



AVALIAÇÃO ESPECÍFICA

CONTROLADOR DE ENTRADA E SAÍDA 2026/187

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

01) O controle de acesso é uma medida administrativa e de segurança destinada a garantir que apenas pessoas autorizadas ingressem em determinados ambientes. Durante seu turno, o controlador verifica que um prestador de serviço compareceu para realizar manutenção em equipamento hospitalar, porém seu nome não consta na relação de autorizados.

Nessa situação, a conduta mais adequada é:

- A) Permitir o acesso, desde que o prestador apresente uniforme da empresa;
- B) Autorizar a entrada mediante assinatura de termo de responsabilidade;
- C) Negar o acesso até que a autorização seja confirmada junto ao setor responsável, observando os procedimentos institucionais;
- D) Liberar o acesso caso outro colaborador informe verbalmente conhecer o prestador.

02) Sobre atitudes do profissional que ajudam na conquista de um bom atendimento Assinale V para verdadeiro e F para falso:

- () Ver cada indivíduo como uma pessoa.
- () Colocar-se sempre no lugar do cliente;
- () Não prometer o que for impossível.
- () Encarar queixas com interesse e simpatia.
- () Comunicar-se com as pessoas, respeitando as diferenças e ouvindo-as.
- () Praticar a cortesia como hábito, em vez de reservá-lo para momentos especiais.

A opção que contém a sequência correta, é:

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

03) O controle de acesso é um processo complexo que exige atenção, protocolos rigorosos e o uso de tecnologia apropriada. Imagine o seguinte cenário:

O controlador de acesso que está numa unidade hospitalar foi abordado por um cliente que pediu a informação de como chegaria ao ambulatório do Dr. Jesus. Neste momento, o cliente apresenta vários papéis. O controlador folheia os papéis e verifica que a marcação está correta, mas, o controlador também lê um exame com o resultado positivo para uma doença infecto-contagiosa.

Nesse caso:

- A) O controlador deve se afastar de imediato e isolar o cliente;
- B) O controlador comunica aos colegas que aquele paciente apresenta doença infecto-contagiosa alertando para ninguém ficar perto;
- C) O controlador mantém sigilo profissional, orienta o cliente conforme o padrão da instituição e segue sua rotina sem alterar seu comportamento;



D) O controlador emite mensagem codificada aos seus colegas sobre o resultado do exame do cliente.

04) O Controle de entrada e saída de pessoas é a atividade mais básica e conhecida do controlador de acesso. Podem ser atividades do controle de acesso de pessoas EXCETO:

- A) Garantir que apenas pessoas autorizadas entrem em determinadas áreas;
- B) Verificar documentos de identificação (RG, CNH, crachá, etc.);
- C) Fazer o registro de visitantes, prestadores de serviço ou novos funcionários apenas de maneira eletrônica;
- D) Conferir listas de presença ou autorizações prévias;

05) Entre as atribuições do controlador de entrada e saída está o controle do acesso às dependências da instituição. Essa atividade tem como principal finalidade:

- A) Controlar apenas o horário de chegada dos visitantes;
- B) Garantir a segurança das pessoas, do patrimônio e o cumprimento das normas de acesso estabelecidas pela instituição;
- C) Reduzir o número de visitantes independentemente das necessidades assistenciais;
- D) Fiscalizar exclusivamente os colaboradores da instituição.

06) A qualidade no atendimento ao público está diretamente relacionada à capacidade do profissional de estabelecer uma comunicação eficiente e demonstrar comportamento ético. Nesse contexto, constitui exemplo de atendimento de excelência:

- A) Priorizar rapidez, mesmo que o usuário permaneça sem todas as informações necessárias;
- B) Tratar usuários de forma diferente conforme o nível hierárquico que ocupam;
- C) Prestar informações claras, agir com cordialidade, respeitar normas institucionais e buscar soluções dentro dos limites de sua competência;
- D) Evitar contato visual para reduzir o tempo de atendimento.

07) O controlador de entrada e saída desempenha papel estratégico na segurança institucional e no atendimento ao público, sendo frequentemente o primeiro profissional com quem usuários e visitantes estabelecem contato. Durante um período de grande fluxo de pessoas, um visitante insiste em acessar uma área restrita alegando possuir autorização verbal de um médico, mas não apresenta qualquer documento comprobatório. Considerando os princípios do atendimento ao público, da segurança institucional e da postura profissional, assinale a conduta mais adequada.

- A) Permitir o acesso, considerando que a autorização verbal demonstra boa-fé do visitante;
- B) Impedir o acesso de forma educada, esclarecer os procedimentos institucionais e orientar o visitante a obter a autorização formal exigida;
- C) Permitir o acesso mediante registro do nome do visitante, assumindo que eventual irregularidade será responsabilidade do setor de destino;



D) Solicitar que outro visitante confirme as informações apresentadas e decidir conforme o relato obtido.

08) No exercício de suas atribuições, o controlador de entrada e saída tem acesso a informações relacionadas à circulação de colaboradores, visitantes e pacientes. Nesse contexto, constitui conduta compatível com os princípios éticos da função:

- A) Compartilhar informações com familiares quando demonstrarem preocupação;
- B) Divulgar informações sempre que não considerar haver risco;
- C) Manter sigilo sobre informações obtidas em razão da função, observando as normas institucionais;
- D) Informar dados solicitados por qualquer colaborador, independentemente de sua atribuição.

09) Durante a troca de turno, o controlador identifica que uma ocorrência registrada pelo colega anterior não foi devidamente comunicada à chefia. Considerando os princípios da continuidade do serviço e da responsabilidade funcional, deverá:

- A) Desconsiderar o fato, pois ocorreu em turno anterior;
- B) Registrar a situação, comunicar imediatamente ao responsável e dar continuidade aos procedimentos previstos;
- C) Corrigir o registro anterior sem comunicar ninguém;
- D) Aguardar eventual reclamação para adotar providências.

10) A postura profissional compreende um conjunto de comportamentos esperados pela organização. Dentre as alternativas abaixo, assinale aquela que NÃO representa uma postura compatível com o exercício da função de controlador de entrada e saída.

- A) Demonstrar equilíbrio emocional em situações de conflito;
- B) Cumprir rigorosamente os procedimentos de controle de acesso;
- C) Flexibilizar normas institucionais para pessoas conhecidas, desde que não haja prejuízo aparente;
- D) Manter comunicação respeitosa com usuários e colegas.

11) Em relação à postura profissional esperada do controlador de entrada e saída, analise as afirmativas.

- I. Zelar pela imagem institucional durante o exercício da função.
- II. Cumprir rigorosamente os procedimentos de controle de acesso.
- III. Compartilhar informações internas quando considerar que não haverá prejuízo para a instituição.

Está correto o que se afirma em:

- A) I apenas.
- B) I e II apenas.
- C) II e III apenas.
- D) I, II e III.

12) 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.

13) 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.

14) - 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.

15) O controle de acesso em instituições de saúde tem como finalidade proteger pacientes, colaboradores, visitantes e o patrimônio, sem comprometer a humanização do atendimento. Durante seu turno, um médico recém-contratado informa que esqueceu seu crachá funcional e solicita acesso imediato à área assistencial, alegando atraso no início de seu plantão. O Controlador de Entrada e Saída não o reconhece e não localiza seu cadastro no sistema devido a uma instabilidade temporária.

Nessa situação, a conduta mais adequada é:

- A) Permitir o acesso, considerando que o atraso poderá comprometer a assistência aos pacientes;
- B) Negar definitivamente o acesso, independentemente da possibilidade de confirmação posterior;
- C) Adotar o procedimento institucional para validação da identidade junto ao setor responsável antes de liberar o acesso, registrando a ocorrência;
- D) Permitir o acesso mediante apresentação de documento pessoal, dispensando qualquer outra verificação.

16) Um controlador de entrada e saída percebe que um visitante, após receber orientação sobre o local correto de atendimento, continua demonstrando dúvidas e afirma não ter compreendido as informações.

Nessa situação, considerando os princípios do atendimento ao público, o profissional deverá:

- A) Repetir exatamente as mesmas orientações em tom mais firme;
- B) Solicitar que outro visitante explique as informações;
- C) Reformular a orientação utilizando linguagem simples e verificar se o usuário compreendeu as informações;



D) Encerrar o atendimento, considerando que a orientação já foi prestada.

17) As boas relações humanas no ambiente de trabalho caracterizam-se, entre outros aspectos, pela:

- A) Competição permanente entre colaboradores;
- B) Cooperação, respeito às diferenças, empatia e comunicação eficiente;
- C) Ausência de diálogo entre os setores;
- D) Resolução de conflitos exclusivamente pela chefia.

18) O controlador de entrada e saída observa um colaborador tentando ingressar em área restrita utilizando crachá aparentemente danificado, impossibilitando sua identificação eletrônica.

Nessa situação, deverá:

- A) Liberar imediatamente o acesso em razão da aparência do colaborador;
- B) Orientar o colaborador a regularizar sua identificação conforme os procedimentos internos antes do acesso, observando os protocolos da instituição;
- C) Impedir definitivamente o ingresso do colaborador;
- D) Solicitar que outro funcionário empreste seu crachá.

19) Durante a troca de turno, o controlador verifica divergência entre o quantitativo de visitantes registrados e o número efetivamente presente na unidade.

A primeira providência deverá ser:

- A) Corrigir os registros sem verificar a origem da inconsistência;
- B) Ignorar a divergência por considerar responsabilidade exclusiva do turno anterior;
- C) Verificar a inconsistência, registrar a ocorrência e comunicar imediatamente ao responsável;
- D) Solicitar aos visitantes que preencham novo cadastro.

20) Sobre a qualidade do atendimento ao público, analise as afirmativas.

- I. O atendimento humanizado pressupõe respeito à dignidade do usuário;
- II. A cordialidade deve ser mantida independentemente do comportamento do usuário;
- III. A comunicação clara reduz falhas de entendimento.

Está correto o que se afirma em:

- A) I apenas;
- B) I e II apenas;
- C) II e III apenas;
- D) I, II e III.