



## AVALIAÇÃO ESPECÍFICA

### CONTROLADOR DE ENTRADA E SAÍDA 2025 | 242

**1 - Complete a frase:**

O controlador de acesso tem a função de \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ a entrada e saída de pessoas em estabelecimentos, garantindo \_\_\_\_\_.

- A) Monitorar e gerenciar, organização.
- B) Monitorar e gerenciar, desorganização.
- C) Monitorar e chefiar, desorganização.
- D) Controlar e chefiar, anarquiação.

**2 - O controlista de Acesso precisa conhecer as regras internas do local onde atua, como políticas de visitantes, horários de acesso restrito e procedimentos em situações de emergência. No caso de você receber um paciente que não é perfil do seu hospital, o que deve ser orientado:**

- A) Que o paciente retorne de onde veio.
- B) Que o paciente vá na direção fazer uma queixa oficial.
- C) Ouvir com atenção a demanda e orientar conforme o que o serviço de saúde preconiza.
- D) Ouvir com atenção e tentar encaixar o atendimento dele.

**3 - São funções do controlador de acesso, exceto:**

- A) Verificar os crachás das pessoas que adentram o hospital.
- B) Agir de maneira assertiva ao evacuar pessoas em situações de emergência.
- C) Atender ao público de maneira clara e cortez.
- D) Observar as pessoas circulando no ambiente sem orientar nem encaminhar para os destinos corretos.

**4 - No seu dia a dia de trabalho, como você deve agir para manter um bom relacionamento com os colegas e atender bem às necessidades da equipe?**

- A) Manter a calma e falar com educação, mesmo quando estiver cansado ou estressado.
- B) Espalhar os erros dos outros colegas para o chefe.
- C) Brigar com um colega que cometeu um erro, para que todos aprendam.
- D) Ignorar um colega novo que parece perdido, afinal ele deve aprender sozinho.

**5 - Uma das características para prestar um bom atendimento é a empatia, que envolve:**

- A) Capacidade de ignorar o outro.
- B) Capacidade de ouvir o outro com pouca importância.
- C) Capacidade de se colocar no lugar do outro.
- D) Capacidade de fazer julgamento de valor do outro.

**6 - A apresentação pessoal é parte fundamental da postura profissional, transmitindo credibilidade e respeito ao ambiente institucional. Ela envolve higiene, vestimenta adequada e conduta coerente com o atendimento ao público. Analise as afirmativas a seguir e assinale (V) quando verdadeiro e (F) quando falsa:**

- ( ) Usar vestimenta inadequada é aceitável desde que o desempenho profissional seja bom.
- ( ) Em ambientes formais, é adequado adotar postura descontraída para aproximar o atendimento.
- ( ) Manter higiene pessoal, discricção e roupas adequadas está alinhado às boas práticas de apresentação profissional.
- ( ) Acessórios chamativos devem ser priorizados para expressar personalidade no ambiente institucional.
- ( ) Trabalhar com uniforme sujo é aceitável na falta de outra opção.



Assinale a alternativa com a sequência correta.

- A) V, V, F, V, F.
- B) F, V, V, F, F.
- C) F, F, V, F, F.
- D) V, F, V, F, V.

**7 - A convivência profissional exige postura adequada, respeito e colaboração no trato diário com cidadãos e colegas. Considerando essas práticas, assinale a alternativa correta.**

- A) A postura profissional adequada inclui escuta atenta, uso de linguagem respeitosa e encaminhamento correto das demandas
- B) A experiência do profissional autoriza flexibilizar formas de atendimento, dispensando procedimentos formais quando julgar que a demanda é simples.
- C) O relacionamento com colegas pode ser baseado em afinidades pessoais, priorizando colaboração apenas entre aqueles com quem o servidor mantém maior proximidade.
- D) O respeito ao público externo depende do comportamento do usuário, podendo ser ajustado conforme o nível de cortesia demonstrado durante o atendimento.

**8 - Seria uma atitude ética:**

- A) Solicitar mimos para agilizar os processos dos usuários.
- B) Reservar horário específico para bonificar aqueles que são mais educados.
- C) Priorizar o acesso de profissionais da casa que não cumprem as regras de conduta.
- D) Agir com imparcialidade, porém sempre atento as necessidades de cada usuário.

**9 - No atendimento ao cidadão, o cuidado do atendente com a compreensão do ponto de vista do outro, as atitudes de cortesia, proatividade e atenção individualizada são classificados como:**

- A) Empatia.
- B) Agilidade.
- C) Autonomia.
- D) Flexibilidade.

**10 - Em um hospital, um controlador de acesso percebe que um cidadão está calmo, mas demonstra sinais sutis de irritação ao percorrer os corredores do hospital. Para evitar problemas maiores, ele tenta entender o estado emocional do outro e orientar com cuidado. Esse atendimento envolve uso e reconhecimento, respectivamente, de:**

- A) Inteligência interpessoal e conflito latente.
- B) Inteligência emocional e conflito experienciado.
- C) Inteligência intrapessoal e mediação antecipada.
- D) Inteligência emocional e conflito manifestado.

**11 - Complete as lacunas:**

É essencial que o \_\_\_\_\_ tenha \_\_\_\_\_ geral e abrangente de todo o ambiente que está inserido. Ele é o responsável por \_\_\_\_\_ que apenas pessoas \_\_\_\_\_ entrem e saiam dos espaços da empresa.

- A) Controlador de acesso, visão, garantir, autorizadas.
- B) Controlador de acesso, audição, garantir, autorizadas.
- C) Controlador de acesso, visão, garantir, educadas.
- D) Controlador de acesso, visão, negligenciar, autorizadas.

**12 - Com relação aos tipos de comunicação, analise as afirmativas a seguir e assinale (V) quando verdadeiro e (F) quando falsa:**



- ( ) Linguagem verbal é aquela onde o emissor se comunica pela fala.
- ( ) São exemplos de comunicação corporal: expressão facial, gestos e postura.
- ( ) A comunicação eletrônica pode ser realizada via email, sistema de tradução de mensagens e mensagens de texto por dispositivos móveis, por exemplo.
- ( ) A comunicação corporal também envolve a higiene das vestimentas.
- ( ) Ao comunicar-se verbalmente em ambiente de trabalho, é importante que tenhamos discrição, controle do volume da voz, utilizemos palavras claras e cordiais.

Assinale a alternativa correta:

- A) V,F,V,F,V.
- B) V,V,F,F,F.
- C) V,V,V,V,V.
- D) F,V,F,V,V.

**13 - Sobre os conhecimentos básicos no controle de acesso, preencha os itens da coluna 1 no texto da coluna 2:**

COLUNA 1

- I Inspeção Visual
- II Abordagem
- III Julgamento pela Aparência
- IV Identificação Pessoal
- V Cumprimento de Normas Internas
- VI Anúncio e Registro

COLUNA 2

- ( ) Na \_\_\_\_\_ a atenção do controlista pode inibir potenciais ameaças.
- ( ) Confirme a identidade e a intenção do visitante no momento da \_\_\_\_\_
- ( ) Para garantir que a pessoa tenha permissão para acessar o local solicite um documento oficial com foto com o objetivo de confirmar a \_\_\_\_\_
- ( ) Anuncie o visitante ao destinatário e registre os dados do acesso faz parte do \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_
- ( ) Assegurar a consistência e a segurança
- ( ) Não utilize de \_\_\_\_\_. Desconhecidos ou acompanhantes de conhecidos devem ser abordados com critério, sem preconceitos.

**Marque a alternativa que corresponde à ordem dos itens no texto:**

- A) I,II,III,IV,V,VI.
- B) II,I,II,VI,V,IV.
- C) I,II,IV,VI,V,III.
- D) III,II,IV,VI,V,I.

**14 - São exemplos de apresentação pessoal adequada a um profissional que trabalhe em um ambiente hospitalar:**

- A) O uso de calça de academia .
- B) O uso de capacete de motoqueiro.
- C) O uso de roupa com ajuste regular ao corpo.
- D) O uso de traje passeio completo.

**15 - Ao atender um cidadão que demonstra insatisfação com um serviço , o profissional deve:**

- A) Priorizar a resolução do problema do cidadão, mesmo que isso implique em extrapolar suas atribuições.



- B) Interromper a fala do cidadão quando perceber que ele está se desviando do assunto principal.
- C) Empregar a escuta ativa, buscando compreender os motivos da insatisfação do cidadão e demonstrando empatia, mas sem fazer promessas que não possam ser cumpridas.
- D) Manter uma postura formal e distante para evitar que o cidadão se sinta à vontade para fazer novas reclamações.

**16 - A seguir são apresentadas algumas situações referentes às relações no ambiente de trabalho entre colaboradores e gestores. Assinale a alternativa que apresenta uma contribuição positiva para uma relação produtiva e harmoniosa.**

- A) O colaborador deve evitar falar ou agir de forma impulsiva quando de uma situação estressante que ocorreu com o gestor, mesmo que tenha razão.
- B) Quando insatisfeito com o trabalho que realiza, o colaborador deve pedir a um colega que comente sobre o assunto com o gestor.
- C) Caso o colaborador receba do gestor um feedback negativo sobre o seu desempenho, deve levar para o lado pessoal e reagir de imediato.
- D) Ao se desentender com um colega, o colaborador deve procurar o gestor de imediato e emitir sua opinião sobre as atitudes da pessoa.

**17 - São características de sigilo profissional, exceto:**

- A) Proteger informações sensíveis.
- B) Evitar comentar assuntos de trabalho fora do ambiente corporativo.
- C) Nunca fornecer detalhes operacionais críticos a pessoas não autorizadas.
- D) Revelar segredos profissionais a outros profissionais da mesma empresa.

**18 - Coesão do grupo é o modo como um grupo se compromete a se manter unido; resulta das forças que agem sobre os membros. São consideradas forças que criam coesão, EXCETO:**

- A) Metas definidas.
- B) Composição homogênea.
- C) Desenvolvimento maduro.
- D) Interações pouco frequentes.

**19 - O que seria uma área de acesso restrito no ambiente hospitalar?**

- A) Recepção.
- B) Unidade de terapia intensiva.
- C) Estacionamento.
- D) Ouvidoria.

**20 - No ambiente de trabalho, algumas ações ajudam a fortalecer as relações entre os profissionais. Desse modo, assinale a alternativa que NÃO favoreça um bom local de trabalho.**

- A) Incentivar estudos sobre inteligência emocional.
- B) Promover uma cultura de retorno construtivo nas avaliações.
- C) Proporcionar momentos de socialização entre os membros da equipe.
- D) Estimular desrespeito às diferenças para aumentar a competitividade.