



CÓD: OP-019FV-24
7908403549177

FUNSAU-MS

FUNDAÇÃO SERVIÇOS DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

Auxiliar Técnico de Serviços Hospitalares

EDITAL N. 1/2024 - SAD/SES/FUNSAU/ FUNDAMENTAL/2024

Português

1. Leitura e entendimento de textos	5
2. Significação das palavras: sinônimos e antônimos.	5
3. Encontros vocálicos: hiato, ditongo e tritongo. Encontros consonantais. Dígrafos. Palavras oxítonas, paroxítonas e proparoxítonas. Divisão silábica.	6
4. Reforma ortográfica 2009	7
5. Acentuação gráfica	7
6. Sinais de pontuação: uso dos sinais de pontuação	8
7. Frase, oração, período. Tipos de frase	12
8. Classificação, flexão e emprego das palavras: artigo, substantivo, adjetivo, pronome, verbo, advérbio e numeral. Tempos verbais do modo indicativo e do modo subjuntivo	16
9. Concordância nominal e verbal	22

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). Identificação e manipulação de arquivos. Backup de arquivos. Conceitos básicos de Hardware (Placa mãe, memórias, processadores (CPU) e disco de armazenamento HDs, CDs e DVDs). Periféricos de computadores	31
2. Noções de sistema operacional: utilização do sistema operacional Windows	32
3. Conceitos básicos sobre Linux e Software Livre	40
4. Utilização dos editores de texto, planilhas e apresentações (ambientes Microsoft Office e LibreOffice).	43
5. Utilização e configuração de e-mail no Microsoft Outlook	53
6. 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	55
7. Segurança na internet; vírus de computadores; Spyware; Malware; Phishing	62
8. Transferência de arquivos pela internet	66

Conhecimentos sobre Saúde Pública

1. A história da Saúde Pública no Brasil. Conceito de Saúde Pública e Saúde Coletiva.	69
2. A organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) - princípios, diretrizes e arcabouço legal.	71
3. Controle Social no SUS	79
4. Constituição Federal: artigos de 194 a 200.	81
5. Lei Orgânica da Saúde - Lei n. 8.080/1990	84
6. Lei n. 8.142/1990	94
7. Decreto 7.508/2011	94
8. Determinantes sociais da saúde	98
9. Sistemas de Informação em Saúde	99
10. Humanização em Saúde; Ações de atenção à vigilância em saúde	103
11. Direitos e deveres (Lei n. 1.102, de 10 de outubro de 1990)	114

Conhecimentos Específicos ***Auxiliar Técnico de Serviços Hospitalares***

1. Relações pessoais	145
2. Trabalho em equipe	146
3. Atendimento ao público	147
4. Ética e postura do servidor	150
5. Direitos e deveres (Lei n. 1.102, de 10 de outubro de 1990).....	152
6. Noções básicas de relacionamento humano no trabalho.....	152
7. Serviços de portaria. controle de veículos	155
8. combate a incêndios	159
9. primeiros socorros	165
10. Formas de tratamento	172
11. Noções básicas de conservação, manutenção, higiene e limpeza e conservação de móveis e instalações.....	172
12. Noções básicas sobre utilização, guarda e armazenagem de materiais, utensílios e equipamentos de limpeza	176
13. uso correto e manutenção de utensílios e equipamentos de limpeza	176
14. Noções básicas sobre alimentação e nutrição	177
15. higiene pessoal, dos alimentos, equipamentos e utensílios	185
16. Organização e controle do estoque de produtos alimentares	187

- Compromisso;
- Precisão;
- Conhecer o produto ou serviço da empresa.

O cliente é a pessoa mais importante para os negócios da empresa, sendo assim a maneira que o profissional faz o atendimento é que vai cativar ou não, fazendo com que esse cliente se torne fiel e ativo para empresa.

Atendimento através do telefone

O atendimento telefônico requer mais concentração do que uma conversa ao vivo, por isso:

- Seja cordial. Pergunte o nome da pessoa: “Quem quer falar, por favor?”. Nunca diga: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”.
- Procure ter à mão tudo o que você precisa, como caneta, papel e relação de ramais.
- Anote todos os recados e encaminhe-os à pessoa que precisa recebê-los.
- Ao falar pelo telefone, esqueça seus problemas pessoais. Sua voz deve soar calma e agradável.
- Peça para a pessoa repetir ou falar um pouco mais alto caso necessário.
- O telefone da instituição deve ser usado apenas para assuntos de cunho profissional e não pessoal.
- Evite deixar a pessoa esperando na linha.
- Não atenda ao telefone olhando o computador, pois essa atitude prejudica o bom atendimento.
- Se necessário, explique novamente, de outra maneira, até que a pessoa entenda a mensagem.
- Se outro ramal tocar na mesma sala e o responsável não estiver presente, atenda. Informe que a pessoa procurada não está em sua mesa no momento e pergunte quem está ligando e se deseja deixar um contato/recado. Anote e repasse ao colega.
- Ao receber recado de que alguém lhe procurou durante uma ausência, não deixe de retornar a ligação.

Recebimento, orientação e encaminhamento das pessoas ao setor específico

Um bom atendimento ao cliente vai muito além de ser bem-educado. Assim como ser honesto, **tratar bem os** clientes não é um diferencial, mas sim uma obrigação de qualquer pessoa que quer fazer de sua empresa um sucesso. E não se engane: a captação de novos clientes tem tudo a ver com o bom atendimento que sua empresa presta hoje.

Muitas vezes, entendemos tudo sobre o produto ou serviço que oferecemos, sobre suas vantagens e benefícios, mas nos sentimos travados na hora de solucionar um problema, enfrentar objeções ou até mesmo estruturar um processo para um atendimento incrível.

Pensando nisso, reunimos aqui os 6 princípios do bom atendimento ao cliente. Depois, sugiro fortemente que você também confira nosso outro post com 7 dicas avançadas sobre Atendimento ao Cliente.

1 – Entenda seu cliente

Não há como atendermos um cliente se não soubermos o que ele busca. Por isso, é importante que, em cada atendimento, sua equipe esteja consciente das motivações que levaram o cliente a entrar em contato. Faça perguntas, investigue, se coloque no lugar

do cliente. Isto ajudará a resolver os problemas com mais rapidez e eficiência. Realize pesquisas periódicas que ajudem a revelar o que leva seu cliente a buscar sua empresa.

Exemplo prático:

No nosso software de controle financeiro, recebíamos muitos atendimentos sobre como controlar melhor o fluxo de caixa. Além de ajudar a aprimorar o software, entender o cliente também nos inspirou a escrever o post 5 passos para controlar o Fluxo de Caixa da sua empresa.

2 – Sinta prazer em servir

Atender é servir. Por isso é importante que sua empresa contrate pessoas que sintam prazer em servir e que se sintam motivadas pelo desafio constante de resolver os problemas dos clientes. A equipe de atendimento ao cliente deve ser uma unidade transformadora dentro da empresa, onde os problemas e dúvidas são transformados em satisfação e fidelização. Nenhum cliente compra um produto para ter problemas ou para passar horas a fio com o serviço de atendimento! Não existe algo mais frustrante que investir dinheiro em um produto ou serviço e, na verdade, ter comprado um problema. Quando um cliente se sente servido, naturalmente se sente motivado a falar bem da sua marca.

3 – Não rime seu atendimento com antipatia

Seu atendimento precisa ter simpatia e empatia, mas nunca antipatia. Conceituar os diferentes tipos de envolvimento que podem acontecer entre atendente e cliente pode ajudar sua equipe a entender melhor que tipo de atendimento ela tem oferecido: Simpatia: ser afetado pelo que a outra pessoa está sentindo. Empatia: se colocar no lugar do outro para melhor atendê-lo, conhecê-lo ou servi-lo. Antipatia: ter aversão ao outro, ignorando-o ou repelindo-o.

4 – Mantenha a comunicação S.C.O.T.

S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. Perceba se sua locução foi bem compreendida. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o cliente. Nem sempre falar mais significa passar mais informação. O cliente não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas. Nem sempre temos a resposta, mas enrolar ou inventar uma solução não é o caminho. Se precisar, peça um tempo para retornar depois com a resposta. O atendimento é o reflexo de sua empresa, e caso não haja segurança na mensagem passada, a imagem da sua equipe acaba sendo prejudicada.

5 – Não abandone seu cliente

Acompanhe o cliente até que o problema seja resolvido. A palavra cliente teve sua origem na Roma antiga, e representava um plebeu que se encontrava sobre a proteção de um patrício (nobre). Assim como naquela época, sua empresa deve proteger o cliente de ter ainda mais problemas. Pode ser que sua empresa não perca clientes por causa dos concorrentes, mas sim por causa do mal atendimento prestado a eles.

Dica:

Manter um contato contínuo com o cliente ajuda até a melhorar no recebimento de suas contas.

Com isso, a ética ganhou um novo valor, o valor estratégico. As empresas se viram obrigadas a modificar seus conceitos, quebrar paradigmas e apresentar uma postura mais transparente, humana e coerente para não perder público.

Neste contexto, a ética profissional que deveria ser uma virtude enraizada do indivíduo tornou-se parte da estratégia organizacional e, conseqüentemente, um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

No entanto, quando a empresa adota a ética profissional como uma estratégia de mercado, ela também contribui com desenvolvimento do profissional, que precisa melhorar suas habilidades com relacionamentos interpessoais e liderança.

Um profissional com habilidades de liderança e relacionamento difunde valores éticos, preza pela harmonia no ambiente de trabalho e coloca em primeiro lugar o respeito às pessoas e o comprometimento com o trabalho.

• **Benefícios da ética no trabalho**

O **profissional ético** é, naturalmente, admirado, pois o respeito pelos colegas e pelos clientes é o que dá destaque a esse colaborador. A ética seria uma espécie de filtro que não permite a passagem da fofoca, da mentira, do desejo de prejudicar um colaborador, entre outros aspectos negativos.

É necessário ressaltar que os **líderes são profissionais éticos**, ou devem ser, para desenvolver as competências do cargo com êxito. Os que optam pela ética preferem oferecer feedbacks, em vez de deixar o ambiente de trabalho desarmônico, e são honestos quanto às próprias condições, ou seja: não inventam mentiras para se ausentar das falhas.

Cultivar a ética profissional no ambiente de trabalho traz benefícios e vantagens a todos, uma vez que ela proporciona crescimento à empresa e a todos os envolvidos. Com uma conduta ética bem estruturada é possível, do trabalho em equipe e respeito mútuo entre todos colaboradores.

E com um é possível ter profissionais mais engajados, motivados e satisfeitos.

— **10 dicas para construção de uma postura ética no trabalho**

Os colaboradores que conseguem construir relações de qualidade entre os colegas e conquistar a confiança dos líderes, com uma postura de trabalho adequada e resultados concretos, são os que obtêm maior sucesso no desenvolvimento de suas carreiras.

Você precisa entender e respeitar os limites de sua função, zelar pelos instrumentos de trabalho e o patrimônio da organização e contribuir para o bom rendimento de sua equipe. Essas são condições básicas para a construção de uma postura ética no trabalho.

Conheça ainda outros fatores importantes que auxiliam neste processo:

1 – Seja honesto:

Fale sempre a verdade e assuma a responsabilidade sobre seus erros. É muito melhor aprender com os erros do que procurar um culpado para suas falhas.

A honestidade é uma das principais características de um profissional ético, ela é prova de credibilidade e confiança. Seja sempre sincero consigo mesmo, com os seus princípios, com as normas das empresas e com os outros.

2 – Respeito o sigilo:

Algumas empresas trabalham com informações extremamente sigilosas. Geralmente, essas condições são expostas ao profissional dentro do contrato de trabalho.

Por isso, manter o sigilo, além de ser uma, pode ser importante para preservar o emprego. Respeite esta condição, mantendo o sigilo!

3 – Tenha comprometimento:

Responsabilidade e comprometimento é o mínimo que se espera de um profissional. Se fazer o seu trabalho parece uma obrigação, reavalie sua carreira e os seus propósitos, pois algo está errado.

Um profissional com ética tem engajamento com a empresa e cumpre sua função com empenho e consciência, sempre visando o melhor resultado para a organização, conseqüentemente, isso agregará valor a sua carreira.

4 – Seja prudente:

Aprenda a diferenciar as relações pessoais dos profissionais, não deixe inimizades e antipatia atrapalharem o seu desempenho ou que isso interfira de forma negativa no trabalho de seus colegas e nos resultados da empresa.

Considere sempre como prioridade a realização do seu trabalho. Respeite a hierarquia da sua empresa, seja você um líder ou um colaborador. Seja profissional!

5 – Tenha humildade:

Independente de hierarquia, dos conhecimentos e habilidades, entenda que ninguém é melhor que ninguém. Humildade e flexibilidade são um dos pré-requisitos para o trabalho em equipe.

Tenha humildade, respeite seus colegas, seja cordial e não faça julgamentos. Contribua para um bom convívio e bons relacionamentos no ambiente de trabalho.

6 – Não prometa aquilo que não possa cumprir:

Não prometa aquilo que não pode entregar ou um prazo que não pode cumprir, ou pior ainda, jogar a responsabilidade em cima de outras pessoas.

Com comprometimento e honestidade é possível alinhar entregas e prazos justos sem comprometer a credibilidade e a ética profissional.

7 – Saiba fazer e receber críticas:

Embora as críticas nos ajudem a crescer, muitas pessoas não sabem fazer ou interpretá-las de forma construtiva.

Por isso, caso precise dar um feedback a alguém, nunca faça isso por impulso, reflita a melhor forma de dizer e como orientar a melhora. E se receber uma crítica, não leve para o lado pessoal, entenda que isso pode ser usado para o seu desenvolvimento.

8 – Reconheça o mérito alheio:

Elogios sinceros podem e devem ser usados em um, mas, se estiverem dentro do contexto profissional. Não precisa parecer um bajulador elogiando o chefe.

Elogie as atitudes assertivas, aquilo que realmente contribui com os resultados da empresa ou da equipe. Saiba reconhecer o empenho de seus colegas, dê a eles os méritos merecidos e não espere recompensa em troca.

– Segunda fase:

A segunda fase também era composta por dois grupos.

Um deles era formado por seis moças, sendo que cinco delas realizavam o trabalho de montar as relés – parte dos aparelhos telefônicos – e a outra era responsável por prestar ajuda a elas, alcançando ferramentas para abastecer o trabalho. Esse era o chamado time experimental.

O outro grupo era formado por apenas cinco funcionárias e um contador, que contabilizava o número de peças produzidas. Essa era a equipe de controle.

O estudo foi dividido em 12 períodos e identificou que o time experimental produziu melhor, pois a supervisão era mais branda e não havia aquela cobrança induzida pelo instrumento que fazia a quantificação do trabalho.

No cenário um, o ambiente mais amistoso possibilitava um clima mais descontraído, no qual as colegas passaram a ficar amigas e a construir uma boa relação fora dali.

Isso sem falar nos sentimentos de colaboração e de empatia, também bastante reforçados.

Era o oposto do encontrado no grupo de controle, no qual a competitividade imperava e o individualismo tomava conta.

– Terceira fase:

Nesse momento, as questões físicas começaram a ser deixadas um pouco de lado para dar mais atenção ao emocional e às relações interpessoais no trabalho.

Foi quando iniciou o programa de entrevistas, que tinha como objetivo ouvir as opiniões dos funcionários a respeito de suas atribuições.

O objetivo era entender como eles se sentiam ao realizar determinadas atividades e também como mudanças dentro da empresa poderiam ser conduzidas e em quais aspectos.

No início, essas conversas eram dirigidas: o entrevistador conduzia o bate-papo conforme desejava.

No entanto, com o passar do tempo, os diálogos se tornaram mais livres e os colaboradores podiam abrir o coração e falar abertamente sobre os seus anseios.

Durante as entrevistas, foi descoberta uma organização composta pelos operários, algo informal, mas muito sério, que servia como uma rede de apoio para que a classe se protegesse dos eventuais desmandos das chefias.

– Quarta fase:

A quarta e última fase se propôs, justamente, a entender um pouco mais sobre esse movimento iniciado pelos empregados.

A ideia foi de apresentar uma alternativa que poderia ser vantajosa para todos os funcionários: que tal oferecer aumento às equipes caso houvesse um crescimento geral da produção?

De pronto, a maioria aceitou e o que se observou foi um sentimento de solidariedade total.

Cada trabalhador ajudava o outro, a fim de que todos conseguissem cumprir suas metas e, assim, aumentassem os seus salários ao final do mês.

Foi criada uma uniformidade de comportamento, de modo que todos tinham que produzir em um determinado ritmo, com um nível de exigência que pudesse ser acompanhado pelos demais.

Conclusão da experiência

A experiência de Hawthorne não trouxe só uma, mas inúmeras conclusões, que serviram como verdadeiras bandeiras para a teoria das relações humanas.

Nos próximos tópicos, vamos trazer detalhes sobre elas.

– Produtividade e interação social

Diferentemente do que defendiam as teorias clássicas, que entendiam que o desempenho profissional estava baseado única e exclusivamente em questões fisiológicas e físicas, a escola das relações humanas trouxe o contraponto, que relacionava produtividade e interação social.

Ou seja, quanto mais uma equipe trabalhar em sintonia, melhores vão ser os resultados alcançados.

– A influência do grupo no pensamento individual

A reação dos trabalhadores não acontece de forma isolada, mas sim como membros de uma coletividade.

Isso fica evidente ao observar a maneira como todos procuram se adequar a determinados padrões e evitar punições por não seguirem uma diretriz aceita pelo grande grupo.

– O reconhecimento além do monetário

Receber um aumento é importante, é claro. Mas o que a teoria das relações humanas busca mostrar é que o trabalhador busca uma aprovação social, mais do que qualquer reajuste salarial. Ele também deseja participar das atividades em grupo com maior representatividade e da criação de outras estruturas organizacionais.

Quem foi que disse que a única estrutura possível dentro de uma empresa é a tradicional, aquela montada pelos gestores?

A teoria das relações humanas mostrou o contrário, com os próprios operários montando o seu próprio grupo classista.

– A especialização e a troca de funções

A especialização não era vista como uma forma de tornar uma empresa mais eficaz. Na verdade, a busca por mais capacitação era a oportunidade que os profissionais tinham de se livrar da rotina monótona e repetitiva de seus cargos.

Assim, era possível buscar uma promoção e trocar de função dentro da organização.

– Foco maior nos sentimentos do trabalhador

A maior conclusão tirada da teoria das relações humanas foi, sem dúvidas, o aprofundamento do lado social do profissional.

O comportamento teve atenção total dos chamados autores humanistas, que viam nos operários gente de carne e osso, que também tem anseios, dificuldades e sentimentos irracionais.

– Quais são as críticas à teoria das relações humanas?

Mas como nem tudo são flores, também existem muitas críticas referentes a alguns métodos desenvolvidos pelos pensadores da teoria.

Conheça os pontos mais desaprovados dentro da escola das relações humanas:

SERVIÇOS DE PORTARIA. CONTROLE DE VEÍCULOS

Um dos pontos mais importantes no condomínio é, sem dúvida, a portaria. É por ela que circulam todas as pessoas: moradores, visitantes, prestadores de serviços, etc., e é ela o principal ponto de garantia da segurança.

Existe coisa mais desagradável do que atendimento inadequado na portaria, em interfone atendido sem critério de urbanidade ou um recado ou encomenda esquecidos ou fora do prazo, jornais e revistas extraviados e pessoas subindo sem terem sido anunciadas?

Tudo isso ocorre por despreparo do funcionário da portaria.

Abaixo, abordaremos sobre Serviços de Portaria, visando melhor preparar o funcionário, como também estimulá-lo a complementar seus conhecimentos a respeito de sua profissão.

Atribuições do Porteiro

É o empregado que executa os serviços de portaria, tais como:

- Receber as correspondências dos moradores usuários do edifício, providenciando sua distribuição aos apartamentos, imediatamente após sua entrega pelo correio;
- Transmitir e cumprir ordens recebidas do Síndico, Administradora e/ou do Supervisor;
- Formalizar a entrada e a saída das pessoas no edifício;
- Obedecer fielmente às determinações do Síndico e/ou Administradora;
- Atender com educação e cavalheirismo os condôminos e demais moradores do edifício, dando-lhes as informações solicitadas e auxiliando-os sempre que possível (abertura da porta principal, elevadores e ou auxiliando com o transporte de pacotes, etc.);
- Havendo sistema de intercomunicações, anunciar as pessoas que procurarem os moradores e solicitar permissão de entrada;
- Verificar se o sistema de iluminação dos corredores está desligado. Verificar a iluminação externa e outras (se for o caso);
- Fiscalizar o uso dos elevadores social e de serviço;
- Não abandonar o edifício sob nenhum pretexto, durante seu horário de serviço, para atender a assuntos que não se relacionem com o mesmo.
- No caso de necessidade absoluta, deixar sempre alguém na portaria, evitando que esta fique abandonada, informando ao Supervisor e/ou Zelador ou seu substituto temporário para onde vai e quanto tempo ficará ausente;
- Não permitir a entrada de pessoas estranhas no prédio. Em caso de dúvida, deve consultar o Síndico e/ou a Administradora;
- Aos vendedores/demonstradores, é vedado o acesso ao edifício, a menos que solicitado por algum morador.
- Levar ao conhecimento do Síndico e/ou Administradora todas as irregularidades de que tome conhecimento;
- Toda mercadoria entregue no edifício, que for para uso do condomínio, somente deverá ser recebida depois de devidamente conferida com a nota fiscal de entrega;
- Manter sob severa vigilância as áreas externas e a garagem ou estacionamento de veículos;
- Não permitir agrupamentos de pessoas, moradores ou estranhos na portaria do edifício durante o seu horário de trabalho;
- Somente permitir o estacionamento de veículos nos locais a eles destinados, ainda que por curto espaço de tempo;

- Manter a ordem e a moral do edifício não permitindo a entrada de pessoas que, a seu critério, possam vir a comprometer o nome do prédio e seus moradores, podendo, para isso, se for necessário, contar com o auxílio do Zelador/Supervisor/Síndico;

- Evitar comentários sobre assuntos que não sejam relacionados com seu serviço;

- Em caso de qualquer emergência, comunicar o Síndico e/ou Administradora ou o Supervisor, que o auxiliará nas providências necessárias;

- Dar conhecimento ao Síndico/Administradora ou Supervisor de todas as reclamações e ocorrências que se verificarem no edifício.

- Não devem aceitar a guarda de chaves das unidades e dos automóveis dos moradores;

- Não comentar sobre a vida pessoal dos condôminos, como horários em que podem ser encontrados e outras informações.

O Porteiro, após certo tempo no edifício, passa a conhecer toda a rotina diária do prédio, tais como:

- As pessoas que residem;
- Os empregados do edifício e dos apartamentos;
- Os veículos que estacionam no interior do edifício e na redondeza.

Comportamento Profissional

Toda uma imagem pessoal e profissional pode ser arruinada pela falta de um comportamento adequado. Por exemplo:

- Uso de uma linguagem imprópria;
- Comer, mascar chiclete ou roer unhas;
- Receber visitas particulares;
- Falar ou rir alto demais chamando atenção das pessoas;
- Falta de modéstia (exibicionismo);
- Fumar atendendo clientes;
- Discutir com condôminos;
- Usar palavras irônicas, cochichos ou risadinhas visando aos clientes;
- Ler jornais ou revistas enquanto o condômino espera para ser atendido;
- Ficar no telefone conversando sobre coisas que nada tem a ver com a função;
- Solicitar presentes ou convites de moradores ou visitantes;
- Esticar o horário do cafezinho ou almoço;
- Sair constantemente do seu setor;
- Chegar sempre atrasado com uma desculpa;
- Bajulação ou atenção maior para alguns e outros não;
- Contar piadinhas ou falar de intimidades pessoais com o cliente;
- Assistir à TV fora do horário fixado.

Apresentação Individual

A aparência pessoal é ainda mais importante no trabalho do que na vida privada. Ela reflete a imagem profissional frente aos clientes.

Um dos princípios fundamentais para a vida saudável do homem é observar algumas normas de higiene a asseio.

Quem trabalha diretamente ligado ao público deverá ter como disciplina as regras que se seguem:

- Na ausência do condômino, receber e guardar para, posteriormente, ser entregue ao destinatário;

- Não permitir que o entregador leve pessoalmente a encomenda;

Quando a mercadoria de entrega for destinada a algum morador, deverá ser encaminhada diretamente ao mesmo, salvo no caso em que o morador previna da chegada desta.

O recebimento somente poderá ser assinado se a mercadoria estiver absoluta e rigorosamente de acordo com a nota fiscal.

O ideal é que o condomínio tenha um passa-volumes. O morador deve retirar suas encomendas não tendo em nenhum momento contato direto com o entregador. O portão deve permanecer o tempo todo fechado.

Nos horários de limpeza e recolhimento do lixo, deve manter-se as entradas do condomínio fechadas;

O portão deve permanecer fechado e só ser aberto no momento em que o funcionário da limpeza passar.

Deve haver sempre outro funcionário vigiando do lado de dentro (Porteiro, se for possível, com visualização da guarita).

Caso o funcionário precise limpar a calçada do condomínio, o portão ficará fechado e somente será aberto quando o funcionário entrar definitivamente.

Para abrir o portão da garagem, identificar o motorista e observar se não há risco de entrar alguém junto;

O Porteiro deve sempre verificar o veículo e, principalmente, o condutor.

Veículos estranhos, não pertencentes a moradores, só poderão ser liberados com autorização do Síndico ou do morador responsável.

Pessoas estranhas, mesmo que dirigindo veículos de moradores, devem ser anunciadas e sua entrada só poderá ser liberada após a autorização do morador.

Ao receber prestadores de serviços, identificá-los, anotar os dados de seus documentos, avisar o condômino e só permitir acesso às dependências mediante autorização do morador e devidamente acompanhado por um funcionário;

Na entrada ou saída de pessoas do condomínio, somente abrir o portão após verificar se não há suspeito próximo;

Liberação de funcionários e prestadores de serviço particulares (ex.: empregadas domésticas) fora do horário de trabalho:

O Porteiro deve pedir autorização aos responsáveis antes de liberar a entrada de colaboradores e empregados domésticos.

Por exemplo: a faxineira faz faxina na quinta-feira no período da manhã, mas aparece na quarta-feira à tarde; o procedimento correto é que o Porteiro consulte o morador, e só libere a entrada após autorização deste.

Liberação de funcionários e prestadores de serviço acompanhados por estranhos (empregada doméstica e sobrinha, por exemplo):

O Porteiro deve sempre impedir a entrada de outros funcionários, do condomínio ou particulares, se os mesmos estiverem acompanhados.

No caso de funcionários do condomínio, é necessário que o Síndico, Administração ou Zelador autorizem essa entrada.

No caso de empregados domésticos, deve-se pedir autorização ao morador e só então permitir a entrada.

Em caso de obras no condomínio, só permitir o acesso de funcionários listados pela empreiteira, portando crachá com foto. Em caso de dúvida, chamar o Zelador:

As mudanças devem ser previamente agendadas com o Zelador/portaria para que medidas de segurança possam ser tomadas;

Durante a mudança, os portões devem ficar fechados, abrindo somente o tempo necessário para carga e descarga.

Seria ideal se o condomínio providenciasse um agente de segurança para monitorar o processo e não permitir que outras pessoas se aproveitem da situação para entrar no condomínio.

O certo é que se agende apenas uma mudança por dia.

No caso de festas e eventos, o morador deve providenciar uma lista com os nomes dos convidados e deixar na portaria. Caso contrário, o Porteiro deve anunciar cada convidado que chegar e não deve liberar a entrada antes da autorização do morador;

O Porteiro não deve permanecer com a portaria ou guarita aberta e, no período noturno, não pode dormir e nem abandonar o seu posto de trabalho;

Os portões eletrônicos precisam ser rigorosamente mantidos fechados, necessitando de uma vigilância especial para os portões de garagem que, dado ao lapso temporal entre sua abertura e fechamento, propicia a entrada de pessoas mal-intencionadas;

Os equipamentos de segurança devem estar em perfeitas condições:

- Portas de entrada;
- Portões de garagem;
- Extintores de incêndio;
- Interfones;
- Intercomunicadores;
- Sistema de alarmes;
- Câmeras de vídeo e monitores de vídeo.

Qualquer dúvida, informar o Síndico/Administradora e ou Supervisor.

Ações de Prevenção

Percebe-se claramente a importância de se ter um funcionário treinado e capacitado e também do papel fundamental exercido pelos moradores, em todo processo para obtenção de segurança no condomínio.

Procedimentos que facilitam a identificação de invasores

- O invasor não quer ser exposto;
- Sempre faz uma seleção das vítimas;
- Sempre irá escolher a mais fácil, ou seja, a mais despreparada;
- Durante um assalto, está nervoso e com medo;
- Reagir é uma atitude de altíssimo risco.

Como proceder em caso de assalto

- Identificar a ação delituosa;
- Manter a calma e nunca reagir;
- Acionar sistemas de segurança (alarme, outros);
- Comunicar o Supervisor;
- Ligar para 190 ou unidade da BM próxima.

Manter constante vigilância sobre

- Entrada de estranhos;

Entre as funções do controlador de acesso, estão:

- Controlar o movimento de pessoal nas áreas sob sua responsabilidade;
- Controlar a entrada e saída de veículos e visitantes, sob a área de sua responsabilidade;
- Combater aglomeração de pessoas estranhas ao serviço nos locais assim determinados pela contratante;
- Cumprir as normas fornecidas pela administração, além zelar pela qualidade dos serviços, prestando informações, quando solicitadas (e não sigilosas).

Vale lembrar que é necessário possuir 1º grau completo para a função e não é exigido experiência.

A maior diferença entre as funções é que o controlador de acesso não executa nenhuma das outras atividades do porteiro; se por acaso surgir alguma dúvida sobre a identificação do visitante, ele destina a pessoa para um balcão onde o porteiro resolver a situação.

COMBATE A INCÊNDIOS

Um **Incêndio** é uma ocorrência de fogo não controlado, que pode ser extremamente perigosa para os seres vivos e as estruturas. A exposição a um incêndio pode produzir a morte, geralmente pela inalação dos gases, ou pelo desmaio causado por eles, ou posteriormente pelas queimaduras graves.

Nem todos os fogos podem ser considerados incêndios, este é, no entanto um tema que o senso-comum tem ao longo dos séculos banalizado de forma a que praticamente qualquer foco de fogo tem sido visto como “incêndio”. O Incêndio para ser caracterizado como tal tem que possuir certos fatores inerentes ao mesmo para ser considerado como tal. Alguns desses fatores são:

- A área ardida;
- As dimensões da destruição que o mesmo causou;
- A localização do mesmo.

As normas sobre Proteção de Incêndios classificam o risco que se apresenta em cada tipo de edifício segundo as suas características, para adequar os meios de prevenção.

O Risco atende a três fatores:

- **Ocupação:** maior ou menor quantidade de pessoas e o conhecimento que possuem os ocupantes do edifício;
- **Composição:** A construção do edifício em si, de que materiais é construído, qual é sua altura, etc;
- **Conteúdo:** Materiais mais ou menos inflamáveis, dentro do edifício, podem determinar o fator de risco de um incêndio.

Prevenção e Combate a Incêndios

As causas de um incêndio são as mais diversas: descargas elétricas, atmosféricas, sobrecarga nas instalações elétricas dos edifícios, falhas humanas (por descuido, desconhecimento ou irresponsabilidade) etc.

Há vários métodos de **prevenção**.

Para além dos mais óbvios, como inflamações, faíscas, cigarros acesos, etc. em locais de perigo de combustão (Depósitos de Gasolina, Áreas de serviço, etc.) existe a forma mais óbvia de assegurar

que um incêndio se propague, e essa forma é a área de segurança entre o foco de fogo e qualquer outro material passível de combustão.

Apesar de não estar regulamentada nenhuma área de segurança considerada a justa e necessária para o efeito, em caso de um incêndio pequeno, por exemplo, uma casa isolada, essa área de segurança entre essa casa e outro qualquer material combustível não necessitaria ser muito ampla, chegando para o efeito cerca de 15 a 20 metros de distância, uma vez que possíveis fagulhas que teoricamente poderiam propagar esse incêndio apagar-se-iam muito antes de atravessarem essa distância e caírem em material inflamável.

Já no caso de um incêndio de grandes proporções, várias casas ou uma vasta área florestal (ex: Incêndio de Roma; Incêndio de Chicago), a distância de segurança passaria por ser, segundo algumas fontes, de 300 a 500 metros de distância. Esta distância de 300 a 500 metros é considerada num caso com grande intensidade de vento, sendo que de outra forma, esta área de segurança também diminuiria consideravelmente.

Os cuidados básicos para evitar e combater um incêndio, indicados a seguir, podem salvar vidas e bens patrimoniais.

Cuidados Básicos:

Não brinque com fogo! Um cigarro mal apagado jogado descuidadamente numa lixeira pode causar uma catástrofe. Apague o cigarro antes de deixá-lo em um cinzeiro ou de jogá-lo em uma caixa de areia. Cuidado com fósforos. Habitue-se a apagar os palitos de fósforos antes de jogá-los fora. Obedeça às placas de sinalização e não fume em locais proibidos, mal ventilados ou ambientes sujeitos à alta concentração de vapores inflamáveis tais como vapores de colas e de materiais de limpeza.

Nunca apoie velas sobre caixas de fósforos nem sobre materiais combustíveis.

Não utilize a casa de força, casa de máquinas dos elevadores e a casa de bombas do prédio, como depósito de materiais e objetos. São locais importantes e perigosos, que devem estar sempre desimpedidos.

As baterias devem ser instaladas em local de fácil acesso e ventilado. Não é recomendado o uso de baterias automotivas.

Instalações Elétricas

A sobrecarga na instalação é uma das principais causas de incêndios. Se a corrente elétrica está acima do que a fiação suporta, ocorre superaquecimento dos fios, podendo dar início a um incêndio. Por isso:

Não ligue mais de um aparelho por tomada. Esta é uma das causas de sobrecarga na instalação elétrica;

Não faça ligações provisórias. Tome sempre cuidado com as instalações elétricas. Fios descascados quando encostam um no outro, provocam curto-circuito e faíscas. Chame um técnico qualificado para executar ou reparar as instalações elétricas ou quando encontrar um dos seguintes problemas:

- Constante abertura dos dispositivos de proteção (disjuntores)
- Queimas frequentes de fusíveis;
- Aquecimento da fiação e/ou disjuntores;

combate a incêndios				
CLASSES DE INCÊNDIOS	TIPOS DE EXTINTORES			
	ÁGUA PRESSURIZADA	GÁS CARBÔNICO (CO ²)	ESPUMA	PÓ QUÍMICO SECO
“A” – Aparas de Papel e Madeira. Assim é identificado o fogo em materiais sólidos que deixam resíduos, como madeira, papel, tecido e borracha.	SIM Excelente eficiência	NÃO Não tem eficiência	NÃO Insuficiente	NÃO Não tem eficiência
“B” – Líquidos Inflamáveis. Ocorre quando a queima acontece em líquidos inflamáveis (querosene, gasolina, óleos, tintas), graxas e gases combustíveis.	NÃO Não tem eficiência	SIM Boa eficiência	SIM Ótima eficiência (Jogar indiretamente)	SIM Ótima eficiência
“C” - Equipamentos Elétricos. Classe de incêndio em equipamentos elétricos energizados. A extinção deve ser feita por agente extintor que não conduza eletricidade.	NÃO Não tem eficiência	SIM Ótima eficiência	NÃO Perigoso – conduz eletricidade	SIM Boa eficiência, contudo, pode causar danos em equipamentos delicados
“D” – Metais Combustíveis. Classe de incêndio, que tem como combustível os metais pirofóricos, como magnésio, selênio, antimônio, lítio, potássio, alumínio fragmentado, zinco, titânio, sódio, urânio e zircônio.	NÃO Obs.: poderá ser usado água em último caso (se não houver PQS)	NÃO	NÃO	SIM
COMO OPERÁ-LOS	1. Puxe a trava, rompendo o lacre. 2. Aperte o gatilho. 3. Dirija o jato à base do fogo.	1. Retire o grampo. 2. Aperte o gatilho. 3. Dirija o jato à base do fogo.	1. Vire o aparelho com a tampa para baixo. 2. Dirija o jato à base do fogo.	1. Puxe a trava, rompendo o lacre, ou acione a válvula do cilindro de gás (Pressurizável) 2. Aperte o gatilho ou empurre a pistola difusora. 3. Ataque o fogo.
EFEITOS	RESFRIAMENTO	ABAFAMENTO	ABAFAMENTO E RESFRIAMENTO	ABAFAMENTO

Extintores De Incêndio:

Os extintores de incêndio devem ser apropriados para o local a ser protegido.

Verifique constantemente se:

- acesso aos extintores não está obstruído;
- manômetros indica pressurização (faixa verde ou amarela);
- aparelho não apresenta vazamento;
- Os bicos e válvulas da tampa estão desentupidos;