



CÓD: OP-107AB-22  
7908403521401

# **SES-MS**

**SECRETARIA DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL**

Assistente de Serviços de Saúde-  
Função: Assistente de Serviços de Saúde

**EDITAL Nº 1/2022**

## **Língua Portuguesa**

1.	Compreensão de textos. Tipos de texto. ....	01
2.	Coesão e coerência. Encontro vocálico e encontro consonantal. Dígrafos. Divisão silábica. Tonicidade. ....	10
3.	Ortografia Oficial - Reforma ortográfica 2009. ....	11
4.	Acentuação gráfica. ....	12
5.	Sinais de pontuação. ....	12
6.	Significação das palavras: sinônimos e antônimos, homônimos, parônimos e homógrafos, denotação e conotação. ....	13
7.	Estrutura e formação das palavras. ....	14
8.	Classificação e flexão das palavras. ....	15
9.	Frase, oração, período. Termos da oração. Orações coordenadas e subordinadas. ....	21
10.	Regência nominal e verbal. ....	23
11.	Concordância nominal e verbal. ....	24
12.	Colocação dos pronomes pessoais oblíquos átonos. ....	26
13.	Correspondência Oficial: pronomes e expressões de tratamento, ofício, abreviaturas, siglas, símbolos. ....	27

## **Noções de Informática**

1.	Conceitos e fundamentos básicos. Conhecimento e utilização dos principais softwares utilitários (compactadores de arquivos, chat, clientes de e-mails, reprodutores de vídeo, visualizadores de imagem, antivírus). Conceitos básicos de hardware (placa mãe, memórias, processadores (cpu) e disco de armazenamento hds, cds e dvds). Periféricos de computadores. ....	01
2.	Identificação e manipulação de arquivos. Transferência de arquivos pela internet ....	01
3.	Backup de arquivos. ....	04
4.	Noções de sistema operacional: utilização do sistema operacional windows. ....	05
5.	Utilização dos editores de texto, planilhas e apresentações (ambientes microsoft office e libreoffice) ....	15
6.	Utilização e configuração de e-mail no microsoft outlook ....	25
7.	Conceitos de tecnologias relacionadas à internet e intranet, busca e pesquisa na web, mecanismos de busca na web. Navegadores de internet: internet explorer, mozilla, firefox, google chrome ....	28
8.	Segurança na internet; vírus de computadores; spyware; malware; phishing ....	35

## **Conhecimentos sobre Saúde Pública**

1.	História da saúde pública no brasil. Conceito de saúde pública e saúde coletiva ....	01
2.	A organização do sistema de saúde no brasil e a construção do sistema único de saúde (sus) - princípios, diretrizes e arcabouço legal. ....	03
3.	Controle social no sus ....	10
4.	Constituição federal: artigos de 194 a 200 ....	13
5.	Lei orgânica da saúde - lei n. 8.080/1990 ....	15
6.	Lei n. 8.142/1990 ....	24
7.	Decreto 7.508/2011 ....	26
8.	Determinantes sociais da saúde ....	30
9.	Sistemas de informação em saúde. ....	30
10.	Humanização em saúde ....	35
11.	Ações de atenção à vigilância em saúde ....	40
12.	Direitos e deveres (lei n. 1.102, De 10 de outubro de 1990) ....	50

## ***Conhecimentos Específicos***

### ***Assistente de Serviços de Saúde - Função: Assistente de Serviços de Saúde***

1.	Relações interpessoais entre paciente e colegas. ....	01
2.	Noções básicas sobre anatomia, fisiologia, parasitologia e farmacologia. ....	06
3.	Conforto, segurança e higiene dos usuários. ....	51
4.	Programa Nacional de Imunização. ....	69
5.	Saúde e doença: conceito, sinais e condições de saúde. ....	82
6.	Conceito de doença e acidente. ....	88
7.	Relações humanas. ....	103
8.	Relações interpessoais entre paciente e colegas. ....	104
9.	Conceito de Saúde Pública e Saúde Coletiva. A organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) - princípios, diretrizes e arcabouço legal. Controle Social no SUS. Constituição Federal artigos de 194 a 200. Lei Orgânica da Saúde - Leis n. 8.080/1990 e n. 8.142/1990. Determinantes sociais da saúde. ....	104
10.	A estratégia de saúde da família - sua evolução, seus princípios e sua aplicação. ....	105
11.	Sistemas de Informação em Saúde. ....	116
12.	O pacto pela Saúde. ....	116
13.	Ações de atenção à vigilância em saúde. ....	152
14.	Direitos e deveres (Lei n. 1.102, de 10 de outubro de 1990). ....	152
15.	Ética Profissional. ....	152

## COMPREENSÃO DE TEXTOS. TIPOS DE TEXTO

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

1. 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.

2. Tenha sempre um dicionário ou uma ferramenta de busca por perto, para poder procurar o significado de palavras desconhecidas.

3. Fique atento aos detalhes oferecidos pelo texto: dados, fonte de referências e datas.

4. Sublinhe as informações importantes, separando fatos de opiniões.

5. 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...*

### Tipologia Textual

A partir da estrutura linguística, da função social e da finalidade de um texto, é possível identificar a qual tipo e gênero ele pertence. Antes, é preciso entender a diferença entre essas duas classificações.

### Tipos textuais

A tipologia textual se classifica a partir da estrutura e da finalidade do texto, ou seja, está relacionada ao modo como o texto se apresenta. A partir de sua função, é possível estabelecer um padrão específico para se fazer a enunciação.

Veja, no quadro abaixo, os principais tipos e suas características:

<b>TEXTO NARRATIVO</b>	Apresenta um enredo, com ações e relações entre personagens, que ocorre em determinados espaço e tempo. É contado por um narrador, e se estrutura da seguinte maneira: apresentação > desenvolvimento > clímax > desfecho
<b>TEXTO DISSERTATIVO ARGUMENTATIVO</b>	Tem o objetivo de defender determinado ponto de vista, persuadindo o leitor a partir do uso de argumentos sólidos. Sua estrutura comum é: introdução > desenvolvimento > conclusão.
<b>TEXTO EXPOSITIVO</b>	Procura expor ideias, sem a necessidade de defender algum ponto de vista. Para isso, usa-se comparações, informações, definições, conceitualizações etc. A estrutura segue a do texto dissertativo-argumentativo.
<b>TEXTO DESCRIPTIVO</b>	Expõe acontecimentos, lugares, pessoas, de modo que sua finalidade é descrever, ou seja, caracterizar algo ou alguém. Com isso, é um texto rico em adjetivos e em verbos de ligação.
<b>TEXTO INJUNTIVO</b>	Oferece instruções, com o objetivo de orientar o leitor. Sua maior característica são os verbos no modo imperativo.

### Gêneros textuais

A classificação dos gêneros textuais se dá a partir do reconhecimento de certos padrões estruturais que se constituem a partir da função social do texto. No entanto, sua estrutura e seu estilo não são tão limitados e definidos como ocorre na tipologia textual, podendo se apresentar com uma grande diversidade. Além disso, o padrão também pode sofrer modificações ao longo do tempo, assim como a própria língua e a comunicação, no geral.

Alguns exemplos de gêneros textuais:

- Artigo
- Bilhete
- Bula
- Carta
- Conto
- Crônica
- E-mail
- Lista
- Manual
- Notícia
- Poema
- Propaganda
- Receita culinária
- Resenha
- Seminário

Vale lembrar que é comum enquadrar os gêneros textuais em determinados tipos textuais. No entanto, nada impede que um texto literário seja feito com a estruturação de uma receita culinária, por exemplo. Então, fique atento quanto às características, à finalidade e à função social de cada texto analisado.

### ARGUMENTAÇÃO

O ato de comunicação não visa apenas transmitir uma informação a alguém. Quem comunica pretende criar uma imagem positiva de si mesmo (por exemplo, a de um sujeito educado, ou inteligente, ou culto), quer ser aceito, deseja que o que diz seja admitido como verdadeiro. Em síntese, tem a intenção de convencer, ou seja, tem o desejo de que o ouvinte creia no que o texto diz e faça o que ele propõe.

Se essa é a finalidade última de todo ato de comunicação, todo texto contém um componente argumentativo. A argumentação é o conjunto de recursos de natureza linguística destinados a persuadir a pessoa a quem a comunicação se destina. Está presente em todo tipo de texto e visa a promover adesão às teses e aos pontos de vista defendidos.

As pessoas costumam pensar que o argumento seja apenas uma prova de verdade ou uma razão indiscutível para comprovar a veracidade de um fato. O argumento é mais que isso: como se disse acima, é um recurso de linguagem utilizado para levar o interlocutor a crer naquilo que está sendo dito, a aceitar como verdadeiro o que está sendo transmitido. A argumentação pertence ao domínio da retórica, arte de persuadir as pessoas mediante o uso de recursos de linguagem.

Para compreender claramente o que é um argumento, é bom voltar ao que diz Aristóteles, filósofo grego do século IV a.C., numa obra intitulada “Tópicos: os argumentos são úteis quando se tem de escolher entre duas ou mais coisas”.

Se tivermos de escolher entre uma coisa vantajosa e uma desvantajosa, como a saúde e a doença, não precisamos argumentar. Suponhamos, no entanto, que tenhamos de escolher entre duas coisas igualmente vantajosas, a riqueza e a saúde. Nesse caso, precisamos argumentar sobre qual das duas é mais desejável. O argumento pode então ser definido como qualquer recurso que torna uma coisa mais desejável que outra. Isso significa que ele atua no domínio do preferível. Ele é utilizado para fazer o interlocutor crer que, entre duas teses, uma é mais provável que a outra, mais possível que a outra, mais desejável que a outra, é preferível à outra.

O objetivo da argumentação não é demonstrar a verdade de um fato, mas levar o ouvinte a admitir como verdadeiro o que o enunciador está propondo.

Há uma diferença entre o raciocínio lógico e a argumentação. O primeiro opera no domínio do necessário, ou seja, pretende demonstrar que uma conclusão deriva necessariamente das premissas propostas, que se deduz obrigatoriamente dos postulados admitidos. No raciocínio lógico, as conclusões não dependem de crenças, de uma maneira de ver o mundo, mas apenas do encadeamento de premissas e conclusões.

Por exemplo, um raciocínio lógico é o seguinte encadeamento:

A é igual a B.

A é igual a C.

Então: C é igual a B.

Admitidos os dois postulados, a conclusão é, obrigatoriamente, que C é igual a A.

Outro exemplo:

Todo ruminante é um mamífero.

A vaca é um ruminante.

Logo, a vaca é um mamífero.

Admitidas como verdadeiras as duas premissas, a conclusão também será verdadeira.

No domínio da argumentação, as coisas são diferentes. Nele, a conclusão não é necessária, não é obrigatória. Por isso, deve-se mostrar que ela é a mais desejável, a mais provável, a mais plausível. Se o Banco do Brasil fizer uma propaganda dizendo-se mais confiável do que os concorrentes porque existe desde a chegada da família real portuguesa ao Brasil, ele estará dizendo-nos que um banco com quase dois séculos de existência é sólido e, por isso, confiável. Embora não haja relação necessária entre a solidez de uma instituição bancária e sua antiguidade, esta tem peso argumentativo na afirmação da confiabilidade de um banco. Portanto é provável que se creia que um banco mais antigo seja mais confiável do que outro fundado há dois ou três anos.

Enumerar todos os tipos de argumentos é uma tarefa quase impossível, tantas são as formas de que nos valemos para fazer as pessoas preferirem uma coisa a outra. Por isso, é importante entender bem como eles funcionam.

Já vimos diversas características dos argumentos. É preciso acrescentar mais uma: o convencimento do interlocutor, o auditório, que pode ser individual ou coletivo, será tanto mais fácil quanto mais os argumentos estiverem de acordo com suas crenças, suas expectativas, seus valores. Não se pode convencer um auditório pertencente a uma dada cultura enfatizando coisas que ele abomina. Será mais fácil convencê-lo valorizando coisas que ele considera positivas. No Brasil, a publicidade da cerveja vem com frequência associada ao futebol, ao gol, à paixão nacional. Nos Estados Unidos, essa associação certamente não surtiria efeito, porque lá o futebol não é valorizado da mesma forma que no Brasil. O poder persuasivo de um argumento está vinculado ao que é valorizado ou desvalorizado numa dada cultura.

### Tipos de Argumento

Já verificamos que qualquer recurso linguístico destinado a fazer o interlocutor dar preferência à tese do enunciador é um argumento. Exemplo:

### Argumento de Autoridade

É a citação, no texto, de afirmações de pessoas reconhecidas pelo auditório como autoridades em certo domínio do saber, para servir de apoio àquilo que o enunciador está propondo. Esse recurso produz dois efeitos distintos: revela o conhecimento do produtor do texto a respeito do assunto de que está tratando; dá ao texto a garantia do autor citado. É preciso, no entanto, não fazer do texto um amontoado de citações. A citação precisa ser pertinente e verdadeira. Exemplo:

“A imaginação é mais importante do que o conhecimento.”

Quem disse a frase aí de cima não fui eu... Foi Einstein. Para ele, uma coisa vem antes da outra: sem imaginação, não há conhecimento. Nunca o inverso.

Alex José Periscinoto.

In: Folha de S. Paulo, 30/8/1993, p. 5-2

A tese defendida nesse texto é que a imaginação é mais importante do que o conhecimento. Para levar o auditório a aderir a ela, o enunciador cita um dos mais célebres cientistas do mundo. Se um físico de renome mundial dissesse isso, então as pessoas devem acreditar que é verdade.

### Argumento de Quantidade

É aquele que valoriza mais o que é apreciado pelo maior número de pessoas, o que existe em maior número, o que tem maior duração, o que tem maior número de adeptos, etc. O fundamento desse tipo de argumento é que mais = melhor. A publicidade faz largo uso do argumento de quantidade.

### Argumento do Consenso

É uma variante do argumento de quantidade. Fundamenta-se em afirmações que, numa determinada época, são aceitas como verdadeiras e, portanto, dispensam comprovações, a menos que o objetivo do texto seja comprovar alguma delas. Parte da ideia de que o consenso, mesmo que equivocado, corresponde ao indiscutível, ao verdadeiro e, portanto, é melhor do que aquilo que não desfruta dele. Em nossa época, são consensuais, por exemplo, as afirmações de que o meio ambiente precisa ser protegido e de que as condições de vida são piores nos países subdesenvolvidos. Ao confiar no consenso, porém, corre-se o risco de passar dos argumentos válidos para os lugares comuns, os preconceitos e as frases carentes de qualquer base científica.

### Argumento de Existência

É aquele que se fundamenta no fato de que é mais fácil aceitar aquilo que comprovadamente existe do que aquilo que é apenas provável, que é apenas possível. A sabedoria popular enuncia o argumento de existência no provérbio “Mais vale um pássaro na mão do que dois voando”.

Nesse tipo de argumento, incluem-se as provas documentais (fotos, estatísticas, depoimentos, gravações, etc.) ou provas concretas, que tornam mais aceitável uma afirmação genérica. Durante a invasão do Iraque, por exemplo, os jornais diziam que o exército americano era muito mais poderoso do que o iraquiano. Essa afirmação, sem ser acompanhada de provas concretas, poderia ser vista como propagandística. No entanto, quando documentada pela comparação do número de canhões, de carros de combate, de navios, etc., ganhava credibilidade.

### Argumento quase lógico

É aquele que opera com base nas relações lógicas, como causa e efeito, analogia, implicação, identidade, etc. Esses raciocínios são chamados quase lógicos porque, diversamente dos raciocínios lógicos, eles não pretendem estabelecer relações necessárias entre os elementos, mas sim instituir relações prováveis, possíveis, plausíveis. Por exemplo, quando se diz “A é igual a B”, “B é igual a C”, “então A é igual a C”, estabelece-se uma relação de identidade lógica. Entretanto, quando se afirma “Amigo de amigo meu é meu amigo” não se institui uma identidade lógica, mas uma identidade provável.

Um texto coerente do ponto de vista lógico é mais facilmente aceito do que um texto incoerente. Vários são os defeitos que concorrem para desqualificar o texto do ponto de vista lógico: fugir do tema proposto, cair em contradição, tirar conclusões que não se fundamentam nos dados apresentados, ilustrar afirmações gerais com fatos inadequados, narrar um fato e dele extrair generalizações indevidas.

### Argumento do Atributo

É aquele que considera melhor o que tem propriedades típicas daquilo que é mais valorizado socialmente, por exemplo, o mais raro é melhor que o comum, o que é mais refinado é melhor que o que é mais grosso, etc.

Por esse motivo, a publicidade usa, com muita frequência, celebridades recomendando prédios residenciais, produtos de beleza, alimentos estéticos, etc., com base no fato de que o consumidor tende a associar o produto anunciado com atributos da celebridade.

Uma variante do argumento de atributo é o argumento da competência linguística. A utilização da variante culta e formal da língua que o produtor do texto conhece a norma linguística socialmente mais valorizada e, por conseguinte, deve produzir um texto em que se pode confiar. Nesse sentido é que se diz que o modo de dizer dá confiabilidade ao que se diz.

Imagine-se que um médico deva falar sobre o estado de saúde de uma personalidade pública. Ele poderia fazê-lo das duas maneiras indicadas abaixo, mas a primeira seria infinitamente mais adequada para a persuasão do que a segunda, pois esta produziria certa estranheza e não criaria uma imagem de competência do médico:

- Para aumentar a confiabilidade do diagnóstico e levando em conta o caráter invasivo de alguns exames, a equipe médica houve por bem determinar o internamento do governador pelo período de três dias, a partir de hoje, 4 de fevereiro de 2001.

- Para conseguir fazer exames com mais cuidado e porque alguns deles são barrapesada, a gente botou o governador no hospital por três dias.

Como dissemos antes, todo texto tem uma função argumentativa, porque ninguém fala para não ser levado a sério, para ser ridicularizado, para ser desmentido: em todo ato de comunicação deseja-se influenciar alguém. Por mais neutro que pretenda ser, um texto tem sempre uma orientação argumentativa.

A orientação argumentativa é uma certa direção que o falante traça para seu texto. Por exemplo, um jornalista, ao falar de um homem público, pode ter a intenção de criticá-lo, de ridicularizá-lo ou, ao contrário, de mostrar sua grandeza.

O enunciador cria a orientação argumentativa de seu texto dando destaque a uns fatos e não a outros, omitindo certos episódios e revelando outros, escolhendo determinadas palavras e não outras, etc. Veja:

“O clima da festa era tão pacífico que até sogras e noras trocavam abraços afetuosos.”

O enunciador aí pretende ressaltar a ideia geral de que noras e sogras não se toleram. Não fosse assim, não teria escolhido esse fato para ilustrar o clima da festa nem teria utilizado o termo até, que serve para incluir no argumento alguma coisa inesperada.

Além dos defeitos de argumentação mencionados quando tratamos de alguns tipos de argumentação, vamos citar outros:

- Uso sem delimitação adequada de palavra de sentido tão amplo, que serve de argumento para um ponto de vista e seu contrário. São noções confusas, como paz, que, paradoxalmente, pode ser usada pelo agressor e pelo agredido. Essas palavras podem ter valor positivo (paz, justiça, honestidade, democracia) ou vir carregadas de valor negativo (autoritarismo, degradação do meio ambiente, injustiça, corrupção).

- Uso de afirmações tão amplas, que podem ser derrubadas por um único contra exemplo. Quando se diz “Todos os políticos são ladrões”, basta um único exemplo de político honesto para destruir o argumento.

- Emprego de noções científicas sem nenhum rigor, fora do contexto adequado, sem o significado apropriado, vulgarizando-as e atribuindo-lhes uma significação subjetiva e grosseira. É o caso, por exemplo, da frase “O imperialismo de certas indústrias não permite que outras crescam”, em que o termo imperialismo é descabido, uma vez que, a rigor, significa “ação de um Estado visando a reduzir outros à sua dependência política e econômica”.

A boa argumentação é aquela que está de acordo com a situação concreta do texto, que leva em conta os componentes envolvidos na discussão (o tipo de pessoa a quem se dirige a comunicação, o assunto, etc).

**CONCEITOS E FUNDAMENTOS BÁSICOS. CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS SOFTWARES UTILITÁRIOS (COMPACTADORES DE ARQUIVOS, CHAT, CLIENTES DE E-MAILS, REPRODUTORES DE VÍDEO, VISUALIZADORES DE IMAGEM, ANTIVÍRUS). CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE (PLACA MÃE, MEMÓRIAS, PROCESSADORES (CPU) E DISCO DE ARMAZENAMENTO HDS, CDS E DVDS). PERIFÉRICOS DE COMPUTADORES**

#### Hardware

Hardware refere-se a parte física do computador, isto é, são os dispositivos eletrônicos que necessitamos para usarmos o computador. Exemplos de hardware são: CPU, teclado, mouse, disco rígido, monitor, scanner, etc.

#### Software

Software, na verdade, **são os programas usados para fazer tarefas e para fazer o hardware funcionar**. As instruções de software são programadas em uma linguagem de computador, traduzidas em linguagem de máquina e executadas por computador.

O software pode ser categorizado em dois tipos:

- Software de sistema operacional
- Software de aplicativos em geral

#### • Software de sistema operacional

O software de sistema é o responsável pelo funcionamento do computador, é a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix , Solaris etc.

#### • Software de aplicação

O software de aplicação é aquele utilizado pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos de software de aplicativos incluem Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.

Para não esquecer:

<b>HARDWARE</b>	É a parte física do computador
<b>SOFTWARE</b>	São os programas no computador (de funcionamento e tarefas)

#### Periféricos

Periféricos são os dispositivos externos para serem utilizados no computador, ou mesmo para aprimorá-lo nas suas funcionalidades. Os dispositivos podem ser essenciais, como o teclado, ou aqueles que podem melhorar a experiência do usuário e até mesmo melhorar o desempenho do computador, tais como design, qualidade de som, alto falantes, etc.

Tipos:

<b>PERIFÉRICOS DE ENTRADA</b>	Utilizados para a entrada de dados;
<b>PERIFÉRICOS DE SAÍDA</b>	Utilizados para saída/visualização de dados

#### • Periféricos de entrada mais comuns.

– O teclado é o dispositivo de entrada mais popular e é um item essencial. Hoje em dia temos vários tipos de teclados ergonômicos para ajudar na digitação e evitar problemas de saúde muscular;

– Na mesma categoria temos o scanner, que digitaliza dados para uso no computador;

– O mouse também é um dispositivo importante, pois com ele podemos apontar para um item desejado, facilitando o uso do computador.

#### • Periféricos de saída populares mais comuns

– Monitores, que mostram dados e informações ao usuário;

– Impressoras, que permitem a impressão de dados para material físico;

– Alto-falantes, que permitem a saída de áudio do computador;

– Fones de ouvido.

#### Sistema Operacional

O software de sistema operacional é o responsável pelo funcionamento do computador. É a plataforma de execução do usuário. Exemplos de software do sistema incluem sistemas operacionais como Windows, Linux, Unix , Solaris etc.

#### • Aplicativos e Ferramentas

São softwares utilizados pelos usuários para execução de tarefas específicas. Exemplos: Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Access, além de ferramentas construídas para fins específicos.

### IDENTIFICAÇÃO E MANIPULAÇÃO DE ARQUIVOS. TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS PELA INTERNET

#### Pasta

São estruturas que dividem o disco em várias partes de tamanhos variados as quais podem armazenar arquivos e outras pastas (subpastas)<sup>1</sup>.



#### Arquivo

É a representação de dados/informações no computador os quais ficam dentro das pastas e possuem uma extensão que identifica o tipo de dado que ele representa.

<sup>1</sup> <https://docente.ifrn.edu.br/elieziosoares/disciplinas/informatica/aula-05-manipulacao-de-arquivos-e-pastas>

**Extensões de arquivos**

Extensão	Tipo
.jpg, .jpeg, .png, .bpm, .gif, ...	Imagen
.xls, .xlsx, .xlsm, ...	Planilha
.doc, .docx, .docm, ...	Texto formatado
.txt	Texto sem formatação
.mp3, .wma, .aac, .wav, ...	Áudio
.mp4, .avi, .rmvb, .mov, ...	Vídeo
.zip, .rar, .7z, ...	Compactadores
.ppt, .pptx, .pptm, ...	Apresentação
.exe	Executável
.msl, ...	Instalador

Existem vários tipos de arquivos como arquivos de textos, arquivos de som, imagem, planilhas, etc. Alguns arquivos são universais podendo ser aberto em qualquer sistema. Mas temos outros que dependem de um programa específico como os arquivos do Corel Draw que necessita o programa para visualizar. Nós identificamos um arquivo através de sua extensão. A extensão são aquelas letras que ficam no final do nome do arquivo.

Exemplos:

- .txt: arquivo de texto sem formatação.
- .html: texto da internet.
- .rtf: arquivo do WordPad.
- .doc e .docx: arquivo do editor de texto Word com formatação.

É possível alterar vários tipos de arquivos, como um documento do Word (.docx) para o PDF (.pdf) como para o editor de texto do LibreOffice (.odt). Mas atenção, tem algumas extensões que não são possíveis e caso você tente poderá deixar o arquivo inutilizável.

**Nomenclatura dos arquivos e pastas**

Os arquivos e pastas devem ter um nome o qual é dado no momento da criação. Os nomes podem conter até 255 caracteres (letras, números, espaço em branco, símbolos), com exceção de / \ | > < \* : " que são reservados pelo sistema operacional.

**Bibliotecas**

Criadas para facilitar o gerenciamento de arquivos e pastas, são um local virtual que agregam conteúdo de múltiplos locais em um só.

Estão divididas inicialmente em 4 categorias:

- Documentos;
- Imagens;
- Músicas;
- Vídeos.



### Windows Explorer

O Windows Explorer é um gerenciador de informações, arquivos, pastas e programas do sistema operacional Windows da Microsoft<sup>2</sup>.

Todo e qualquer arquivo que esteja gravado no seu computador e toda pasta que exista nele pode ser vista pelo Windows Explorer.

Possui uma interface fácil e intuitiva.

Na versão em português ele é chamado de Gerenciador de arquivo ou Explorador de arquivos.

O seu arquivo é chamado de Explorer.exe

Normalmente você o encontra na barra de tarefas ou no botão Iniciar > Programas > Acessórios.

Na parte de cima do Windows Explorer você terá acesso a muitas funções de gerenciamento como criar pastas, excluir, renomear, excluir históricos, ter acesso ao prompt de comando entre outras funcionalidades que aparecem sempre que você selecionar algum arquivo.

A coluna do lado esquerdo te dá acesso direto para tudo que você quer encontrar no computador. As pastas mais utilizadas são as de Download, documentos e imagens.

### Operações básicas com arquivos do Windows Explorer

- **Criar pasta:** clicar no local que quer criar a pasta e clicar com o botão direito do mouse e ir em novo > criar pasta e nomear ela. Você pode criar uma pasta dentro de outra pasta para organizar melhor seus arquivos. Caso você queira salvar dentro de uma mesma pasta um arquivo com o mesmo nome, só será possível se tiver extensão diferente. Ex.: maravilha.png e maravilha.doc

Independente de uma pasta estar vazia ou não, ela permanecerá no sistema mesmo que o computador seja reiniciado

- **Copiar:** selecione o arquivo com o mouse e clique Ctrl + C e vá para a pasta que quer colar a cópia e clique Ctrl +V. Pode também clicar com o botão direito do mouse selecionar copiar e ir para o local que quer copiar e clicar novamente como o botão direito do mouse e selecionar colar.

- **Excluir:** pode selecionar o arquivo e apertar a tecla delete ou clicar no botão direito do mouse e selecionar excluir

- **Organizar:** você pode organizar do jeito que quiser como, por exemplo, ícones grandes, ícones pequenos, listas, conteúdos, lista com detalhes. Estas funções estão na barra de cima em exibir ou na mesma barra do lado direito.

- **Movimentar:** você pode movimentar arquivos e pastas clicando Ctrl + X no arquivo ou pasta e ir para onde você quer colar o arquivo e Clicar Ctrl + V ou clicar com o botão direito do mouse e selecionar recortar e ir para o local de destino e clicar novamente no botão direito do mouse e selecionar colar.

### Localizando Arquivos e Pastas

No Windows Explorer tem duas:

Tem uma barra de pesquisa acima na qual você digita o arquivo ou pasta que procura ou na mesma barra tem uma opção de Pesquisar. Clicando nesta opção terão mais opções para você refinar a sua busca.

---

<sup>2</sup> <https://centraldefavoritos.com.br/2019/06/05/conceitos-de-organizacao-e-de-gerenciamento-de-informacoes-arquivos-pastas-e-programas/>

## A HISTÓRIA DA SAÚDE PÚBLICA NO BRASIL. CONCEITO DE SAÚDE PÚBLICA E SAÚDE COLETIVA

No âmbito político-administrativo, saúde pública pode ser definida como o grupo de ações realizadas pelo Estado para assegurar o bem-estar da população, seja físico, social ou mental. No contexto científico, saúde pública é a especialidade aplicada à prevenção e ao tratamento de doenças por meio do estudo dos indicadores de saúde e sua utilização na biologia, na epidemiologia e nas áreas afins. Já a saúde coletiva é uma ramificação da saúde pública, uma área interdisciplinar, que se fundamenta nas ciências sociais e na biomedicina.

**Mudanças:** na saúde pública, as mudanças são localizadas e gradativas, ocorrendo de acordo com as expectativas do governo. Na saúde coletiva, as mudanças são extremas, influenciadas pelas demandas da comunidade e decorrentes de um confronto entre sociedade e Estado.

**Outras diferenciações:** o foco da saúde pública está no diagnóstico e no tratamento das doenças, além da busca pela garantia de que o indivíduo usufrua, dentro das sua comunidade, de um padrão de vida que lhe assegure a preservação de sua saúde. Quanto à saúde coletiva, é um conceito surgido para denominar as novas temáticas e projeções da disciplina resultante do movimento sanitário na América Latina e da reforma sanitária brasileira.

### — Conceitos e importância de Saúde Pública e Saúde Coletiva

#### Saúde pública

- **Objeto de trabalho:** a saúde pública se dedica aos problemas de saúde, que são relacionados à doenças, mortes, riscos e agravamentos, bem como sua sucessão no âmbito coletivo. Assim, seu objetivo fundamental é a ausência de doenças.

- **Instrumentos de trabalho:** são meios e trabalho característicos da saúde pública as ações isoladas das Vigilâncias Sanitária e Epidemiológica ou de programas como Saúde Materno-Infantil ou Programa Nacional de Imunização. Nessas abordagens biologistas, a Saúde Pública associa o planejamento normativo, a epidemiologia tradicional, além da administração baseada na teoria de Taylor (1856-1915).

- **Principais atividades:** é função do agente de Saúde Pública as tarefas relacionadas às Vigilâncias Sanitária e Epidemiológica (práticas tradicionais na área da saúde) fazendo sua aplicação aos parâmetros de propagação de doenças (para controle de riscos sanitários), a realização das ações referentes à educação sanitária e a fiscalização da produção e a distribuição de bens e serviços de interesse da saúde na concepção de redução dos riscos, conforme a biomedicina. Além disso, o agente de saúde pública desempenha atividades de planejamento normativo, que estabelecem os objetivos e as metas independentemente dos as demais perspectivas do Estado e da distribuição dos poderes sociais e da administração sanitária.

#### Saúde coletiva

- **Objeto de trabalho:** a saúde coletiva se concentra nas necessidades de saúde, isto é, no total de premissas que visam além da prevenção das doenças e o prolongamento da vida, estendendo-se para as melhorias da qualidade de vida, bem como, na permissão do exercício da liberdade do ser humano no alcance da felicidade.

- **Instrumentos de trabalho:** os meios de trabalho da saúde coletiva são, basicamente, a epidemiologia social ou crítica. A partir da associação com as ciências sociais, esse instrumento privilegia o planejamento comunicativo e estratégico, a gestão democrática e a exploração da definição exata das condições sociais e das desigualdades em saúde. Outros desses meios consistem na contribuição de saberes tanto populares como científicos, o que estimula a conscientização sanitária e as intervenções intersetoriais sobre os fatos que determinam as estruturas da saúde. Dessa forma, os meios que formam as estratégias da saúde coletiva são as políticas públicas saudáveis e a promoção da saúde, cidades saudáveis, etc.

- **Principais atividades:** com função mais estratégica e abrangente, o agente da Saúde Coletiva é responsável pelo gerenciamento do processo coletivo de trabalho, seja no que se refere às perspectivas social e epidemiológica de apreensão e entendimento das necessidades de saúde, seja na perspectiva administrativa e organizacional de seleção e funcionamento de tecnologias para a assistências de tais necessidades. Em outras palavras, o exercício da saúde coletiva exige do agente uma abordagem que ultrapasse a observação, o diagnóstico e a prescrição de tratamento ao paciente (este como indivíduo singular). Para os especialistas, ouvir o paciente é muito mais efetivo do que somente realizar a prescrição de tratamentos e medicações. Assim, é função do agente da saúde coletiva examinar o processo saúde-doença de uma coletividade específica, levando em conta toda a conjuntura social determinada pela história em que ela se instaura. Tal análise proporciona ao profissional possibilidades de intervenção na realidade, ocasionando melhorias e mudanças diversas naquela comunidade..

### — A Saúde no contexto do desenvolvimento Econômico Social

A saúde é um aspecto inerente ao desenvolvimento econômico e social, consistindo, simultaneamente, um agente, um indicador e um resultado do progresso. De forma geral, as políticas públicas de financiamento da saúde pública e da saúde coletiva contribuem para o avanço econômico e para a redução das desigualdades em saúde. O maior desafio dos sistemas de saúde pública e coletiva é assegurar o provimento distributivo da assistência, e, portanto, a saúde dos indivíduos. Tais situações, no entanto, não são geradas, por diversas vezes, pelos sistemas de saúde, sendo fruto de políticas públicas, como educação, meio ambiente, transporte, agricultura e demais políticas sociais e econômicas, o que significa que a saúde. Em outras palavras, o desenvolvimento econômico-social deve levar em consideração a segurança das necessidades sociais fundamentais associada à garantia de bem-estar social, vinculando, assim, o desenvolvimento econômico sustentável com justiça social e igualdade.

Para os especialistas na área, a melhoria na saúde pode leva ao progresso na economia econômico, pois a saúde da população é determinante de sua produtividade econômica. Essa relação é certificada por meio de estudos de períodos da história econômica, que evidenciam que muitos dos *booms* econômicos estiveram estreitamente vinculados ao controle e combate de doenças e à melhoria na qualidade alimentar da população. Assim sendo, as saúdes pública e coletiva constituem *commodities* macroeconômicas, e a base organizacional do sistema de saúde de países subdesenvolvidos é uma condição prévia para o estímulo do desenvolvimento econômico, do mesmo modo que a boa saúde populacional tem importância essencial para a diminuição da pobreza e para o crescimento da economia de curto e longo prazos.

### Fatores que relacionam diretamente a produtividade econômica à saúde da população

– a falta de saúde tem impactos futuros, pois doenças durante a gestação ou na primeira infância, produzem efeitos negativos nas habilidades psicológica e cognitiva, podendo limitar a assimilação da instrução. Ademais, as doenças predominantes em uma geração impactam de forma direta as gerações futuras, pois é inviável que pais doentes sejam capazes de proporcionar o apoio necessário para a instrução e educação dos filhos

– doenças diminuem o bem-estar econômico das pessoas, em função da renda familiar reduzida, das despesas com cuidados de saúde, das perdas de rendas futuras, da diminuição de expectativa de vida e diminuição da produtividade, em razão das condições físicas e psicológicas dos indivíduos

– taxas elevadas de mortalidade infantil e de fertilidade levam famílias ter um número maior de filhos, como forma de compensar a alta taxa de mortalidade, o que ocasiona na renda cada vez mais reduzida para ser gasta por cada filho

– a falta de saúde em um local determinado impacta negativamente a sociedade como um todo, devido à redução de atividades de turismo e de investimentos externos, afetando a força de trabalho e mobilizando os escassos recursos, fazendo com que outros âmbitos da sociedade percam sua cobertura.

### — Análise da situação de Saúde no Brasil

#### Relatórios da Comissão Nacional de Bem-Estar Social

No Brasil, a análise sobre a contribuição da saúde para o progresso pode ser feita por meio dos pareceres da Comissão Nacional de Bem-Estar Social (1951-1954). Nos relatórios dessa comissão, a saúde é abordada como uma variável dependente do desenvolvimento econômico, e há uma profunda ponderação a respeito da construção de estruturas médicas em conformidade com a capacidade de país. A ação das políticas públicas efetuadas pelo Ministério da Saúde enfatiza os riscos de distribuição de recursos, ações múltiplas e ausência de organização na formação de profissionais, corroborando com as ações de saúde como consumo.

#### ASIS

Também existe o processo denominado Análise da Situação de Saúde, um método analítico-sintético que possibilita a caracterização, a medição e a elucidação do panorama saúde-doença de uma população, abrangendo irregularidades ou problemas de saúde, como também os fatores que os determinam, promovendo com mais facilidade o reconhecimento das prioridades e demandas em saúde, a identificação de programas adequados, de intervenções e a avaliação de seus efeitos.

#### Saúde Pública X Saúde Suplementar

Nos dias atuais, saúde no Brasil é segmentada em pública e suplementar, estando a primeira incorporada ao Sistema Único de Saúde (SUS), enquanto a segunda consiste na saúde privada (planos de saúde). A maioria, cerca de 75% da população brasileira, depende de forma exclusiva da denominada saúde pública. O cidadão que pode optar pela saúde suplementar não está impedido de acessar o SUS, pois este segue o princípio constitucional da universalidade, que determina a saúde pública como direito de todos os brasileiros. Existe uma enorme discrepância de valores investidos nessas duas categorias. Enquanto os investimentos totalizem em torno de 103 bilhões de reais ao ano, para assistir a maioria da população (75%), a saúde suplementar

investe cerca de 90,5 bilhões de reais para assistir uma parcela bem menor de pessoas (25%). Ou seja, as despesas por paciente na saúde suplementar são, em média, três vezes maiores do que na saúde pública.

#### Demografia Médica

De acordo com informação do Conselho Federal de Medicina, o Brasil dispõe, atualmente, de 453.726 médicos. Os principais fatores que corroboraram com esse número são, além da ampliação de escolas de medicina na década de 1970, o envelhecimento da população e a criação do SUS - consequência do crescimento da demanda por assistência médica. Apesar disso, diversas pesquisas indicam que muitas regiões do país sofrem com a escassez ou mesmo ausência total de médicos. Isso ocorre principalmente em localidades distantes das capitais, onde as estruturas para se atender à população são, em geral, insuficientes. Em contrapartida, verifica-se uma grande concentração de médicos nos grandes centros urbanos, locais com maiores oportunidades de trabalho e mais serviços de saúde. De acordo com o padrão de assistência em saúde estabelecido pela Organização Mundial da Saúde (OMS), deve haver 1 (um) médico para cada mil habitantes. No Brasil, essa proporção é excedida, pois, para esse número de habitantes, existem 2,11 médicos. No entanto, em razão da concentração, há imensa desigualdade na distribuição por todo território.

#### Principais problemas de saúde no Brasil

A diabetes e a hipertensão são, atualmente, as maiores epidemias entre os brasileiros, tanto que, para os portadores dessas doenças o SUS oferece assistência especializada. A obesidade é outro problema que, cada vez mais, tem exigido atenção, em razão do seu crescimento entre a população. É a obesidade, aliás, a causa principal de várias complicações de saúde, inclusive da diabetes e da hipertensão.

• **Diabetes:** essa doença crônica que incapacita o corpo de produzir a insulina (hormônio responsável pelo controle dos níveis de glicose presentes no sangue) — ou não conseguir empregá-la adequadamente —, é considerada uma epidemia mundial. A alimentação inadequada, o sedentarismo e a obesidade constituem as causas principais da diabetes. Trata-se de uma doença de alto risco, pois é silenciosa, o que quer dizer que, até que atinja seus níveis mais elevados, a diabetes não apresenta sintomas, e, sem exames de rotina, o portador pode ficar sem saber de sua condição clínica. De danos aos rins até acidente vascular e cardiovasculares, a diabetes pode provocar sérias consequências. Com 6,9% de sua população adulta (em torno de 12 milhões) portadora de diabetes, o Brasil ocupa a 4ª posição no ranking global da doença. Para atender a essa grande demanda, foi criada, a Lei nº1 1.347/2006, que garantiu gratuidade nos medicamentos e suprimentos fundamentais para aplicação, manutenção e monitoramento da glicemia. Assim como ocorre com a hipertensão, a diabetes pode ser controlada mediante diagnóstico e medicação apropriados. Os preços dos medicamentos para tais doenças são baixos, por estarem há muitos anos no mercado, e, além do mais, o Brasil conta com grande poder de barganha para adquirir esses remédios por um custo ainda mais reduzido, devido à enorme quantidade demandada. Prevenção e tratamento reduzem os potenciais agravamentos que requerem internações e procedimentos mais complexos, prevenindo gastos ainda maiores ao sistema de saúde pública do Brasil.

• **Hipertensão:** a popular pressão alta é uma condição crônica em que pressão sanguínea, em razão da contração dos vasos sanguíneos, atinge ou ultrapassa 140x90 mmHg. Essa contração dificulta a circulação do sangue, podendo entupir ou mesmo romper as vias por onde o sangue é transportado. Essa condição pode ocorrer em três órgãos do corpo:

- 1) no coração, provocando infarto;
- 2) no cérebro, levando ao acidente vascular cerebral (AVC);
- 3) nos rins, podendo paralisar os órgãos.

Essa doença de alto risco é muito frequente entre os brasileiros — afeta 25% da população. A despeito dessa proporção, a maioria dos acometidos permanece estável, além de ter havido a significativa minimização de 33% no número de internações provocadas por esses casos. As ações de saúde, a distribuição de medicamentos e a conscientização e as medidas, que levaram à redução do consumo de sódio e ao aumento da prática de exercícios físicos entre as pessoas contribuíram para o controle da doença. Além do que, assim como ocorre com os remédios para diabetes, a medicação para hipertensão é oferecida pelo SUS nas Farmácias Populares, de forma gratuita. O alto consumo de sódio é a principal causa da hipertensão, e o brasileiro consome uma média diária de 12g desse condimento, enquanto o recomendado pela OMS é de apenas 2g, o que equivale a 5 gramas de sal. Em 2011, foi fechado um acordo entre a Associação Brasileira das Indústrias Alimentícias e o Ministério da Saúde, que visou à retirada de mais de 14 mil toneladas de sódio dos alimentos. Essa meta tem previsão de ser dobrada futuramente.

• **Obesidade:** essa doença que, em si, se caracteriza pelo acúmulo de gordura no organismo, constitui também fator de risco para patologias como as doenças cardiovasculares, a diabetes e o câncer. Considerada pela OMS como uma pandemia, a obesidade é consequência do consumo de alimentos industrializados, do estresse e do sedentarismo, hábitos de vida e alimentares que têm contribuído para o aumento da obesidade entre a população mundial — países desenvolvidos e também os subdesenvolvidos registram grande incidência dessa doença. Em 2015, a OMS divulgou que 1,6 bilhões das pessoas em todo o planeta (20%) encontravam-se acima do peso. Desse número, 400 milhões já eram considerados obesas. No Brasil, esse número corresponde a 48%, para pessoas acima do peso e 15% para aqueles com obesidade. Sendo a obesidade fator de risco para diversas outras doenças, é incontestável que se trata um problema de saúde pública, devendo, assim, ser bastante estudada para que as autoridades posam formular políticas públicas. Em 2011, um estudo realizado pela Universidade de Brasília verificou que as despesas para a saúde pública com doenças associadas ao excesso de peso totalizaram R\$ 488 milhões, sendo, portanto, maiores que os custos com tabagismo, doença evitável que mais causa óbitos no mundo. Além dos tratamentos das doenças consequentes dessa condição clínica, o SUS tem investido sua atenção na promoção de hábitos alimentares saudáveis e na prática de exercícios físicos, seja na prevenção, seja no tratamento de pacientes com sobrepeso. No Brasil, diversos municípios disponibilizam tratamento com nutricionistas, profissionais de educação física e de saúde mental, com a assistência da equipe de Saúde da Família.

## A ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE NO BRASIL E A CONSTRUÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) - PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E AR CABOUCÔ LEGAL

### O que é o Sistema Único de Saúde (SUS)?

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. Com a sua criação, o SUS proporcionou o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde, e não somente aos cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida, visando a prevenção e a promoção da saúde.

A gestão das ações e dos serviços de saúde deve ser solidária e participativa entre os três entes da Federação: a União, os Estados e os municípios. A rede que compõe o SUS é ampla e abrange tanto ações quanto os serviços de saúde. Engloba a atenção primária, média e alta complexidades, os serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica.

**AVANÇO:** Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF-88), a "Saúde é direito de todos e dever do Estado". No período anterior a CF-88, o sistema público de saúde prestava assistência apenas aos trabalhadores vinculados à Previdência Social, aproximadamente 30 milhões de pessoas com acesso aos serviços hospitalares, cabendo o atendimento aos demais cidadãos às entidades filantrópicas.

### Estrutura do Sistema Único de Saúde (SUS)

O Sistema Único de Saúde (SUS) é composto pelo Ministério da Saúde, Estados e Municípios, conforme determina a Constituição Federal. Cada ente tem suas co-responsabilidades.

### Ministério da Saúde

Gestor nacional do SUS, formula, normatiza, fiscaliza, monitora e avalia políticas e ações, em articulação com o Conselho Nacional de Saúde. Atua no âmbito da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) para pactuar o Plano Nacional de Saúde. Integram sua estrutura: Fiocruz, Funasa, Anvisa, ANS, Hemobrás, Inca, Info e oito hospitais federais.

### Secretaria Estadual de Saúde (SES)

Participa da formulação das políticas e ações de saúde, presta apoio aos municípios em articulação com o conselho estadual e participa da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) para aprovar e implementar o plano estadual de saúde.

### Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

Planeja, organiza, controla, avalia e executa as ações e serviços de saúde em articulação com o conselho municipal e a esfera estadual para aprovar e implantar o plano municipal de saúde.

### Conselhos de Saúde

O Conselho de Saúde, no âmbito de atuação (Nacional, Estadual ou Municipal), em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores

## **RELAÇÕES INTERPESSOAIS ENTRE PACIENTE E COLEGAS**

As relações humanas no trabalho ocorrem de maneira ininterrupta, a partir da interação entre duas ou mais pessoas. Essa habilidade é essencial para obter um clima organizacional produtivo e harmonioso porque gera empatia, colaboração e o alinhamento de objetivos.

As relações humanas no trabalho são essenciais para o estabelecimento de um clima organizacional produtivo e harmonioso.

Mas que isso não seja o único motivo para a promoção e a contínua manutenção das boas relações humanas no trabalho: afinal, o seu desequilíbrio pode gerar uma série de problemas.

Entre os principais podemos citar a desmotivação, o estresse e o acúmulo de conflitos internos — sintomas característicos de uma empresa desagregadora e com baixo índice de desenvolvimento.

Como andam as relações humanas no trabalho em sua empresa? Que tal conferir, conosco, o impacto positivo em trabalhá-la e promover um clima verdadeiramente produtivo? É só seguir com esta leitura, então!

### **O que são as relações humanas no trabalho?**

Basicamente, uma relação humana é aquela em que ocorre a interação entre duas ou mais pessoas. Quando eficiente, essa habilidade é trabalhada de maneira ininterrupta. Ocorre, por exemplo, quando:

- um líder delega atividades para a sua equipe;
- uma reunião é convocada;
- um feedback é fornecido;
- ideias são sugeridas;
- divergência estabelecem a riqueza de um debate.

Ou seja: a todo momento as relações humanas no trabalho interpelam o caminho dos colaboradores.

### **Qual é a importância das relações humanas no trabalho?**

Anteriormente, destacamos que a falta de sintonia no convívio entre os colaboradores pode, lenta e gradualmente, evoluir para um estado crônico de estresse, desmotivação, desagregação e improductividade.

Por sua vez, exemplos de boas relações humanas no trabalho são, de fato, soluções para minimizar as situações acima. Veja só alguns deles que contribuem para um bom clima organizacional:

- respeito aos colegas e superiores;
- focos são erradicadas do dia a dia;
- paciência para saber ouvir;
- colaboração com os colegas;
- ideias e sugestões sem atacar os companheiros de trabalho;
- respeito e acolhimento de uma cultura de respeito às diferenças.

Isso significa que a importância das relações humanas no trabalho está intimamente associada à construção de um ambiente positivo, de condições favoráveis para o exercício da profissão.

E não pense que o conceito é recente: em 1930, um estudo foi conduzido na fábrica de Hawthorne Works (Illinois, EUA) e apontou que pequenas mudanças, na rotina, já afetam a produtividade das equipes.

Além disso, descobriu-se que as relações humanas têm elevado impacto nessa oscilação de produção. Não à toa, essa é toda a base estrutural da Gestão de Recursos Humanos.

### **Quais riscos impedem o desenvolvimento das relações humanas?**

As consequências das más relações humanas no trabalho já foram identificadas, até aqui. O que muitos profissionais de RH devem estar pensando, então, é: “e o que motiva esse tipo de problema na empresa?”

Abaixo, algumas das questões associadas a esse problema serão observadas, como:

#### **Falta de empatia**

Muitos confundem lógica e razão com a ausência de empatia — um engano tremendo!

Afinal de contas, é por meio da empatia que as pessoas criam elos, afinidade e a compreensão que facilite as relações humanas no trabalho.

Por exemplo: funcionários empáticos avaliam todo o processo de trabalho e entendem como a sua etapa do fluxo impacta os profissionais responsáveis pela sequência do processo. Eles não se limitam, exclusivamente, ao que gira em torno de suas rotinas.

Ao contrário de um profissional que, para ascender na carreira, focam só no seu sucesso e permanece indiferente às consequências que suas ações causam aos outros.

#### **Desrespeito**

Outro aspecto que influencia negativamente nas relações humanas no trabalho, o desrespeito impede que exista harmonia entre as equipes.

Perceba, inclusive, que isso pode acontecer em qualquer cargo hierárquico e a qualquer momento. Daí a importância em construir um local de trabalho cuja qualidade de vida e o bem-estar coletivo sejam enaltecidos.

#### **Arbitrariedade**

Pessoas que se abstêm da imparcialidade geram transtornos diversos, no ambiente corporativo. Por exemplo: gestores que auxiliam aqueles com quem eles têm afinidade.

Como consequência disso, o resto da equipe se sente desprotegida e desvalorizada, iniciando um processo de desmotivação e uma falta de compromisso coletiva e crônica.

#### **Muita competitividade**

Até como um complemento ao tópico da empatia, podemos apontar a competitividade como um elemento debilitante das boas relações humanas no trabalho.

Afinal, em nome de um reconhecimento maior, muitos podem optar por abandonar a gentileza, o respeito e a generosidade no dia a dia.

E, aí, os problemas podem se acumular, com o aumento de conflitos internos, estresse em níveis desproporcionais e uma insatisfação que pode levar ao aumento do índice de rotatividade na empresa.

#### **Como promover as relações humanas no trabalho?**

A seguir, nós vamos destacar alguns pontos-chave que o setor de RH pode se inspirar para valorizar — continuamente — as relações humanas no trabalho. São eles:

- monte um plano de carreira que envolva a todos os profissionais;
- consolide um sistema de avaliação com o feedback 360°, permitindo a transparência e a autonomia para que todos tenham voz ativa na empresa;
- treine e capacite as equipes a desenvolverem a inteligência emocional — individual e coletivamente;

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### ASSISTENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE - FUNÇÃO: ASSISTENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

- monte uma comunicação eficaz na empresa;
- coíba ações que possam ferir o orgulho dos colaboradores;
- promova campanhas de conscientização e respeito à diversidade no ambiente de trabalho;
- estabeleça eventos internos que facilitem e fortaleçam a integração e integração das equipes. Isso fomenta, qualitativamente, as relações humanas no trabalho;
- oriente a liderança a estimular a competitividade, para gerar engajamento, mas sempre sob a sua supervisão para evitar os excessos.

Convém adiantar: todas essas ações devem ser planejadas e executadas pelo setor de RH — sempre em conjunto com as lideranças da empresa.

Pois, assim, há como realizar um monitoramento próximo e efetivo a respeito dos resultados de cada ação promovida. Com base em métricas previamente estipuladas, os profissionais conseguem avaliar o efeito que cada campanha surtiu, podendo intensificar ou diversificar as ações seguintes.

No fim das contas, promover as relações humanas no trabalho é uma necessidade. Suas ações e consequências contribuem diretamente com o desenvolvimento de uma empresa.

Na mesma proporção que a falta de um cuidado, nesse sentido, estabelece um clima desagregador à rotina, com resultados bastante problemáticos. (<https://www.xerpa.com.br/blog/relacoes-humanas-no-trabalho/>)

O Relacionamento interpessoal é um conceito da área da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

O relacionamento interpessoal é fundamental em qualquer organização, pois são as pessoas que movem os negócios, estão por trás dos números, lucros e todo bom resultado, daí a importância de se investir nas relações humanas. No contexto das organizações, o relacionamento interpessoal é de extrema importância. Um relacionamento interpessoal positivo contribui para um bom ambiente dentro da empresa, o que pode resultar em um aumento da produtividade.

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o conceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

Estimulando as Relações Interpessoais todos saem ganhando, a empresa em forma de produtividade e os colaboradores em forma de autoconhecimento, o que agrupa valores em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Trabalhar as relações interpessoais dentro das empresas é tão importante quanto à qualificação e capacitação individual, pois quanto melhores forem as relações, maiores serão a colaboração, a produtividade e a qualidade.

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos novos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas no ambiente corporativo, precisamos relacionar bem com elas para realizar algo junto. A cordialidade desinteressada que oferecemos

por iniciativa própria, sem esperar nada em troca, é um facilitador do bom relacionamento no ambiente de trabalho. Afinal, os relacionamentos são a melhor escola para o nosso desenvolvimento pessoal.

Chiavenato (2002), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas pode aumentar através de sua constante capacitação e de seu crescente desenvolvimento profissional, pois pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade, prazer e felicidade, além de melhorar na qualidade e produtividade dentro das organizações também deve haver relacionamentos interpessoais, pois o homem é um ser de relações, ninguém consegue ser autossuficiente e saber se relacionar também é um aprendizado.

As convivências ajudam na reflexão e interiorização das pessoas, e também apresentam uma rejeição à sociedade egoísta em que vivemos.

De qualquer forma, não podemos deixar de entender que uma organização sem pessoas não teria sentido. Uma fábrica sem pessoas pára; um computador sem uma pessoa é inútil. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas (LUCENA, 1990, p.52)”.

Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Para Chiavenato (2000, p.47), antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas.

Hoje, há diferenças individuais e também, há diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

A diversidade está em alta. As pessoas estão deixando de serem mero recursos produtivos para ser o capital humano da organização. O trabalho está deixando de ser individualizado, solitário e isolado para se transformar em uma atividade grupal, solidária e conjunta.

Hoje, em vez de dividir, separar e isolar tornou-se importante juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações ( CHIAVENATO, 2002, p.71-72 ).

Como se viu até então, as pessoas são produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja no espaço físico ou social.

#### **As Relações Humanas nas Organizações**

Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas e através dos contatos entre pessoas e grupos.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influí no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participa, com o objetivo de entender os seus interesses e aspirações.

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

### ASSISTENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE - FUNÇÃO: ASSISTENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE

A compreensão da natureza dessas relações humanas permite melhores resultados dos subordinados e uma atmosfera onde cada pessoa é encorajada a expressar-se livre e de maneira sadia.

Com o avanço da tecnologia, o trabalho também passa a ser mais individual, cada funcionário em seu setor, isso faz com que as pessoas fiquem distantes uma das outras, aumentando o nível de stress, pois não conseguem mais se relacionarem, não há mais tempo para o diálogo.

A comunicação hoje é tudo, saber se comunicar é fundamental e para o sucesso de uma organização isso é essencial. Chiavenato (2010, p.47) diz: "A informação não é tocada, palpável nem medida, mas é um produto valioso no mundo atual porque proporciona poder".

Diante do exposto vê-se que o mundo gira em torno da comunicação e da informação e para que uma organização tenha sucesso é necessário que a comunicação seja clara, direta e transparente assim como as relações interpessoais.

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Os ambientes de trabalho são, pois, organizações, e nelas sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana.

Romão (2002) registra:

Hoje temos que nos preparar para viver a era emocional, onde a empresa tem de mostrar ao colaborador que ele é necessário como funcionário profissional, e antes de qualquer coisa que é um ser humano com capacidades que reunem à produção da empresa, formarão uma equipe e harmoniosa em que o maior beneficiado será ele mesmo com melhoria em sua qualidade de vida, relacionamentos com os outros e, principalmente, o cliente que sentirá isso quando adquirir o produto ou serviço da empresa gerando a fidelização que tanto se busca.

O melhor negócio de uma organização ainda se chama gente, e ver gente integrada na organização como matéria-prima principal também é lucro, além de ser um fator primordial na geração de resultados.

Percebe-se que a parte humana da empresa precisa estar sempre em processo de educação, não a educação escolar, mas uma educação que tenha como objetivo melhorias no comportamento das pessoas, nas relações do dia a dia, pois somos seres de relações, não nos bastamos, precisamos sempre um do outro. Precisamos nos relacionar e se comunicar, somos seres inacabados em processo de educação constante, estamos em busca contínua de mudar nossa realidade.

Algumas dicas que podem ajudar a manter boas relações interpessoais no ambiente organizacional:

Procure investir em sua equipe e na manutenção de relacionamentos saudáveis.

Evite gerar competição uns com os outros e estimule a colaboração entre colegas e equipes.

Investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Quando surgirem os conflitos e as diferenças, aja com cautela e não tome partido de ninguém.

Promova a conversa e evite brigas e discussões.

Algumas Normas de Convivência:

Fale com as pessoas, seja comunicativo, não há nada melhor que chegar para uma pessoa e conversar alegremente, discutir ideias e falar sobre várias coisas.

Sorria para as pessoas, é sempre bom encontrar uma pessoa alegre, sorridente, ela te deixa mais à vontade.

Chame as pessoas pelo nome, nunca coloque apelido de mau gosto nas pessoas, afinal você não gostaria que fizessem o mesmo com você.

Seja amigo e prestativo, pois ninguém quer um amigo impresentável perto de si, e para que você tenha amigos e pessoas prestativas, cultive isso também, seja amigo e prestativo.

Seja cordial, faça as coisas com boa vontade, ninguém gosta de pessoas que tudo faz, é com raiva.

Tenha mais interesse com o que as pessoas falam com você, seja sincero e franco, mas é claro, com toda educação sem deixar as outras pessoas desajeitadas e desconfortáveis ao seu lado.

A dificuldade de relacionamento entre as pessoas é um dos principais problemas vivenciados no mundo moderno, quer seja entre amigos, entre pessoas da família ou entre colegas de trabalho. De modo geral essas desavenças surgem na interação diária entre duas ou mais pessoas, ocasionadas por divergências de ideias, por diferenças de personalidade, objetivos ou metas ou por variedade de percepções e modos de analisar uma mesma informação ou fato.

Atualmente, muito tem se falado da importância das relações interpessoais dentro das organizações, de se humanizar o ambiente de trabalho, mas afinal o que é essa tal humanização?

Humanizar significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é interna. A prática da humanização deve ser observada continuamente.

O comportamento ético deve ser o princípio da vida da organização, uma vez que se é ético é preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva.

Numa sociedade em que os valores morais estão deixando de existir por ações que destroem a ética e a moralidade, existe uma necessidade oculta de se buscar humanizar as pessoas e consequentemente as organizações.

Diante disso, com o aumento da necessidade das empresas de gerarem resultados positivos, tem se enfatizado a importância das relações interpessoais com vistas a melhorar o desempenho funcional e consequentemente contribuir para a realização dos objetivos organizacionais.

O relacionamento interpessoal saudável, por exemplo, às vezes não encontra proteção no ambiente organizacional, gerando os mais diversos conflitos e, portanto, "desumanizando" as organizações.

#### **Entendendo o Relacionamento Interpessoal: Relações Humanas**

Relacionamento interpessoal é atualmente o grande diferencial competitivo das mais variadas organizações, ele por sua vez, está intimamente ligado à necessidade de se ter recursos humanos, mais importantes inclusive que os financeiros e tecnológicos, ou seja, tem a ver com trabalho em equipe, confiança, amizade, cooperação, capacidade de julgamento e sabedoria das pessoas.

Chiavenato nos diz que antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas. Hoje, as diferenças individuais estão em alta: A área de