

DE ACORDO COM O EDITAL DE ABERTURA Nº 06/2026-SGE01



GUARULHOS-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARULHOS - SÃO PAULO

ATENDENTE SUS

- ▶ Língua Portuguesa
- ▶ Matemática
- ▶ Políticas Públicas de Saúde - SUS
- ▶ Informática
- ▶ Conhecimentos Específicos

BÔNUS
CURSO ON-LINE

- PORTUGUÊS
- INFORMÁTICA





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

Este arquivo representa uma prévia exclusiva da apostila.

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



POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?



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

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

Disponível nas versões impressa e digital, com envio imediato!

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





PREFEITURA DE GUARULHOS - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARULHOS - SÃO PAULO

ATENDENTE SUS

**EDITAL DE ABERTURA
Nº 06/2026-SGE01**

**CÓD: OP-187AG-26
7901204401514**

ÍNDICE

Língua Portuguesa

1. Interpretação e compreensão de textos de diferentes gêneros; finalidade, assunto e estrutura dos textos; Identificação de informações explícitas e implícitas; inferência de sentidos	9
2. Coesão e coerência textual; relações lógico-discursivas	16
3. Significação de palavras e expressões no contexto; sinonímia e antonímia; sentido próprio e figurado	17
4. Ortografia oficial	17
5. Acentuação gráfica	18
6. Classes de palavras e seus empregos	20
7. Concordância nominal e verbal	26
8. Regência nominal e verbal	28
9. Emprego da crase	29
10. Emprego e colocação dos pronomes	30
11. Pontuação	31
12. Flexão nominal e verbal; Tempos e modos verbais	32
13. Estrutura e formação de palavras	34
14. Reescrita de frases e trechos	35
15. Substituição, deslocamento e transformação de estruturas, preservando-se o sentido e a correção gramatical	37

Matemática

1. RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA ENVOLVENDO NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS E RACIONAIS NAS FORMAS FRACIONÁRIA E DECIMAL; OPERAÇÕES DE ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO E POTENCIAÇÃO	45
2. MÚLTIPLOS E DIVISORES; MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM E MÁXIMO DIVISOR COMUM	51
3. PORCENTAGEM	52
4. RAZÃO E PROPORÇÃO; REGRA DE TRÊS SIMPLES	54
5. EQUAÇÃO DO PRIMEIRO GRAU	59
6. SISTEMA MONETÁRIO BRASILEIRO	60
7. GRANDEZAS E MEDIDAS DE TEMPO, COMPRIMENTO, DISTÂNCIA, SUPERFÍCIE, CAPACIDADE, VOLUME E MASSA; CONVERSÃO DE UNIDADES DE MEDIDA	62
8. CÁLCULO DE TEMPO, DISTÂNCIA, VELOCIDADE MÉDIA E CONSUMO	65
9. LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TABELAS, GRÁFICOS E DEMONSTRATIVOS	69
10. MÉDIA ARITMÉTICA SIMPLES	71
11. NOÇÕES DE GEOMETRIA: FORMAS GEOMÉTRICAS, ÂNGULOS, PERÍMETRO, ÁREA E VOLUME	73

Políticas Públicas de Saúde - SUS

1. CONSTITUIÇÃO FEDERAL: ARTIGOS 196 A 200	85
2. LEI FEDERAL Nº 8.080/1990	87
3. LEI FEDERAL Nº 8.142/1990	98

ÍNDICE

4. DECRETO FEDERAL Nº 7.508/2011; DIREITO À SAÚDE; PRINCÍPIOS, DIRETRIZES, OBJETIVOS, ORGANIZAÇÃO E COMPETÊNCIAS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE; UNIVERSALIDADE, EQUIDADE, INTEGRALIDADE, DESCENTRALIZAÇÃO, REGIONALIZAÇÃO, HIERARQUIZAÇÃO, PLANEJAMENTO E ARTICULAÇÃO INTERFEDERATIVA; DETERMINANTES E CONDICIONANTES DA SAÚDE; REGIÃO DE SAÚDE, PORTAS DE ENTRADA, REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE E COMISSÕES INTERGESTORES	99
5. ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE E POLÍTICA NACIONAL DE ATENÇÃO BÁSICA - ANEXO XXII DA PORTARIA DE CONSOLIDAÇÃO GM/MS Nº 2/2017, EXCLUSIVAMENTE QUANTO AOS PRINCÍPIOS, ÀS DIRETRIZES, À ORGANIZAÇÃO E AO FUNCIONAMENTO; PROMOÇÃO, PROTEÇÃO, PREVENÇÃO, RECUPERAÇÃO E REABILITAÇÃO DA SAÚDE; ACESSO, ACOLHIMENTO, REFERÊNCIA, CONTRARREFERÊNCIA E REGULAÇÃO ASSISTENCIAL; PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	103
6. CONSELHOS E CONFERÊNCIAS DE SAÚDE	110
7. DIREITOS E DEVERES DA PESSOA USUÁRIA DA SAÚDE - RESOLUÇÃO CNS Nº 553/2017	115
8. NOÇÕES DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA E SANITÁRIA	119

Informática

1. NOÇÕES DE INFORMÁTICA: HARDWARE, SOFTWARE E DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS	131
2. ÁREA DE TRABALHO, CONFIGURAÇÕES BÁSICAS, RECURSOS DE ACESSIBILIDADE E GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS E PASTAS; CRIAÇÃO, CÓPIA, MOVIMENTAÇÃO, RENOMEAÇÃO, EXCLUSÃO, RECUPERAÇÃO, ORGANIZAÇÃO, PESQUISA E COMPACTAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS	133
3. CRIAÇÃO, EDIÇÃO, FORMATAÇÃO, REVISÃO, IMPRESSÃO E SALVAMENTO DE DOCUMENTOS	136
4. PLANILHAS ELETRÔNICAS: CÉLULAS, LINHAS, COLUNAS, FÓRMULAS E FUNÇÕES BÁSICAS, CLASSIFICAÇÃO, FILTROS, TABELAS E GRÁFICOS	149
5. INTERNET E CORREIO ELETRÔNICO: NAVEGADORES, MECANISMOS DE BUSCA, ENVIO, RECEBIMENTO E ORGANIZAÇÃO DE MENSAGENS E ANEXOS	164
6. ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS EM NUVEM	170
7. ARQUIVOS EM FORMATO PDF	183
8. CÓPIAS DE SEGURANÇA	187
9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: SENHAS, AUTENTICAÇÃO, MALWARE, PHISHING, FRAUDES ELETRÔNICAS, PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E COMPARTILHAMENTO SEGURO DE INFORMAÇÕES	190
10. USO ÉTICO E SEGURO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	192

Conhecimentos Específicos Atendente SUS

1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO; ACOLHIMENTO ADMINISTRATIVO; ESCUTA, CORDIALIDADE, CLAREZA, OBJETIVIDADE, URBANIDADE, ACESSIBILIDADE, RESPEITO À DIVERSIDADE E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO; COMUNICAÇÃO COM A PESSOA USUÁRIA, SEUS ACOMPANHANTES E A EQUIPE DE SAÚDE; ORIENTAÇÃO SOBRE FLUXOS, SERVIÇOS, HORÁRIOS, DOCUMENTOS, CONSULTAS E EXAMES, INCLUSIVE QUANTO AO PREPARO PREVIAMENTE DEFINIDO PELA UNIDADE, SEM PRESTAÇÃO AUTÔNOMA DE INFORMAÇÃO CLÍNICA E SEM INTERFERÊNCIA NAS CONDUTAS ASSISTENCIAIS; ROTINAS DE RECEPÇÃO; PREENCHIMENTO E CONFERÊNCIA DE CADASTROS, FORMULÁRIOS	201
2. E DOCUMENTOS; IDENTIFICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA PESSOA USUÁRIA; CONFEÇÃO, ORGANIZAÇÃO, LOCALIZAÇÃO, MOVIMENTAÇÃO, ENTREGA, GUARDA, INTEGRIDADE E RASTREABILIDADE DE PRONTUÁRIOS FÍSICOS E ELETRÔNICOS; RECEBIMENTO, REGISTRO, PROTOCOLO, ARQUIVAMENTO E ANEXAÇÃO DE FICHAS CLÍNICAS, LAUDOS DE EXAMES E	201

ÍNDICE

3. DEMAIS DOCUMENTOS AOS PRONTUÁRIOS, SEM ANÁLISE OU INTERPRETAÇÃO CLÍNICA; ACESSO RESTRITO ÀS INFORMAÇÕES CONFORME O PERFIL DE USUÁRIO, A NECESSIDADE DO SERVIÇO E AS AUTORIZAÇÕES DA UNIDADE; AGENDAMENTO, CONFIRMAÇÃO, CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES, OBSERVADOS OS FLUXOS, OS SISTEMAS E OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELA SECRETARIA DA SAÚDE; ORGANIZAÇÃO DE AGENDAS, FILAS, ENCAIXES E RETORNOS; COMUNICAÇÃO À PESSOA USUÁRIA SOBRE DATA, HORÁRIO, LOCAL, DOCUMENTOS E PREPARO DEFINIDO PARA O ATENDIMENTO	201
4. ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS À GESTÃO DO SUS; DIGITAÇÃO, TRANSMISSÃO DE DADOS, LANÇAMENTOS, CONSULTA E FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DO SUS.....	206
5. CADASTRO NACIONAL DE USUÁRIOS DO SUS - CADSUS E CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE - CNS	209
6. SISTEMA NACIONAL DE REGULAÇÃO - SISREG; E-SUS ATENÇÃO PRIMÁRIA E PRONTUÁRIO ELETRÔNICO E-SUS APS - PEC.....	212
7. SISTEMA DE INFORMAÇÕES AMBULATORIAIS DO SUS - SIA/SUS E BOLETIM DE PRODUÇÃO AMBULATORIAL - BPA, EXCLUSIVAMENTE QUANTO ÀS ROTINAS.....	216
8. ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS AO CARGO; CONSISTÊNCIA, CORREÇÃO, SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE DOS REGISTROS; ELABORAÇÃO E EMISSÃO DE DEMONSTRATIVOS, MAPAS ESTATÍSTICOS, PLANILHAS E RELATÓRIOS GERENCIAIS RELACIONADOS AO ATENDIMENTO E À PRODUTIVIDADE; NOÇÕES DE INDICADORES E CONFERÊNCIA DE DADOS	216
9. LEI FEDERAL Nº 13.460/2017: DIREITOS E DEVERES DA PESSOA USUÁRIA, CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, MANIFESTAÇÕES E OUVIDORIA; APOIO ADMINISTRATIVO À GESTÃO DA UNIDADE NO RECEBIMENTO, REGISTRO E ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA DO SUS	219
10. LEI FEDERAL Nº 13.709/2018, EXCLUSIVAMENTE QUANTO AOS PRINCÍPIOS, AOS DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS DE SAÚDE, AO CONTROLE DE ACESSO, À SEGURANÇA, À CONFIDENCIALIDADE E AO COMPARTILHAMENTO AUTORIZADO	223
11. LEI FEDERAL Nº 12.527/2011, EXCLUSIVAMENTE QUANTO AO ENCAMINHAMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO AOS CANAIS COMPETENTES E À PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES PESSOAIS; ÉTICA, POSTURA PROFISSIONAL, RELAÇÕES INTERPESSOAIS, TRABALHO EM EQUIPE, ORGANIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO AMBIENTE, DOS MATERIAIS E DOS EQUIPAMENTOS DE TRABALHO	237

LÍNGUA PORTUGUESA

INTERPRETAÇÃO E COMPREENSÃO DE TEXTOS DE DIFERENTES GÊNEROS; FINALIDADE, ASSUNTO E ESTRUTURA DOS TEXTOS; IDENTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES EXPLÍCITAS E IMPLÍCITAS; INFERÊNCIA DE SENTIDOS

Para entender sobre a estrutura das funções sintáticas, é preciso conhecer as classes de palavras, também conhecidas por classes morfológicas. A gramática tradicional pressupõe 10 classes gramaticais de palavras, sendo elas: adjetivo, advérbio, artigo, conjunção, interjeição, numeral, pronome, preposição, substantivo e verbo.

Veja, a seguir, as características principais de cada uma delas.

CLASSE	CARACTERÍSTICAS	EXEMPLOS
ADJETIVO	Expressar características, qualidades ou estado dos seres Sofre variação em número, gênero e grau	Menina inteligente... Roupa azul-marinho... Brincadeira de criança... Povo brasileiro...
ADVÉRBIO	Indica circunstância em que ocorre o fato verbal Não sofre variação	A ajuda chegou tarde. A mulher trabalha muito. Ele dirigia mal.
ARTIGO	Determina os substantivos (de modo definido ou indefinido) Varia em gênero e número	A galinha botou um ovo. Uma menina deixou a mochila no ônibus.
CONJUNÇÃO	Liga ideias e sentenças (conhecida também como conectivos) Não sofre variação	Não gosto de refrigerante nem de pizza. Eu vou para a praia ou para a cachoeira?
INTERJEIÇÃO	Exprime reações emotivas e sentimentos Não sofre variação	Ah! Que calor... Escapei por pouco, ufa!
NUMERAL	Atribui quantidade e indica posição em alguma sequência Varia em gênero e número	Gostei muito do primeiro dia de aula. Três é a metade de seis.
PRONOME	Acompanha, substitui ou faz referência ao substantivo Varia em gênero e número	Posso ajudar, senhora? Ela me ajudou muito com o meu trabalho. Esta é a casa onde eu moro. Que dia é hoje?
PREPOSIÇÃO	Relaciona dois termos de uma mesma oração Não sofre variação	Espero por você essa noite. Lucas gosta de tocar violão.
SUBSTANTIVO	Nomeia objetos, pessoas, animais, alimentos, lugares etc. Flexionam em gênero, número e grau.	A menina jogou sua boneca no rio. A matilha tinha muita coragem.
VERBO	Indica ação, estado ou fenômenos da natureza Sofre variação de acordo com suas flexões de modo, tempo, número, pessoa e voz. Verbos não significativos são chamados verbos de ligação	Ana se exercita pela manhã. Todos parecem meio bobos. Chove muito em Manaus. A cidade é muito bonita quando vista do alto.

SUBSTANTIVO

► Tipos de substantivos

Os substantivos podem ter diferentes classificações, de acordo com os conceitos apresentados abaixo:

- **Comum:** usado para nomear seres e objetos generalizados.

Ex.: mulher; gato; cidade...



AMOSTRA

▪ **Próprio:** geralmente escrito com letra maiúscula, serve para especificar e particularizar.

Ex.: Maria; Garfield; Belo Horizonte...

▪ **Coletivo:** é um nome no singular que expressa ideia de plural, para designar grupos e conjuntos de seres ou objetos de uma mesma espécie.

Ex.: matilha; enxame; cardume...

▪ **Concreto:** nomeia algo que existe de modo independente de outro ser (objetos, pessoas, animais, lugares etc.).

Ex.: menina; cachorro; praça...

▪ **Abstrato:** depende de um ser concreto para existir, designando sentimentos, estados, qualidades, ações etc.

Ex.: saudade; sede; imaginação...

▪ **Primitivo:** substantivo que dá origem a outras palavras.

Ex.: livro; água; noite...

▪ **Derivado:** formado a partir de outra(s) palavra(s).

Ex.: pedreiro; livraria; noturno...

▪ **Simples:** nomes formados por apenas uma palavra (um radical).

Ex.: casa; pessoa; cheiro...

▪ **Composto:** nomes formados por mais de uma palavra (mais de um radical).

Ex.: passatempo; guarda-roupa; girassol...

► Flexão de gênero

Na língua portuguesa, todo substantivo é flexionado em um dos dois gêneros possíveis: feminino e masculino.

O substantivo biforme é aquele que flexiona entre masculino e feminino, mudando a desinência de gênero, isto é, geralmente o final da palavra sendo -o ou -a, respectivamente (Ex: menino / menina). Há, ainda, os que se diferenciam por meio da pronúncia / acentuação (Ex: avô / avó), e aqueles em que há ausência ou presença de desinência (Ex: irmão / irmã; cantor / cantora).

O substantivo uniforme é aquele que possui apenas uma forma, independente do gênero, podendo ser diferenciados quanto ao gênero a partir da flexão de gênero no artigo ou adjetivo que o acompanha (Ex: a cadeira / o poste). Pode ser classificado em epiceno (refere-se aos animais), sobrecomum (refere-se a pessoas) e comum de dois gêneros (identificado por meio do artigo).

É preciso ficar atento à mudança semântica que ocorre com alguns substantivos quando usados no masculino ou no feminino, trazendo alguma especificidade em relação a ele. No exemplo “o fruto X a fruta” temos significados diferentes: o primeiro diz respeito ao órgão que protege a semente dos alimentos, enquanto o segundo é o termo popular para um tipo específico de fruto.

► Flexão de número

No português, é possível que o substantivo esteja no singular, usado para designar apenas uma única coisa, pessoa, lugar (Ex: bola; escada; casa) ou no plural, usado para designar maiores quantidades (Ex: bolas; escadas; casas) — sendo este último representado, geralmente, com o acréscimo da letra S ao final da palavra.

Há, também, casos em que o substantivo não se altera, de modo que o plural ou singular devem estar marcados a partir do contexto, pelo uso do artigo adequado (Ex: o lápis / os lápis).

► Variação de grau

Usada para marcar diferença na grandeza de um determinado substantivo, a variação de grau pode ser classificada em aumentativo e diminutivo.

Quando acompanhados de um substantivo que indica grandeza ou pequenez, é considerado analítico (Ex: menino grande / menino pequeno).

Quando acrescentados sufixos indicadores de aumento ou diminuição, é considerado sintético (Ex: menino/menininho).

NOVO ACORDO ORTOGRÁFICO

De acordo com o Novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa, as letras maiúsculas devem ser usadas em nomes próprios de pessoas, lugares (cidades, estados, países, rios), animais, acidentes geográficos, instituições, entidades, nomes astronômicos, de festas e festividades, em títulos de periódicos e em siglas, símbolos ou abreviaturas.

Já as letras minúsculas podem ser usadas em dias de semana, meses, estações do ano e em pontos cardeais.

Existem, ainda, casos em que o uso de maiúscula ou minúscula é facultativo, como em título de livros, nomes de áreas do saber, disciplinas e matérias, palavras ligadas a alguma religião e em palavras de categorização.

ADJETIVO

Os adjetivos podem ser simples (educado) ou compostos (mal-educado); primitivos (alegre) ou derivados (tristonho). Eles podem flexionar entre o feminino (estudiosa) e o masculino (engraçado), e o singular (bonito) e o plural (bonitos).

Há, também, os adjetivos pátrios ou gentílicos, sendo aqueles que indicam o local de origem de uma pessoa, ou seja, sua nacionalidade (brasileiro; mineiro).

É possível, ainda, que existam locuções adjetivas, isto é, conjunto de duas ou mais palavras usadas para caracterizar o substantivo. São formadas, em sua maioria, pela preposição DE + substantivo:

- de criança = infantil
- de mãe = maternal
- de cabelo = capilar

► Variação de grau

Os adjetivos podem se encontrar em grau normal (sem ênfases), ou com intensidade, classificando-se entre comparativo e superlativo.

- **Normal:** A Bruna é inteligente.



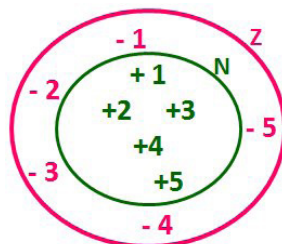
AMOSTRA

MATEMÁTICA

RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA ENVOLVENDO NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS E RACIONAIS NAS FORMAS FRACIONÁRIA E DECIMAL; OPERAÇÕES DE ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO E POTENCIAÇÃO

CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS - Z

O conjunto dos números inteiros é a reunião do conjunto dos números naturais $N = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}$, ($N \subset Z$); o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Representamos pela letra Z.



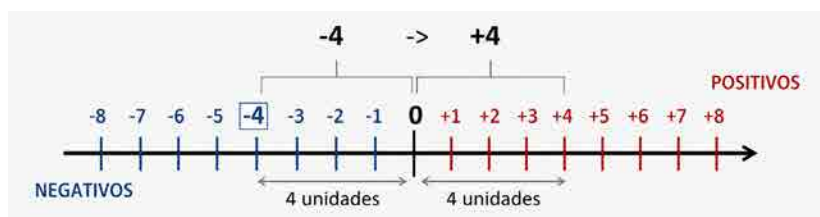
$N \subset Z$ (N está contido em Z)

Subconjuntos:

Símbolo	Representação	Descrição
*	Z^*	Conjunto dos números inteiros não nulos
+	Z^+	Conjunto dos números inteiros não negativos
* e +	Z^{*+}	Conjunto dos números inteiros positivos
	Z_-	Conjunto dos números inteiros não positivos
* e -	Z^{*-}	Conjunto dos números inteiros negativos

Observamos nos números inteiros algumas características:

- **Módulo:** distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Representa-se o módulo por $| \cdot |$. O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.
- **Números Opostos:** dois números são opostos quando sua soma é zero. Isto significa que eles estão a mesma distância da origem (zero).



Somando-se temos: $(+4) + (-4) = (-4) + (+4) = 0$

OPERAÇÕES

- **Soma ou Adição:** Associamos aos números inteiros positivos a ideia de ganhar e aos números inteiros negativos a ideia de perder.



AMOSTRA

▪ **Atenção:** O sinal (+) antes do número positivo pode ser dispensado, mas o sinal (-) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

▪ **Subtração:** empregamos quando precisamos tirar uma quantidade de outra quantidade; temos duas quantidades e queremos saber quanto uma delas tem a mais que a outra; temos duas quantidades e queremos saber quanto falta a uma delas para atingir a outra. A subtração é a operação inversa da adição. O sinal sempre será do maior número.

▪ **Atenção:** todos os parênteses, colchetes, chaves, números, ..., entre outros, precedidos de sinal negativo, têm o seu sinal invertido, ou seja, é dado o seu oposto.

Exemplo:

1. (FUNDAÇÃO CASA – AGENTE EDUCACIONAL – VUNESP)

Para zelar pelos jovens internados e orientá-los a respeito do uso adequado dos materiais em geral e dos recursos utilizados em atividades educativas, bem como da preservação predial, realizou-se uma dinâmica elencando “atitudes positivas” e “atitudes negativas”, no entendimento dos elementos do grupo. Solicitou-se que cada um classificasse suas atitudes como positiva ou negativa, atribuindo (+4) pontos a cada atitude positiva e (-1) a cada atitude negativa. Se um jovem classificou como positiva apenas 20 das 50 atitudes anotadas, o total de pontos atribuídos foi

- (A) 50.
- (B) 45.
- (C) 42.
- (D) 36.
- (E) 32.

Resolução:

$50 - 20 = 30$ atitudes negativas

$20 \cdot 4 = 80$

$30 \cdot (-1) = -30$

$80 - 30 = 50$

Resposta: A

▪ **Multiplicação:** é uma adição de números/fatores repetidos. Na multiplicação o produto dos números a e b , pode ser indicado por $a \times b$, $a \cdot b$ ou ainda ab sem nenhum sinal entre as letras.

▪ **Divisão:** a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro, diferente de zero, dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

Atenção:

▪ 1) No conjunto $\mathbb{Z}$, a divisão não é comutativa, não é associativa e não tem a propriedade da existência do elemento neutro.

▪ 2) Não existe divisão por zero.

▪ 3) Zero dividido por qualquer número inteiro, diferente de zero, é zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Na multiplicação e divisão de números inteiros é muito importante a **REGRA DE SINAIS**:

- Sinais iguais (+) (+); (-) (-) = resultado sempre positivo;
- Sinais diferentes (+) (-); (-) (+) = resultado sempre negativo.

Exemplo:

1. (PREF. DE NITERÓI)

Um estudante empilhou seus livros, obtendo uma única pilha 52cm de altura. Sabendo que 8 desses livros possui uma espessura de 2cm, e que os livros restantes possuem espessura de 3cm, o número de livros na pilha é:

- (A) 10
- (B) 15
- (C) 18
- (D) 20
- (E) 22

Resolução:

São 8 livros de 2 cm: $8 \cdot 2 = 16$ cm

Como eu tenho 52 cm ao todo e os demais livros tem 3 cm, temos:

$52 - 16 = 36$ cm de altura de livros de 3 cm

$36 : 3 = 12$ livros de 3 cm

O total de livros da pilha: $8 + 12 = 20$ livros ao todo.

Resposta: D

▪ **Potenciação:** A potência a^n do número inteiro a , é definida como um produto de n fatores iguais. O número a é denominado a *base* e o número n é o *expoente*. $a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, a é multiplicado por a n vezes. Tenha em mente que:

▪ Toda potência de base positiva é um número inteiro positivo.

▪ Toda potência de **base negativa e expoente par** é um número **inteiro positivo**.

▪ Toda potência de **base negativa e expoente ímpar** é um número **inteiro negativo**.

► **Propriedades da Potenciação**

▪ **1) Produtos de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e somam-se os expoentes. $(-a)^3 \cdot (-a)^6 = (-a)^{3+6} = (-a)^9$

▪ **2) Quocientes de Potências com bases iguais:** Conserva-se a base e subtraem-se os expoentes. $(-a)^8 : (-a)^6 = (-a)^{8-6} = (-a)^2$

▪ **3) Potência de Potência:** Conserva-se a base e multiplicam-se os expoentes. $[(-a)^5]^2 = (-a)^{5 \cdot 2} = (-a)^{10}$

▪ **4) Potência de expoente 1:** É sempre igual à base. $(-a)^1 = -a$ e $(+a)^1 = +a$

▪ **5) Potência de expoente zero e base diferente de zero:** É igual a 1. $(+a)^0 = 1$ e $(-b)^0 = 1$

► **Conjunto dos números racionais – $\mathbb{Q}$**

Um número racional é o que pode ser escrito na forma $\frac{m}{n}$, onde m e n são números inteiros, sendo que n deve ser diferente de zero. Frequentemente usamos m/n para significar a divisão de m por n .



POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE - SUS

CONSTITUIÇÃO FEDERAL: ARTIGOS 196 A 200

► Saúde

A saúde é direito de todos e dever do Estado. Segundo o artigo 197, da Constituição, as ações e os serviços de saúde devem ser executados diretamente pelo poder público ou por meio de terceiros, tanto por pessoas físicas quanto jurídicas.

A responsabilidade em matéria de saúde é solidária entre os entes federados.

Diretrizes da Saúde:

De acordo com o Art. 198, da CF, as ações e os serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único – o SUS –, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

I – descentralização, com direção única em cada esfera de governo;

II – atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;

III – participação da comunidade.

► A Saúde e a Iniciativa Privada

Referente ao Artigo 199, da CF, a assistência à saúde é livre à iniciativa privada e instituições privadas poderão participar de forma complementar do SUS, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.

► Atribuições Constitucionais do SUS

Por fim, o Artigo 200 da CF, elenca quais atribuições são de competência do SUS.

SEÇÃO II DA SAÚDE

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes: (Vide ADPF 672)

I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;

II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;

III - participação da comunidade.

§1º O sistema único de saúde será financiado, nos termos do art. 195, com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outras fontes. (Parágrafo único renumerado para §1º pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000)

§2º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios aplicarão, anualmente, em ações e serviços públicos de saúde recursos mínimos derivados da aplicação de percentuais calculados sobre: (Incluído pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000)

I - no caso da União, a receita corrente líquida do respectivo exercício financeiro, não podendo ser inferior a 15% (quinze por cento); (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 86, de 2015)

II - no caso dos Estados e do Distrito Federal, o produto da arrecadação dos impostos a que se referem os arts. 155 e 156 - A e dos recursos de que tratam os arts. 157 e 159, I, "a", e II, deduzidas as parcelas que forem transferidas aos respectivos Municípios; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 132, de 2023)

III - no caso dos Municípios e do Distrito Federal, o produto da arrecadação dos impostos a que se referem os arts. 156 e 156 - A e dos recursos de que tratam os arts. 158 e 159, I, "b", e §3º. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 132, de 2023)

§3º Lei complementar, que será reavaliada pelo menos a cada cinco anos, estabelecerá: (Incluído pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000) Regulamento

I - os percentuais de que tratam os incisos II e III do §2º; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 86, de 2015)

II - os critérios de rateio dos recursos da União vinculados à saúde destinados aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, e dos Estados destinados a seus respectivos Municípios, objetivando a progressiva redução das disparidades regionais; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000)

III - as normas de fiscalização, avaliação e controle das despesas com saúde nas esferas federal, estadual, distrital e municipal; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 29, de 2000)

IV - (revogado). (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 86, de 2015)



AMOSTRA

§4º Os gestores locais do sistema único de saúde poderão admitir agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias por meio de processo seletivo público, de acordo com a natureza e complexidade de suas atribuições e requisitos específicos para sua atuação.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 51, de 2006)

§5º Lei federal disporá sobre o regime jurídico, o piso salarial profissional nacional, as diretrizes para os Planos de Carreira e a regulamentação das atividades de agente comunitário de saúde e agente de combate às endemias, competindo à União, nos termos da lei, prestar assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, para o cumprimento do referido piso salarial. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 63, de 2010)Regulamento

§6º Além das hipóteses previstas no §1º do art. 41 e no §4º do art. 169 da Constituição Federal, o servidor que exerça funções equivalentes às de agente comunitário de saúde ou de agente de combate às endemias poderá perder o cargo em caso de descumprimento dos requisitos específicos, fixados em lei, para o seu exercício.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 51, de 2006)

§7º O vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias fica sob responsabilidade da União, e cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios estabelecer, além de outros consectários e vantagens, incentivos, auxílios, gratificações e indenizações, a fim de valorizar o trabalho desses profissionais.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§8º Os recursos destinados ao pagamento do vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias serão consignados no orçamento geral da União com dotação própria e exclusiva.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§9º O vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias não será inferior a 2 (dois) salários mínimos, repassados pela União aos Municípios, aos Estados e ao Distrito Federal.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§10. Os agentes comunitários de saúde e os agentes de combate às endemias terão também, em razão dos riscos inerentes às funções desempenhadas, aposentadoria especial e, somado aos seus vencimentos, adicional de insalubridade.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§11. Os recursos financeiros repassados pela União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para pagamento do vencimento ou de qualquer outra vantagem dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias não serão objeto de inclusão no cálculo para fins do limite de despesa com pessoal.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§12. Lei federal instituirá pisos salariais profissionais nacionais para o enfermeiro, o técnico de enfermagem, o auxiliar de enfermagem e a parteira, a serem observados por pessoas jurídicas de direito público e de direito privado.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 124, de 2022)

§13. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, até o final do exercício financeiro em que for publicada a lei de que trata o §12 deste artigo, adequarão a remuneração dos cargos ou dos respectivos planos de carreiras, quando houver, de modo a atender aos pisos estabelecidos para cada categoria profissional.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 124, de 2022)

§14. Compete à União, nos termos da lei, prestar assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios e às entidades filantrópicas, bem como aos prestadores de serviços contratualizados que atendam, no mínimo, 60% (sessenta por cento) de seus pacientes pelo sistema único de saúde, para o cumprimento dos pisos salariais de que trata o §12 deste artigo.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 127, de 2022)

§15. Os recursos federais destinados aos pagamentos da assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios e às entidades filantrópicas, bem como aos prestadores de serviços contratualizados que atendam, no mínimo, 60% (sessenta por cento) de seus pacientes pelo sistema único de saúde, para o cumprimento dos pisos salariais de que trata o §12 deste artigo serão consignados no orçamento geral da União com dotação própria e exclusiva.(Incluído pela Emenda Constitucional nº 127, de 2022)

Art. 199. A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.

§1º As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.

§2º É vedada a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos.

§3º - É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no País, salvo nos casos previstos em lei.

§4º A lei disporá sobre as condições e os requisitos que facilitem a remoção de órgãos, tecidos e substâncias humanas para fins de transplante, pesquisa e tratamento, bem como a coleta, processamento e transfusão de sangue e seus derivados, sendo vedado todo tipo de comercialização.

Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:

I - controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde e participar da produção de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos, hemoderivados e outros insumos;

II - executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador;

III - ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde;

IV - participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico;

V - incrementar, em sua área de atuação, o desenvolvimento científico e tecnológico e a inovação; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 85, de 2015)

VI - fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano;

VII - participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos;

VIII - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

(...)

INFORMÁTICA

NOÇÕES DE INFORMÁTICA: HARDWARE, SOFTWARE E DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

A informática é a área relacionada ao tratamento automático da informação por meio de recursos computacionais. Ela envolve computadores, programas, redes, dispositivos digitais e sistemas capazes de receber dados, processá-los, armazená-los e apresentar resultados úteis ao usuário. Em sentido amplo, a informática não está presente apenas em computadores pessoais, mas também em celulares, caixas eletrônicos, sistemas bancários, plataformas educacionais, equipamentos hospitalares, veículos, indústrias e diversos serviços digitais.

Para compreender a informática, é essencial diferenciar dado e informação. Dados são elementos isolados, como números, letras, símbolos ou registros sem interpretação imediata. A informação surge quando esses dados são organizados, processados e analisados dentro de um contexto. Por exemplo, uma lista de notas escolares contém dados; quando o sistema calcula médias, gera relatórios e indica o desempenho dos alunos, esses dados se transformam em informação útil.

► Hardware e software

Partes física e lógica do sistema

Todo sistema computacional depende da integração entre hardware e software. O hardware corresponde à parte física do computador, isto é, aos componentes que podem ser tocados, conectados, substituídos ou reparados. Já o software corresponde à parte lógica, formada por programas, sistemas, aplicativos e instruções que orientam o funcionamento da máquina.

A tabela a seguir apresenta uma comparação didática entre esses dois elementos fundamentais.

Aspecto	Hardware	Software
Natureza	Parte física do computador	Parte lógica do computador
Forma de existência	Pode ser tocado e visto fisicamente	Existe como instruções, códigos e programas
Função	Executar operações físicas e permitir interação	Controlar, organizar e orientar o hardware
Exemplos	Monitor, teclado, mouse, processador, memória, HD, SSD e impressora	Sistema operacional, navegador, editor de texto, antivírus e aplicativos

Problemas comuns

Quebra, superaquecimento, mau contato ou desgaste

Travamentos, vírus, incompatibilidade ou erro de atualização

Funcionamento integrado

Hardware e software são complementares. Um computador sem software é apenas um conjunto de peças sem orientação funcional. Da mesma forma, um software sem hardware não possui meio físico para ser executado. Assim, o funcionamento do computador depende da ação conjunta entre componentes materiais e instruções lógicas.

HARDWARE: COMPONENTES FÍSICOS DO COMPUTADOR

► Conceito de hardware

Estrutura material do sistema computacional

Hardware é o conjunto de componentes físicos que formam um computador ou dispositivo digital. Ele inclui peças internas, periféricos, placas, cabos, conectores, unidades de armazenamento e equipamentos de comunicação. Diferentemente do software, que corresponde aos programas e instruções, o hardware representa a parte material do sistema, ou seja, aquilo que possui existência física e pode ser instalado, removido, substituído ou reparado.

O hardware é responsável por executar fisicamente as operações solicitadas pelo software. Quando o usuário abre um programa, digita um texto, move o mouse ou imprime um documento, diversos componentes físicos trabalham em conjunto para transformar comandos em resultados visíveis.

► Principais grupos de hardware

Classificação conforme a função

A tabela a seguir organiza os principais grupos de hardware, relacionando cada grupo à sua função no funcionamento do computador.

Grupo de hardware	Função principal	Exemplos
Processamento	Executa instruções, cálculos e operações lógicas	Processador e placa de vídeo
Memória	Mantém dados temporários ou instruções essenciais	RAM, ROM e memória cache

AMOSTRA

Armazenamento	Guarda arquivos, programas e sistema operacional	HD, SSD, pen drive e cartão de memória
Entrada	Permite inserir dados e comandos no computador	Teclado, mouse, scanner, microfone e câmera
Saída	Apresenta resultados ao usuário	Monitor, impressora, caixas de som e projetor
Integração	Conecta e organiza a comunicação entre componentes	Placa-mãe, barramentos, portas e conectores

► Componentes internos principais

Processador, placa-mãe, memória e armazenamento

O processador, também chamado de CPU, interpreta e executa instruções. A placa-mãe conecta os componentes internos e permite a comunicação entre processador, memória, armazenamento e periféricos. A memória RAM guarda temporariamente os dados em uso, enquanto HD e SSD armazenam arquivos de forma permanente. O SSD, por não possuir partes mecânicas, costuma ser mais rápido que o HD.

O bom funcionamento do hardware depende de compatibilidade, conservação e refrigeração. Poeira, calor excessivo, quedas de energia e peças incompatíveis podem causar lentidão, travamentos, desligamentos inesperados ou danos físicos.

SOFTWARE: PROGRAMAS, SISTEMAS E APLICAÇÕES

► Conceito de software

Parte lógica do sistema computacional

Software é o conjunto de programas, comandos e instruções que orientam o funcionamento de um computador ou dispositivo digital. Ele não corresponde a uma peça física, mas à parte lógica responsável por indicar ao hardware o que deve ser feito. É por meio do software que o usuário consegue escrever textos, acessar a internet, editar imagens, assistir a vídeos, jogar, enviar mensagens, organizar arquivos e executar diversas atividades.

O software depende do hardware para ser instalado, armazenado e executado. Ao mesmo tempo, o hardware precisa do software para realizar tarefas úteis. Essa relação mostra que o computador funciona como um sistema integrado: as peças físicas executam as ações, enquanto os programas determinam a lógica dessas ações.

► Tipos de software

Classificação conforme a função

Os softwares podem ser classificados de acordo com o papel que desempenham no sistema. Essa classificação ajuda a entender que nem todos os programas têm a mesma finalidade.

Tipo de software	Função	Exemplos
Software de sistema	Controla o funcionamento geral do computador	Sistema operacional, drivers e utilitários
Software aplicativo	Permite ao usuário realizar tarefas específicas	Navegador, editor de texto, planilha, jogos e aplicativos de mensagem
Software de desenvolvimento	Auxilia na criação de outros programas	Linguagens de programação, editores de código e compiladores

► Sistema operacional, drivers e utilitários

Programas essenciais ao funcionamento

O sistema operacional é o principal software de sistema. Ele gerencia memória, processador, arquivos, dispositivos, programas e a interação com o usuário. Sem ele, o uso do computador seria limitado e pouco acessível.

Os drivers permitem a comunicação entre o sistema operacional e os componentes de hardware. Uma impressora, uma placa de vídeo ou uma placa de rede pode precisar de driver adequado para funcionar corretamente. Já os utilitários auxiliam na manutenção, proteção e organização do sistema, como antivírus, compactadores, ferramentas de backup e programas de limpeza.

O uso responsável de software exige atenção à origem dos programas, ao licenciamento, à compatibilidade e às atualizações. Programas desatualizados ou baixados de fontes duvidosas podem gerar falhas, vírus e riscos de segurança.

INTEGRAÇÃO ENTRE HARDWARE E SOFTWARE

► Funcionamento conjunto do sistema

Como o computador executa tarefas

O computador funciona por meio da integração entre hardware e software. O hardware fornece a estrutura física necessária para executar operações, enquanto o software envia instruções que organizam o uso desses componentes. Quando o usuário abre um navegador, por exemplo, o sistema operacional coordena o processador, a memória RAM, o armazenamento, a placa de rede, o teclado, o mouse e o monitor para que a página seja acessada e exibida corretamente.

Essa integração também ocorre em tarefas simples. Ao digitar uma palavra, o teclado envia sinais ao computador, o sistema operacional interpreta esses dados, o processador executa instruções, a memória mantém temporariamente as informações em uso e o monitor apresenta o resultado. Portanto, cada ação envolve uma sequência coordenada entre componentes físicos e comandos lógicos.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO; ACOLHIMENTO ADMINISTRATIVO; ESCUTA, CORDIALIDADE, CLAREZA, OBJETIVIDADE, URBANIDADE, ACESSIBILIDADE, RESPEITO À DIVERSIDADE E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO; COMUNICAÇÃO COM A PESSOA USUÁRIA, SEUS ACOMPANHANTES E A EQUIPE DE SAÚDE; ORIENTAÇÃO SOBRE FLUXOS, SERVIÇOS, HORÁRIOS, DOCUMENTOS, CONSULTAS E EXAMES, INCLUSIVE QUANTO AO PREPARO PREVIAMENTE DEFINIDO PELA UNIDADE, SEM PRESTAÇÃO AUTÔNOMA DE INFORMAÇÃO CLÍNICA E SEM INTERFERÊNCIA NAS CONDUTAS ASSISTENCIAIS; ROTINAS DE RECEPÇÃO; PREENCHIMENTO E CONFERÊNCIA DE CADASTROS, FORMULÁRIOS E DOCUMENTOS; IDENTIFICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DA PESSOA USUÁRIA; CONFEÇÃO, ORGANIZAÇÃO, LOCALIZAÇÃO, MOVIMENTAÇÃO, ENTREGA, GUARDA, INTEGRIDADE E RASTREABILIDADE DE PRONTUÁRIOS FÍSICOS E ELETRÔNICOS; RECEBIMENTO, REGISTRO, PROTOCOLO, ARQUIVAMENTO E ANEXAÇÃO DE FICHAS CLÍNICAS, LAUDOS DE EXAMES E DEMAIS DOCUMENTOS AOS PRONTUÁRIOS, SEM ANÁLISE OU INTERPRETAÇÃO CLÍNICA; ACESSO RESTRITO ÀS INFORMAÇÕES CONFORME O PERFIL DE USUÁRIO, A NECESSIDADE DO SERVIÇO E AS AUTORIZAÇÕES DA UNIDADE; AGENDAMENTO, CONFIRMAÇÃO, CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES, OBSERVADOS OS FLUXOS, OS SISTEMAS E OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELA SECRETARIA DA SAÚDE; ORGANIZAÇÃO DE AGENDAS, FILAS, ENCAIXES E RETORNOS; COMUNICAÇÃO À PESSOA USUÁRIA SOBRE DATA, HORÁRIO, LOCAL, DOCUMENTOS E PREPARO DEFINIDO PARA O ATENDIMENTO

► Modalidades de atendimento: presencial e telefônico

O atendimento ao público em uma unidade de saúde ocorre, essencialmente, por duas vias complementares: o contato presencial, realizado na recepção, nos balcões de informação e nos guichês de marcação, e o contato telefônico, conduzido por centrais de atendimento, linhas diretas do serviço ou ramais internos. Cada modalidade impõe exigências próprias ao profissional administrativo, ainda que os princípios que orientam a conduta sejam os mesmos em ambas.

Especificidades do atendimento presencial

No atendimento presencial, o profissional dispõe de recursos que o telefone não oferece: a expressão facial, o contato visual, a postura corporal e a possibilidade de apresentar documentos, formulários e sinalizações físicas diretamente à pessoa usuária. Esses recursos favorecem a construção de confiança e permitem identificar, pela observação direta, situações que exigem atenção diferenciada, como dificuldade de locomoção, sinais de desorientação ou de fragilidade emocional. Por outro lado, o atendimento presencial costuma ocorrer em ambientes com maior fluxo simultâneo de pessoas, o que exige do profissional capacidade de organizar filas, gerenciar múltiplas solicitações em sequência e manter a discrição necessária ao tratar de informações pessoais em espaço compartilhado.

Especificidades do atendimento telefônico

O atendimento telefônico, por sua vez, depende inteiramente da voz como instrumento de comunicação. A entonação, o ritmo da fala e a escolha das palavras assumem papel decisivo, já que não há suporte visual para complementar a mensagem. É necessário confirmar verbalmente informações que, no atendimento presencial, poderiam ser demonstradas por gesto ou por documento, como a grafia de um nome ou a data de um procedimento. Além disso, o profissional deve registrar por escrito, de forma simultânea ou imediatamente após a ligação, os dados relevantes do contato, de modo a manter a rastreabilidade do atendimento e evitar que informações relatadas por telefone se percam ou sejam distorcidas.

► Acolhimento administrativo como etapa inicial do cuidado

O acolhimento administrativo corresponde ao primeiro contato institucional da pessoa usuária com o serviço de saúde e antecede, do ponto de vista organizacional, qualquer etapa assistencial propriamente dita. Ainda que não envolva avaliação clínica, o acolhimento administrativo influencia diretamente a percepção de qualidade do serviço, pois é nesse momento que a pessoa usuária forma sua primeira impressão sobre a organização, a confiabilidade e o respeito da instituição em relação a quem a procura.



AMOSTRA

Componentes do acolhimento administrativo

O acolhimento administrativo compreende a recepção verbal da pessoa usuária, a identificação inicial de sua necessidade, o direcionamento para o fluxo correto dentro da unidade e a explicação objetiva sobre os próximos passos do atendimento. Esse processo não substitui a triagem clínica realizada por profissionais de saúde, mas cumpre função organizacional indispensável, evitando deslocamentos desnecessários, filas em locais incorretos e frustração da pessoa usuária diante de um sistema que, sem esse direcionamento inicial, poderia parecer confuso ou desorganizado.

Para que o acolhimento cumpra esse papel, alguns elementos práticos merecem destaque, cada qual associado a uma finalidade específica dentro do processo de recepção da pessoa usuária.

- Identificação rápida do motivo da procura, evitando repetições desnecessárias de perguntas ao longo do fluxo.
- Direcionamento correto ao setor, guichê ou profissional responsável pela etapa seguinte do atendimento.
- Explicação objetiva sobre tempo de espera estimado e sobre a ordem de atendimento adotada pela unidade.
- Sinalização de situações que demandam prioridade, para encaminhamento imediato conforme os critérios vigentes.

Essas práticas evidenciam que, embora presencial e telefônico compartilhem o mesmo objetivo de acolher e orientar, cada canal exige competência comunicativa própria: no atendimento presencial, a atenção se reparte entre escuta e observação do ambiente; no telefônico, concentra-se inteiramente na interpretação da fala, o que torna a confirmação verbal de dados ainda mais indispensável.

PRINCÍPIOS E ATRIBUTOS DA COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO**► Postura profissional: escuta, cordialidade e urbanidade**

A qualidade do atendimento administrativo em saúde depende, em grande medida, de atributos comportamentais que moldam a forma como a informação é transmitida e recebida. Esses atributos não são acessórios: constituem o núcleo da relação entre o profissional e a pessoa usuária, especialmente em um contexto no qual a busca por um serviço de saúde frequentemente está associada a fragilidade, preocupação ou desconforto físico.

Escuta ativa como fundamento da interação

A escuta ativa consiste em dedicar atenção plena ao que a pessoa usuária expressa, sem interrupções precipitadas e sem antecipar conclusões antes que a fala seja concluída. Trata-se de uma escuta que busca compreender não apenas o conteúdo literal da mensagem, mas também o contexto emocional que a acompanha. Na prática administrativa, a escuta ativa se manifesta por meio de confirmações verbais breves, de perguntas que esclarecem pontos ambíguos e da retomada, com as próprias palavras do profissional, do que foi compreendido, de modo a validar o entendimento antes de prosseguir com o encaminhamento.

Cordialidade e urbanidade como expressão de respeito

A cordialidade se manifesta no tom de voz, na escolha de expressões respeitosas e na disposição genuína de auxiliar, independentemente da complexidade da solicitação ou do estado emocional da pessoa atendida. A urbanidade, por sua vez, refere-se à adequação do comportamento às normas de convivência social esperadas em um ambiente institucional, o que inclui desde a formalidade adequada no tratamento até o cuidado em não emitir julgamentos sobre a condição, a aparência ou o relato da pessoa usuária. Juntas, cordialidade e urbanidade constroem um ambiente em que a pessoa se sente respeitada mesmo diante de limitações do próprio sistema, como filas ou indisponibilidade momentânea de vagas.

► Clareza, objetividade e acessibilidade da comunicação

Comunicar-se com clareza significa utilizar linguagem compreensível, evitando termos técnicos que não sejam familiares à generalidade das pessoas usuárias e explicando, quando necessário, siglas e procedimentos administrativos próprios do serviço de saúde. A objetividade complementa a clareza ao evitar informações supérfluas ou digressões que possam confundir a pessoa usuária quanto ao que efetivamente precisa saber para prosseguir com o atendimento.

Adaptação da linguagem ao perfil da pessoa usuária

A clareza comunicativa não é estática: exige do profissional a capacidade de perceber o perfil de quem está sendo atendido e ajustar o vocabulário, o ritmo da fala e o nível de detalhamento das explicações. Uma mesma informação sobre agendamento de exame pode ser transmitida de formas diferentes a uma pessoa idosa, a um jovem familiarizado com aplicativos digitais ou a um responsável que acompanha uma criança, sem que isso represente qualquer inconsistência na informação prestada, mas sim sensibilidade quanto à forma mais eficaz de garantir compreensão.

Acessibilidade como dimensão ampliada da comunicação

A acessibilidade no atendimento envolve tanto adaptações físicas do espaço quanto adaptações comunicacionais, como a disponibilidade de linguagem simples para pessoas com baixa escolaridade, o apoio à leitura de documentos para pessoas com deficiência visual e a atenção redobrada ao volume e à clareza da fala para pessoas com deficiência auditiva que fazem leitura labial. Esses cuidados devem ser incorporados à rotina de atendimento como prática comum, e não como exceção acionada apenas mediante solicitação expressa.

► Respeito à diversidade e atendimento prioritário

O respeito à diversidade no atendimento administrativo pressupõe tratamento isento de discriminação por origem, raça, cor, condição socioeconômica, orientação sexual, identidade de gênero, religião ou qualquer outra característica pessoal. Esse princípio se traduz, na prática cotidiana, no uso do nome pelo qual a pessoa deseja ser chamada, no tratamento equitativo independentemente da aparência ou da forma de expressão, e na ausência de qualquer conduta que sugira julgamento moral sobre a vida da pessoa usuária.





GOSTOU DESSE MATERIAL?

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

EU QUERO SER APROVADO!

