



AVALIAÇÃO ESPECÍFICA
PROCESSO SELETIVO EXTERNO 2026/194 - PORTEIRO

1. Em um prédio institucional, o principal objetivo do controle de acesso realizado pelo porteiro na portaria principal é:

- A) Impedir a entrada de qualquer pessoa, mesmo com autorização prévia.
- B) Cobrar taxa de estacionamento dos visitantes antes da liberação da entrada.
- C) Substituir as atribuições de outros setores administrativos do órgão.
- D) Identificar e registrar a entrada e saída de pessoas, contribuindo para a segurança e a organização do fluxo interno.

2. Um incêndio que ocorre em um quadro de energia elétrica ainda ligado é classificado, segundo a classificação de incêndios, como incêndio de Classe:

- A) A (materiais como papel, madeira e tecido).
- B) C (equipamentos elétricos energizados).
- C) B (líquidos inflamáveis, como gasolina e álcool).
- D) D (metais pirofóricos, como magnésio e sódio).

3. Para identificar corretamente um visitante que deseja acessar um prédio institucional, o porteiro deve, prioritariamente:

- A) Solicitar documento oficial com foto e conferir os dados antes de liberar o acesso.
- B) Confiar apenas na aparência e na forma de se vestir do visitante.
- C) Aceitar qualquer cartão de visita entregue pelo visitante como prova de identidade.
- D) Dispensar qualquer identificação quando o visitante afirmar conhecer algum colaborador do órgão.

4. Durante o serviço, o porteiro toma conhecimento de informações pessoais de colaboradores e usuários da instituição. Sob o ponto de vista da ética profissional, ele deve:

- A) Comentar essas informações livremente com amigos fora do trabalho.
- B) Divulgar as informações em grupos de mensagens para "alertar" outros colegas.
- C) Guardar sigilo sobre as informações obtidas em razão da função, utilizando-as apenas para fins do próprio serviço.
- D) Utilizar as informações para obter vantagens pessoais junto a terceiros.

5. Em caso de emergência médica com uma pessoa desacordada nas dependências do local de trabalho, o número de telefone correto para acionar o serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU) é:

- A) 190.
- B) 193.
- C) 199.
- D) 192.

6. De acordo com a Lei Federal nº 5.553/1968, ao registrar o cadastro de um visitante, o porteiro:

- A) Deve apenas conferir e anotar os dados do documento, devolvendo-o imediatamente ao visitante.
- B) Pode reter o documento de identidade do visitante durante toda a sua permanência no local.
- C) Pode exigir que o visitante deixe dois documentos originais como garantia.
- D) Está autorizado a fotografar o documento e publicá-lo em redes sociais do órgão.

7. A vivência da identidade organizacional por parte do porteiro, que inclui o conhecimento da missão, visão e valores da instituição em que atua, tem como principal finalidade:



- A) Substituir o treinamento técnico específico da função de portaria.
- B) Contribuir para que o profissional atue de forma alinhada aos objetivos e à cultura da instituição, refletindo esse alinhamento também no atendimento ao público.
- C) Eliminar a necessidade de seguir as normas internas de segurança do prédio.
- D) Justificar a dispensa do uso de uniforme ou crachá de identificação.

8. Ao identificar uma situação de não conformidade relacionada ao patrimônio do local (por exemplo, um extintor danificado ou uma porta de emergência obstruída), o porteiro deve, principalmente:

- A) Corrigir a situação por conta própria, mesmo sem qualificação técnica para tanto.
- B) Ignorar a situação, caso não interfira diretamente no fluxo de pessoas na portaria.
- C) Aguardar reclamação formal de algum colaborador antes de tomar qualquer providência.
- D) Registrar a ocorrência em livro próprio e informar ao setor responsável, para que as providências cabíveis sejam adotadas.

9. O sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV), utilizado em muitos prédios institucionais, tem como principal finalidade:

- A) Substituir totalmente a necessidade de porteiros no local.
- B) Fornecer atendimento remoto aos usuários do órgão.
- C) Monitorar áreas de circulação e acesso, auxiliando na segurança e no registro de ocorrências.
- D) Controlar exclusivamente a temperatura dos ambientes climatizados.

10. Conforme a Lei Federal nº 10.048/2000, têm direito a atendimento prioritário em locais de atendimento ao público, entre outros:

- A) Apenas os servidores públicos do próprio órgão.
- B) Idosos, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e pessoas acompanhadas de crianças de colo.
- C) Somente pessoas que apresentem vínculo empregatício com a instituição.
- D) Exclusivamente pessoas que cheguem acompanhadas de autoridade.

11. Em um prédio institucional, um indivíduo se apresenta na portaria de um setor de acesso restrito (por exemplo, o arquivo ou o centro de dados do órgão) afirmando ser prestador de serviço, mas não consta na lista de autorizações do dia nem porta crachá de identificação. Qual conduta o porteiro deve adotar?

- A) Confirmar a informação junto ao setor responsável antes de liberar o acesso, orientando o visitante a aguardar a autorização.
- B) Autorizar a entrada imediatamente, para não atrasar o serviço a ser realizado.
- C) Negar terminantemente o acesso, sem qualquer tentativa de confirmação, orientando o prestador a se retirar definitivamente.
- D) Permitir a entrada mediante compromisso verbal de que o prestador retornará depois com a documentação.

12. Na recepção de um órgão, um usuário demonstra impaciência e fala em tom alterado, reclamando da demora no atendimento de sua solicitação. Qual conduta do porteiro melhor reflete boas práticas de abordagem interpessoal?

- A) Responder no mesmo tom para deixar claro que não vai se intimidar com a reclamação.
- B) Ignorar completamente a reclamação e seguir com outras tarefas, sem qualquer resposta ao usuário.
- C) Solicitar que o usuário se retire imediatamente do local, por comportamento inadequado.



D) Ouvir com atenção, manter tom de voz calmo e orientar o usuário sobre o setor responsável pela informação solicitada, sem incorporar o conflito.

13. Uma pessoa idosa, com dificuldade de locomoção, chega sozinha à recepção de um órgão e demonstra insegurança sobre para onde deve se dirigir. Qual conduta reflete boa prática na recepção de pessoas nessa situação?

- A) Informar apenas o nome do setor e continuar as demais atividades, sem qualquer apoio adicional.
- B) Solicitar que a pessoa aguarde sozinha até que um familiar chegue para acompanhá-la.
- C) Orientar com paciência e clareza o caminho a seguir e, se necessário e possível, solicitar apoio de outro colega ou colaborador para acompanhá-la até o setor, especialmente diante da dificuldade de locomoção relatada.
- D) Orientar a pessoa a utilizar as escadas, por serem o caminho mais rápido até o setor de destino.

14. Um cidadão comparece a um órgão buscando determinado setor, mas o porteiro sabe que esse setor foi recentemente transferido para outro prédio do complexo administrativo. Qual conduta é tecnicamente adequada para o encaminhamento?

- A) Informar que o setor não existe mais, sem indicar para onde o cidadão deve se dirigir.
- B) Informar a nova localização com clareza, indicando o trajeto ou solicitando apoio para orientação, e registrar o encaminhamento conforme rotina do órgão, quando aplicável.
- C) Orientar o cidadão a procurar sozinho pelas placas do complexo administrativo, sem qualquer informação adicional.
- D) Recusar-se a informar, alegando que a orientação de setores não é atribuição do porteiro.

15. Uma autoridade (por exemplo, um representante de órgão fiscalizador ou da direção de outra unidade) realiza visita institucional agendada ao local de trabalho do porteiro. Qual conduta deve ser adotada no momento da chegada dessa autoridade?

- A) Confirmar o agendamento com o setor responsável (direção ou gabinete), recepcionar a autoridade com cordialidade e formalidade adequadas, e comunicar imediatamente sua chegada ao setor de destino.
- B) Tratá-la como qualquer outro visitante comum, sem qualquer verificação do agendamento previamente informado pela direção do órgão.
- C) Solicitar que a autoridade aguarde na fila comum de atendimento, junto aos demais usuários.
- D) Impedir a entrada da autoridade até a apresentação de agendamento por escrito, mesmo que a direção já tenha confirmado verbalmente a visita.

16. No saguão principal de um prédio institucional, uma pessoa subitamente cai ao chão, ficando inconsciente, mas mantendo respiração normal e pulso presente, sem sinais de trauma aparente. Até a chegada do socorro especializado, qual conduta inicial o porteiro deve adotar?

- A) Oferecer água à vítima para reanimá-la rapidamente.
- B) Posicionar a vítima de barriga para cima e elevar as pernas o mais alto possível, mantendo-a assim até a chegada da equipe.
- C) Colocar a vítima na Posição Lateral de Segurança, quando não houver suspeita de trauma, e acionar imediatamente o socorro especializado, monitorando a respiração até a chegada do atendimento.
- D) Sacudir a vítima com força pelos ombros até que ela recupere a consciência.

17. O porteiro percebe que, repetidamente, visitantes chegam à portaria buscando um setor cuja informação de localização está desatualizada no sistema interno, gerando reclamações recorrentes.



Considerando as atribuições de comunicação e articulação com outras áreas previstas para o cargo, qual conduta é mais adequada?

- A) Continuar orientando os visitantes da melhor forma possível, sem comunicar o problema a qualquer outro setor, por entender que não é responsabilidade da portaria.
- B) Reclamar informalmente do problema apenas com os colegas de turno, sem qualquer registro ou comunicação formal.
- C) Deixar de prestar qualquer informação aos visitantes até que o problema seja resolvido por outro setor.
- D) Comunicar formalmente a situação ao setor responsável pela atualização das informações (ou à chefia imediata), sugerindo a correção, de modo a contribuir para a melhoria do fluxo de atendimento institucional.

18. Em um prédio institucional com grande circulação de pessoas, o porteiro deve observar o movimento no saguão principal, nos saguões dos elevadores e nos pátios e corredores. Ao perceber um grupo de pessoas aglomerado próximo aos elevadores, aparentemente sem destino definido dentro do prédio, qual conduta é tecnicamente adequada?

- A) Ignorar a situação, pois a observação do movimento de pessoas em áreas comuns não é atribuição da portaria.
- B) Aproximar-se com cordialidade, identificar a necessidade do grupo e orientá-lo adequadamente, mantendo a observação da ordem e da segurança nas áreas de circulação do prédio.
- C) Solicitar que o grupo se retire imediatamente do prédio, independentemente do motivo da aglomeração.
- D) Acionar imediatamente a polícia, sem qualquer tentativa prévia de identificar a necessidade do grupo.

19. Em uma instituição, o porteiro observa que o vigilante armado contratado atua na área de recepção, enquanto ele próprio atua no controle de acesso e recepção de pessoas, sem portar arma. Considerando a legislação aplicável, é correto afirmar que:

- A) Porteiro e vigilante exercem exatamente a mesma função, não havendo qualquer diferença legal entre as categorias.
- B) O porteiro, mesmo sem regulamentação específica, pode portar arma de fogo em serviço, desde que autorizado verbalmente pela chefia.
- C) O vigilante exerce atividade de segurança privada regulamentada pela Lei Federal nº 7.102/1983, exigindo curso de formação específico e registro perante a Polícia Federal, diferentemente do porteiro, que não possui essa regulamentação nem previsão legal para uso de arma de fogo em serviço.
- D) A legislação brasileira não faz qualquer distinção entre os serviços de segurança privada e os serviços de portaria.

20. Durante a ronda de verificação dos equipamentos de segurança, o porteiro percebe que uma das câmeras do sistema de CFTV está com o posicionamento desalinhado, deixando uma área de circulação sem cobertura de imagem. Minutos depois, observa um indivíduo em atitude suspeita tentando forçar uma porta de acesso restrito. Qual sequência de condutas é tecnicamente adequada?

- A) Reposicionar a câmera conforme o padrão estabelecido (quando de sua competência) e, diante da tentativa de acesso indevido, acionar imediatamente a polícia e/ou a chefia de segurança, mantendo-se em local seguro.
- B) Corrigir o posicionamento da câmera e continuar a ronda normalmente, sem qualquer outra



providência quanto ao indivíduo observado.

C) Confrontar diretamente o indivíduo sozinho, sem acionar qualquer apoio, para evitar burocracia.

D) Ignorar ambas as situações, por entender que não competem à função de porteiro.