substituto ao gás liquefeito de petróleo, GLP), calor e vapor. Por isso, a aplicação é possível em todos os setores da economia: indústria, comércio, serviços e residências. Este recurso natural também pode passar por um processo de transformação para dar origem a derivados similares aos do petróleo, porém menos agressivos ao meio ambiente.

Assim como ocorre no petróleo, a composição básica do gás natural são as moléculas de hidrocarbonetos (átomos de hidrogênio e carbono) encontradas em estado volátil e de baixa densidade. O elemento predominante é o gás metano (CH_4), mas também há, em proporções variadas, etano (C_2H_6), propano (C_3H_8), butano (C_4H_{10}), gás carbônico (CO_2), nitrogênio (N_2), água (H_2O), ácido clorídrico (HCl) e metanol (CH_3OH), além de outros.

A proporção de cada um na composição final depende de uma série de variáveis naturais, como processo de formação e condições de acumulação no reservatório. Em seu estado bruto, o gás natural não tem cheiro e é mais leve que o ar. Assim, deve ser odorizado para que eventuais casos de vazamento sejam detectados

Características do Gás Natural

Dentre as características relevantes do Gás Natural Liquefeito, podemos ressaltar:

Poder calorífico superior (PCS): É a quantidade de energia liberada na forma de calor, na combustão com



Noções de Legislação

Prezado(a),

Visto que o edital não especifica o trecho da lei a ser cobrada, separamos alguns matérias importantes para você. Contudo, indicamos o estudo completo da matéria citada acima.

Bons estudos!

ESTADO, GOVERNO E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

— Estado

Conceito, Elementos e Princípios

Adentrando ao contexto histórico, o conceito de Estado veio a surgir por intermédio do antigo conceito de cidade, da polis grega e da civitas romana. Em meados do século XVI o vocábulo Estado passou a ser utilizado com o significado moderno de força, poder e direito.

O Estado pode ser conceituado como um ente, sujeito de direitos, que possui como elementos: o povo, o território e a soberania. Nos dizeres de Vicente Paulo e Marcelo Alexandrino (2010, p. 13), “Estado é pessoa jurídica territorial soberana, formada pelos elementos povo, território e governo soberano”.

O Estado como ente, é plenamente capacitado para adquirir direitos e obrigações. Ademais, possui personalidade jurídica própria, tanto no âmbito interno, perante os agentes públicos e os cidadãos, quanto no âmbito internacional, perante outros Estados.

Vejamos alguns conceitos acerca dos três elementos que compõem o Estado:

— **Povo:** Elemento legitima a existência do Estado. Isso ocorre por que é do povo que origina todo o poder representado pelo Estado, conforme dispões expressamente art. 1º, parágrafo único, da Constituição Federal:

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

O povo se refere ao conjunto de indivíduos que se vincula juridicamente ao Estado, de forma estabilizada.

Entretanto, isso não ocorre com estrangeiros e apátridas, diferentemente da população, que tem sentido demográfico e quantitativo, agregando, por sua vez, todos os que se encontrem sob sua jurisdição territorial, sendo desnecessário haver quaisquer tipos de vínculo jurídico do indivíduo com o poder do Estado.

Com vários sentidos, o termo pode ser usado pela doutrina como sinônimo de nação e, ainda, no sentido de subordinação a uma mesma autoridade política.

No entanto, a titularidade dos direitos políticos é determinada pela nacionalidade, que nada mais é que o vínculo jurídico estabelecido pela Constituição entre os cidadãos e o Estado.

O Direito nos concede o conceito de povo como sendo o conjunto de pessoas que detém o poder, a soberania, conforme já foi explicitado por meio do art. 1º. Parágrafo único da CFB/88 dispondo que “Todo poder emana do povo, que exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.

— **Território:** pode ser conceituado como a área na qual o Estado exerce sua soberania. Trata-se da base física ou geográfica de um determinado Estado, seu elemento constitutivo, base delimitada de autoridade, instrumento de poder com vistas a dirigir o grupo social, com tal delimitação que se pode assegurar à eficácia do poder e a estabilidade da ordem.

O território é delimitado pelas fronteiras, que por sua vez, podem ser naturais ou convencionais. O território como elemento do Estado, possui duas funções, sendo uma negativa limitante de fronteiras com a competência da autoridade política, e outra positiva, que fornece ao Estado a base correta de recursos materiais para ação.



Lançado em 2015, O Windows 10 chega ao mercado com a proposta ousada, juntar todos os produtos da Microsoft em uma única plataforma. Além de desktops e notebooks, essa nova versão equipará smartphones, tablets, sistemas embarcados, o console Xbox One e produtos exclusivos, como o Surface Hub e os óculos de realidade aumentada HoloLens¹.

Versões do Windows 10

– **Windows 10 Home:** edição do sistema operacional voltada para os consumidores domésticos que utilizam PCs (desktop e notebook), tablets e os dispositivos “2 em 1”.

– **Windows 10 Pro:** o Windows 10 Pro também é voltado para PCs (desktop e notebook), tablets e dispositivos “2 em 1”, mas traz algumas funcionalidades extras em relação ao Windows 10 Home, os quais fazem com que essa edição seja ideal para uso em pequenas empresas, apresentando recursos para segurança digital, suporte remoto, produtividade e uso de sistemas baseados na nuvem.

– **Windows 10 Enterprise:** construído sobre o Windows 10 Pro, o Windows 10 Enterprise é voltado para o mercado corporativo. Os alvos dessa edição são as empresas de médio e grande porte, e o Sistema apresenta capacidades que focam especialmente em tecnologias desenvolvidas no campo da segurança digital e produtividade.

– **Windows 10 Education:** Construída a partir do Windows 10 Enterprise, essa edição foi desenvolvida para atender as necessidades do meio escolar.

– **Windows 10 Mobile:** o Windows 10 Mobile é voltado para os dispositivos de tela pequena cujo uso é centrado no touchscreen, como smartphones e tablets

– **Windows 10 Mobile Enterprise:** também voltado para smartphones e pequenos tablets, o Windows 10 Mobile Enterprise tem como objetivo entregar a melhor experiência para os consumidores que usam esses dispositivos para trabalho.

– **Windows 10 IoT:** edição para dispositivos como caixas eletrônicos, terminais de autoatendimento, máquinas de atendimento para o varejo e robôs industriais – todas baseadas no Windows 10 Enterprise e Windows 10 Mobile Enterprise.

– **Windows 10 S:** edição otimizada em termos de segurança e desempenho, funcionando exclusivamente com aplicações da Loja Microsoft.

– **Windows 10 Pro – Workstation:** como o nome sugere, o Windows 10 Pro for Workstations é voltado principalmente para uso profissional mais avançado em máquinas poderosas com vários processadores e grande quantidade de RAM.

Área de Trabalho (pacote aero)

Aero é o nome dado a recursos e efeitos visuais introduzidos no Windows a partir da versão 7.

1 <https://estudioaulas.com.br/img/ArquivosCurso/materialDemo/SlideDemo-4147.pdf>



Conhecimentos Específicos

ADMINISTRAÇÃO GERAL

Dentre tantas definições já apresentadas sobre o conceito de administração, podemos destacar que:

“Administração é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais.”

Ou seja, a Administração vai muito além de apenas “cuidar de uma empresa”, como muitos imaginam, mas compreende a capacidade de conseguir utilizar os recursos existentes (sejam eles: recursos humanos, materiais, financeiros,...) para atingir os objetivos da empresa.

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

O ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.

Montana e Charnov

Principais abordagens da administração (clássica até contingencial)

É importante perceber que ao longo da história a Administração teve abordagens e ênfases distintas. Apesar de existir há pouco mais de 100 (cem) anos, como todas as ciências, a Administração evoluiu seus conceitos com o passar dos anos.

De acordo com o Professor Idalberto Chiavenato (escritor, professor e consultor administrativo), a Administração possui 7 (sete) abordagens, onde cada uma terá seu aspecto principal e agrupamento de autores, com seu enfoque específico. Uma abordagem, poderá conter 2 (duas) ou mais teorias distintas. São elas:

1. Abordagem Clássica: que se desdobra em Administração científica e Teoria Clássica da Administração.

2. Abordagem Humanística: que se desdobra principalmente na Teoria das Relações Humanas.

3. Abordagem Neoclássica: que se desdobra na Teoria Neoclássica da Administração, dos conceitos iniciais, processos administrativos, como os tipos de organização, departamentalização e administração por objetivos (APO).

4. Abordagem Estruturalista: que se desdobra em Teoria Burocrática e Teoria Estruturalista da Administração.

5. Abordagem Comportamental: que é subdividida na Teoria Comportamental e Teoria do Desenvolvimento Organizacional (DO).

6. Abordagem Sistêmica: centrada no conceito cibernético para a Administração, Teoria Matemática e a Teoria de Sistemas da Administração.

7. Abordagem Contingencial: que se desdobra na Teoria da Contingência da Administração.

