



## AVALIAÇÃO ESPECÍFICA PORTEIRO 2026/147

### 1. O controle de acesso de pessoas em uma portaria tem como principal finalidade:

- A) Permitir entrada livre de visitantes.
- B) Garantir organização e segurança do ambiente.
- C) Reduzir o fluxo de atendimento.
- D) Evitar identificação de pessoas.

### 2. Sobre boas práticas de abordagem interpessoal, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Utilizar linguagem respeitosa.
- B) Manter postura profissional.
- C) Tratar usuários com impaciência em horários de pico.
- D) Demonstrar cordialidade.

### 3. Sobre controle de acesso em prédios públicos:

- I. A identificação de visitantes é medida de segurança.
- II. O acesso pode ser liberado sem registro em situações rotineiras.
- III. O porteiro deve seguir normas institucionais e orientações da gestão.

Assinale as afirmativas que estão corretas:

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) Todas.

### 4. Sobre recepção de pessoas:

- I. O atendimento deve ser cordial e organizado.
- II. O porteiro deve fornecer orientações aos visitantes.
- III. O tratamento diferenciado por aparência é aceitável.

Quais afirmações são verdadeiras?

- (A) I e III.
- (B) I e II.
- (C) II e III.
- (D) Todas.

### 5. Um visitante tenta acessar o prédio sem identificação e se recusa a informar o setor de destino. O porteiro deve:

- A) Liberar acesso para evitar conflito.
- B) Permitir entrada parcial e aguardar a direção.
- C) Negar o acesso conforme normas institucionais.
- D) Ignorar a situação.

### 6. Sobre identificação de pessoas, assinale a alternativa INCORRETA:

- A) Auxilia no controle de acesso.
- B) Contribui para segurança.
- C) É desnecessária em prédios públicos.



D) Deve seguir procedimentos internos.

**7. Ao receber autoridades em uma instituição, o profissional deve:**

- A) Ignorar protocolos institucionais.
- B) Agir com cordialidade e seguir procedimentos estabelecidos.
- C) Permitir acesso irrestrito sem comunicação.
- D) Delegar atendimento a visitantes.

**8. Sobre ética profissional, analise:**

- I. O sigilo profissional deve ser respeitado.
- II. O respeito ao público é obrigatório.
- III. Informações internas podem ser divulgadas livremente.

Assinale:

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) Todas.

**9. Sobre os serviços de porteiro, assinale a INCORRETA:**

- A) Controlar entrada e saída de pessoas.
- B) Orientar visitantes.
- C) Liberar acesso sem critérios.
- D) Comunicar ocorrências.

**10. Sobre segurança contra incêndio:**

- I. O porteiro deve conhecer rotas de fuga.
- II. Deve saber acionar apoio em emergências.
- III. O conhecimento sobre incêndio é exclusivo dos bombeiros.

Informe quais as afirmações estão corretas:

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) Todas.

**11. Em caso de princípio de incêndio, a primeira atitude do porteiro deve ser:**

- A) Ignorar a situação.
- B) Acionar os procedimentos de emergência e comunicar responsáveis.
- C) Abandonar imediatamente o posto sem comunicação.
- D) Tentar resolver sem apoio.

**12. Sobre noções de primeiros socorros, analise:**

- I. O profissional deve manter a calma em emergências.
- II. Deve acionar apoio especializado quando necessário.
- III. Pode realizar procedimentos caso tenha conhecimento técnico.

Assinale:



- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) Todas.

**13. Sobre comportamento profissional, assinale a alternativa INCORRETA:**

- A) Manter postura ética.
- B) Cumprir normas institucionais.
- C) Tratar usuários com desrespeito em situações difíceis.
- D) Demonstrar responsabilidade.

**14. Durante o turno, o porteiro identifica movimentação suspeita próximo ao acesso principal. O correto é:**

- A) Ignorar a situação.
- B) Comunicar imediatamente conforme protocolo.
- C) Permitir acesso normalmente.
- D) Ausentar-se do posto.

**15. Sobre tecnologias aplicadas aos serviços de porteiro, analise:**

- I. Sistemas de câmeras auxiliam no monitoramento.
- II. Controle eletrônico de acesso aumenta a segurança.
- III. Tecnologias não eliminam totalmente a necessidade do profissional.

Assinale:

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) Todas.

**16. O registro de ocorrências na portaria é importante porque:**

- A) Substitui comunicação verbal.
- B) Garante rastreabilidade das situações ocorridas.
- C) Dispensa controle de acesso.
- D) É opcional.

**17. Sobre atendimento ao público:**

- I. Deve ocorrer com rapidez e a cordialidade não tem relevância.
- II. A comunicação deve ser clara.
- III. O porteiro não deve discutir com usuários em situações de conflito.

Assinale:

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) (D) Todas.

**18. Sobre fundamentos da atuação profissional do porteiro, assinale a INCORRETA:**

- A) Atenção constante.



- B) Organização.
- C) Falta de comprometimento.
- D) Responsabilidade.

**19. Ao identificar falha em equipamento de controle de acesso, o profissional deve:**

- A) Ignorar a falha.
- B) Comunicar imediatamente ao setor responsável.
- C) Liberar acesso sem controle.
- D) Abandonar o posto.

**20. Sobre os serviços de porteiro e vigia, analise:**

- I. Contribuem para a segurança institucional.
- II. Exigem postura ética e profissional.
- III. Não possuem relação com organização do ambiente.

Assinale:

- (A) I e II.
- (B) I e III.
- (C) II e III.
- (D) Todas.