

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

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

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

## **POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?**



- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital.
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada.
- × Dicas práticas, quadros de resumo e linguagem descomplicada.
- × Exercícios comentados para fixação do aprendizado.
- × Bônus especiais que otimizam seus estudos.

Aproveite a oportunidade de intensificar sua preparação com um material completo e focado na sua aprovação:  
Acesse agora: [www.apostilasopcao.com.br](http://www.apostilasopcao.com.br)

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

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





**HCPA**

**HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE**

**TÉCNICO EM SECRETARIADO**

**EDITAL Nº 04/2025**

**CÓD: OP-012JH-25  
7908403575794**

## **Português**

1. Sistema ortográfico oficial .....	7
2. Uso adequado das classes de palavras .....	12
3. Formação de palavras .....	21
4. A oração - Período simples e período composto (coordenação e subordinação); Análise sintática da Frase .....	24
5. Crase .....	26
6. Concordância nominal e verbal .....	29
7. Regência nominal e verbal.....	33
8. Elementos de estruturação do texto: recursos de coesão; Função referencial de pronomes; Uso de nexos para estabelecer relações entre segmentos do texto .....	34
9. Leitura e interpretação de texto .....	35
10. Redação .....	38

## **Informática**

1. Boas práticas em segurança digital (compartilhamento de dados, armazenados em nuvem, envio de e-mails - cc/cco, identificação de links maliciosos ocultos por hyperlinks, manipulação de dados pessoais e funcionais na web, cuidados no envio de documentos institucionais por e-mail, boas práticas na escolha de senhas). Segurança da informação: Noções de vírus e outras ameaças virtuais. Noções de segurança na WEB, navegação segura, princípios de segurança de redes (endereçamento, protocolos e portas). Noções de certificação digital e assinatura digital, uso de criptografia (simétrica e assimétrica).....	45
2. Ferramentas de nuvem para edição de textos e planilhas (Suíte de Aplicativos do Google e Microsoft Office 365). Planilhas MS-Excel 2016 ou superior e Google Planilha: Fórmulas com referência absoluta e relativa; Funções de data e hora, funções de texto, funções lógicas, funções de procura e referência, funções matemáticas e tabelas dinâmicas. Editor de texto MS-Word 2016 ou superior e Google Documentos .....	48

## **Conhecimentos Específicos Técnico em Secretariado**

1. Comunicação Empresarial e etiqueta .....	57
2. Diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) .....	58
3. Estatuto Jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.....	66
4. Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal .....	85
5. Gestão de Eventos (Cerimonial e Protocolo/Tipos de Eventos).....	87
6. Gestão de processos .....	91
7. Gestão de pessoas .....	93
8. Gerenciamento dos recursos materiais e financeiros.....	96
9. Lei de Regulamentação do Secretariado.....	113
10. Redação Técnica (Tipos de documentos. Forma de Tratamento) .....	113
11. Técnicas Secretariais: Atendimento ao Público/Recepção; Atendimento telefônico.....	122

---

---

## ÍNDICE

---

12. Atendimento adequado às pessoas com deficiência .....	125
13. Comunicação Não Violenta .....	126
14. Inteligência Emocional .....	128
15. Sistema de Gestão de Documentos .....	129
16. Tecnologia de Informação .....	131
17. Técnicas e Métodos de Arquivo .....	131
18. Segurança do Paciente .....	135
19. Saúde no Trabalho .....	136

---

# PORTUGUÊS

## SISTEMA ORTOGRÁFICO OFICIAL

A ortografia oficial da língua portuguesa trata das regras que orientam a escrita correta das palavras, garantindo a padronização e a clareza na comunicação. Essas normas são fundamentais para a uniformidade da língua escrita, tanto em contextos formais quanto informais. Ao longo do tempo, o português passou por diversas reformas ortográficas, sendo a mais recente o Novo Acordo Ortográfico, que trouxe algumas mudanças na grafia de palavras e na inclusão de certas letras no alfabeto oficial.

Aprender a ortografia correta de uma língua exige prática, e a leitura é uma das ferramentas mais eficazes para alcançar esse objetivo. A leitura regular não apenas amplia o vocabulário, mas também auxilia na memorização das grafias, uma vez que expõe o leitor a diferentes padrões e contextos. No entanto, apesar da existência de regras claras, a ortografia do português é repleta de exceções, exigindo atenção redobrada dos falantes.

Neste texto, serão abordadas as principais regras ortográficas do português, com destaque para dúvidas comuns entre os falantes. Desde o uso das letras do alfabeto até as regras para o emprego de X, S e Z, veremos como essas normas são aplicadas e quais são os erros mais frequentes. Além disso, exploraremos a distinção entre parônimos e homônimos, palavras que, por sua semelhança gráfica ou sonora, costumam causar confusão.

### O ALFABETO NA LÍNGUA PORTUGUESA

O alfabeto da língua portuguesa é composto por 26 letras, sendo que cada uma possui um som e uma função específica na formação de palavras. Essas letras estão divididas em dois grupos principais: vogais e consoantes. As vogais são cinco: A, E, I, O, U, enquanto as demais letras do alfabeto são classificadas como consoantes.

A principal função das vogais é servir de núcleo das sílabas, enquanto as consoantes têm a função de apoiar as vogais na formação de sílabas e palavras. Essa divisão permite uma vasta combinação de sons, o que torna o português uma língua rica e complexa em termos de fonologia e grafia.

### INCLUSÃO DAS LETRAS K, W E Y

Com a implementação do Novo Acordo Ortográfico, assinado pelos países lusófonos em 1990 e efetivado em 2009, houve a reintrodução das letras K, W e Y no alfabeto oficial da língua portuguesa. Essas letras, que anteriormente eram consideradas estranhas ao alfabeto, passaram a ser aceitas oficialmente em determinadas circunstâncias específicas.

As letras K, W e Y são utilizadas em:

- **Nomes próprios estrangeiros:** Exemplo: Kátia, William, Yakov.
- **Abreviaturas e símbolos internacionais:** Exemplo: km (quilômetro), watts (W).

O objetivo dessa inclusão foi alinhar a ortografia portuguesa com o uso global dessas letras em contextos internacionais, especialmente para garantir a correta grafia de nomes e símbolos que fazem parte da cultura e ciência contemporâneas.

#### ► Relevância do Alfabeto para a Ortografia

Compreender o alfabeto e suas características é o primeiro passo para dominar a ortografia oficial. A combinação correta das letras, assim como o reconhecimento dos sons que elas representam, é fundamental para escrever com precisão. A distinção entre vogais e consoantes e o uso adequado das letras adicionadas pelo Acordo Ortográfico são pilares essenciais para evitar erros na grafia de palavras.

A familiaridade com o alfabeto também ajuda a identificar casos de empréstimos linguísticos e termos estrangeiros que foram incorporados ao português, reforçando a necessidade de se adaptar às mudanças ortográficas que ocorrem com o tempo.

#### ► Uso do “X”

O uso da letra “X” na língua portuguesa é uma das áreas que mais geram dúvidas devido à sua pronúncia variável e à multiplicidade de regras que regem sua grafia. Dependendo da palavra, o “X” pode assumir diferentes sons, como /ch/ (em “chave”), /ks/ (em “táxi”), /s/ (em “próximo”) ou até mesmo /z/ (em “exemplo”). Além disso, há regras específicas que ajudam a determinar quando se deve usar o “X” ao invés de outras letras, como o “CH”.

A seguir, serão apresentadas algumas regras e dicas práticas para o uso correto do “X” na ortografia portuguesa.

#### ► Após as Sílabas “ME” e “EN”

Uma das principais regras de uso do “X” é sua ocorrência após as sílabas “me” e “en”, uma peculiaridade que se aplica a muitas palavras do português. Em casos como esses, o “X” deve ser utilizado em vez do “CH”.

##### Exemplos:

- Mexer (não “mecher”)
- Enxergar (não “enchergar”)

#### ► Após Ditongos

Outro caso comum de uso do “X” é após ditongos, que são encontros de duas vogais na mesma sílaba. Nessa situação, a letra “X” é empregada em vez de outras consoantes, como o “S” ou o “CH”.

##### Exemplos:

- Caixa (não “caicha”)
- Baixo (não “baicho”)

### ► Palavras de Origem Indígena ou Africana

O “X” também é utilizado em muitas palavras de origem indígena ou africana, refletindo a influência dessas culturas na formação do vocabulário da língua portuguesa. Esses termos foram incorporados ao idioma ao longo da colonização e preservam a grafia com “X”.

#### Exemplos:

- Abacaxi (fruto de origem indígena)
- Orixá (divindade de religiões de matriz africana)

### EXCEÇÕES E PARTICULARIDADES

Apesar dessas regras, o uso do “X” na língua portuguesa está cheio de exceções que não seguem um padrão claro, o que muitas vezes exige que o falante simplesmente memorize a grafia correta de certas palavras. Por exemplo, palavras como exceção, excluir e exame não seguem as regras gerais e precisam ser decoradas.

Uma maneira eficaz de evitar erros na escrita do “X” é observar o contexto em que ele aparece. As regras mencionadas anteriormente são úteis, mas em muitos casos, a leitura frequente e a exposição à língua são as melhores estratégias para memorizar a grafia correta. Além disso, é importante atentar-se às exceções que não seguem uma regra clara e que podem confundir o falante.

Dominar o uso do “X” é essencial para escrever de forma clara e correta, já que muitos erros comuns de ortografia envolvem justamente a confusão entre o “X” e outras letras que apresentam sons similares.

### ► Uso do “S” e “Z”

O uso correto das letras “S” e “Z” na língua portuguesa pode gerar confusão, pois ambas podem produzir o som de /z/ em determinadas palavras. No entanto, há regras que orientam a escolha entre essas duas letras em diferentes contextos. A seguir, serão apresentadas algumas dessas regras para ajudar a diferenciar o uso do “S” e do “Z”.

### ► Uso do “S” com Som de “Z”

A letra “S” pode assumir o som de /z/ em alguns casos específicos. Essas ocorrências, embora comuns, seguem regras claras que facilitam a sua identificação.

#### a) Após Ditongos

O “S” assume o som de /z/ quando aparece logo após um ditongo (encontro de duas vogais na mesma sílaba).

#### Exemplos:

- Coisa
- Maisena

#### b) Palavras Derivadas de Outras com “S” na Palavra Primitiva

Em palavras derivadas, se a palavra primitiva já contém a letra “S”, essa letra deve ser mantida na palavra derivada, mesmo que o som seja de /z/.

#### Exemplo:

- Casa → Casinha
- Análise → Analisador

c) Sufixos “ês” e “esa” Indicando Nacionalidade ou Título  
Nos sufixos “ês” e “esa”, usados para indicar nacionalidade, título ou origem, a letra “S” também pode ter o som de /z/.

#### Exemplos:

- Francês, portuguesa
- Marquês, duquesa

d) Sufixos Formadores de Adjetivos: “ense”, “oso” e “osa”  
Quando palavras formam adjetivos com os sufixos “ense”, “oso” e “osa”, a letra “S” também é utilizada com o som de /z/.

#### Exemplos:

- Paranaense, londrinense
- Preguiçoso, gloriosa

### ► Uso do “Z”

A letra “Z” tem regras bem definidas em relação à sua utilização, especialmente em radicais e sufixos de palavras.

#### a) Em Palavras que Têm Radicais com “Z”

O “Z” é mantido em palavras derivadas que possuem o radical ou a forma primitiva com essa letra. Isso ocorre principalmente em verbos e substantivos.

#### Exemplos:

- Feliz → Felicidade
- Realizar → Realização

#### b) Verbos Terminados em “-izar”

Os verbos terminados em “-izar” costumam ter sua forma baseada em substantivos ou adjetivos que não terminam com “S”, mas com “Z”. Essa regra é bastante comum na formação de verbos que indicam a ação de transformar algo.

#### Exemplos:

- Civilizar (de “civil”)
- Organizar (de “organização”)

#### c) Palavras com Sufixos “-ez”, “-eza”

Os sufixos “-ez” e “-eza”, que formam substantivos abstratos, também utilizam a letra “Z”.

#### Exemplos:

- Beleza
- Tristeza

### ► Diferenças Regionais e Exceções

Embora existam regras claras para o uso do “S” e do “Z”, algumas palavras apresentam variações regionais ou são exceções às regras, o que exige memorização. Termos como analisar e paralisar, por exemplo, mantêm o “S” mesmo quando derivam de substantivos com “Z” (análise, paralisação), representando uma exceção à regra dos verbos terminados em “-izar”.

► **Dicas para Evitar Confusões**

Para evitar erros frequentes no uso do “S” e do “Z”, é recomendável:

- Estudar e reconhecer as palavras que seguem as regras.
- Praticar a leitura regular, uma vez que isso ajuda na memorização da grafia correta.
- Prestar atenção ao radical das palavras, especialmente na formação de verbos e substantivos derivados.

Dominar o uso correto de “S” e “Z” é fundamental para escrever com precisão, já que essas letras estão presentes em muitas palavras da língua portuguesa, e pequenos erros podem mudar o significado das palavras ou comprometer a clareza da comunicação.

► **Uso do “S”, “SS” e “Ç”**

O uso correto das letras “S”, “SS” e “Ç” é um dos aspectos fundamentais da ortografia da língua portuguesa. Essas letras têm sons parecidos, mas sua aplicação obedece a regras específicas que, quando seguidas, ajudam a evitar erros na escrita. A seguir, veremos as principais orientações para o uso adequado de cada uma.

► **Uso do “S”**

A letra “S” pode assumir sons diferentes, dependendo de sua posição dentro da palavra e das letras que a circundam. Ela pode ter som de /s/ (surdo) ou de /z/ (sonoro), e algumas regras ajudam a definir seu uso.

**a) Entre Vogal e Consoante**

Quando o “S” aparece entre uma vogal e uma consoante, seu som é surdo (como /s/), e ele é mantido nessa posição.

**Exemplos:**

- Diversão (entre e e n)
- Mansão (entre a e n)

**b) No Início de Palavras ou Entre Consoantes**

Quando o “S” está no início de palavras ou aparece entre consoantes, ele também tem som de /s/ e é escrito com uma única letra “S”.

**Exemplos:**

- Saúde (início da palavra)
- Perspectiva (entre consoantes)

**c) Entre Duas Vogais**

Quando o “S” aparece entre duas vogais, o mais comum é que ele tenha som de /z/ (som sonoro).

**Exemplos:**

- Casa (som de /z/ entre a e a)
- Rosa (som de /z/ entre o e a)

► **Uso do “SS”**

A dupla “SS” é utilizada para marcar o som surdo /s/ quando ele ocorre entre duas vogais. O “SS” é a forma que preserva o som de /s/ em palavras derivadas e compostas, diferenciando-se do uso de “S” simples, que teria o som de /z/ nesse contexto.

**Exemplos:**

- Processo
- Passagem

Uma regra importante é que o “SS” nunca é utilizado no início de palavras, sendo uma combinação exclusiva de vogais.

**Exemplos:**

- Missão
- Apressar

► **Uso do “Ç”**

O “Ç” (cedilha) sempre tem som de /s/ e só pode ser usado antes das vogais “A”, “O” e “U”. Ele é uma forma especial da letra “C” usada para representar o som de /s/ nessas condições. O “Ç” nunca aparece antes das vogais “E” e “I”, e, em vez dele, usa-se o “S” para produzir o mesmo som.

**a) Uso em Palavras Estrangeiras Aportuguesadas**

Muitas palavras de origem estrangeira que foram aportuguesadas utilizam o “Ç” para garantir a coerência com as regras ortográficas do português.

**Exemplo:**

- Muçarela (adaptado do italiano “mozzarella”)

**b) Em Palavras Derivadas**

Em palavras derivadas, o “Ç” é mantido quando ele já existe na palavra primitiva e é combinado com sufixos.

**Exemplo:**

- “Alcançar” → “Alcançável”
- “Começar” → “Recomeço”

► **Regras Gerais e Exceções**

Apesar de existirem regras claras para o uso do “S”, “SS” e “Ç”, há algumas exceções que precisam ser memorizadas. Um exemplo clássico é a palavra exceção, onde o “Ç” é usado sem seguir diretamente as regras aplicáveis à maior parte das palavras com cedilha.

Além disso, o uso do “Ç” pode variar em palavras que compartilham a mesma raiz com outros idiomas, especialmente em palavras de origem latina que foram modificadas na sua grafia ao longo do tempo.

► **Dicas para Evitar Erros**

Para facilitar a memorização e evitar confusões, algumas dicas práticas podem ser úteis:

- Entre vogais, se o som for de /s/, usa-se “SS” (processo); se o som for de /z/, usa-se “S” (casa).
- O “Ç” nunca é utilizado antes das vogais “E” ou “I”.

- Se o som de /s/ aparecer antes de uma consoante, utiliza-se o “S” (diversão).

O uso de “S”, “SS” e “Ç” segue regras bem definidas, mas existem exceções que precisam ser memorizadas com a prática. A leitura constante é uma excelente ferramenta para familiarizar-se com essas regras e ampliar o vocabulário de palavras corretamente grafadas. Dominar esses conceitos é essencial para garantir clareza e precisão na comunicação escrita.

### OS DIFERENTES “PORQUÊS”

A língua portuguesa apresenta quatro formas distintas para a palavra “porquê”: por que, porque, por quê e porquê. Cada uma dessas formas tem uma função específica na frase, e seu uso incorreto é uma das principais dúvidas ortográficas dos falantes. A seguir, veremos as regras que determinam quando e como utilizar corretamente cada uma dessas formas.

#### ► Por que

A forma “por que” é uma combinação da preposição “por” com o pronome interrogativo ou relativo “que”. Ela pode aparecer em perguntas diretas ou indiretas e, em alguns casos, introduz orações subordinadas.

##### a) Usado em Perguntas Diretas

Quando está no início de uma pergunta direta, o “por que” tem o sentido de “por qual motivo” ou “por qual razão”. Nessa construção, ele não leva acento e costuma vir no início da frase interrogativa.

##### Exemplos:

- Por que você chegou tarde?
- Por que eles não vieram à reunião?

##### b) Usado em Perguntas Indiretas

Também pode ser utilizado em perguntas indiretas, que não contêm o sinal de interrogação, mas ainda indicam uma dúvida ou questionamento.

##### Exemplos:

- Quero saber por que ele se atrasou.
- Não entendo por que ela não respondeu.

##### c) Usado com Pronomes Relativos

Quando o “que” funciona como um pronome relativo, o “por que” pode ser usado para introduzir orações subordinadas, e nesse caso também significa “pelo qual” ou “pela qual”.

##### Exemplo:

- Esse é o motivo por que eu me preocupo tanto.

#### ► Porque

A forma “porque” é uma conjunção explicativa ou causal. Ela é utilizada para indicar a causa ou motivo de algo, conectando duas ideias de forma que a segunda explica a primeira. Diferente de “por que”, “porque” nunca é usado em perguntas, apenas em respostas ou justificativas.

#### Exemplos:

- Ele não veio porque estava doente.
- Fui embora cedo porque estava cansado.

Nesse contexto, a palavra “porque” pode ser substituída por “pois”, já que ambas expressam explicações ou razões.

#### ► Por quê

A forma “por quê” é usada em final de frases interrogativas, ou seja, em perguntas diretas quando o “que” aparece no final da oração. Nesse caso, o “que” recebe acento por estar em posição final e o uso mantém o sentido de “por qual motivo”.

#### Exemplos:

- Você está cansado, por quê?
- Ela saiu tão cedo, por quê?

Esse uso é exclusivo de frases interrogativas diretas e ocorre apenas quando o “quê” está antes de um sinal de pontuação, como interrogação, exclamação ou ponto final.

#### ► Porquê

A forma “porquê” é um substantivo e, como tal, vem sempre acompanhado de um artigo, numeral, pronome ou adjetivo, funcionando como qualquer outro substantivo comum. Ele significa “motivo” ou “razão” e deve sempre ser acentuado.

#### Exemplos:

- Não entendo o porquê de tanta confusão.
- Explique-me os porquês dessa decisão.

Uma dica útil para não errar o uso dessa forma é lembrar que ela pode ser substituída diretamente por “motivo”. Se a troca for possível, o correto é usar “porquê”.

#### Exemplos:

- Ela não me disse o porquê.
- (Ela não me disse o motivo.)
- Gostaria de saber os porquês dessa mudança.
- (Gostaria de saber os motivos.)

#### ► Dicas Práticas

- Se for uma pergunta direta ou indireta, use “por que”.
- Se estiver explicando algo ou dando uma justificativa, use “porque”.
- Se o “que” estiver no final de uma pergunta direta, use “por quê” com acento.
- Se puder substituir por “motivo”, use “porquê” (substantivo).

Compreender as diferentes formas do “porquê” é essencial para a escrita correta em português, pois o uso inadequado pode causar confusão e prejudicar a clareza da comunicação. Embora

# INFORMÁTICA

**BOAS PRÁTICAS EM SEGURANÇA DIGITAL (COMPARTILHAMENTO DE DADOS, ARMAZENADOS EM NUVEM, ENVIO DE E-MAILS - CC/CCO, IDENTIFICAÇÃO DE LINKS MALICIOSOS OCULTOS POR HYPERLINKS, MANIPULAÇÃO DE DADOS PESSOAIS E FUNCIONAIS NA WEB, CUIDADOS NO ENVIO DE DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS POR E-MAIL, BOAS PRÁTICAS NA ESCOLHA DE SENHAS). SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: NOÇÕES DE VÍRUS E OUTRAS AMEAÇAS VIRTUAIS. NOÇÕES DE SEGURANÇA NA WEB, NAVEGAÇÃO SEGURA, PRINCÍPIOS DE SEGURANÇA DE REDES (ENDEREÇAMENTO, PROTOCOLOS E PORTAS). NOÇÕES DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL E ASSINATURA DIGITAL, USO DE CRIPTOGRAFIA (SIMÉTRICA E ASSIMÉTRICA)**

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A segurança da informação é um conjunto de práticas e políticas que visa proteger dados sensíveis contra acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Essa proteção é essencial tanto para indivíduos quanto para empresas, pois, com o aumento da exposição de dados na internet, como informações pessoais e corporativas, cresce também a necessidade de adotar medidas que previnam violações e assegurem a confiabilidade dos dados.

Mais do que uma questão técnica, a segurança da informação é uma necessidade estratégica que envolve o bloqueio e combate a ataques virtuais, a identificação de vulnerabilidades, a implementação de regras de acesso e o uso de mecanismos de proteção. As políticas de segurança da informação, desenvolvidas por especialistas em conjunto com equipes de tecnologia, são fundamentais para minimizar riscos, proteger ativos digitais e garantir que as informações estejam seguras contra ameaças crescentes no ambiente digital.

### Princípios da Segurança da Informação

- **Confidencialidade:** Garantir que os dados sejam acessados apenas por pessoas ou sistemas autorizados.
- **Integridade:** Assegurar que as informações não sejam alteradas ou corrompidas sem autorização.
- **Disponibilidade:** Garantir que os dados estejam acessíveis sempre que necessários, evitando interrupções.

### Procedimentos Básicos de Segurança da Informação

Para proteger dados e sistemas de forma eficiente, é importante adotar algumas práticas essenciais. Esses procedimentos ajudam a minimizar riscos e garantir a segurança das informações.

- **Controle de Acesso:** Permitir acesso apenas a pessoas autorizadas. Use senhas fortes, autenticação em dois fatores e defina permissões de acordo com as responsabilidades de cada usuário.
- **Atualizações Regulares:** Mantenha sistemas, programas e dispositivos sempre atualizados para corrigir falhas de segurança e evitar brechas que possam ser exploradas.
- **Uso de Ferramentas de Proteção:** Instale e mantenha ativos softwares como antivírus, firewall e antispymware para bloquear malwares e acessos não autorizados.
- **Backups Frequentes:** Faça cópias regulares dos dados importantes e armazene-as em locais seguros, como na nuvem ou em dispositivos externos.
- **Treinamento e Conscientização:** Ensine os usuários a identificar e evitar ataques, como e-mails falsos (phishing), e a proteger suas senhas e dados pessoais.
- **Monitoramento Constante:** Acompanhe a atividade de redes e sistemas para identificar rapidamente qualquer comportamento suspeito ou acesso não autorizado.
- **Uso de Criptografia:** Proteja informações sensíveis com criptografia, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessá-las.
- **Planejamento de Incidentes:** Tenha um plano para lidar com ataques ou falhas, com medidas para conter danos, recuperar sistemas e comunicar as partes envolvidas.

### Criptografia

É uma maneira de codificar uma informação para que somente o emissor e receptor da informação possa decifrá-la através de uma chave que é usada tanto para criptografar e descriptografar a informação<sup>1</sup>.

Tem duas maneiras de criptografar informações:

– **Criptografia simétrica (chave secreta):** utiliza-se uma chave secreta, que pode ser um número, uma palavra ou apenas uma sequência de letras aleatórias, é aplicada ao texto de uma mensagem para alterar o conteúdo de uma determinada maneira. Tanto o emissor quanto o receptor da mensagem devem saber qual é a chave secreta para poder ler a mensagem.

– **Criptografia assimétrica (chave pública):** tem duas chaves relacionadas. Uma chave pública é disponibilizada para qualquer pessoa que queira enviar uma mensagem. Uma segunda chave privada é mantida em segredo, para que somente você saiba.

Qualquer mensagem que foi usada a chave pública só poderá ser descriptografada pela chave privada.

Se a mensagem foi criptografada com a chave privada, ela só poderá ser descriptografada pela chave pública correspondente.

A criptografia assimétrica é mais lenta o processamento para criptografar e descriptografar o conteúdo da mensagem.

Um exemplo de criptografia assimétrica é a assinatura digital.

– **Assinatura Digital:** é muito usado com chaves públicas e permitem ao destinatário verificar a autenticidade e a integridade da informação recebida. Além disso, uma assinatura digital não permite o repúdio, isto é, o emitente não pode alegar que não realizou a ação. A chave é integrada ao documento, com isso se houver alguma alteração de informação invalida o documento.

– **Sistemas biométricos:** utilizam características físicas da pessoa como os olhos, retina, dedos, digitais, palma da mão ou voz.

### Códigos maliciosos

As ameaças virtuais, também conhecidas como malwares, são programas ou códigos criados com o objetivo de prejudicar sistemas, roubar informações, causar interrupções ou comprometer a segurança de dispositivos e redes.

Abaixo, estão as principais categorias e exemplos de códigos maliciosos:

– **Vírus:** Os vírus são programas maliciosos que dependem da interação do usuário para se propagarem. Eles infectam arquivos legítimos e só são ativados quando esses arquivos são abertos ou executados. Os vírus podem corromper ou excluir dados, interferir no funcionamento do sistema e abrir portas para outras ameaças, comprometendo seriamente a segurança do dispositivo.

– **Worms:** Os worms são diferentes dos vírus porque não precisam de interação humana para se replicarem. Eles exploram vulnerabilidades dos sistemas para se espalhar automaticamente, consumindo recursos de rede e sobrecarregando dispositivos. Os worms podem causar interrupções em larga escala, tornando-se uma das ameaças mais perigosas no ambiente digital.

– **Ransomware:** O ransomware é um tipo de malware que sequestra os dados do usuário, criptografando-os, e exige um pagamento de resgate, geralmente em criptomoedas, para liberar o acesso. Esse tipo de ataque pode causar prejuízos financeiros significativos e paralisar organizações inteiras, especialmente quando dados críticos estão envolvidos.

– **Spyware:** Spyware é um software espião projetado para coletar informações do usuário sem seu conhecimento. Ele monitora atividades, como histórico de navegação, credenciais de login e informações bancárias. O spyware opera de forma discreta e é difícil de ser detectado, podendo levar a sérias violações de privacidade.

– **Keyloggers:** Os keyloggers registram as teclas digitadas pelo usuário, capturando dados confidenciais, como senhas, mensagens e informações bancárias. Eles costumam ser usados em ataques direcionados para roubo de credenciais e podem operar em segundo plano, sem que o usuário perceba.

– **Backdoors:** Backdoors são “portas traseiras” criadas para permitir o acesso não autorizado a sistemas. Eles podem ser introduzidos por hackers ou implantados intencionalmente por administradores, mas quando explorados maliciosamente, possibilitam o controle remoto e a instalação de outros malwares.

– **Trojan Horse (Cavalo de Troia):** O cavalo de Troia é um programa que se disfarça de aplicativo legítimo para enganar o usuário. Após ser instalado, ele abre brechas no sistema, permitindo o acesso remoto por atacantes ou o roubo de informações confidenciais, tornando-o uma das ameaças mais enganosas.

– **Adware:** Adwares são malwares que exibem propagandas invasivas, alterando a experiência do usuário e redirecionando-o para sites indesejados. Embora geralmente menos perigosos, podem ser utilizados para introduzir outros malwares, como spywares, comprometendo ainda mais a segurança.

### Aplicativos para segurança

Os aplicativos de segurança são ferramentas indispensáveis para proteger sistemas e informações contra ameaças virtuais. Eles atuam de diferentes formas, desde a prevenção e detecção até a mitigação de ataques. Abaixo estão os principais tipos de aplicativos e suas funcionalidades:

– **Antivírus:** O antivírus é uma ferramenta essencial para detectar, bloquear e eliminar programas maliciosos, como vírus, worms e trojans. Ele realiza varreduras regulares no sistema, analisando arquivos, programas e e-mails em busca de ameaças. Além disso, oferece funcionalidades como quarentena (isolamento de arquivos suspeitos), remoção automática de malwares e proteção em tempo real contra novas ameaças.

– **Firewall:** O firewall funciona como uma barreira entre a rede do usuário e fontes externas, como a internet. Ele monitora o tráfego de entrada e saída, permitindo ou bloqueando conexões com base em regras de segurança. Firewalls podem ser:

- Baseados em software, instalados no dispositivo.
- Baseados em hardware, usados em redes corporativas para maior proteção.

1

<https://centraldefavoritos.com.br/2016/11/19/conceitos-de-protecao-e-seguranca-da-informacao-parte-2/>

– **Antispyware:** O antispyware é projetado para detectar e remover spywares, que são softwares espiões capazes de coletar informações sensíveis, como dados bancários e histórico de navegação. Ele opera de maneira semelhante ao antivírus, mas com foco em proteger a privacidade do usuário.

– **Antimalware:** O antimalware oferece proteção ampla contra todos os tipos de malwares, incluindo ransomware, adware, keyloggers e backdoors. Ele é frequentemente integrado a pacotes de segurança, garantindo proteção robusta contra uma variedade de ameaças.

– **Soluções de Criptografia:** Ferramentas de criptografia protegem dados armazenados ou transmitidos, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessá-los. São amplamente utilizadas em e-mails, discos rígidos e transferências de arquivos para evitar a interceptação de informações sensíveis.

### SEGURANÇA NA INTERNET

A segurança na internet é essencial para proteger usuários e sistemas contra ameaças digitais, garantindo uma navegação segura e confiável. Com o crescente uso da internet para comunicação, compras e armazenamento de informações, é fundamental adotar medidas para minimizar riscos e proteger dados pessoais e financeiros.

#### Principais Ameaças na Internet

– **Phishing:** E-mails e sites falsos usados para enganar usuários e roubar informações sensíveis.

– **Roubo de Identidade:** Uso indevido de informações pessoais para fraudes, como abertura de contas bancárias e compras ilegais.

– **Ataques Man-in-the-Middle (MitM):** Interceptação de comunicações para capturar ou modificar dados.

– **Exploração de Vulnerabilidades:** Aproveitamento de falhas em sistemas e aplicativos para acesso não autorizado.

– **Engenharia Social:** Manipulação psicológica para obter informações confidenciais.

#### Boas Práticas para uma Navegação Segura

– **Proteja seus dados pessoais:** Evite compartilhar informações sensíveis em redes sociais ou sites desconhecidos.

– **Verifique a autenticidade de sites:** Certifique-se de que possuem certificado SSL (cadeado na barra de endereços).

– **Use redes seguras:** Evite inserir informações confidenciais em redes Wi-Fi públicas.

– **Gerencie permissões de aplicativos:** Conceda apenas as permissões necessárias.

– **Tenha cuidado com downloads:** Baixe arquivos apenas de fontes confiáveis.

– **Revise configurações de privacidade:** Ajuste suas redes sociais para limitar a exposição de dados.

#### Envio de E-mails: Uso Correto de CC e CCO

Ao enviar e-mails para múltiplos destinatários, é importante compreender a diferença entre os campos CC (Com Cópia) e CCO (Com Cópia Oculta):

– Use CCO quando não for necessário que os destinatários vejam os endereços uns dos outros, preservando a privacidade dos contatos.

– O uso indevido de CC pode causar exposição indevida de e-mails, comprometendo dados pessoais ou institucionais.

Sempre revise os destinatários antes de enviar mensagens e evite encaminhar informações sensíveis sem necessidade.

#### Cuidados no Envio de Documentos Institucionais

O compartilhamento de documentos oficiais por e-mail exige atenção redobrada:

– Evite enviar documentos confidenciais sem criptografia ou proteção por senha.

– Sempre que possível, prefira enviar documentos por plataformas seguras de compartilhamento, com acesso controlado por login ou autenticação.

– Confirme o endereço do destinatário antes de enviar qualquer arquivo sensível, evitando erros que podem gerar vazamentos.

#### Armazenamento Seguro na Nuvem

O uso de serviços de nuvem facilita o acesso e backup de arquivos, mas deve ser feito com responsabilidade:

– Utilize apenas plataformas confiáveis e reconhecidas, que ofereçam criptografia de dados em trânsito e em repouso.

– Configure o controle de acesso aos arquivos, limitando quem pode visualizar, editar ou compartilhar os conteúdos.

– Evite armazenar documentos sensíveis em contas pessoais e não compartilhe links públicos de arquivos com informações confidenciais.

#### Segurança de Redes

Em redes de computadores, a segurança também depende do entendimento sobre endereçamento IP, protocolos de comunicação e portas de rede. Cada serviço online utiliza protocolos específicos (como HTTP, HTTPS, FTP, SMTP) e portas padrão (por exemplo, 80 para HTTP e 443 para HTTPS). É fundamental:

– Monitorar tráfego por meio de firewalls;

– Bloquear portas não utilizadas para reduzir superfícies de ataque;

– Usar endereçamento IP seguro e NAT (tradução de endereços de rede) para proteção de redes privadas;

– Adotar protocolos seguros, como HTTPS e SFTP, que usam criptografia para proteger os dados em trânsito.

**FERRAMENTAS DE NUVEM PARA EDIÇÃO DE TEXTOS E PLANILHAS (SUÍTE DE APLICATIVOS DO GOOGLE E MICROSOFT OFFICE 365). PLANILHAS MS-EXCEL 2016 OU SUPERIOR E GOOGLE PLANILHA: FÓRMULAS COM REFERÊNCIA ABSOLUTA E RELATIVA; FUNÇÕES DE DATA E HORA, FUNÇÕES DE TEXTO, FUNÇÕES LÓGICAS, FUNÇÕES DE PROCURA E REFERÊNCIA, FUNÇÕES MATEMÁTICAS E TABELAS DINÂMICAS. EDITOR DE TEXTO MS-WORD 2016 OU SUPERIOR E GOOGLE DOCUMENTOS**

**MICROSOFT OFFICE 365**

O Microsoft Office 365 é uma suíte de aplicativos e serviços baseada em nuvem que moderniza a produtividade e a colaboração no ambiente de trabalho. Diferente do Office tradicional, ele funciona no modelo Software como Serviço (SaaS), permitindo o uso direto pelo navegador ou por aplicativos instalados, sem necessidade de longos processos de implementação. Com armazenamento em nuvem, sincronização automática e acesso remoto, a plataforma facilita a organização e o trabalho em equipe, tornando as atividades mais ágeis e eficientes. Além disso, recursos como reuniões interativas no Microsoft Teams, o uso do Whiteboard e a integração com ferramentas de inteligência artificial contribuem para um fluxo de trabalho mais produtivo e inovador.

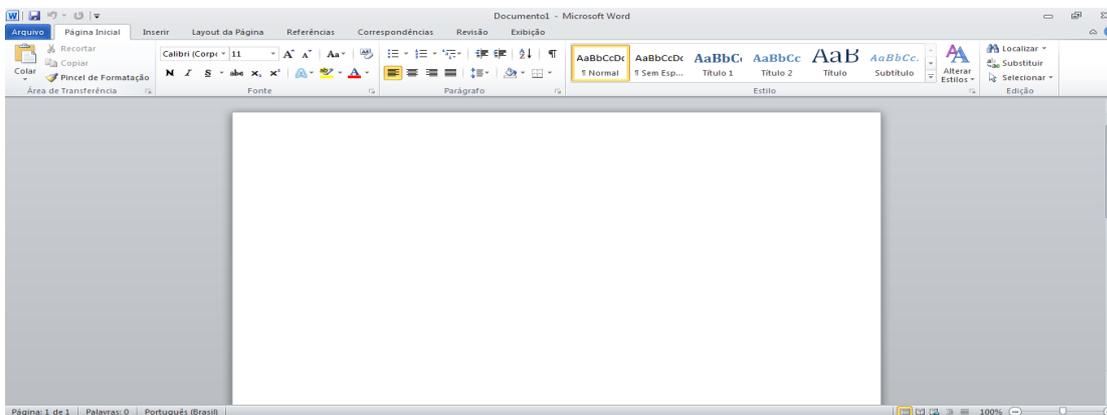
Entre as principais ferramentas do Microsoft 365, destacam-se o Word, Excel e PowerPoint, amplamente utilizados para criação de documentos, planilhas e apresentações. A seguir, exploraremos cada um desses aplicativos e suas funcionalidades:

**— WORD**

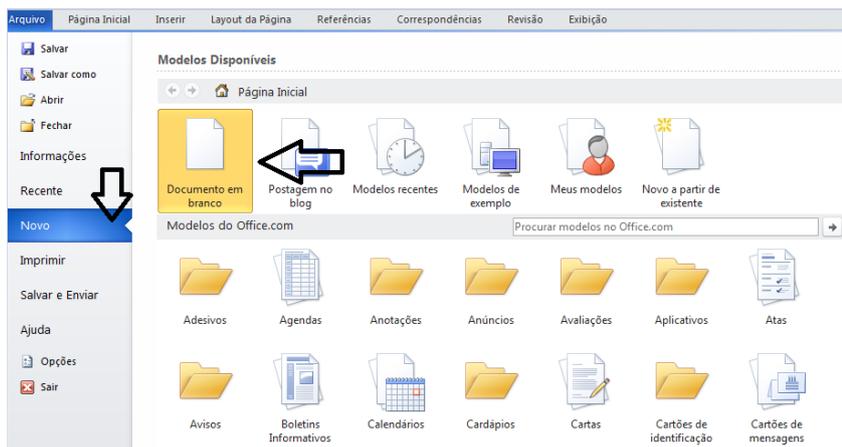
O Word é um editor de texto amplamente utilizado, com ele podemos redigir cartas, comunicações, livros, apostilas etc. Suas principais funcionalidades são:

**Área de trabalho**

Nesta Área é possível digitar o texto e formatá-lo de acordo com a necessidade, observe o exemplo na imagem a seguir:



**Iniciando um novo documento**



A partir disso, pode ser utilizada a área de trabalho do Word, onde é possível digitar os textos e aplicar as formatações e alinhamentos desejados.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Técnico em Secretariado

### COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL E ETIQUETA

#### COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A redação empresarial é uma forma de comunicação escrita utilizada no âmbito empresarial, com o objetivo de transmitir informações de forma clara, objetiva e eficiente. É uma ferramenta essencial para estabelecer um bom relacionamento com clientes, fornecedores, colaboradores e outros públicos envolvidos com a empresa.

A redação empresarial deve seguir algumas regras básicas para que seja eficiente. Em primeiro lugar, é preciso ter clareza e objetividade, evitando termos técnicos e linguagem rebuscada. É importante também manter uma linguagem formal, sem excessos de gírias e expressões coloquiais. Além disso, a redação deve ser coerente e coesa, ou seja, as informações devem estar organizadas de forma lógica e bem estruturada.

#### — Tipos de Correspondências

– **Carta comercial:** é um tipo de correspondência formal e padronizada que tem como objetivo estabelecer uma comunicação oficial entre duas empresas ou entre uma empresa e um cliente. A carta comercial deve seguir normas específicas de formatação, como a identificação das partes envolvidas, a data de emissão, o assunto e a saudação inicial. É comum que seja utilizada para formalizar acordos comerciais, fazer solicitações, enviar informações, entre outros.

– **E-mail:** com o avanço das tecnologias, o e-mail se tornou uma das formas mais utilizadas de correspondência empresarial. Ele é rápido, prático e econômico, permitindo que as empresas se comuniquem de forma instantânea e eficiente. Assim como na carta comercial, é importante que o e-mail seja bem estruturado e que contenha informações claras e objetivas.

– **Memorando:** é um tipo de correspondência interna, utilizada para transmitir informações e orientações dentro da própria empresa. Geralmente é utilizado para tratar de assuntos mais operacionais e rotineiros, como mudanças de horários, orientações sobre procedimentos, entre outros.

– **Ofício:** é um tipo de correspondência utilizada para comunicar algo oficialmente. É comum que seja utilizado em processos administrativos, licitações, convênios, contratos, entre outros. O ofício deve conter informações claras e objetivas, além de seguir uma estrutura padronizada.

– **Relatório:** é um tipo de correspondência utilizado para apresentar informações detalhadas sobre determinado assunto ou atividade. Geralmente é utilizado para apresentar resultados financeiros, desempenho de equipes, projetos em andamento, entre outros.

É importante destacar que cada tipo de correspondência empresarial possui suas particularidades em relação à forma, ao conteúdo e à linguagem utilizada. Por isso, é fundamental que os profissionais que atuam no mundo corporativo dominem essas técnicas de redação, a fim de garantir uma comunicação eficiente e profissional.

Em resumo, os tipos de correspondências empresariais mais comuns são: carta comercial, e-mail, memorando, ofício e relatório. Cada um deles tem uma finalidade específica e requer uma abordagem adequada em relação à forma, ao conteúdo e à linguagem utilizada. Conhecer essas técnicas de redação é fundamental para garantir uma comunicação eficiente e profissional no ambiente empresarial.

#### — Estruturas e formas de tratamento

A redação empresarial é uma ferramenta importante para a comunicação eficaz entre empresas e seus diversos públicos, sejam eles internos ou externos. Uma das questões que deve ser considerada na elaboração de uma redação empresarial é a escolha da estrutura e forma de tratamento adequadas, uma vez que elas podem influenciar no tom e na credibilidade da mensagem.

A estrutura da correspondência empresarial pode variar de acordo com o objetivo da mensagem e o destinatário. Por exemplo, a carta comercial é uma das estruturas mais utilizadas e consiste em um texto formal, com abertura, desenvolvimento e fechamento. Já o memorando é uma estrutura mais simples, utilizada para comunicações internas entre departamentos ou funcionários de uma mesma empresa.

Quanto às formas de tratamento, é importante considerar o nível de formalidade da correspondência e o grau de intimidade do remetente com o destinatário. A forma mais comum de tratamento formal é o uso do pronome de tratamento “Vossa Senhoria” seguido do sobrenome do destinatário. Em casos mais formais, pode-se utilizar o pronome “Excelentíssimo(a) Senhor(a)” ou “Ilustríssimo(a) Senhor(a)” seguido do nome e cargo do destinatário.

Já em casos mais informais, como na comunicação interna da empresa, pode-se utilizar os pronomes de tratamento “Caro(a)” ou “Prezado(a)”, seguido do nome do destinatário. Em casos ainda mais informais, pode-se utilizar apenas o nome do destinatário ou uma saudação mais casual, como “Olá” ou “Oi”.

Além disso, é importante considerar também a utilização adequada da linguagem e a revisão cuidadosa do texto antes do envio da correspondência. Uma linguagem clara, objetiva e sem erros gramaticais pode garantir uma boa compreensão da mensagem e contribuir para a imagem positiva da empresa.

Em resumo, a escolha da estrutura e forma de tratamento adequadas para cada tipo de correspondência empresarial é fundamental para garantir a eficácia da comunicação e a credibilidade da empresa. É importante considerar o nível de

formalidade da mensagem e o grau de intimidade do remetente com o destinatário, além de utilizar uma linguagem clara e revisar cuidadosamente o texto antes do envio.

### ETIQUETA EMPRESARIAL

Etiqueta Empresarial trata-se de um conjunto de comportamentos e ações utilizadas no relacionamento entre pessoas e empresas, guiadas por uma conduta íntegra, por boa educação, comportamento adequado, regras sociais, ética pessoal e profissionais, além de outras regras de conduta específicas de acordo com cada empresa. O propósito de agir de acordo com a etiqueta empresarial é diminuir conflitos, desavenças, atitudes e pensamentos preconceituosos, dificuldades de relacionamento e mal-entendidos entre colaboradores, entre a chefia e os funcionários e até mesmo entre público e empresa, visando proporcionar confiabilidade, compreensão e cooperação mútua, que pode desenvolver parceria entre as partes envolvidas. Confira alguns exemplos em que a etiqueta profissional pode ser aplicada para garantir o sucesso:

#### Comportamento

Nem sempre os indivíduos com maior conhecimento técnico de uma área são os que conquistam posições elevadas ou permanecem por muito tempo dentro de uma empresa, pois para que um colaborador seja bem-sucedido no ambiente de trabalho. Um colaborador que exerce sua função de forma excelente, mas tem problemas de relacionamento com os colegas, não age com etiqueta profissional e, ao se comportar desta maneira, coloca em risco seu próprio emprego. Pessoas com dificuldade de criar vínculos e desenvolver bons relacionamentos com os demais, ainda que possuam expertise na área costumam ser demitidas com mais frequência do que aquelas que, em contrapartida, não possuem um elevado nível de conhecimento, mas são éticas e gentis no trato com os demais, promovendo um clima organizacional tranquilo e homogêneo.

O convívio social é inevitável e manter a harmonia de um ambiente não surge repentinamente, é uma construção conjunta de cada colaborador que, por sua vez, deve compreender que é responsável pelo desenvolvimento de boas relações dentro e fora da empresa, estendendo-se à todos os envolvidos no processo empresarial, desde o nível hierárquico mais abaixo ou mais acima, clientes, sócios e até aqueles que prestam serviços para a empresa, como funcionários terceirizados.

#### Aparência

A aparência chega antes do nome próprio, do aperto de mão e do cargo que um indivíduo exerce em um ambiente, ao adentrarmos um local, as vestimentas, o cabelo, a higiene pessoal e a forma como o indivíduo se apresenta falam primeiro e, portanto, devem ser levados muito à sério. Dependendo da maneira como o colaborador se veste, um cliente ou parceiro em potencial é capaz de identificar seu compromisso, sua credibilidade e responsabilidade, sua seriedade, entre outras características cruciais para passar uma boa imagem.

Cada empresa possui seu código de vestimenta, em agências de publicidade os colaboradores se vestem de maneira mais informal, fazem o uso de jeans, tênis e camisetas, em outras corporações mais tradicionais, o uso de vestimentas mais formais, como roupa social, ternos e salto-alto, são imprescindíveis. De toda forma, algumas regras se aplicam de modo geral para agir

de forma ética e comprometida no trabalho, como usar roupas discretas, sem decotes, curtas ou muito apertadas, sem cores muito berrantes ou chamativas, perfumes muito fortes ou maquiagens muito carregadas também devem ser evitadas, camisas e calças desamassadas e limpas, unhas e barbas feitas, sapatos adequados ao restante da vestimenta, entre outros aspectos da higiene pessoal, devem todos ser levados em consideração.

#### Cuidados no atendimento pessoal e telefônico

Seja na relação face a face ou através de outros meios, como em telefonemas e videoconferências, o atendimento ao cliente deve sempre ser realizado de maneira cordial, prestativa, objetiva e concisa. O tom de voz, a postura, a dicção, a clareza das informações e a gentileza são parte de um comportamento adequado para conversar com outras pessoas. Nem sempre é tarefa simples realizar um atendimento, o que exige muita paciência e tolerância.

Além disso, ser um bom ouvinte também faz parte do processo comunicativo. Diferentemente da comunicação pessoal, o contato telefônico pode apresentar suas barreiras, como má qualidade do som, mudança na sonoridade da voz, chiados e ruídos. Deste modo, é necessário prestar atenção e tomar certos cuidados, como buscar pronunciar as palavras mais devagar e com mais ênfase em cada sílaba, bem como perguntar ao indivíduo do outro lado da linha se ele compreende a mensagem, e até pedir para que ele a repita, como outra maneira de garantir a efetividade da comunicação.

Para que a comunicação seja bem-feita, ambas as partes devem ser ativas e se compreenderem de forma clara. Nem sempre esta é a realidade, tendo em vista a dificuldade que algumas pessoas tem ao se expressarem, por falta de conhecimento técnico ou do padrão da norma-culta de uma língua, ou pela dificuldade na interpretação das informações. Sendo assim, o emissor, o atendente, deve saber adequar a linguagem à diferentes tipos de pessoas, para cada situação específica. De nada adianta usar a linguagem técnica dos advogados para um cliente leigo na área, é necessário adaptar as palavras e expressões, para que a comunicação flua e seja efetiva em seus propósitos.

### DIRETRIZES DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

#### LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990

*Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.*

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

#### DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta lei regula, em todo o território nacional, as ações e serviços de saúde, executados isolada ou conjuntamente, em caráter permanente ou eventual, por pessoas naturais ou jurídicas de direito Público ou privado.

**TÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

§ 2º O dever do Estado não exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade.

Art. 3º Os níveis de saúde expressam a organização social e econômica do País, tendo a saúde como determinantes e condicionantes, entre outros, a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, a atividade física, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais. (Redação dada pela Lei nº 12.864, de 2013)

Parágrafo único. Dizem respeito também à saúde as ações que, por força do disposto no artigo anterior, se destinam a garantir às pessoas e à coletividade condições de bem-estar físico, mental e social.

**TÍTULO II  
DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE**

**DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

Art. 4º O conjunto de ações e serviços de saúde, prestados por órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, da Administração direta e indireta e das fundações mantidas pelo Poder Público, constitui o Sistema Único de Saúde (SUS).

§ 1º Estão incluídas no disposto neste artigo as instituições públicas federais, estaduais e municipais de controle de qualidade, pesquisa e produção de insumos, medicamentos, inclusive de sangue e hemoderivados, e de equipamentos para saúde.

§ 2º A iniciativa privada poderá participar do Sistema Único de Saúde (SUS), em caráter complementar.

**CAPÍTULO I  
DOS OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES**

Art. 5º São objetivos do Sistema Único de Saúde SUS:

I - a identificação e divulgação dos fatores condicionantes e determinantes da saúde;

II - a formulação de política de saúde destinada a promover, nos campos econômico e social, a observância do disposto no § 1º do art. 2º desta lei;

III - a assistência às pessoas por intermédio de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde, com a realização integrada das ações assistenciais e das atividades preventivas.

Art. 6º Estão incluídas ainda no campo de atuação do Sistema Único de Saúde (SUS):

I - a execução de ações:

a) de vigilância sanitária;

b) de vigilância epidemiológica;

c) de saúde do trabalhador; (Redação dada pela Lei nº 14.572, de 2023)

d) de assistência terapêutica integral, inclusive farmacêutica; e) de saúde bucal; (Incluída pela Lei nº 14.572, de 2023)

II - a participação na formulação da política e na execução de ações de saneamento básico;

III - a ordenação da formação de recursos humanos na área de saúde;

IV - a vigilância nutricional e a orientação alimentar;

V - a colaboração na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho;

VI - a formulação da política de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos e outros insumos de interesse para a saúde e a participação na sua produção;

VII - o controle e a fiscalização de serviços, produtos e substâncias de interesse para a saúde;

VIII - a fiscalização e a inspeção de alimentos, água e bebidas para consumo humano;

IX - a participação no controle e na fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos;

X - o incremento, em sua área de atuação, do desenvolvimento científico e tecnológico;

XI - a formulação e execução da política de sangue e seus derivados.

XII - a formulação e a execução da política de informação e assistência toxicológica e de logística de antídotos e medicamentos utilizados em intoxicações. (Incluído pela Lei nº 14.715, de 2023)

§ 1º Entende-se por vigilância sanitária um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde, abrangendo:

I - o controle de bens de consumo que, direta ou indiretamente, se relacionem com a saúde, compreendidas todas as etapas e processos, da produção ao consumo; e

II - o controle da prestação de serviços que se relacionam direta ou indiretamente com a saúde.

§ 2º Entende-se por vigilância epidemiológica um conjunto de ações que proporcionam o conhecimento, a detecção ou prevenção de qualquer mudança nos fatores determinantes e condicionantes de saúde individual ou coletiva, com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção e controle das doenças ou agravos.

§ 3º Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho, abrangendo:

I - assistência ao trabalhador vítima de acidentes de trabalho ou portador de doença profissional e do trabalho;

II - participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), em estudos, pesquisas, avaliação e controle dos riscos e agravos potenciais à saúde existentes no processo de trabalho;

III - participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), da normatização, fiscalização e controle das condições de produção, extração, armazenamento, transporte,

distribuição e manuseio de substâncias, de produtos, de máquinas e de equipamentos que apresentam riscos à saúde do trabalhador;

IV - avaliação do impacto que as tecnologias provocam à saúde;

V - informação ao trabalhador e à sua respectiva entidade sindical e às empresas sobre os riscos de acidentes de trabalho, doença profissional e do trabalho, bem como os resultados de fiscalizações, avaliações ambientais e exames de saúde, de admissão, periódicos e de demissão, respeitados os preceitos da ética profissional;

VI - participação na normatização, fiscalização e controle dos serviços de saúde do trabalhador nas instituições e empresas públicas e privadas;

VII - revisão periódica da listagem oficial de doenças originadas no processo de trabalho, tendo na sua elaboração a colaboração das entidades sindicais; e

VIII - a garantia ao sindicato dos trabalhadores de requerer ao órgão competente a interdição de máquina, de setor de serviço ou de todo ambiente de trabalho, quando houver exposição a risco iminente para a vida ou saúde dos trabalhadores.

§ 4º Entende-se por saúde bucal o conjunto articulado de ações, em todos os níveis de complexidade, que visem a garantir promoção, prevenção, recuperação e reabilitação odontológica, individual e coletiva, inseridas no contexto da integralidade da atenção à saúde. (Incluído pela Lei nº 14.572, de 2023)

§ 5º Entende-se por assistência toxicológica, a que se refere o inciso XII do caput deste artigo, o conjunto de ações e serviços de prevenção, diagnóstico e tratamento das intoxicações agudas e crônicas decorrentes da exposição a substâncias químicas, medicamentos e toxinas de animais peçonhentos e de plantas tóxicas. (Incluído pela Lei nº 14.715, de 2023)

Art. 6ºA. As diferentes instâncias gestoras do Sistema Único de Saúde (SUS) ficam obrigadas a disponibilizar nas respectivas páginas eletrônicas na internet os estoques de medicamentos das farmácias públicas que estiverem sob sua gestão, com atualização quinzenal, de forma acessível ao cidadão comum. (Incluído pela Lei nº 14.654, de 2023) Vigência

## CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 7º As ações e serviços públicos de saúde e os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos de acordo com as diretrizes previstas no art. 198 da Constituição Federal, obedecendo ainda aos seguintes princípios:

I - universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência;

II - integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema;

III - preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral;

IV - igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie;

V - direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde;

VI - divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário;

VII - utilização da epidemiologia para o estabelecimento de prioridades, a alocação de recursos e a orientação programática;

VIII - participação da comunidade;

IX - descentralização político-administrativa, com direção única em cada esfera de governo:

a) ênfase na descentralização dos serviços para os municípios;

b) regionalização e hierarquização da rede de serviços de saúde;

X - integração em nível executivo das ações de saúde, meio ambiente e saneamento básico;

XI - conjugação dos recursos financeiros, tecnológicos, materiais e humanos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios na prestação de serviços de assistência à saúde da população;

XII - capacidade de resolução dos serviços em todos os níveis de assistência; e

XIII - organização dos serviços públicos de modo a evitar duplicidade de meios para fins idênticos.

XIV – organização de atendimento público específico e especializado para mulheres e vítimas de violência doméstica em geral, que garanta, entre outros, atendimento, acompanhamento psicológico e cirurgias plásticas reparadoras, em conformidade com a Lei nº 12.845, de 1º de agosto de 2013. (Redação dada pela Lei nº 13.427, de 2017)

XV – proteção integral dos direitos humanos de todos os usuários e especial atenção à identificação de maus-tratos, de negligência e de violência sexual praticados contra crianças e adolescentes. (Incluído pela Lei nº 14.679, de 2023)

XVI – atenção humanizada. (Incluído pela Lei nº 15.126, de 2025)

Parágrafo único. Para os efeitos do inciso XIV do caput deste artigo, as mulheres vítimas de qualquer tipo de violência têm o direito de serem acolhidas e atendidas nos serviços de saúde prestados no âmbito do SUS, na rede própria ou conveniada, em local e ambiente que garantam sua privacidade e restrição do acesso de terceiros não autorizados pela paciente, em especial o do agressor. (Incluído pela Lei nº 14.847, de 2024)

## CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO, DA DIREÇÃO E DA GESTÃO

Art. 8º As ações e serviços de saúde, executados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), seja diretamente ou mediante participação complementar da iniciativa privada, serão organizados de forma regionalizada e hierarquizada em níveis de complexidade crescente.

Art. 9º A direção do Sistema Único de Saúde (SUS) é única, de acordo com o inciso I do art. 198 da Constituição Federal, sendo exercida em cada esfera de governo pelos seguintes órgãos:

I - no âmbito da União, pelo Ministério da Saúde;

II - no âmbito dos Estados e do Distrito Federal, pela respectiva Secretaria de Saúde ou órgão equivalente; e

III - no âmbito dos Municípios, pela respectiva Secretaria de Saúde ou órgão equivalente.

Art. 10. Os municípios poderão constituir consórcios para desenvolver em conjunto as ações e os serviços de saúde que lhes correspondam.