



CONCURSO PÚBLICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO DOS GAÚCHOS – MT

EDITAL N.º 001/2025

RECEPCIONISTA

Duração: 3h (três horas)

Leia atentamente as instruções abaixo:

01 Você recebeu do fiscal o seguinte material:

a) Este caderno, com **40 (quarenta)** questões da prova objetiva, sem repetição ou falha, conforme distribuição abaixo:

CONHECIMENTOS BÁSICOS				CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS
LÍNGUA PORTUGUESA	NOÇÕES DE INFORMÁTICA	RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO	LEGISLAÇÃO MUNICIPAL E PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	
1 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 40

b) Um cartão de respostas destinado à marcação da alternativa correta.

02 Verifique se este material está em ordem e se o seu nome, RG, cargo e número de inscrição conferem com os dados que aparecem no cartão de respostas. Caso contrário, notifique imediatamente o fiscal.

03 Após a conferência, o candidato deverá assinar no espaço próprio do cartão de respostas, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta.

04 No cartão de respostas da prova objetiva, a marcação da alternativa correta deve ser feita cobrindo a letra correspondente ao número da questão e preenchendo todo o espaço interno, com caneta esferográfica de tinta na cor azul ou preta, de forma contínua e densa.

Exemplo:



05 Para cada uma das questões objetivas, são apresentadas **4 (quatro) alternativas** classificadas com as letras (A, B, C e D), mas só uma responde adequadamente à questão proposta. Você só deve assinalar uma alternativa. A marcação em mais de uma alternativa anula a questão, mesmo que uma das respostas esteja correta.

06 O candidato poderá entregar seu cartão de respostas, seu caderno de questões e retirar-se da sala de prova somente depois de decorrida **1 (uma) hora** do início da prova. O candidato que insistir em sair da sala de prova, descumprindo o aqui disposto, deverá assinar o termo de ocorrência declarando sua desistência do certame, que será lavrado pelo coordenador do local.

07 Só será permitido ao candidato levar o caderno de questões, a partir de **1 (uma) hora** para o horário de término da prova.

08 Não será permitida a cópia de gabarito no local de prova. Ao terminar a prova de conhecimentos, o candidato entregará, obrigatoriamente, o seu cartão de respostas. **O candidato que se retirar da sala levando o cartão de respostas estará automaticamente eliminado do certame.**

09 Reserve os **30 (trinta)** minutos finais para marcar seu cartão de respostas. Os rascunhos e as marcações assinaladas no caderno de questões não serão levados em consideração.

10 Os **3 (três)** últimos candidatos permanecerão sentados até que todos concluam a prova ou que termine o seu tempo de duração, devendo assinar a ata de sala e retirar-se juntos.



CONHECIMENTOS BÁSICOS

LÍNGUA PORTUGUESA

Leia o texto a seguir:

CEO da empresa sul-coreana responsável por foguete que explodiu em Alcântara pede desculpas

Falha ocorreu cerca de 30 segundos após a decolagem e não deixou feridos, segundo a FAB

Kim Soo-jong, CEO da Innospace, empresa sul-coreana responsável pelo lançamento do primeiro foguete comercial a partir do Brasil, lamentou nesta terça-feira, 23, uma anomalia que fez com que o foguete colidisse com o solo pouco após a decolagem na Base Espacial de Alcântara, no Maranhão.

Em carta enviada aos acionistas da Innospace, Soo-jong disse que lamentava transmitir resultados que não atenderam às expectativas daqueles que apoiaram a missão. "Ainda assim, agradecemos profundamente a confiança e a sinceridade enviadas durante este processo desafiador e implacável", afirmou.

Segundo o CEO, o HANBIT-Nano decolou normalmente e iniciou a trajetória de voo planejada. "No entanto, aproximadamente 30 segundos após o lançamento, ocorreu uma anomalia na aeronave por motivo desconhecido, fazendo com que o veículo de lançamento caísse dentro da área de segurança terrestre previamente definida", explicou.

Soo-jong disse que não houve danos a pessoas ou instalações terrestres e que todos os procedimentos e controles para garantir a segurança do lançamento foram realizados conforme os padrões internacionais de instituições competentes, incluindo a Força Aérea Brasileira (FAB).

O HANBIT-Nano foi lançado às 22h13 (no horário de Brasília) desta segunda-feira, 22, do Centro de Lançamento de Alcântara (CLA). A FAB informou que, pouco após a decolagem, o foguete sofreu uma anomalia, teve o voo interrompido e colidiu com o solo.

O lançamento era transmitido ao vivo pela Innospace, que cortou o sinal logo após a decolagem. No lugar das imagens do foguete, a empresa exibiu a mensagem: "Nós experimentamos uma anomalia durante o voo". Antes da interrupção, no entanto, foram vistas imagens que indicavam uma possível explosão.

De acordo com Soo-jong, a Innospace está analisando os dados de voo, rastreamento e monitoramento em cooperação com as autoridades competentes, além de conduzir revisão técnica para entender o que levou à falha.

"Neste estágio, estamos nos concentrando em verificar objetivamente os fenômenos observados no ambiente de voo real, em vez de tirar conclusões sobre uma causa específica. Os resultados da análise serão compartilhados de forma transparente assim que organizados", afirmou.

Fonte: <https://odia.ig.com.br/brasil/2025/12/7183905-ceo-da-empresa-sul-coreana-responsavel-por-foguete-que-explodiu-em-alcantara-pede-desculpas.html>. Excerto. Acesso em 24/12/2025

1. O pedido de desculpas do CEO da Innospace cumpre, no texto, sobretudo a função de:

- A) denunciar um erro
- B) assumir culpa técnica já detectada previamente
- C) eximir a empresa de qualquer responsabilidade pelo fracasso
- D) preservar a credibilidade institucional diante de investidores e autoridades

2. Ao empregar o termo "anomalia" para se referir ao ocorrido, o texto:

- A) dramatiza o evento
- B) descreve uma explosão fatal
- C) tece uma forte crítica ao acidente
- D) evita antecipar juízos técnicos ou responsabilidades

3. O texto constrói a imagem do CEO principalmente como alguém que:

- A) assume postura técnica, cautelosa e transparente
- B) falha diante de um grande empreendimento
- C) lamenta o ocorrido, além de assumir culpa
- D) se defende das críticas da oposição

4. Quanto ao gênero, o texto apresentado caracteriza-se predominantemente como:

- A) editorial
- B) artigo de opinião
- C) notícia jornalística
- D) nota oficial institucional

5. "Ainda assim, agradecemos profundamente a confiança e a sinceridade enviadas durante este processo desafiador e implacável" (2º parágrafo). O trecho em destaque estabelece uma relação de:

- A) causa
- B) explicação
- C) concessão
- D) consequência

6. "Falha ocorreu cerca de 30 segundos após a decolagem e não deixou feridos, segundo a FAB". Nesse trecho, as palavras em destaque classificam-se, respectivamente, como:

- A) substantivo e preposição
- B) substantivo e conjunção
- C) verbo e preposição
- D) verbo e conjunção

7. "Em carta enviada aos acionistas da Innospace, Soo-jong disse que lamentava transmitir resultados que não atenderam às expectativas daqueles que apoiaram a missão" (2º parágrafo). O trecho em destaque classifica-se sintaticamente como:

- A) objeto direto
- B) objeto indireto
- C) agente da passiva
- D) complemento nominal

8. "Soo-jong disse que não houve danos a pessoas ou instalações terrestres" (4º parágrafo). Nesse trecho, a flexão do verbo HAVER está:

- A) correta, pois o sujeito do verbo é Soo-jong
- B) correta, pois o verbo indicado está sendo usado de modo impessoal
- C) incorreta, pois a palavra "danos" deveria levar a flexão verbal à forma "houveram"
- D) incorreta, pois o termo "pessoas ou instalações terrestres" deveria concordar com "houveram"



9. No trecho “Segundo o CEO, o HANBIT-Nano decolou normalmente e iniciou a trajetória de voo planejada” (3º parágrafo), predomina uma determinada função da linguagem, que é a:

- A) fática
- B) emotiva
- C) referencial
- D) metalinguística

10. “De acordo com Soo-jong, a Innospace está analisando os dados de voo, rastreamento e monitoramento em cooperação com as autoridades competentes, além de conduzir revisão técnica para entender o que levou à falha” (7º parágrafo). A vírgula empregada após o termo em destaque serve para indicar:

- A) adjunto adverbial deslocado
- B) uma enumeração de itens
- C) um aposto explicativo
- D) um vocativo

NOÇÕES DE INFORMÁTICA

11. Um usuário de computador com sistema operacional *MS Windows 10* em português deseja criar uma nova pasta na Área de Trabalho. Uma das formas de executar essa tarefa é:

- A) entrar na Área de Trabalho, clicar com botão direito do mouse e escolher Novo-> Pasta
- B) acessar o símbolo do *Windows* na linha inferior da tela, escolher Gerenciador de Dispositivos->Novo->Pasta
- C) escolher o aplicativo Explorador de Arquivos, acessar o item Este Computador, ir para Disco Local C, depois clicar no botão direito do mouse e acessar Novo-> Pasta-> Área de Trabalho
- D) escolher o aplicativo Explorador de Arquivos, acessar o item Este Computador, ir para Disco Local C, depois clicar em Abrir, clicar com o botão direito do mouse e acessar Pasta-> Área de Trabalho->Novo

12. Um usuário de um ambiente de escritório com computador está utilizando o *MS Word 2013* em português para editar um memorando. Ele precisa criar um novo documento via teclas de atalho. Para isso, ele deve utilizar as teclas de atalho CTRL +

- A) A
- B) B
- C) N
- D) O

13. Uma empresa vai instalar um modelo de rede que funcionará como uma rede de uso privado da organização. Para tanto, utilizará TCP/IP, com acesso a aplicativos de escritório e a bancos de dados restrito somente aos membros dessa organização e utilizada apenas dentro da empresa, sem nenhum tipo de acesso exógeno. Esse é um tipo de rede conhecido como:

- A) *Intranet*
- B) *Extranet*
- C) *Wide Area Network*
- D) *Personal Area Network*

14. Um usuário do *Google Chrome*, usando um computador com *MS Windows 10* em português, deseja usar teclas de atalho para abrir uma nova janela do *Google*. As teclas de atalho para essa ação são:

- A) Alt + j
- B) Ctrl + j
- C) Ctrl + n
- D) Shift + n

15. Um administrador de rede de uma empresa configurou o *backup* da rede de modo que esse *backup* fosse direcionado para um ambiente de armazenamento em nuvem. Um dos serviços para armazenamento em nuvem disponível no mercado e utilizado como forma de guardar *backups* é o:

- A) IBM ERP
- B) *Google Drive*
- C) *Amazon SES*
- D) *Microsoft Copilot*

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICO

16. Um estudante do Ensino Médio realiza duas avaliações em um bimestre. A primeira avaliação tem peso 2, e, a segunda, peso 3. Sabendo que ele tirou 6,0 na primeira e 8,5 na segunda, a média final ponderada desse aluno é igual a:

- A) 7,25
- B) 7,50
- C) 7,75
- D) 8,00

17. Em uma competição de natação entre amigos, os 5 finalistas (André, Bruno, Caio, Daniel e Eduardo) disputam as medalhas de ouro e de prata. Considerando que não pode haver empate e que a ordem de chegada define quem ganha cada medalha, o número total de formas diferentes de compor esse pódio de dois lugares é igual a:

- A) 10
- B) 15
- C) 20
- D) 25

18. Um automóvel faz o percurso entre duas cidades em 4 horas, mantendo uma velocidade média constante de 60 km/h. Se o motorista decidisse aumentar sua velocidade média para 80 km/h, o tempo gasto para percorrer a mesma distância seria igual a:

- A) 2 horas
- B) 2 horas e 30 minutos
- C) 3 horas
- D) 5 horas e 20 minutos

19. Um aplicativo de transporte solicita que o usuário crie uma senha de acesso formada por duas letras (escolhidas entre as 26 do alfabeto), seguidas por um único algarismo (de 0 a 9). Considerando que as letras podem ser repetidas, o número total de senhas diferentes que podem ser criadas é igual a:

- A) 5.850
- B) 6.084
- C) 6.500
- D) 6.760

20. Um fornecedor de bebidas entrega pedidos em três redes de supermercados diferentes. Na rede A, as entregas ocorrem a cada 18 dias; na rede B, a cada 24 dias; e, na rede C, a cada 30 dias. No dia 1º de janeiro, ele entregou nas três redes simultaneamente. Sabendo que o fornecedor trabalha todos os dias do ano, e que o ano em questão é bissexto (366 dias), o número de vezes, após o encontro inicial, que ele entregará, simultaneamente, nas três redes, dentro desse mesmo ano, é igual a:

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL E PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

21. Liam resolve propor uma ação popular em face da municipalidade, uma vez que a avenida principal estava há quase um ano sem a adequada sinalização viária horizontal e vertical, pois alguns comerciantes haviam removido algumas marcações para favorecer o estacionamento no local. Ao fundamentar seu pedido, Liam baseou-se no princípio da:

- A) impessoalidade
- B) segurança jurídica
- C) autotutela
- D) supremacia do interesse público

22. A regra que impede o corte de fornecimento de água sem prévio aviso e em feriados e fins de semana está relacionada ao princípio administrativo da:

- A) supremacia do interesse público
- B) continuidade do serviço público
- C) segurança jurídica
- D) moralidade

23. O prefeito da cidade resolve regulamentar, por meio de decreto, o uso de eletropropelidos no espaço público municipal. Contudo, a norma tornou-se muito impopular diante de grande reclamação da sociedade civil. Em virtude disso, solicita-se ao assessor responsável a preparação de um ato de:

- A) revogação do decreto, considerando a sua inconveniência política naquele momento
- B) comprovação para manutenção do ato, já que somente por decisão judicial poderia ser anulado
- C) declaração de irregularidade, por ser o decreto ilegal
- D) anulação do decreto, por se tratar de ato inoportuno

24. A Lei Municipal n.º 383/2012, de 03 de abril de 2012, de Porto dos Gaúchos/MT, estabelece que o Programa Institucional de Qualificação conterà os instrumentos necessários à consecução dos seguintes objetivos:

- A) condições institucionais para uma qualificação e avaliação
- B) qualificação dos servidores para o incremento do desenvolvimento organizacional
- C) conscientização e desenvolvimento integral do cidadão-servidor público
- D) criação de mecanismos que estimulem o crescimento funcional e favoreçam a motivação dos servidores

25. A Lei Municipal n.º 393/2012 de Porto dos Gaúchos/MT determina que o servidor efetivo, quando ocupar cargo em comissão:

- A) deverá preencher declaração de opção de vencimento e receberá gratificação de função de até 100% (cem por cento)
- B) deverá solicitar vacância e se afastar do cargo de origem, pelo tempo que estiver no cargo em comissão
- C) poderá optar pela remuneração do cargo em comissão ou a do seu cargo acrescida de gratificação de função em até 50% (cinquenta por cento)
- D) poderá optar pela remuneração de qualquer dos cargos, o efetivo ou o em comissão, desde que o faça por meio de declaração preenchida

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

26. Em uma Unidade Básica de Saúde, dona Ana, idosa, chega exaltada à recepção, queixando-se de “falta de respeito” por ter sua consulta remarcada sem aviso. A fila está longa, o telefone toca insistentemente e outros usuários começam a gravar vídeos da situação. Considerando as diretrizes de acolhimento, humanização e o Procedimento Operacional Padrão (POP) de recepção, a conduta prioritária da recepcionista deve ser:

- A) solicitar que a idosa volte outro dia, priorizando o atendimento telefônico
- B) chamar imediatamente a segurança para realizar a retirada da idosa do ambiente
- C) interromper o atendimento ao público, atender primeiro o telefone e, depois, retornar à fila
- D) acolher a idosa em escuta qualificada, explicar o fluxo e buscar solução ou encaminhamento responsável

27. Durante o expediente, uma das recepcionistas de plantão recebe a ligação de um homem que se identifica como irmão de uma paciente internada. Ele exige detalhes sobre o estado clínico da paciente e o resultado de exames dela, alegando urgência. A recepcionista possui acesso à tela do sistema com essas informações. Segundo as boas práticas de atendimento telefônico em serviços de saúde, a conduta mais adequada a ser adotada consiste em:

- A) negar qualquer informação e desligar a ligação para evitar conflitos
- B) manter cortesia, explicar limites de sigilo e orientar o canal oficial de informação
- C) informar todos os dados clínicos ao familiar, desde que se apresente com nome completo
- D) orientar que apenas o médico poderá fornecer informações, mas ler o resumo clínico rapidamente

28. Em um hospital público, a recepção recebe, simultaneamente, um envelope sem identificação do remetente, lacrado, com carimbo “confidencial”, endereçado nominalmente ao diretor da unidade, e outro documento eletrônico protocolado no sistema, sem grau de sigilo, tratando de remanejamento de servidores. Considerando as normas de identificação e classificação da correspondência na Administração Pública, a recepcionista deve:

- A) abrir ambos os documentos para verificar o conteúdo e classificá-los
- B) registrar ambos como correspondência comum, pois se destinam ao hospital
- C) encaminhar o documento confidencial ao destinatário e classificar o outro conforme a sua natureza administrativa
- D) recusar o recebimento do envelope confidencial por ausência de identificação do remetente da correspondência

29. Um cidadão entrega, pessoalmente, à recepção, uma carta endereçada à direção do hospital, sem timbre oficial, relatando reclamação sobre o atendimento. Considerando os critérios de identificação e classificação da correspondência, esse documento deve ser tratado como correspondência:

- A) oficial externa, em razão de tratar de matéria administrativa dirigida à autoridade máxima da unidade
- B) particular, por ausência de formalidades legais e por não integrar comunicação interinstitucional
- C) interna informal, considerando que o documento será tratado exclusivamente no âmbito do hospital
- D) externa de interesse administrativo, passível de protocolo, registro e encaminhamento ao setor competente



30. Durante o expediente, uma recepcionista recebe orientações contraditórias de dois servidores de níveis hierárquicos distintos, ambas solicitando prioridade no atendimento de pacientes diferentes. Considerando as atitudes profissionais adequadas e as relações interpessoais no ambiente público, a conduta mais correta é:

- A) buscar alinhamento com a chefia imediata ou com o protocolo institucional
- B) recusar ambas as solicitações para evitar conflito com os servidores
- C) escolher a demanda que parecer mais simples de resolver
- D) atender à solicitação do servidor de maior tempo de casa

31. Durante o atendimento ao público, em uma UBS, a recepcionista Renata observa que equipamentos administrativos antigos permanecem em uso, apesar de constarem como “baixados” no sistema patrimonial. Diante das normas de gestão de patrimônio público, essa situação indica:

- A) regularidade, pois bens podem ser usados mesmo após baixa patrimonial
- B) falha no controle patrimonial e risco de irregularidade administrativa
- C) desatualização de informações sem impacto legal
- D) problema exclusivo do setor de contabilidade

32. Alguns servidores guardam papéis em gavetas pessoais, outros empilham documentos em mesas para organizar depois, e não há orientação institucional escrita sobre esses procedimentos. Considerando os princípios da eficiência, da continuidade do serviço público e da gestão arquivística de documentos, a prática administrativa mais adequada para assegurar organização, rastreabilidade e segurança da informação é:

- A) adotar método de arquivamento previamente definido, com critérios de classificação, padronização e registro sistemático dos documentos
- B) permitir que cada servidor archive documentos conforme sua preferência pessoal, desde que dentro do setor
- C) priorizar apenas a rapidez no arquivamento, dispensando padrões formais de organização
- D) manter documentos empilhados temporariamente, aguardando momento oportuno para futura organização

33. Em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), constatou-se a perda de múltiplos protocolos de solicitação de consultas especializadas, o que resultou em atrasos significativos no atendimento e em risco assistencial aos usuários. Considerando os princípios da gestão de documentos na administração pública, da rastreabilidade de processos e da segurança administrativa, a medida gerencial mais adequada para evitar a recorrência do problema constatado é:

- A) restringir o registro apenas às solicitações classificadas como de urgência, reduzindo o volume de protocolos a controlar
- B) substituir os protocolos escritos por comunicações verbais registradas em prontuário, conferindo maior agilidade ao fluxo assistencial
- C) estabelecer um sistema formal de controle de documentos, com registro padronizado de entrada, tramitação e arquivamento das solicitações
- D) concentrar, na chefia imediata, a decisão sobre quais solicitações serão protocoladas, evitando, assim, uma sobrecarga do setor administrativo

34. Em uma Policlínica Municipal, a recepcionista organiza a agenda de múltiplas especialidades, recebe encaminhamentos internos e gerencia demandas judiciais prioritárias. Um usuário, sem documento comprobatório e sem se enquadrar claramente em prioridade legal, exige atendimento imediato, alegando urgência, e ameaça acionar o Ministério Público se não for atendido. Considerando os princípios da administração pública e o correto controle de agenda e protocolo, a conduta mais adequada é:

- A) registrar a demanda de forma informal, inserindo o usuário como exceção na agenda para evitar conflito institucional
- B) negar o atendimento de imediato, recusando qualquer registro da solicitação até apresentação de documento comprobatório
- C) suspender temporariamente a agenda da especialidade envolvida até que a situação seja resolvida pela chefia administrativa
- D) orientar o usuário quanto aos critérios legais, realizar o registro formal da demanda no protocolo e encaminhá-la para avaliação técnica da equipe competente

35. No contexto da administração pública, em uma unidade de saúde, a recepcionista é questionada, durante capacitação interna, sobre a correta distinção entre material de consumo e bem patrimonial. Considerando a legislação e as práticas administrativas, a distinção correta consiste no fato de que:

- A) material de consumo é caracterizado exclusivamente pelo baixo valor unitário, independentemente de sua durabilidade ou forma de utilização
- B) bem patrimonial corresponde a todo item utilizado continuamente na unidade, desde que sua vida útil seja superior a dois anos, dispensando critérios adicionais
- C) material de consumo é aquele que, em razão do uso normal, se esgota, se consome ou perde sua identidade física, não sendo passível de controle patrimonial individualizado
- D) materiais de consumo e bens patrimoniais estão sujeitos às mesmas exigências de registro, tombamento e inventário, diferenciando-se apenas quanto à forma de aquisição

36. Uma recepcionista atua em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) administrada por uma autarquia municipal de saúde. Um cidadão solicita informações sobre a possibilidade de protocolar requerimento diretamente na Secretaria Municipal de Saúde, alegando que a UBS é apenas um prédio do município. A servidora, então, precisa orientá-lo corretamente. Considerando a natureza jurídica da entidade gestora da unidade e os efeitos administrativos decorrentes dessa classificação, a autarquia:

- A) integra a administração indireta, com personalidade jurídica de direito público
- B) integra a administração direta, não possuindo personalidade jurídica própria
- C) depende de autorização judicial para praticar atos administrativos próprios
- D) possui personalidade jurídica de direito privado, com autonomia limitada



37. Em um órgão público, a recepcionista é responsável pelo controle da agenda de atendimentos presenciais e virtuais de diferentes setores. Em determinado dia, há conflito entre um atendimento previamente agendado, uma demanda emergencial autorizada pela chefia e um usuário que perdeu o horário, mas alega falha do sistema. Considerando os protocolos internos, o princípio da eficiência administrativa e o controle adequado da agenda, a conduta correta que deve ser adotada pela recepcionista consiste em:

- A) reorganizar a agenda com base na ordem de comparecimento, registrando apenas os atendimentos efetivamente realizados
- B) manter o atendimento previamente agendado, registrar a demanda emergencial e orientar o usuário que perdeu o horário a formalizar reclamação posterior
- C) priorizar a demanda emergencial, registrando o atendimento, e realocar o atendimento agendado para o próximo horário disponível, independentemente de registro da justificativa
- D) registrar formalmente todas as ocorrências, priorizar a demanda emergencial autorizada, preservar o atendimento agendado e aplicar o protocolo para ausência do usuário

38. Em um órgão público, a recepcionista opera um computador conectado à rede corporativa e impressora multifuncional compartilhada. Durante a emissão de um documento oficial solicitado por um usuário externo, o sistema acusa erro na fila de impressão, com risco de duplicidade de comandos e exposição de dados. Considerando o uso adequado dos equipamentos de escritório, a segurança da informação e as rotinas administrativas, a conduta correta é:

- A) cancelar os comandos pendentes, verificar a conexão e as configurações e registrar a ocorrência conforme procedimento interno
- B) reenviar o documento após verificar a fila de impressão, mantendo o registro apenas no sistema
- C) suspender temporariamente o uso da impressora, retomando a impressão sem registro formal
- D) redirecionar a impressão para outro equipamento, mantendo os comandos anteriores ativos

39. Durante a tramitação de um processo administrativo da Prefeitura, uma recepcionista identifica um documento interno utilizado para comunicação objetiva entre setores, sem caráter decisório, destinado a solicitar providência ou repassar informação funcional. Considerando a tipologia documental oficial, o documento em questão trata-se de um:

- A) ofício
- B) parecer
- C) despacho
- D) memorando

40. Em análise SWOT institucional, identificou-se que a recepção apresenta fragilidades internas, mas também oportunidades de melhoria na experiência do usuário. Considerando os pressupostos da administração estratégica e o papel das áreas operacionais, a atuação adequada da recepcionista é:

- A) reconhecer as fragilidades internas, porém limitar sua atuação ao cumprimento das rotinas estabelecidas previamente, sem interferir nos objetivos estratégicos
- B) contribuir para a mitigação das fragilidades internas e para o aproveitamento das oportunidades identificadas, alinhando sua atuação aos objetivos estratégicos
- C) considerar a análise SWOT como instrumento restrito à alta gestão, atuando apenas conforme determinações formais posteriores
- D) direcionar sua atuação prioritariamente às ameaças externas, pois essas são as principais responsáveis pelo desempenho organizacional