



BURITICUPU-MA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BURITICUPU - MARANHÃO

AGENTE DE PORTARIA

EDITAL DO CONCURSO PÚBLICO Nº. 001 DE
05/05/2026

CÓD: OP-043MA-26
7908403593477

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	7
2. Tipos de frase: frase verbal e frase nominal	7
3. Linguagem verbal e não verbal	8
4. Morfologia: Classe de palavras - Reconhecimento da classe gramatical: substantivo, verbo, adjetivo; valores expressos pelas preposições; circunstâncias expressas pelo advérbio e locuções adverbiais	10
5. Sintaxe: Termos essenciais da oração	17
6. Semântica da frase: conotação e denotação; sinonímia, antonímia.....	18
7. Tonicidade: sílaba tônica.....	18
8. Ortografia: emprego do s/z, c/ç/ss	20

Matemática

1. Raciocínio Lógico - Quantitativo (Estruturas lógicas, Lógica de argumentação, Situações-Problema)	31
2. Sistema de Numeração Decimal	41
3. Números Naturais: operações, propriedades e problemas. Números racionais: operações, propriedades e problemas...	42
4. Múltiplos e divisores.....	46
5. Máximo Divisor Comum e Mínimo Múltiplo Comum. Problemas	47
6. Grandezas proporcionais	48
7. Porcentagem.....	50
8. Sistemas de Medidas decimais e não decimais	51
9. Sistema monetário.....	55
10. Noções de Geometria: Conceitos primitivos, Ângulos, Triângulos, Quadriláteros, Polígonos e Circunferência. Áreas de figuras planas.....	58
11. Volumes dos principais sólidos	70
12. Leitura e interpretação de informações contidas em tabelas e gráficos simples.....	73

Aspectos históricos, geográficos e socioculturais de Buriticupu – MA

1. Raciocínio Lógico - Quantitativo (Estruturas lógicas, Lógica de argumentação, Situações-Problema)	83
2. Sistema de Numeração Decimal	93
3. Números Naturais: operações, propriedades e problemas. Números racionais: operações, propriedades e problemas...	94
4. Múltiplos e divisores.....	98
5. Máximo Divisor Comum e Mínimo Múltiplo Comum. Problemas	99
6. Grandezas proporcionais	100
7. Porcentagem.....	102
8. Sistemas de Medidas decimais e não decimais	103
9. Sistema monetário.....	107

 ÍNDICE

10. Noções de Geometria: Conceitos primitivos, Ângulos, Triângulos, Quadriláteros, Polígonos e Circunferência. Áreas de figuras planas.....	110
11. Volumes dos principais sólidos	122
12. Leitura e interpretação de informações contidas em tabelas e gráficos simples.....	125

Conhecimentos Específicos

Agente de Portaria

1. Controle e orientação da circulação de pessoas nas garagens e demais dependências dos órgãos	91
2. Noções de segurança predial: orientações gerais - conhecimento do prédio, das pessoas que frequentam as instalações; cuidados com os acessos e cercanias, cuidados com áreas livres e de estacionamento	92
3. Noções de controle e combate a incêndio: classes de incêndios, agentes extintores, métodos de extinção	94
4. Noções de segurança do trabalho: acidentes do trabalho - conceito, causas e prevenção. normas de segurança: conceito de proteção e equipamentos de proteção.....	102
5. Normas básicas de higiene: pessoal, ambiental, de utensílios e equipamentos	104
6. Noções de comunicação por rádio.....	106
7. Procedimentos básicos no atendimento de telefone/Interfone.....	108
8. Recebimento, controle e distribuição de correspondências e documentos	110
9. Técnicas de atendimento ao público.....	112
10. Ética e sigilo profissional	115
11. Relacionamento interpessoal. Trabalho em equipe. Motivação.....	117
12. Comportamento profissional: comunicabilidade, apresentação, atenção, interesse, eficiência, tolerância, discricção, objetividade e iniciativa	119
13. Liderança e comportamento frente a situações-problema.....	121
14. Noções sobre Direitos e Garantias Fundamentais (art. 5º a 11 da Constituição Federal de 1988).....	123
15. Noções sobre Administração Pública (Arts. 37 a 41 da Constituição Federal de 1988)	127
16. Organização Político-Administrativa do Município (Lei Orgânica Municipal)	133

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Compreender e interpretar textos é essencial para que o objetivo de comunicação seja alcançado satisfatoriamente. Com isso, é importante saber diferenciar os dois conceitos. Vale lembrar que o texto pode ser verbal ou não-verbal, desde que tenha um sentido completo.

A **compreensão** se relaciona ao entendimento de um texto e de sua proposta comunicativa, decodificando a mensagem explícita. Só depois de compreender o texto que é possível fazer a sua interpretação.

A **interpretação** são as conclusões que chegamos a partir do conteúdo do texto, isto é, ela se encontra para além daquilo que está escrito ou mostrado. Assim, podemos dizer que a interpretação é subjetiva, contando com o conhecimento prévio e do repertório do leitor.

Dessa maneira, para compreender e interpretar bem um texto, é necessário fazer a decodificação de códigos linguísticos e/ou visuais, isto é, identificar figuras de linguagem, reconhecer o sentido de conjunções e preposições, por exemplo, bem como identificar expressões, gestos e cores quando se trata de imagens.

Dicas práticas

- Faça um resumo (pode ser uma palavra, uma frase, um conceito) sobre o assunto e os argumentos apresentados em cada parágrafo, tentando traçar a linha de raciocínio do texto. Se possível, adicione também pensamentos e inferências próprias às anotações.
- Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.
- Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.
- 4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.
- Perceba o enunciado das questões. De um modo geral, questões que esperam **compreensão do texto** aparecem com as seguintes expressões: o autor afirma/sugere que...; segundo o texto...; de acordo com o autor... Já as questões que esperam **interpretação do texto** aparecem com as seguintes expressões: conclui-se do texto que...; o texto permite deduzir que...; qual é a intenção do autor quando afirma que...

TIPOS DE FRASE: FRASE VERBAL E FRASE NOMINAL

► Frase

A frase é qualquer conjunto de palavras ordenadas que expressa uma ideia completa, seja uma afirmação, pergunta, ordem ou exclamativa. Ela pode ser constituída por uma única palavra ou por várias palavras, desde que transmita um sentido completo no contexto em que é utilizada.

- **Frase Nominal:** É uma frase que não possui verbo, sendo composta apenas por substantivos, adjetivos ou outras classes de palavras que, em conjunto, formam um sentido completo.

Ex.: Silêncio!

- **Frase Verbal:** Apresenta pelo menos um verbo ou locução verbal. Nesse caso, o verbo se torna o núcleo da frase, pois é ele que define a ação, estado ou fenômeno mencionado.

Ex.: Os alunos correram para a sala.

AMOSTRA

LINGUAGEM VERBAL E NÃO VERBAL

As linguagens são formas de expressão e comunicação construídas por diferentes elementos. A linguagem verbal utiliza palavras — faladas ou escritas — e constitui o léxico de uma língua. Já a linguagem não verbal comunica por meio de imagens, cores, formas, gestos, sons e expressões corporais, sem o uso de palavras. Cada tipo de linguagem possui características próprias e é empregado conforme a intenção comunicativa.

► **Linguagem verbal**

A linguagem verbal é caracterizada pela comunicação através do uso de palavras. Essas palavras podem ser faladas ou escritas. O conjunto das palavras utilizadas em uma língua é chamado de léxico.

► **Linguagem não verbal**

A comunicação não verbal é compreendida como toda a comunicação realizada através de elementos não verbais. Ou seja, que não usem palavras. Segue abaixo a tabela resumo:

	Linguagem verbal	Linguagem não verbal
Elementos presentes	Palavras	Imagens Gestos Sons Expressões corporais e faciais
Exemplos	Conversas Discursos Textos Rádio	Língua de sinais Placas de aviso e de trânsito Obras de arte Dança

INTERPRETAÇÃO DE LINGUAGEM NÃO VERBAL (TABELAS, FOTOS, QUADRINHOS, ETC.)

A simbologia é uma forma de comunicação não verbal que consegue, por meio de símbolos gráficos populares, transmitir mensagens e exprimir ideias e conceitos em uma linguagem figurativa ou abstrata. A capacidade de reconhecimento e interpretação das imagens/símbolos é determinada pelo conhecimento de cada pessoa.

Exemplos:

- Placas



MATEMÁTICA

RACIOCÍNIO LÓGICO - QUANTITATIVO (ESTRUTURAS LÓGICAS, LÓGICA DE ARGUMENTAÇÃO, SITUAÇÕES-PROBLEMA)

LÓGICA PROPOSICIONAL

Um predicado é uma sentença que contém um número limitado de variáveis e se torna uma proposição quando são dados valores às variáveis matemáticas e propriedades quaisquer a outros tipos.

Um predicado, de modo geral, indica uma relação entre objetos de uma afirmação ou contexto.

Considerando o que se conhece da língua portuguesa e, intuitivamente, predicados dão qualidade aos sujeitos, relacionam os sujeitos e relacionam os sujeitos aos objetos.

Para tal, são usados os conectivos lógicos $\neg, \Rightarrow, \rightarrow, \wedge, \vee$, mais objetos, predicados, variáveis e quantificadores.

Os objetos podem ser concretos, abstratos ou fictícios, únicos (atômicos) ou compostos.

Logo, é um tipo que pode ser desde uma peça sólida, um número complexo até uma afirmação criada para justificar um raciocínio e que não tenha existência real!

Os argumentos apresentam da lógica dos predicados dizem respeito, também, àqueles da lógica proposicional, mas adicionando as qualidades ao sujeito.

As palavras que relacionam os objetos são usadas como quantificadores, como um objeto está sobre outro, um é maior que o outro, a cor de um é diferente da cor do outro; e, com o uso dos conectivos, as sentenças ficam mais complexas.

Por exemplo, podemos escrever que um objeto é maior que outro e eles têm cores diferentes.

Somando as variáveis aos objetos com predicados, as variáveis definem e estabelecem fatos relativos aos objetos em um dado contexto.

Vamos examinar as características de argumentos e sentenças lógicas para adentrarmos no uso de quantificadores.

No livro *Discurso do Método* de René Descartes, encontramos a afirmação: "(1ª parte): "...a diversidade de nossas opiniões não provém do fato de serem uns mais racionais que outros, mas somente de conduzirmos nossos pensamentos por vias diversas e não considerarmos as mesmas coisas. Pois não é suficiente ter o espírito bom, o principal é aplicá-lo bem."

Cabe aqui, uma rápida revisão de conceitos, como o de argumento, que é a afirmação de que um grupo de proposições gera uma proposição final, que é consequência das primeiras. São ideias lógicas que se relacionam com o propósito de esclarecer pontos de pensamento, teorias, dúvidas.

Seguindo a ideia do princípio para o fim, a proposição é o início e o argumento o fim de uma explanação ou raciocínio, portanto essencial para um pensamento lógico.

A proposição ou sentença a é uma oração declarativa que poderá ser classificada somente em verdadeira ou falsa, com sentido completo, tem sujeito e predicado.

Por exemplo, e usando informações multidisciplinares, são proposições:

I – A água é uma molécula polar;

II – A membrana plasmática é lipoprotéica.

Observe que os exemplos acima seguem as condições essenciais que uma proposição deve seguir, i.e., dois axiomas fundamentais da lógica, [1] o princípio da não contradição e [2] o princípio do terceiro excluído, como já citado.

O princípio da não contradição afirma que uma proposição não ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.

O princípio do terceiro excluído afirma que toda proposição ou é verdadeira ou é falsa, jamais uma terceira opção.

Após essa pequena revisão de conceitos, que representaram os tipos de argumentos chamados válidos, vamos especificar os conceitos para construir argumento inválidos, falaciosos ou sofisma.

► Proposições simples e compostas

Para se construir as premissas ou hipóteses em um argumento válido logicamente, as premissas têm extensão maior que a conclusão. A primeira premissa é chamada de maior e a mais abrangente, e a menor, a segunda, possui o sujeito da conclusão para o silogismo; e das conclusões, temos que:

- De duas premissas negativas, nada se conclui;
- De duas premissas afirmativas não pode haver conclusão negativa;
- A conclusão segue sempre a premissa mais fraca;
- De duas premissas particulares, nada se conclui.

As premissas funcionam como proposições e podem ser do tipo simples ou composta. As compostas são formadas por duas ou mais proposições simples interligadas por um "conectivo".

Uma proposição/premissa é toda oração declarativa que pode ser classificada em verdadeira ou falsa ou ainda, um conjunto de palavras ou símbolos que exprimem um pensamento de sentido completo.

AMOSTRA

Características de uma proposição

- Tem sujeito e predicado;
- É declarativa (não é exclamativa nem interrogativa);
- Tem um, e somente um, dos dois valores lógicos: ou é verdadeira ou é falsa.

É regida por princípios ou axiomas:

- **Princípio da não contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.
- **Princípio do terceiro excluído:** toda proposição ou é verdadeira ou é falsa, isto é, verifica-se sempre um destes casos e nunca um terceiro.
- **Princípio da Identidade:** uma proposição é idêntica a si mesma. Em termos simples: $p \equiv p$

Exemplos:

- A água é uma substância polar.
- A membrana plasmática é lipoprotéica.
- As premissas podem ser unidas via conectivos mostrados na tabela abaixo e já mostrado acima

São eles:

Proposição	Forma	Símbolo
Negação	Não	\neg
Disjunção não exclusiva	ou	\vee
Conjunção	e	\wedge
Condicional	Se... então	\rightarrow
Bicondicional	Se e somente se	\leftrightarrow

► Tabelas verdade

As tabelas-verdade são ferramentas utilizadas para analisar as possíveis combinações de valores lógicos (verdadeiro ou falso) das proposições. Elas permitem compreender o comportamento lógico de operadores como negação, conjunção e disjunção, facilitando a verificação da validade de proposições compostas. Abaixo, apresentamos as tabelas-verdade para cada operador,

Negação

A partir de uma proposição p qualquer, pode-se construir outra, a negação de p , cujo símbolo é $\neg p$.

Exemplos:

- A água é uma substância não polar.
- A membrana plasmática é não lipoprotéica.

Tabela-verdade para p e $\neg p$.

p	$\neg p$
V	F
F	V

Os símbolos lógicos para construção de proposições compostas são: \wedge (lê-se e) e \vee (lê-se ou).

Conectivo e

Colocando o conectivo \wedge entre duas proposições p e q , obtém-se uma nova proposição $p \wedge q$, denominada conjunção das sentenças.

Exemplos:

- p : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica.
- q : o aminoácido fenilalanina é apolar.
- $p \wedge q$: substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica e o aminoácido fenilalanina é apolar.

Tabela-verdade para a conjunção

Axioma: a conjunção é verdadeira se, e somente se, ambas as proposições são verdadeiras; se ao menos uma delas for falsa, a conjunção é falsa.

p	q	$p \wedge q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Conectivo ou

Colocando o conectivo \vee entre duas proposições p e q , obtém-se uma nova proposição $p \vee q$, denominada disjunção das sentenças.

Exemplos:

- p : substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica.
- q : substâncias polares usam receptores proteicos para atravessar a bicamada lipídica.
- $p \vee q$: substâncias apolares atravessam diretamente a bicamada lipídica ou substâncias polares usam receptores proteicos para atravessar a bicamada lipídica.

ASPECTOS HISTÓRICOS, GEOGRÁFICOS E SOCIOCULTURAIS DE BURITICUPU – MA

HOMEPAGE OFICIAL DO MUNICÍPIO; ENCICLOPÉDIA DOS MUNICÍPIOS MARANHENSES, PUBLICAÇÃO DO INSTITUTO MARANHENSE DE ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS E CARTOGRÁFICO – IMESC; PROJETO PIONEIRO DE COLONIZAÇÃO DA COMPANHIA MARANHENSE DE COLONIZAÇÃO (COMARCO)

FORMAÇÃO HISTÓRICA E PROCESSO DE OCUPAÇÃO DE BURITICUPU

► Origens do território e presença indígena

Antes da colonização oficial

Antes de Buriticupu se tornar município, seu território já era conhecido e ocupado por povos indígenas. Segundo a Enciclopédia dos Municípios Maranhenses, publicação do Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartográficos – IMESC, a região foi frequentada por grupos Tupi-Guarani e Guajá, que se deslocaram do litoral para áreas mais centrais do Maranhão após a chegada dos portugueses. Posteriormente, em 1941, indígenas Guajajara foram levados para a região pelo antigo Serviço de Proteção ao Índio, instalando-se nas proximidades do rio Zutuia. Esse dado é importante porque mostra que a história de Buriticupu não começa com o projeto de colonização dos anos 1970, mas com formas anteriores de ocupação, circulação e uso do território por populações originárias.

► O projeto de colonização e a formação do povoado

A ação da COMARCO e a chegada dos colonos

O processo moderno de ocupação de Buriticupu está diretamente ligado à expansão da fronteira agrícola no Maranhão. Na década de 1970, o governo estadual criou a Companhia Maranhense de Colonização, conhecida como COMARCO, com o objetivo de organizar a ocupação de terras devolutas e assentar trabalhadores rurais. O projeto recebeu o nome de “Programa Pioneiro de Colonização de Buriticupu”, inspirado no rio Buriticupu, assim denominado pela presença de palmeiras de buriti e árvores de cupuaçu na região. A partir de 1973, chegaram os primeiros colonos, vindos principalmente de Imperatriz, Açailândia, São Luís e Santa Luzia. A ocupação inicial teve forte caráter agrícola, com abertura de áreas, construção de moradias e organização de lotes para famílias trabalhadoras.

► Conflitos, crescimento e emancipação política

Da fronteira agrícola ao município

O crescimento de Buriticupu ocorreu em meio a tensões sociais. A abundância de recursos florestais e a valorização das terras atraíram trabalhadores rurais, madeireiros, fazendeiros e especuladores. Esse cenário gerou conflitos entre indígenas, agricultores familiares e grandes proprietários, marcando a formação social e política local. Mesmo diante de dificuldades como escassez de água, energia, segurança, saúde e educação, o povoado cresceu pela agricultura, pela madeira e pelo comércio. Esse desenvolvimento fortaleceu o movimento pela emancipação. Buriticupu foi elevado à condição de município pela Lei Estadual nº 6.162, de 10 de novembro de 1994, desmembrando-se de Santa Luzia, e sua instalação ocorreu em 1º de janeiro de 1997.

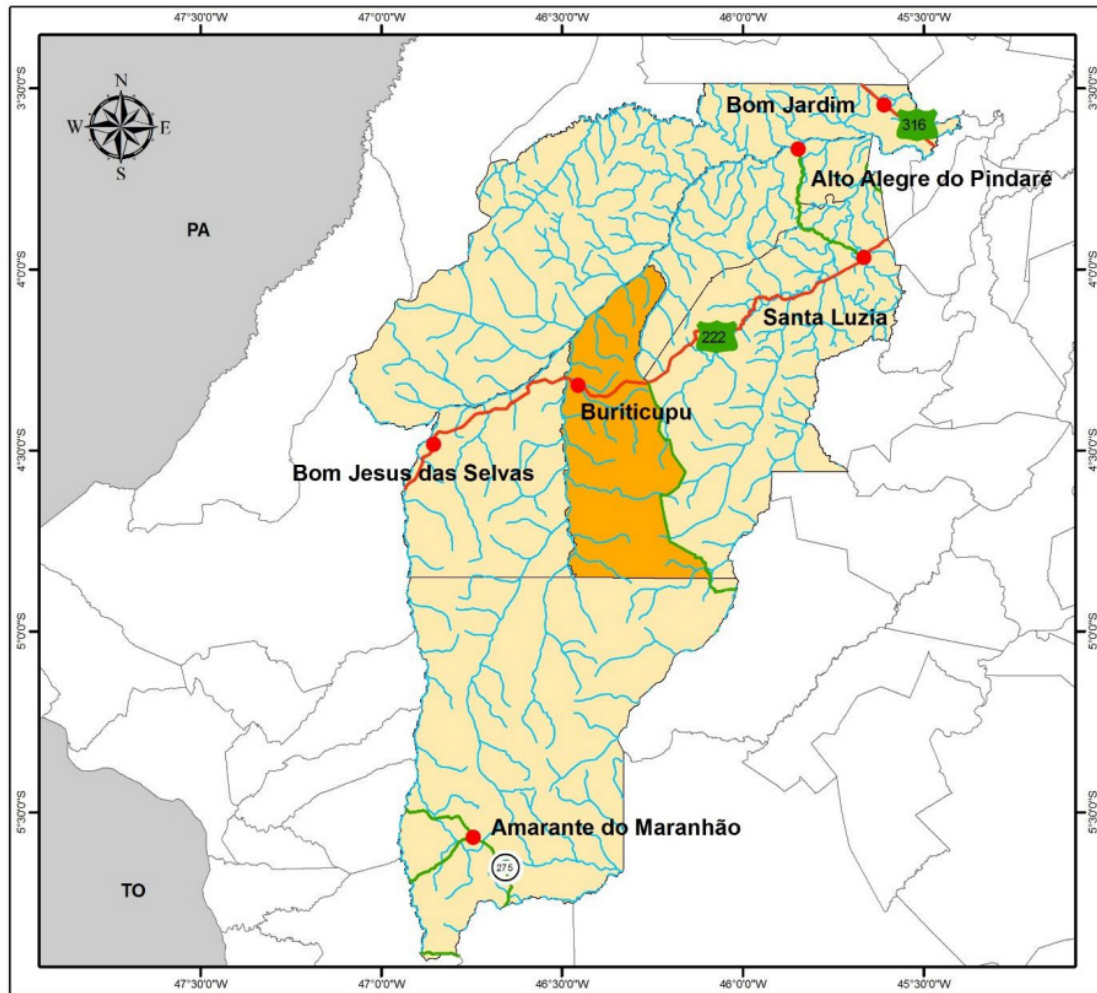
ASPECTOS GEOGRÁFICOS, TERRITORIAIS E AMBIENTAIS DE BURITICUPU

► Localização e inserção regional

Posição do município no território maranhense

Buriticupu localiza-se no estado do Maranhão e integra, segundo o IBGE, a Região Geográfica Intermediária de Imperatriz e a Região Geográfica Imediata de Açailândia. Na regionalização do Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartográficos – IMESC, o município está inserido na Região de Desenvolvimento da Amazônia Maranhense, o que revela sua ligação com uma área de forte influência amazônica, tanto do ponto de vista ambiental quanto histórico e econômico. Buriticupu limita-se com Bom Jardim ao norte, Bom Jesus das Selvas a oeste, Amarante do Maranhão ao sul, e Alto Alegre do Maranhão e Santa Luzia a leste. Essa posição geográfica é estratégica porque o município se encontra em um eixo de circulação importante, especialmente pela presença da BR-222, rodovia que contribuiu para a expansão urbana, para o comércio e para a integração regional.

AMOSTRA



Localização de Buriticupu¹

► Território, população e organização espacial

Dimensão territorial e distribuição da ocupação

De acordo com o IBGE, Buriticupu possui uma área territorial superior a 2,5 mil km² e uma população de mais de 55 mil habitantes no Censo Demográfico de 2022. Essa combinação de território extenso e população distribuída entre sede urbana e numerosas localidades rurais ajuda a explicar a complexidade da administração municipal. A cidade se desenvolveu sobre uma chapada, com crescimento urbano orientado principalmente pela BR-222. A rodovia divide a malha urbana e funciona como eixo de circulação, comércio e serviços. Já o espaço rural é formado por muitos povoados, vilas, centros e localidades, demonstrando que Buriticupu mantém forte vínculo com atividades agropecuárias, extrativas e de ocupação territorial dispersa.

► Ambiente físico e recursos naturais

Relevo, solos, rios, vegetação e clima

O município está inserido em área de relevo marcado por planaltos, chapadas, colinas dissecadas, vales encaixados e escarpas. Segundo a Enciclopédia dos Municípios Maranhenses, Buriticupu faz parte da bacia hidrográfica do rio Pindaré, sendo cortado por rios e cursos d'água como o próprio rio Buriticupu, o rio Dente de Porco e o córrego Açaizal. A vegetação original está associada à Floresta Amazônica, com formações ombrófilas e presença de espécies como buriti, açaí, buritirana, seringueira e andiroba. O clima é tropical quente e úmido, com temperaturas médias elevadas, chuvas concentradas em parte do ano e deficiência hídrica moderada entre junho e setembro.

¹ <https://imesc.ma.gov.br/enciclopedia-dos-municipios-maranhenses-v-6-regiao-de-desenvolvimento-da-amazonia-maranhense/>

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

CONTROLE E ORIENTAÇÃO DA CIRCULAÇÃO DE PESSOAS NAS GARAGENS E DEMAIS DEPENDÊNCIAS DOS ÓRGÃOS

CONTROLE DE ACESSO ÀS DEPENDÊNCIAS DO ÓRGÃO

O controle de acesso é uma das atividades mais importantes do agente de portaria. Antes de permitir que uma pessoa ingresse em determinada dependência do órgão, o agente deve verificar sua identificação e o motivo da visita. Dependendo das normas internas, pode ser necessário solicitar documento oficial, registrar nome completo, número de documento, setor de destino, horário de entrada e, em alguns casos, horário de saída.

O registro pode ser feito em livro próprio, sistema informatizado, planilha, ficha de controle ou outro meio definido pela administração. O importante é que o agente siga o procedimento estabelecido pelo órgão. Ele não deve criar regras pessoais nem deixar de cumprir normas por amizade, pressa ou aparência da pessoa. Em ambiente público, a impessoalidade é fundamental.

Servidores normalmente possuem crachá funcional ou alguma forma de identificação institucional. Visitantes podem receber crachá provisório, etiqueta de identificação ou autorização de entrada. Prestadores de serviço, como técnicos de manutenção, entregadores ou equipes terceirizadas, também devem ser identificados e encaminhados conforme a finalidade do serviço. Quando necessário, o setor responsável deve ser consultado antes da liberação do acesso.

Caso uma pessoa tente entrar sem autorização, sem identificação ou se recuse a informar o motivo da visita, o agente deve agir com calma e firmeza. A conduta adequada não é discutir, ameaçar ou usar força física, mas explicar educadamente que o acesso depende de autorização. Se a pessoa insistir, o agente deve comunicar a chefia imediata, a segurança patrimonial ou o setor responsável, conforme o procedimento interno.

É importante lembrar que o agente de portaria não deve fornecer informações sigilosas, dados pessoais de servidores ou detalhes internos do funcionamento do órgão a pessoas não autorizadas. Também não deve permitir acesso a áreas restritas apenas porque alguém afirma conhecer um servidor ou ocupar determinado cargo. A segurança depende do cumprimento regular dos procedimentos.

ORIENTAÇÃO DA CIRCULAÇÃO NAS ÁREAS INTERNAS

Além de controlar a entrada, o agente de portaria deve orientar a circulação das pessoas dentro do órgão. Isso significa indicar o local correto de atendimento, informar o caminho mais adequado, esclarecer regras de acesso e evitar que visitantes circulem por áreas indevidas.

Imagine, por exemplo, uma pessoa que chega ao prédio para entregar documentos em determinado setor. O agente deve verificar se aquele setor realmente atende ao público, se

há necessidade de senha, agendamento, autorização ou acompanhamento, e então orientar o visitante de maneira clara. Caso a pessoa esteja no local errado, o agente deve indicar o setor correto, quando souber, ou buscar a informação junto a outro servidor responsável.

A comunicação deve ser simples, objetiva e respeitosa. O agente deve evitar respostas ríspidas, ironias, gestos impacientes ou informações incompletas. Em concursos públicos, a postura adequada costuma estar ligada à urbanidade, à cordialidade e ao respeito ao cidadão. Mesmo diante de pessoas irritadas ou confusas, o agente deve manter equilíbrio emocional.

Outro ponto importante é a atenção às áreas restritas. Nem todos os ambientes do órgão podem ser acessados por visitantes. Salas administrativas, arquivos, gabinetes, depósitos, setores técnicos, áreas de servidores e locais com documentos oficiais geralmente exigem autorização. Se uma pessoa tentar circular sem permissão, o agente deve abordá-la de forma educada e encaminhá-la ao local correto.

Também é necessário observar situações envolvendo pessoas com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com mobilidade reduzida e demais usuários que possam necessitar de atendimento prioritário ou orientação especial. O agente deve agir com empatia, facilitar o acesso quando possível, indicar elevadores, rampas, assentos preferenciais e setores de atendimento adequado. Essa postura demonstra respeito ao público e compromisso com a função pública.

A orientação correta evita perda de tempo, aglomerações, circulação desnecessária e riscos à segurança. Por isso, o agente de portaria precisa conhecer minimamente a estrutura do órgão, os principais setores, os horários de atendimento e as regras básicas de acesso.

CONTROLE E ORIENTAÇÃO NAS GARAGENS

As garagens e estacionamentos dos órgãos públicos são áreas que exigem atenção especial. Nesses locais circulam veículos oficiais, veículos de servidores autorizados, veículos de prestadores de serviço, autoridades, visitantes autorizados e, em alguns casos, veículos de emergência. Além disso, há circulação de pedestres, o que aumenta a necessidade de organização e prevenção de acidentes.

O agente de portaria deve controlar a entrada e a saída de veículos conforme as normas do órgão. Isso pode envolver a identificação do condutor, a verificação de crachá, autorização, placa do veículo, setor de destino e finalidade do acesso. Em alguns locais, apenas veículos previamente cadastrados podem entrar. Em outros, visitantes precisam de autorização específica para utilizar a garagem.

A garagem não deve ser tratada como espaço livre. Ela faz parte das dependências do órgão e, portanto, também exige controle. Uma pessoa que entra pela garagem pode ter acesso ao interior do prédio, aos elevadores, escadas, setores administrativos ou áreas restritas. Por isso, a entrada de pedestres pela

AMOSTRA

garagem também deve ser observada. Quando a norma determinar que visitantes entrem pela recepção principal, o agente deve orientar esse procedimento.

A organização do fluxo de veículos é outro aspecto relevante. O agente pode orientar motoristas sobre locais permitidos para parada, vagas reservadas, sentido de circulação, áreas proibidas e cuidados com pedestres. Não cabe ao agente agir como autoridade de trânsito, mas ele deve zelar pela ordem interna do estacionamento e comunicar irregularidades quando necessário.

Também é importante observar situações suspeitas, como veículo parado em local inadequado por muito tempo, pessoa tentando acessar o prédio pela garagem sem identificação, condutor que se recusa a informar o destino, veículo não autorizado tentando entrar ou saída de bens patrimoniais sem autorização. Nessas hipóteses, o agente deve seguir o procedimento interno, registrar a ocorrência e comunicar o setor responsável.

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES IRREGULARES OU SUSPEITAS

Durante o serviço, o agente de portaria pode se deparar com situações irregulares. Uma pessoa pode tentar entrar sem identificação, insistir em acessar área restrita, passar pela garagem sem autorização, recusar-se a usar crachá, informar destino falso ou demonstrar comportamento incompatível com o ambiente institucional. Nesses casos, a conduta do agente deve ser equilibrada.

O primeiro passo é abordar a pessoa com educação. O agente deve perguntar o motivo da presença, verificar se há autorização e explicar a regra aplicável. A abordagem deve ser clara, mas respeitosa. Firmeza não significa grosseria. O agente precisa demonstrar segurança no cumprimento das normas, sem criar conflito desnecessário.

Se a situação não for resolvida, o agente deve acionar a chefia, o supervisor, a segurança patrimonial ou o setor responsável. Ele não deve abandonar o posto sem autorização nem tentar resolver sozinho situações que estejam além de sua competência. Em casos de risco, ameaça, violência, invasão ou crime, devem ser seguidos os protocolos do órgão, podendo haver acionamento da segurança ou da autoridade competente.

O registro de ocorrências é fundamental. Sempre que houver fato relevante, como tentativa de acesso indevido, discussão, dano ao patrimônio, entrada de pessoa não autorizada, comportamento suspeito ou problema na garagem, o agente deve registrar as informações principais. O registro deve conter data, horário, local, pessoas envolvidas, descrição objetiva do ocorrido e providências adotadas.

Esse registro não deve conter opiniões pessoais, ofensas ou suposições sem fundamento. A linguagem deve ser objetiva. Por exemplo, em vez de escrever “a pessoa estava mal-intencionada”, é mais adequado registrar: “a pessoa tentou acessar área restrita sem autorização e recusou-se a apresentar identificação”. Esse tipo de registro é mais profissional e útil para a administração.

A postura profissional do agente é decisiva. Ele deve manter atenção constante, evitar distrações, não se ausentar indevidamente do posto, não permitir favorecimentos e não divulgar informações internas. Também deve tratar todos com respeito, independentemente de cargo, aparência, idade ou condição social. No serviço público, a conduta deve seguir os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

NOÇÕES DE SEGURANÇA PREDIAL: ORIENTAÇÕES GERAIS - CONHECIMENTO DO PRÉDIO, DAS PESSOAS QUE FREQUENTAM AS INSTALAÇÕES; CUIDADOS COM OS ACESSOS E CERCANIAS, CUIDADOS COM ÁREAS LIVRES E DE ESTACIONAMENTO

CONHECIMENTO DO PRÉDIO

Um dos primeiros cuidados de segurança predial é o conhecimento do próprio prédio. O agente de portaria não deve atuar como alguém que apenas permanece em uma guarita ou recepção. Ele precisa compreender a estrutura física do local e saber como funcionam os principais setores. Esse conhecimento permite orientar melhor o público e identificar situações que possam representar risco.

Conhecer o prédio significa saber onde ficam as entradas principais, entradas secundárias, saídas de emergência, escadas, elevadores, corredores, recepções, salas administrativas, banheiros, almoxarifados, arquivos, depósitos, garagens, estacionamentos e áreas externas. Também é importante saber quais locais são de acesso público e quais são restritos a servidores ou pessoas autorizadas.

As áreas restritas merecem atenção especial. Locais onde ficam documentos, equipamentos, materiais de valor, sistemas de informação ou bens patrimoniais não devem ser acessados livremente. Caso uma pessoa desconhecida tente entrar nesses espaços, o agente deve intervir de forma educada, verificar a autorização e comunicar o setor responsável quando necessário.

Outro ponto importante é conhecer as rotinas do órgão. Cada instituição possui horários de funcionamento, dias de maior movimento, períodos de atendimento ao público, entrada de fornecedores, horários de limpeza, manutenção e circulação de servidores. Quando o agente conhece a rotina normal, fica mais fácil perceber algo incomum. Por exemplo, uma pessoa tentando acessar o prédio fora do horário habitual ou um veículo parado em local inadequado por muito tempo pode exigir atenção.

Também é fundamental conhecer os equipamentos básicos de segurança existentes no prédio, como câmeras, alarmes, interfones, catracas, crachás, portões eletrônicos, iluminação externa, extintores, hidrantes e rotas de fuga. O agente não precisa ser técnico em todos esses equipamentos, mas deve saber onde estão, para que servem e a quem comunicar em caso de falha.

Assim, o conhecimento do prédio é uma ferramenta de prevenção. Quanto mais familiarizado o agente estiver com o ambiente, mais eficiente será sua atuação no controle, na orientação e na identificação de irregularidades.

CONHECIMENTO DAS PESSOAS QUE FREQUENTAM AS INSTALAÇÕES

A segurança predial também depende do conhecimento das pessoas que frequentam o órgão. Isso não significa invadir a privacidade de ninguém, mas sim reconhecer os grupos que circulam no local e aplicar corretamente os procedimentos de identificação e controle de acesso.

Os servidores geralmente possuem rotina mais frequente e podem ser identificados por crachá funcional, uniforme, documento institucional ou outro meio definido pelo órgão. Mesmo