



AVALIAÇÃO ESPECÍFICA
PROCESSO SELETIVO EXTERNO 2026/45 - PORTEIRO

01. O controle de acesso em prédios públicos tem como principal finalidade:

- a) Facilitar a circulação irrestrita de visitantes.
- b) Garantir a segurança institucional e o registro de entradas e saídas.
- c) Reduzir o fluxo de pessoas sem critérios.
- d) Substituir a vigilância patrimonial.

02. No exercício da função, o porteiro deve observar o princípio da impessoalidade, que significa:

- a) Priorizar conhecidos.
- b) Atender todos com igualdade e sem favorecimentos.
- c) Liberar acessos sem critérios.
- d) Seguir apenas decisões pessoais.

03. Constitui procedimento adequado na identificação de visitantes:

- a) Registrar dados conforme normas internas e solicitar documento válido.
- b) Permitir acesso apenas com identificação verbal.
- c) Evitar registros formais para agilizar filas.
- d) Autorizar entrada mediante indicação de terceiros.

04. Em relação à segurança contra incêndio, é atribuição do porteiro:

- a) Operar equipamentos sem treinamento.
- b) Conhecer rotas de fuga e acionar o plano de emergência.
- c) Abandonar o posto imediatamente.
- d) Desconsiderar alarmes automáticos.

05. A comunicação assertiva no atendimento ao público caracteriza-se por:

- a) Linguagem técnica excessiva.
- b) Clareza, objetividade e cordialidade.
- c) Tom autoritário.
- d) Respostas monossilábicas.

06. O registro de ocorrências em livro ou sistema eletrônico tem como finalidade:

- a) Garantir rastreabilidade e histórico de eventos.
- b) Apenas cumprir formalidade administrativa.
- c) Substituir relatórios gerenciais.
- d) Evitar comunicação com superiores.

07. Ao receber autoridades, o porteiro deve:

- a) Liberar acesso sem comunicação interna.
- b) Seguir protocolos institucionais previamente definidos.
- c) Registrar somente após a saída.
- d) Priorizar atendimento informal.



08. Sobre ética profissional, é vedado ao porteiro:

- a) Manter sigilo das informações institucionais.
- b) Agir com urbanidade.
- c) Divulgar dados internos sem autorização.
- d) Cumprir normas internas.

09. Em primeiros socorros, diante de uma pessoa desacordada, o porteiro deve prioritariamente:

- a) Oferecer líquidos imediatamente.
- b) Acionar suporte especializado e avaliar a segurança do local.
- c) Movimentar a vítima rapidamente.
- d) Ignorar até chegada da família.

10. O uso de sistemas eletrônicos de controle de acesso tem como objetivo:

- a) Substituir totalmente a atuação humana.
- b) Eliminar registros formais.
- c) Aumentar a rastreabilidade e a segurança operacional.
- d) Reduzir a necessidade de normas internas.

11. É considerada postura profissional adequada:

- a) Uso constante do celular pessoal durante o expediente.
- b) Manter atenção ao fluxo de pessoas e ao ambiente.
- c) Conversas paralelas prolongadas.
- d) Ausentar-se do posto sem substituição.

12. Sobre o encaminhamento de visitantes, é correto afirmar que:

- a) O visitante pode circular livremente após identificação.
- b) O controle termina na entrada do prédio.
- c) O porteiro não precisa informar o setor responsável.
- d) Deve ocorrer conforme autorização e orientação interna.

13. No contexto de prédios públicos, a atuação do porteiro deve respeitar:

- a) Preferências pessoais.
- b) Normas institucionais e legislação vigente.
- c) Orientações informais.
- d) Decisões de visitantes.

14. Constitui atribuição típica do serviço de portaria:

- a) Monitorar fluxo de entrada e saída de pessoas e veículos.
- b) Realizar inspeção elétrica predial.
- c) Executar atividades médicas.
- d) Aplicar sanções disciplinares.

15. Em caso de comportamento suspeito, o procedimento correto é:

- a) Confrontar fisicamente o indivíduo.
- b) Comunicar imediatamente à equipe responsável.
- c) Registrar apenas no fim do turno.



d) Divulgar a ocorrência a terceiros.

16. O atendimento preferencial deve observar:

- a) Critérios subjetivos do porteiro.
- b) Normas legais e institucionais vigentes.
- c) Ordem de chegada exclusivamente.
- d) Indicação de outros visitantes.

17. A função do porteiro dentro da segurança institucional é considerada:

- a) Estratégica na prevenção de riscos e controle inicial de acesso.
- b) Exclusivamente administrativa.
- c) Sem relação com segurança patrimonial.
- d) Limitada ao atendimento telefônico.

18. O uso de câmeras de vigilância (CFTV) na portaria visa:

- a) Substituir registros formais.
- b) Auxiliar no monitoramento e prevenção de incidentes.
- c) Apenas observar áreas externas.
- d) Eliminar a necessidade de vigilantes.

19. No atendimento interpessoal em ambientes institucionais, espera-se que o porteiro:

- a) Demonstra neutralidade, respeito e profissionalismo.
- b) Utilize linguagem informal excessiva.
- c) Ignore dúvidas frequentes.
- d) Priorize conversas pessoais.

20. O cumprimento da legislação aplicada aos serviços de portaria contribui para:

- a) Redução da responsabilidade profissional.
- b) Padronização das atividades e proteção institucional.
- c) Flexibilização total dos procedimentos.
- d) Dispensa de treinamentos.