

DE ACORDO COM O EDITAL Nº 01/2026 – EDITAL DE ABERTURA DAS INSCRIÇÕES



CONCEIÇÃO DO ALMEIDA-BA

PREFEITURA DE CONCEIÇÃO DO ALMEIDA - BAHIA

PORTEIRO

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Conhecimentos Específicos

BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA





AVISO IMPORTANTE: **Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

Aqui, você poderá conferir algumas páginas selecionadas para conhecer de perto a qualidade, o formato e a proposta pedagógica do nosso conteúdo. Lembramos que este não é o material completo.



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Questões gabaritadas
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:
Acesse agora: www.apostilasopcao.com.br

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

Estudar com o material certo faz toda a diferença na sua jornada até a APROVAÇÃO.





CONCEIÇÃO DO ALMEIDA-BA

PREFEITURA DE CONCEIÇÃO DO ALMEIDA - BAHIA

PORTEIRO

EDITAL Nº 01/2026 – EDITAL DE ABERTURA
DAS INSCRIÇÕES

CÓD: OP-146AG-26
7901204400784

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Textos: Leitura, compreensão e interpretação de textos.....	9
2. Vocabulário: significado e substituição contextual; Semântica: Sinonímia, antonímia, polissemia. Homônimos e parônimos; Denotação e conotação	10
3. Mecanismos de coesão e coerência textual	11
4. Tipos e gêneros textuais	12
5. Fono-ortografia: Relações entre fonemas e grafemas no português; Estrutura, divisão e classificação silábica; Processos fonológicos básicos (encontros vocálicos, encontros consonantais, dígrafos).....	13
6. Processos de formação de palavras: derivação e composição.....	14
7. Flexão nominal: gênero, número e grau; Flexão verbal: pessoas, tempos, número, modos, vozes e aspectos	15
8. Concordância nominal e verbal	18
9. Regência nominal e verbal.....	20
10. Morfossintaxe: Classes de palavras: classificação e uso; Relação entre classes de palavras e funções sintáticas	21
11. Sintaxe: Funções sintáticas: sujeito, predicado, objeto, complementos e modificadores; Período simples e composto: relações de coordenação e subordinação; Análise sintática das orações; Organização sintática canônica; Reorganização da estrutura de orações e períodos em textos	28
12. Emprego do sinal indicativo de crase: uso obrigatório e proibido	32
13. Colocação pronominal (ênclise, próclise, mesóclise).....	33
14. Figuras de linguagem mais recorrentes: metáfora, comparação, personificação, hipérbole, eufemismo, ironia, metonímia; Efeitos de sentido em textos literários, jornalísticos e multimodais.....	34
15. Variação Linguística: Variedades regionais, sociais, históricas e situacionais da língua portuguesa	39
16. Norma-padrão e usos sociais da língua	40
17. Elementos Notacionais da Escrita: Ortografia oficial	40
18. Acentuação gráfica.....	41
19. Sinais de pontuação; Recursos gráficos e estilísticos: aspas, parênteses, travessão, negrito, itálico.....	42
20. Regularidades e irregularidades ortográficas na produção textual	44

Matemática

1. Números e conjuntos: fundamentos da teoria dos conjuntos.....	53
2. Sistema de numeração decimal	55
3. Números ordinais e romanos.....	58
4. Conjuntos numéricos: naturais, inteiros, racionais e reais: propriedades e operações fundamentais (adição, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação); expressões numéricas; frações e decimais: leitura, escrita, equivalência, comparação e operações	62
5. Divisibilidade, múltiplos, divisores, mdc e mmc, fatoração	69
6. Produtos notáveis	72
7. Agrupamentos usuais (dúzia, centena, milhar etc.).....	76
8. Numerais multiplicativos	79
9. Porcentagem	83
10. Razões, proporções e regra de três.....	83
11. Arredondamentos, aproximações e notação científica.....	85
12. Sequências numéricas simples	89

ÍNDICE

13. Introdução ao princípio fundamental da contagem	92
14. Álgebra e funções: expressões algébricas e polinômios simples	93
15. Equações do 1º grau; inequações do 1º grau; noções de equações do 2º grau	97
16. Função do 1º grau: representação gráfica e interpretação; introdução à função quadrática.....	99
17. Plano cartesiano	105
18. Geometria e medidas: polígonos, circunferência e círculo; perímetro, área e ângulos. Relações métricas no triângulo retângulo. Teorema de pitágoras. Escalas e proporcionalidade em figuras planas	108
19. Geometria espacial: prismas, pirâmides, cilindros, cones e esferas; áreas, volumes e planificações.....	117
20. Simetrias, translação e rotação.....	122
21. Unidades de medida: comprimento, área, volume, massa, tempo, temperatura, capacidade, informática; conversões...	123
22. Matemática financeira: sistema monetário brasileiro	127
23. Operações de compra e venda	130
24. Porcentagens em juros simples, descontos, lucro e perda	133
25. Educação financeira	135
26. Probabilidade e estatística: representação e análise de dados; medidas de tendência central: média, moda, mediana; noções de probabilidade em experimentos simples	139
27. Raciocínio lógico e resolução de problemas: estruturas lógicas: sequências, séries, padrões, analogias, relações e classificações; identificação de padrões e regularidades; resolução de problemas matemáticos em contextos diversos ..	143

Conhecimentos Específicos

Porteiro

1. Portaria: controle de acesso: fiscalização, identificação e registro; recepção e encaminhamento. Rotinas de portaria. Vigilância patrimonial. Medidas de segurança.	163
2. Noções básicas de segurança física. Prevenção de situações de risco. Pontos estratégicos de segurança. Pontos vulneráveis ou de riscos. Procedimentos em casos de emergência. Equipamentos de segurança. Registro e comunicação de ocorrências. Manutenção da ordem no ambiente escolar	168
3. Sistema de segurança pública: polícia federal, polícia rodoviária federal, polícia ferroviária federal, polícias civis, polícias militares e corpos de bombeiros militares, guardas municipais	172
4. Prevenção e combate a incêndio. Plano de segurança	176
5. Emergência e evento crítico: roubo, tumulto e pânico. Evacuação do local. Planos emergenciais. Explosivos. Detecção de artefatos e objetos suspeitos	181
6. Manutenção e limpeza: tipos de limpeza. Métodos e equipamentos de limpeza. Procedimentos e técnicas de limpeza. Princípios básicos na operacionalização do processo de limpeza. Limpeza e manutenção de prédios e instalações públicas em geral. Organização das instalações públicas. Produtos e materiais de limpeza e desinfecção. Ferramentas e equipamentos de trabalho. Coleta e remoção de lixo	185
7. Segurança no trabalho: prevenção de acidentes e aspectos gerais da segurança individual e coletivas. Segurança do trabalho, higiene e organização	189
8. Ambiente de trabalho: organização. Destinação e descarte de resíduos	191
9. Relações humanas no trabalho: comunicação, relacionamento interpessoal, comportamento individual e em grupo, normas de conduta no ambiente de trabalho, trabalho em equipe e atendimento ao público.....	193
10. Serviço público: ética e serviço público	196
11. Normas legais: - brasil. Constituição da república federativa do brasil. (Art. 1º a 69; art. 76 A 92; art. 101 E 102; art. 127 A 129).....	198
12. Brasil. Decreto-lei nº 2.848/1940 - Código penal (art. 23, 25, 26, 27, 129, 138, 139, 140, 146, 147, 155, 157, 329, 330, 331, 332)	227

ÍNDICE

13. Brasil. Lei nº 10.741/2003 - Estatuto da pessoa idosa	231
14. Brasil. Lei nº 11.340/2006 - Lei maria da penha	242
15. - Brasil. Lei nº 12.288/2010 - Estatuto da igualdade racial	249
16. Brasil. Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da pessoa com deficiência.....	256
17. Brasil. Lei nº 7.716/1989 - Crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor	275
18. Brasil. Lei nº 8.069/1990 - Estatuto da criança e do adolescente.....	276
19. Conceição do almeida. Lei municipal nº 303/2001. Regime jurídico dos servidores públicos do município.....	316
20. Conceição do almeida. Lei orgânica do município	317

LÍNGUA PORTUGUESA

TEXTOS: LEITURA, COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

► Definição Geral

Embora correlacionados, compreensão e interpretação são processos distintos. A compreensão refere-se ao entendimento das informações explícitas do texto, enquanto a interpretação envolve a elaboração de conclusões fundamentadas a partir dessas informações.

Exemplificando, quando uma avaliação exige a compreensão de uma questão, a resposta encontra-se explicitamente no texto. Já a interpretação ocorre quando o leitor, a partir das informações textuais, elabora conclusões logicamente fundamentadas.

► Compreensão de Textos

A compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. Compreender um texto é assimilar intelectualmente sua mensagem, identificando com precisão as informações explícitas nele contidas.

Compreender um texto é captar, de forma objetiva, a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor.

Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

► Interpretação de Textos

É o entendimento que resulta da associação entre as ideias do texto, permitindo ao leitor inferir sentidos implícitos, sem ultrapassar os limites estabelecidos pelo próprio texto. Resumidamente, interpretar é atribuir sentido ao texto por meio de inferências e da relação entre suas ideias, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos apresentados.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Interpretação de texto é a habilidade de inferir informações implícitas, estabelecer relações entre ideias e compreender sentidos não expressos literalmente, sempre com base nos elementos linguísticos e discursivos do texto.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.
- (C) O direito à educação abrange todas as pessoas, deficientes ou não.
- (D) Os deficientes temporários ou permanentes devem ser incluídos socialmente.
- (E) “Educação para todos” inclui também os deficientes.

Resolução:

Em “A” – Errado: o texto é sobre direito à educação, incluindo as pessoas com deficiência, ou seja, inclusão de pessoas na sociedade.

Em “B” – Certo: o complemento “mais ou menos severas” se refere à “deficiências de toda ordem”, não às leis.

Em “C” – Errado: o advérbio “também”, nesse caso, indica a inclusão/adição das pessoas portadoras de deficiência ao direito à educação, além das que não apresentam essas condições.

Em “D” – Errado: além de mencionar “deficiências de toda ordem”, o texto destaca que podem ser “permanentes ou temporárias”.

Em “E” – Errado: a alternativa apenas retoma a ideia central do texto, sem apresentar qualquer informação incorreta, motivo pelo qual não atende ao comando da questão

Resposta: Letra B.

AMOSTRA

VOCABULÁRIO: SIGNIFICADO E SUBSTITUIÇÃO CONTEXTUAL; SEMÂNTICA: SINONÍMIA, ANTONÍMIA, POLISSEMIA, HOMÔNIMOS E PARÔNIMOS; DENOTAÇÃO E CONOTAÇÃO

Este é um estudo da **semântica**, que pretende classificar os sentidos das palavras, as suas relações de sentido entre si. Conheça as principais relações e suas características:

► Sinonímia e antonímia

As palavras **sinônimas** são aquelas que apresentam significado semelhante, estabelecendo relação de proximidade.

Ex.: inteligente <—> esperto

Já as palavras **antonimas** são aquelas que apresentam significados opostos, estabelecendo uma relação de contrariedade.

Ex.: forte <—> fraco

► Parônimos e homônimos

As palavras **parônimas** são aquelas que possuem grafia e pronúncia semelhantes, porém com significados distintos.

Ex.: cumprimento (saudação) X comprimento (extensão); tráfego (trânsito) X tráfico (comércio ilegal).

As palavras **homônimas** são aquelas que possuem a mesma grafia e pronúncia, porém têm significados diferentes.

Ex.: rio (verbo "rir") X rio (curso d'água); manga (blusa) X manga (fruta).

As palavras **homófonas** são aquelas que possuem a mesma pronúncia, mas com escrita e significado diferentes.

Ex.: cem (numeral) X sem (falta); conserto (arrumar) X concerto (musical).

As palavras **homógrafas** são aquelas que possuem escrita igual, porém som e significado diferentes.

Ex.: colher (talher) X colher (verbo); acerto (substantivo) X acerto (verbo).

► Polissemia e monosssemia

As palavras **polissêmicas** são aquelas que podem apresentar mais de um significado, a depender do contexto em que ocorre a frase.

Ex.: cabeça (parte do corpo humano; líder de um grupo).

Já as palavras **monossêmicas** são aquelas apresentam apenas um significado.

Ex.: eneágono (polígono de nove ângulos).

► Denotação e conotação

Palavras com **sentido denotativo** são aquelas que apresentam um sentido objetivo e literal.

Ex.: Está fazendo frio. / Pé da mulher.

Palavras com **sentido conotativo** são aquelas que apresentam um sentido simbólico, figurado.

Ex.: Você me olha com frieza. / Pé da cadeira.

► Hiperonímia e hiponímia

Esta classificação diz respeito às relações hierárquicas de significado entre as palavras.

Desse modo, um **hiperônimo** é a palavra superior, isto é, que tem um sentido mais abrangente.

Ex.: Fruta é hiperônimo de limão.

Já o **hipônimo** é a palavra que tem o sentido mais restrito, portanto, inferior, de modo que o hiperônimo engloba o hipônimo.

Ex.: Limão é hipônimo de fruta.

Formas variantes

São as palavras que permitem mais de uma grafia correta, sem que ocorra mudança no significado.

Ex.: loiro – louro / enfarte – infarto / gatinhar – engatinhar.



MATEMÁTICA

NÚMEROS E CONJUNTOS: FUNDAMENTOS DA TEORIA DOS CONJUNTOS

Um conjunto é uma coleção de objetos, chamados elementos, que possuem uma propriedade comum ou que satisfazem determinada condição.

► Representação de um conjunto

Podemos representar um conjunto de várias maneiras.

▪ **Atenção:** Indicamos os conjuntos utilizando as letras maiúsculas e os elementos desses conjuntos por letras minúsculas.

Vejamos:

- **1)** os elementos do conjunto são colocados entre chaves separados por vírgula, ou ponto e vírgula.

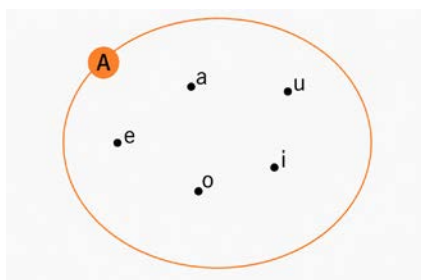
$A = \{a, e, i, o, u\}$

- **2)** os elementos do conjunto são representados por uma ou mais propriedades que os caracterize.

$A = \{x \mid x \text{ é vogal do nosso alfabeto}\}$

→ Este símbolo significa **tal que**.

- **3)** os elementos do conjunto são representados por meio de um esquema denominado diagrama de Venn.



► Relação de pertinência

Usamos os símbolos $\in$ (pertence) e $\notin$ (não pertence) para relacionar se um elemento faz parte ou não do conjunto.

► Tipos de Conjuntos

- **Conjunto Universo:** reunião de todos os conjuntos que estamos trabalhando.
- **Conjunto Vazio:** é aquele que não possui elementos. Representa-se por $\emptyset$ ou, simplesmente $\{\}$.
- **Conjunto Unitário:** possui apenas um único elemento.

- **Conjunto Finito:** quando podemos enumerar todos os seus elementos.

- **Conjunto Infinito:** contrário do finito.

► Relação de inclusão

É usada para estabelecer relação entre **conjuntos** com **conjuntos**, verificando se um conjunto é subconjunto ou não de outro conjunto. Usamos os seguintes símbolos de inclusão:

- $\supset$ — contém
- $\subset$ — está contido
- $\not\supset$ — não contém
- $\not\subset$ — não está contido

► Igualdade de conjuntos

Dois conjuntos A e B são **IGUAIS**, indicamos $A = B$, quando possuem os mesmos elementos.

Dois conjuntos A e B são **DIFERENTES**, indicamos por $A \neq B$, se pelo menos UM dos elementos de um dos conjuntos **NÃO** pertence ao outro.

► Subconjuntos

Quando todos os elementos de um conjunto A são também elementos de um outro conjunto B, dizemos que A é subconjunto de B.

Exemplo: $A = \{1, 3, 7\}$ e $B = \{1, 2, 3, 5, 6, 7, 8\}$.

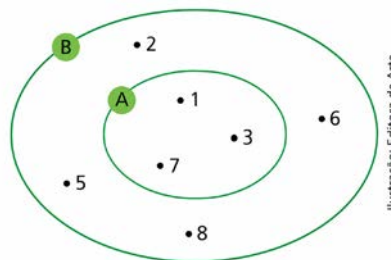


Ilustração: Editora de Arte

Os elementos do conjunto A **estão contidos** no conjunto B.

Atenção:

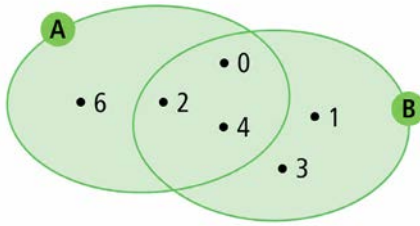
- 1) **Todo conjunto A é subconjunto dele próprio;**
- 2) O **conjunto vazio**, por convenção, é **subconjunto de qualquer conjunto;**
- 3) O conjunto das partes é o conjunto formado por todos os subconjuntos de A.
- 4) **O número de seus subconjuntos é dado por:** 2^n ; onde n é o número de elementos desse conjunto.

► Operações com Conjuntos

Tomando os conjuntos: $A = \{0, 2, 4, 6\}$ e $B = \{0, 1, 2, 3, 4\}$, como exemplo, vejamos:

AMOSTRA

- **União de conjuntos:** é o conjunto formado por todos os elementos que pertencem a A ou a B . Representa-se por $A \cup B$. Simbolicamente: $A \cup B = \{x \mid x \in A \text{ ou } x \in B\}$. Exemplo:

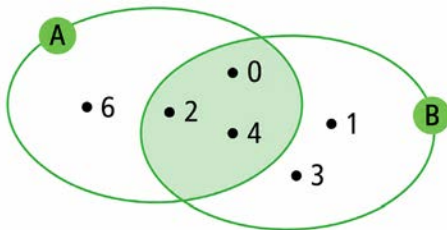


A parte pintada dos conjuntos indica $A \cup B$.

$$A \cup B = \{0, 1, 2, 3, 4, 6\}$$

Lê-se: A união B ou A reunião B.

- **Intersecção de conjuntos:** é o conjunto formado por todos os elementos que pertencem, simultaneamente, a A e a B . Representa-se por $A \cap B$. Simbolicamente: $A \cap B = \{x \mid x \in A \text{ e } x \in B\}$



A parte pintada dos conjuntos indica $A \cap B$.

$$A \cap B = \{0, 2, 4\}$$

Lê-se: A intersecção B.

Observação: Se $A \cap B = \emptyset$, dizemos que A e B são **conjuntos disjuntos**.

► Propriedades da união e da intersecção de conjuntos

1ª) Propriedade comutativa:

$$A \cup B = B \cup A \text{ (comutativa da união)}$$

$$A \cap B = B \cap A \text{ (comutativa da intersecção)}$$

2ª) Propriedade associativa:

$$(A \cup B) \cup C = A \cup (B \cup C) \text{ (associativa da união)}$$

$$(A \cap B) \cap C = A \cap (B \cap C) \text{ (associativa da intersecção)}$$

3ª) Propriedade distributiva:

$$A \cap (B \cup C) = (A \cap B) \cup (A \cap C) \text{ (distributiva da intersecção em relação à união)}$$

$$A \cup (B \cap C) = (A \cup B) \cap (A \cup C) \text{ (distributiva da união em relação à intersecção)}$$

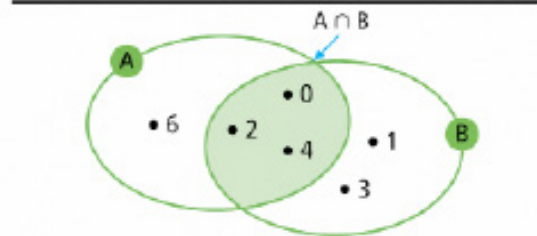
4ª) Propriedade :

Se $A \subset B$, então $A \cup B = B$ e $A \cap B = A$, então $A \subset B$

► Número de Elementos da União e da Intersecção de Conjuntos

É dado pela fórmula abaixo:

$$n(A \cup B) = n(A) + n(B) - n(A \cap B)$$



$$n(A \cup B) = 4 + 5 - 3 \Rightarrow n(A \cup B) = 6$$

Exemplo:

1. (CÂMARA DE SÃO PAULO/SP – TÉCNICO ADMINISTRATIVO – FCC)

Dos 43 vereadores de uma cidade, 13 dele não se inscreveram nas comissões de Educação, Saúde e Saneamento Básico. Sete dos vereadores se inscreveram nas três comissões citadas. Doze deles se inscreveram apenas nas comissões de Educação e Saúde e oito deles se inscreveram apenas nas comissões de Saúde e Saneamento Básico. Nenhum dos vereadores se inscreveu em apenas uma dessas comissões. O número de vereadores inscritos na comissão de Saneamento Básico é igual a:

- (A) 15.
- (B) 21.
- (C) 18.
- (D) 27.
- (E) 16.

Resolução:

De acordo com os dados temos:

7 vereadores se inscreveram nas 3.

APENAS 12 se inscreveram em educação e saúde (o 12 não deve ser tirado de 7 como costuma fazer nos conjuntos, pois ele já desconsidera os que se inscreveram nos três)

APENAS 8 se inscreveram em saúde e saneamento básico.

São 30 vereadores que se inscreveram nessas 3 comissões, pois 13 dos 43 não se inscreveram.

$$\text{Portanto, } 30 - 7 - 12 - 8 = 3$$

Se inscreveram em educação e saneamento 3 vereadores.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

PORTARIA: CONTROLE DE ACESSO: FISCALIZAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO; RECEPÇÃO E ENCAMINHAMENTO. ROTINAS DE PORTARIA. VIGILÂNCIA PATRIMONIAL. MEDIDAS DE SEGURANÇA.

CONTROLE DE ACESSO, FISCALIZAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO E REGISTRO

► Fundamentos do controle de acesso

Finalidade operacional da portaria

O controle de acesso é o conjunto de procedimentos destinados a permitir, restringir, orientar e registrar a entrada, a permanência e a saída de pessoas, veículos, materiais e prestadores de serviço em uma edificação ou área institucional. A atuação do porteiro deve combinar atenção, urbanidade, impessoalidade e cumprimento das regras internas. A função não se reduz a abrir e fechar portões: envolve observar o fluxo, conferir autorizações, identificar situações incompatíveis com a rotina do local e encaminhar corretamente cada demanda.

A fiscalização na portaria deve ocorrer de forma contínua e proporcional ao risco do ambiente. Isso significa observar movimentações, horários, áreas de circulação e comportamentos que destoem do padrão esperado, sem constrangimentos indevidos. A abordagem precisa ser objetiva, respeitosa e limitada às atribuições funcionais. Quando houver dúvida sobre uma autorização, o procedimento mais seguro é confirmar a informação pelos canais internos definidos, evitando improvisações e decisões baseadas apenas em familiaridade pessoal.

Critérios de autorização e restrição

A autorização de entrada deve decorrer de regra previamente estabelecida pela instituição. Moradores, servidores, alunos, visitantes, fornecedores, entregadores e equipes de manutenção podem ter procedimentos distintos, conforme a natureza do local. O porteiro deve conhecer essas diferenças e aplicá-las de modo uniforme. Pessoas conhecidas não devem ser dispensadas de controles obrigatórios quando a norma interna exigir identificação ou registro.

O bloqueio de acesso também precisa seguir critérios objetivos. A negativa de entrada pode decorrer da ausência de autorização, da impossibilidade de confirmar o vínculo, da apresentação de documentação incompatível com o procedimento, da tentativa de acessar área restrita ou de situação que represente risco imediato. Nessas hipóteses, o porteiro deve manter postura profissional, explicar a necessidade do procedimento quando isso for apropriado e acionar o responsável interno sempre que a decisão ultrapassar sua competência.

► Identificação e registro de entradas e saídas

Conferência de identidade e finalidade da visita

A identificação permite vincular a pessoa à finalidade declarada para o ingresso. Dependendo da política da instituição, podem ser solicitados nome, documento de identificação, empresa de origem, pessoa ou setor procurado, horário de entrada e motivo da visita. O porteiro deve coletar apenas os dados previstos no procedimento interno, evitando anotações desnecessárias ou exposição pública de informações pessoais.

O registro deve ser legível, completo e feito no momento adequado. Sistemas eletrônicos, livros próprios ou formulários podem ser utilizados, desde que se preserve a sequência das ocorrências. O porteiro não deve preencher informações retroativamente com base em suposição. Se houver erro material, a correção precisa manter a rastreabilidade conforme a rotina da instituição.



AMOSTRA

A comparação abaixo mostra funções diferentes dentro do mesmo processo de controle:

Atividade	Objetivo	Cuidado principal
Identificação	Confirmar quem solicita acesso	Verificar os dados exigidos sem exposição indevida
Autorização	Confirmar se o ingresso é permitido	Consultar regra ou responsável competente
Registro	Documentar o fluxo	Manter dados completos, legíveis e cronológicos
Fiscalização	Acompanhar o cumprimento das regras	Observar sem ultrapassar as atribuições funcionais

Essas atividades são complementares. Identificar alguém não significa, por si só, autorizar sua entrada; registrar a presença também não substitui a confirmação da autorização. O porteiro precisa perceber essa diferença para que o procedimento não se torne meramente burocrático.

Controle de materiais, chaves e volumes

Quando a rotina incluir controle de chaves, encomendas, equipamentos ou outros bens, a entrega e o recebimento devem seguir registro definido. O responsável pela portaria precisa evitar empréstimos informais de chaves, entrega de objetos a pessoas não identificadas ou recebimento de materiais sem indicação clara de destinatário. Em locais com áreas restritas, a custódia temporária de chaves deve permitir saber quem retirou, quando retirou e quando devolveu.

Antes de adotar providências de rotina, alguns pontos podem orientar a atuação:

- Confirmar a identidade da pessoa quando o procedimento interno exigir.
- Verificar a finalidade do acesso e a existência de autorização correspondente.
- Registrar os dados previstos de forma clara e cronológica.
- Comunicar divergências ou recusas ao responsável definido pela instituição.

O controle de acesso é mais eficiente quando esses passos são executados com regularidade, sem privilégios pessoais e sem criação de regras próprias pelo porteiro.

Tratamento de exceções e inconsistências

Situações excepcionais exigem cuidado para que a urgência alegada não elimine controles essenciais. Uma pessoa pode afirmar que foi chamada por determinado setor, que esqueceu documento ou que precisa entrar rapidamente. O porteiro deve buscar confirmação por meio institucional, sem criar atalhos por conta própria. Quando a confirmação não for possível, a solução deve ser encaminhada ao responsável competente. O princípio é simples: exceções devem ser autorizadas por quem possui competência para isso, e não transformadas em permissões informais.

Também podem ocorrer divergências entre cadastro, identificação apresentada e informação fornecida pelo visitante. Nesses casos, o porteiro deve interromper a liberação, verificar os dados necessários e registrar a situação se o procedimento assim determinar. A conferência deve ser discreta, evitando exposição da pessoa diante de terceiros. Esse cuidado reduz tanto o risco de acesso indevido quanto a possibilidade de constrangimento causado por uma conclusão precipitada.

RECEPÇÃO, ENCAMINHAMENTO E ROTINAS DE PORTARIA

► Recepção de pessoas e atendimento inicial

Postura profissional e comunicação

A recepção é o primeiro contato entre o público e a instituição. O porteiro deve acolher a pessoa com educação, identificar a demanda e orientar o encaminhamento correto. A comunicação precisa ser clara, breve e respeitosa, especialmente quando houver necessidade de aguardar autorização. Informações internas sensíveis, localização de setores restritos, rotinas de segurança ou dados pessoais de terceiros não devem ser divulgados apenas porque foram solicitados.

A postura profissional inclui atenção ao interlocutor e ao ambiente simultaneamente. Durante o atendimento, o porteiro não deve perder a percepção sobre portões, entradas, câmeras, interfone, circulação e demais pontos sob sua responsabilidade. Conversas prolongadas, uso pessoal de telefone ou afastamentos desnecessários podem reduzir a capacidade de resposta da portaria.

Encaminhamento e espera controlada

O encaminhamento consiste em direcionar a pessoa ao setor, servidor, morador ou responsável adequado, respeitando as regras de circulação. Em algumas instituições, o visitante pode receber orientação verbal; em outras, deve aguardar na recepção ou ser acompanhado. O porteiro deve seguir o procedimento previsto e evitar autorizar deslocamento livre quando houver restrição de áreas.

A espera também precisa ser organizada. Pessoas aguardando atendimento não devem bloquear rotas de circulação, portões ou acessos de emergência. Quando o visitante não for atendido ou a autorização não puder ser confirmada, cabe informar a situação com cortesia e aplicar a regra definida para encerramento do atendimento.





GOSTOU DESSE MATERIAL?

Imagine o impacto da versão **COMPLETA** na sua preparação. É o passo que faltava para garantir aprovação e conquistar sua estabilidade. Ative já seu **DESCONTO ESPECIAL!**

EU QUERO SER APROVADO!

