

SÃO LUÍS DO QUITUNDE-AL

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE
SÃO LUÍS DO QUITUNDE - ALAGOAS

Agente Comunitário de Saúde

EDITAL Nº 01/2024

CÓD: SL-061AG-24
7908433261858

Língua Portuguesa

1. Compreensão e interpretação de textos	7
2. Ortografia.....	8
3. Morfologia. Substantivo. Adjetivo. Artigo. Pronome. Verbo. Advérbio. Artigo	9
4. Sintaxe.....	17

Matemática

1. Operações com números naturais. Frações. Números decimais	29
2. Múltiplos e divisores. Números primos. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum.....	36
3. Porcentagem.....	40
4. Áreas das figuras planas.....	41
5. Medidas de comprimento, área, tempo, massa, capacidade e velocidade	42
6. Juros simples e compostos	46
7. Média e noções de estatística.....	47

Conhecimentos Específicos Agente Comunitário de Saúde

1. Atendimento ao público	55
2. Assistência ao paciente com câncer	56
3. Atendimento em serviços de saúde.....	57
4. Citologia	59
5. Conhecimentos sobre as normas, leis e atribuições inerentes ao cargo; Papel do Agente Comunitário de Saúde (ACS) no SUS.....	62
6. Direitos e deveres do paciente	70
7. Educação em saúde no contexto do SUS	71
8. Estratégia de saúde da família	72
9. Ética profissional.....	73
10. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente)	75
11. Princípios, diretrizes e aspectos gerais do Sistema Único de Saúde (SUS); Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 (Lei orgânica da saúde)	114
12. Noções de Vigilância à Saúde; Vigilância em saúde.....	128
13. Norma regulamentadora 5 – NR 5 (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA).....	129
14. Norma regulamentadora 6 – NR 6 (Equipamento de Proteção Individual – EPI).....	135
15. Núcleo de apoio à saúde da família	140
16. Participação e controle social	141
17. Promoção, prevenção e proteção da Saúde	144
18. Saúde da criança e do adolescente, da gestante, do idoso e do trabalhador.....	144

ÍNDICE

19. Saúde dos portadores do HIV e dos doentes de AIDS	167
20. Sistemas de informação em saúde	168
21. Verminoses, bacterioses e viroses	171

LÍNGUA PORTUGUESA

COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS

Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas.

Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender.

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

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

Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

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

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

Exemplo de compreensão e interpretação de textos

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

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015
Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



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

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

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

Resolução:

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

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

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

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

Em “E” – Errado: este é o tema do texto, a inclusão dos deficientes.

Resposta: Letra B.

ORTOGRAFIA**Definições**

Com origem no idioma grego, no qual *orto* significa “direito”, “exato”, e *grafia* quer dizer “ação de escrever”, ortografia é o nome dado ao sistema de regras definido pela gramática normativa que indica a escrita correta das palavras.

Já a Ortografia Oficial se refere às práticas ortográficas que são consideradas oficialmente como adequadas no Brasil. Os principais tópicos abordados pela ortografia são: o emprego de acentos gráficos que sinalizam vogais tônicas, abertas ou fechadas; os processos fonológicos (crase/acentos graves); os sinais de pontuação elucidativos de funções sintáticas da língua e decorrentes dessas funções, entre outros.

– **Os acentos:** esses sinais modificam o som da letra sobre a qual recaem, para que palavras com grafia similar possam ter leituras diferentes, e, por conseguinte, tenham significados distintos. Resumidamente, os acentos são agudo (deixa o som da vogal mais aberto), circunflexo (deixa o som fechado), til (que faz com que o som fique nasalado) e acento grave (para indicar crase).

– **O alfabeto:** é a base de diversos sistemas de escrita. Nele, estão estabelecidos os sinais gráficos e os sons representados por cada um dos sinais; os sinais, por sua vez, são as vogais e as consoantes.

– **As letras K, Y e W:** antes consideradas estrangeiras, essas letras foram integradas oficialmente ao alfabeto do idioma português brasileiro em 2009, com a instauração do Novo Acordo Ortográfico.

As possibilidades da vogal Y e das consoantes K e W são, basicamente, para nomes próprios e abreviaturas, como abaixo:

– Para grafar símbolos internacionais e abreviações, como *Km* (quilômetro), *W* (watt) e *Kg* (quilograma).

– Para transcrever nomes próprios estrangeiros ou seus derivados na língua portuguesa, como Britney, Washington, Nova York etc.

– **Relação som X grafia:** confira abaixo os casos mais complexos do emprego da ortografia correta das palavras e suas principais regras:

– **«ch» ou «x»?**: deve-se empregar o X nos seguintes casos:

a) Em palavras de origem africana ou indígena.

Exemplo: oxum, abacaxi.

b) Após ditongos.

Exemplo: abaixar, faixa.

c) Após a sílaba inicial “en”.

Exemplo: enxada, enxergar.

d) Após a sílaba inicial “me”.

Exemplo: mexilhão, mexer, mexerica.

– **s» ou «x»?**: utiliza-se o S nos seguintes casos:

a) Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”.

Exemplo: síntese, avisa, verminose.

b) Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos.

Exemplo: amazonense, formosa, jocoso.

c) Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade.

Exemplo: marquês/marquesa, holandês/holandesa, burguês/burguesa.

d) Nas palavras derivadas de outras cujo radical já apresenta “s”.

Exemplo: casa – casinha – casarão; análise – analisar.

– **Porque, Por que, Porquê ou Por quê?**

– **Porque** (junto e sem acento): é conjunção explicativa, ou seja, indica motivo/razão, podendo substituir o termo pois. Portanto, toda vez que essa substituição for possível, não haverá dúvidas de que o emprego do porque estará correto.

Exemplo: Não choveu, porque/pois nada está molhado.

– **Por que** (separado e sem acento): esse formato é empregado para introduzir uma pergunta ou no lugar de “o motivo pelo qual”, para estabelecer uma relação com o termo anterior da oração.

Exemplos: Por que ela está chorando? / Ele explicou por que do cancelamento do show.

– **Porquê** (junto e com acento): trata-se de um substantivo e, por isso, pode estar acompanhado por artigo, adjetivo, pronome ou numeral. Exemplo: Não ficou claro o porquê do cancelamento do show.

– Por quê (separado e com acento): deve ser empregado ao fim de frases interrogativas. Exemplo: Ela foi embora novamente. Por quê?

Parônimos e homônimos

– **Parônimos:** são palavras que se assemelham na grafia e na pronúncia, mas se divergem no significado. Exemplos: absolver (perdoar) e absorver (aspirar); aprender (tomar conhecimento) e apreender (capturar).

– **Homônimos:** são palavras com significados diferentes, mas que coincidem na pronúncia. Exemplos: “gosto” (substantivo) e “gosto” (verbo gostar) / “este” (ponto cardeal) e “este” (pronomes demonstrativo).

MORFOLOGIA. SUBSTANTIVO. ADJETIVO. ARTIGO. PRONOME. VERBO. ADVÉRBIO. ARTIGO

— Definição

Classes gramaticais são grupos de palavras que organizam o estudo da gramática. Isto é, cada palavra existente na língua portuguesa condiz com uma classe gramatical, na qual ela é inserida em razão de sua função. Confira abaixo as diversas funcionalidades de cada classe gramatical.

— Artigo

É a classe gramatical que, em geral, precede um substantivo, podendo flexionar em número e em gênero.

A classificação dos artigos

– **Artigos definidos:** especificam um substantivo ou referem-se a um ser específico, que pode ter sido mencionado anteriormente ou ser conhecido mutuamente pelos interlocutores. Eles podem flexionar em número (singular e plural) e gênero (masculino e feminino).

– **Artigos indefinidos:** indicam uma generalização ou ocorrência inicial do representante de uma dada espécie, cujo conhecimento não é compartilhado entre os interlocutores, por se tratar da primeira vez em que aparece no discurso. Podem variar em número e gênero.

Observe:

NÚMERO/GÊNERO	MASCULINO	FEMININO	EXEMPLOS
Singular	Um	Uma	Preciso de um pedreiro. Vi uma moça em frente à casa.
Plural	Uns	Umas	Localizei uns documentos antigos. Joguei fora umas coisas velhas.

Outras funções do artigo

– **Substantivação:** é o processo de converter adjetivos e verbos em substantivos usando um artigo. Observe:

– Em “O caminhar dela é muito elegante.”, “caminhar”, que teria valor de verbo, passou a ser o substantivo do enunciado.

– **Indicação de posse:** antes de palavras que atribuem parentesco ou de partes do corpo, o artigo definido pode exprimir relação de posse. Por exemplo:

“No momento em que ela chegou, o marido já a esperava.”

Na frase, o artigo definido “a” esclarece que se trata do marido do sujeito “ela”, omitindo o pronome possessivo dela.

– **Expressão de valor aproximado:** devido à sua natureza de generalização, o artigo indefinido inserido antes de numeral indica valor aproximado. Mais presente na linguagem coloquial, esse emprego dos artigos indefinidos representa expressões como “por volta de” e “aproximadamente”. Observe:

“Faz ~~em média~~ uns dez anos que a vi pela última vez.”
“Acrescente ~~aproximadamente~~ umas três ou quatro gotas de baunilha.”

Contração de artigos com preposições

Os artigos podem fazer junção a algumas preposições, criando uma única palavra contraída. A tabela abaixo ilustra como esse processo ocorre:

				PREPOSIÇÃO			
				de	em	a	per/por
ARTIGOS DEFINIDOS	masculino	singular	o	do	no	ao	pelo
		plural	os	dos	nos	aos	pelos
	feminino	singular	a	da	na	à	pela
		plural	as	das	nas	às	pelas
ARTIGOS INDEFINIDOS	masculino	singular	um	dum	num		
		plural	uns	duns	nuns		
	feminino	singular	uma	duma	numa		
		plural	umas	dumas	numas		

— Substantivo

Essa classe atribui nome aos seres em geral (pessoas, animais, qualidades, sentimentos, seres mitológicos e espirituais). Os substantivos se subdividem em:

– **Próprios ou Comuns:** são próprios os substantivos que nomeiam algo específico, como nomes de pessoas (Pedro, Paula, etc.) ou lugares (São Paulo, Brasil, etc.). São comuns aqueles que nomeiam algo de forma geral (garoto, caneta, cachorro).

– **Primitivos ou derivados:** os substantivos derivados são formados a partir de palavras, por exemplo, carreta, carruagem, etc. Já os substantivos primitivos não se originam de outras palavras, no caso de flor, carro, lápis, etc.

– **Concretos ou abstratos:** os substantivos que nomeiam seres reais ou imaginativos, são concretos (cavalo, unicórnio); os que nomeiam sentimentos, qualidades, ações ou estados são abstratos.

– **Substantivos coletivos:** são os que nomeiam os seres pertencentes ao mesmo grupo. Exemplos: manada (rebanho de gado), constelação (aglomerado de estrelas), matilha (grupo de cães).

— Adjetivo

É a classe de palavras que se associa ao substantivo, atribuindo-lhe caracterização conforme uma qualidade, um estado e uma natureza, bem como uma quantidade ou extensão à palavra, locução, oração, pronome, enfim, ao que quer que seja nomeado.

Os tipos de adjetivos

– **Simple e composto:** com apenas um radical, é adjetivo simples (bonito, grande, esperto, miúdo, regular); apresenta mais de um radical, é composto (surdo-mudo, afrodescendente, amarelo-limão).

– **Primitivo e derivado:** o adjetivo que origina outros adjetivos é primitivo (belo, azul, triste, alegre); adjetivos originados de verbo, substantivo ou outro adjetivo são classificados como derivados (ex.: substantivo: *morte* → adjetivo: *mortal*; verbo: *lamentar* → adjetivo: *lamentável*).

– **Pátrio ou gentílico:** é a palavra que indica a nacionalidade ou origem de uma pessoa (paulista, brasileiro, mineiro, latino).

O gênero dos adjetivos

– **Uniformes:** possuem forma única para feminino e masculino, isto é, não flexionam em gênero. Exemplo: “Fred é um *amigo leal*.” / “Ana é uma *amiga leal*.”

– **Biformes:** os adjetivos desse tipo possuem duas formas, que variam conforme o gênero. Exemplo: “Menino *travesso*.” / “Menina *travessa*”.

O número dos adjetivos

Por concordarem com o número do substantivo a que se referem, os adjetivos podem estar no singular ou no plural. Assim, a sua composição acompanha os substantivos. Exemplos: pessoa instruída → pessoas instruídas; campo formoso → campos formosos.

O grau dos adjetivos

Quanto ao grau, os adjetivos se classificam em **comparativo** (compara qualidades) e **superlativo** (intensifica qualidades).

– **Comparativo de igualdade:** “O novo emprego é *tão* bom *quanto* o anterior.”

– **Comparativo de superioridade:** “Maria é *mais* prestativa *do que* Luciana.”

– **Comparativo de inferioridade:** “O gerente está *menos* atento *do que* a equipe.”

– **Superlativo absoluto:** refere-se a apenas um substantivo, podendo ser Analítico ou Sintético, como nos exemplos a seguir:

MATEMÁTICA

OPERAÇÕES COM NÚMEROS NATURAIS. FRAÇÕES. NÚMEROS DECIMAIS

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra N e compreende os números utilizados para contar e ordenar. Esse conjunto inclui o zero e todos os números positivos, formando uma sequência infinita.

Em termos matemáticos, os números naturais podem ser definidos como $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

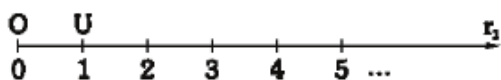
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ ou $N^* = N - \{0\}$: conjunto dos números naturais não nulos, ou sem o zero.

$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais pares.

$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots\}$, em que $n \in N$: conjunto dos números naturais ímpares.

$P = \{2, 3, 5, 7, \dots\}$: conjunto dos números naturais primos.



$$N = \{0; 1; 2; 3; 4; 5; 6; \dots\}$$

Operações com Números Naturais

Praticamente, toda a Matemática é edificada sobre essas duas operações fundamentais: adição e multiplicação.

Adição de Números Naturais

A primeira operação essencial da Aritmética tem como objetivo reunir em um único número todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo: $6 + 4 = 10$, onde 6 e 4 são as parcelas e 10 é a soma ou o total.

Subtração de Números Naturais

É utilizada quando precisamos retirar uma quantidade de outra; é a operação inversa da adição. A subtração é válida apenas nos números naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja, quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo: $200 - 193 = 7$, onde 200 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 7 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação de Números Naturais

É a operação que visa adicionar o primeiro número, denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número, chamado multiplicador.

Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e o 15 produto.

- 3 vezes 5 é somar o número 3 cinco vezes: $3 \times 5 = 3 + 3 + 3 + 3 + 3 = 15$. Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação).

Divisão de Números Naturais

Dados dois números naturais, às vezes precisamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número, que é o maior, é chamado de dividendo, e o outro número, que é menor, é o divisor. O resultado da divisão é chamado quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente, obtemos o dividendo.

No conjunto dos números naturais, a divisão não é fechada, pois nem sempre é possível dividir um número natural por outro número natural, e, nesses casos, a divisão não é exata.

Princípios fundamentais em uma divisão de números naturais

– Em uma divisão exata de números naturais, o divisor deve ser menor do que o dividendo. $45 : 9 = 5$

– Em uma divisão exata de números naturais, o dividendo é o produto do divisor pelo quociente. $45 = 5 \times 9$

– A divisão de um número natural n por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse q, então poderíamos escrever: $n \div 0 = q$ e isto significaria que: $n = 0 \times q = 0$ o que não é correto! Assim, a divisão de n por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

Propriedades da Adição e da Multiplicação dos números Naturais

Para todo a, b e c em N

1) Associativa da adição: $(a + b) + c = a + (b + c)$

2) Comutativa da adição: $a + b = b + a$

3) Elemento neutro da adição: $a + 0 = a$

4) Associativa da multiplicação: $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$

5) Comutativa da multiplicação: $a \cdot b = b \cdot a$

6) Elemento neutro da multiplicação: $a \cdot 1 = a$

7) Distributiva da multiplicação relativamente à adição: $a \cdot (b + c) = ab + ac$

8) Distributiva da multiplicação relativamente à subtração: $a \cdot (b - c) = ab - ac$

9) Fechamento: tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

Exemplos:

1) Em uma gráfica, a máquina utilizada para imprimir certo tipo de calendário está com defeito, e, após imprimir 5 calendários perfeitos (P), o próximo sai com defeito (D), conforme mostra o esquema.

Considerando que, ao se imprimir um lote com 5 000 calendários, os cinco primeiros saíram perfeitos e o sexto saiu com defeito e que essa mesma sequência se manteve durante toda a impressão do lote, é correto dizer que o número de calendários perfeitos desse lote foi

- (A) 3 642.
- (B) 3 828.
- (C) 4 093.
- (D) 4 167.
- (E) 4 256.

Solução: **Resposta: D.**

Vamos dividir 5000 pela sequência repetida (6):

$$5000 / 6 = 833 + \text{resto } 2.$$

Isto significa que saíram 833. 5 = 4165 calendários perfeitos, mais 2 calendários perfeitos que restaram na conta de divisão.

Assim, são 4167 calendários perfeitos.

2) João e Maria disputaram a prefeitura de uma determinada cidade que possui apenas duas zonas eleitorais. Ao final da sua apuração o Tribunal Regional Eleitoral divulgou a seguinte tabela com os resultados da eleição. A quantidade de eleitores desta cidade é:

	1ª Zona Eleitoral	2ª Zona Eleitoral
João	1750	2245
Maria	850	2320
Nulos	150	217
Branços	18	25
Abstenções	183	175

- (A) 3995
- (B) 7165
- (C) 7532
- (D) 7575
- (E) 7933

Solução: **Resposta: E.**

Vamos somar a 1ª Zona: $1750 + 850 + 150 + 18 + 183 = 2951$

2ª Zona: $2245 + 2320 + 217 + 25 + 175 = 4982$

Somando os dois: $2951 + 4982 = 7933$

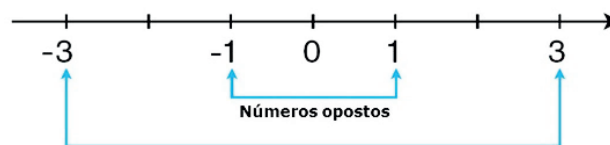
CONJUNTO DOS NÚMEROS INTEIROS (Z)

O conjunto dos números inteiros é denotado pela letra maiúscula Z e compreende os números inteiros negativos, positivos e o zero.

$$\mathbb{Z} = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$$



$$\mathbb{Z} = \{\dots, -3, -2, -1, 0, 1, 2, 3, \dots\}$$



$$\mathbb{N} \subset \mathbb{Z}$$

O conjunto dos números inteiros também possui alguns subconjuntos:

$\mathbb{Z}_0 = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos.

$\mathbb{Z}_- = \{\dots, -4, -3, -2, -1, 0\}$: conjunto dos números inteiros não positivos.

$\mathbb{Z}_+ = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$: conjunto dos números inteiros não negativos e não nulos, ou seja, sem o zero.

$\mathbb{Z}^* = \{\dots, -4, -3, -2, -1\}$: conjunto dos números inteiros não positivos e não nulos.

Módulo

O módulo de um número inteiro é a distância ou afastamento desse número até o zero, na reta numérica inteira. Ele é representado pelo símbolo $| |$.

O módulo de 0 é 0 e indica-se $|0| = 0$

O módulo de +6 é 6 e indica-se $|+6| = 6$

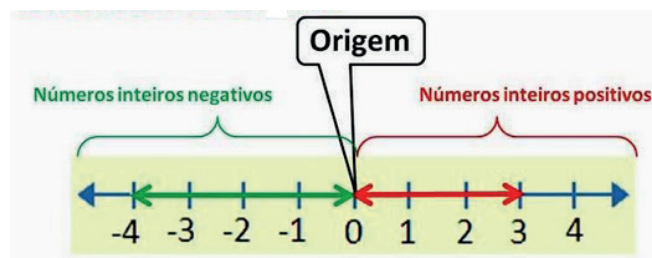
O módulo de -3 é 3 e indica-se $|-3| = 3$

O módulo de qualquer número inteiro, diferente de zero, é sempre positivo.

Números Opostos

Dois números inteiros são considerados opostos quando sua soma resulta em zero; dessa forma, os pontos que os representam na reta numérica estão equidistantes da origem.

Exemplo: o oposto do número 4 é -4, e o oposto de -4 é 4, pois $4 + (-4) = (-4) + 4 = 0$. Em termos gerais, o oposto, ou simétrico, de "a" é "-a", e vice-versa; notavelmente, o oposto de zero é o próprio zero.



— Operações com Números Inteiros

Adição de Números Inteiros

Para facilitar a compreensão dessa operação, associamos a ideia de ganhar aos números inteiros positivos e a ideia de perder aos números inteiros negativos.

Ganhar 3 + ganhar 5 = ganhar 8 ($3 + 5 = 8$)

Perder 4 + perder 3 = perder 7 ($-4 + (-3) = -7$)

Ganhar 5 + perder 3 = ganhar 2 ($5 + (-3) = 2$)

Perder 5 + ganhar 3 = perder 2 ($-5 + 3 = -2$)

Observação: O sinal (+) antes do número positivo pode ser omitido, mas o sinal (–) antes do número negativo nunca pode ser dispensado.

Subtração de Números Inteiros

A subtração é utilizada nos seguintes casos:

- Ao retirarmos uma quantidade de outra quantidade;
- Quando temos duas quantidades e queremos saber a diferença entre elas;
- Quando temos duas quantidades e desejamos saber quanto falta para que uma delas atinja a outra.

A subtração é a operação inversa da adição. Concluímos que subtrair dois números inteiros é equivalente a adicionar o primeiro com o oposto do segundo.

Observação: todos os parênteses, colchetes, chaves, números, etc., precedidos de sinal negativo têm seu sinal invertido, ou seja, representam o seu oposto.

Multiplicação de Números Inteiros

A multiplicação funciona como uma forma simplificada de adição quando os números são repetidos. Podemos entender essa situação como ganhar repetidamente uma determinada quantidade. Por exemplo, ganhar 1 objeto 15 vezes consecutivas significa ganhar 30 objetos, e essa repetição pode ser indicada pelo símbolo “x”, ou seja: $1 + 1 + 1 + \dots + 1 = 15 \times 1 = 15$.

Se substituírmos o número 1 pelo número 2, obtemos: $2 + 2 + 2 + \dots + 2 = 15 \times 2 = 30$

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 de Números Inteiros**Divisão exata de números inteiros**

Considere o cálculo: $-15/3 = q$ à $3q = -15$ à $q = -5$

No exemplo dado, podemos concluir que, para realizar a divisão exata de um número inteiro por outro número inteiro (diferente de zero), dividimos o módulo do dividendo pelo módulo do divisor.

No conjunto dos números inteiros $\mathbb{Z}$, a divisão não é comutativa, não é associativa, e não possui a propriedade da existência do elemento neutro. Além disso, não é possível realizar a divisão por zero. Quando dividimos zero por qualquer número inteiro (diferente de zero), o resultado é sempre zero, pois o produto de qualquer número inteiro por zero é igual a zero.

Regra de sinais

MULTIPLICAÇÃO E DIVISÃO

$+$	$\times$	$+$	$=$	$+$	$+$	$\div$	$+$	$=$	$+$
$-$	$\times$	$-$	$=$	$+$	$-$	$\div$	$-$	$=$	$+$
$-$	$\times$	$+$	$=$	$-$	$-$	$\div$	$+$	$=$	$-$
$+$	$\times$	$-$	$=$	$-$	$+$	$\div$	$-$	$=$	$-$

Potenciação de Números Inteiros

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.

$a^n = a \times a \times a \times a \times \dots \times a$, ou seja, a é multiplicado por a n vezes.

$$\begin{array}{c}
 \text{expoente} \\
 \uparrow \\
 a^n = b \\
 \downarrow \qquad \qquad \rightarrow \text{potência} \\
 \text{base}
 \end{array}$$

- Qualquer potência com uma base positiva resulta em um número inteiro positivo.
- Se a base da potência é negativa e o expoente é par, então o resultado é um número inteiro positivo.
- Se a base da potência é negativa e o expoente é ímpar, então o resultado é um número inteiro negativo.

POTENCIAÇÃO

@canalda

AS PROPRIEDADES BÁSICAS DA POTENCIAÇÃO SÃO:

1	$a^m \cdot a^n = a^{m+n}$	Exemplo: $2^3 \cdot 2^2 = 2^5$
2	$a^m : a^n = a^{m-n}$	Exemplo: $3^4 : 3^2 = 3^2$
3	$(a^m)^n = a^{m \cdot n}$	Exemplo: $(2^3)^2 = 2^6$
4	$(a \cdot b)^n = a^n \cdot b^n$	Exemplo: $(2 \cdot 4)^2 = 2^2 \cdot 4^2$
5	$\left(\frac{a}{b}\right)^n = \frac{a^n}{b^n}$	Exemplo: $\left(\frac{3}{7}\right)^2 = \frac{3^2}{7^2}$
6	$a^0 = 1$	
7	$a^1 = a$	
8	$a^{-n} = \left(\frac{1}{a}\right)^n$	Exemplo: $2^{-2} = \left(\frac{1}{2}\right)^2$
9	$a^{\frac{1}{n}} = \sqrt[n]{a}$	Exemplo: $3^{\frac{1}{2}} = \sqrt[2]{3}$

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Agente Comunitário de Saúde

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é um dos aspectos mais visíveis e críticos de qualquer organização. Ele reflete diretamente na imagem da empresa e na satisfação do cliente.

Excelência no atendimento ao público envolve uma combinação de habilidades interpessoais, conhecimento do produto ou serviço, e um compromisso com a qualidade.

Importância do Atendimento ao Público

- **Imagem da Organização:** O atendimento ao público é frequentemente a primeira impressão que os clientes têm da organização. Um atendimento excelente constrói uma imagem positiva, enquanto um atendimento deficiente pode prejudicar a reputação da empresa.

- **Satisfação e Fidelização do Cliente:** Clientes satisfeitos são mais propensos a retornar e a recomendar a empresa para outros. A fidelização do cliente é um dos principais benefícios de um bom atendimento, resultando em um aumento das vendas e da lealdade.

- **Resolução de Problemas:** Um atendimento eficaz ajuda a resolver problemas rapidamente, minimizando frustrações e garantindo que os clientes se sintam valorizados e ouvidos.

- **Vantagem Competitiva:** Empresas que se destacam no atendimento ao cliente têm uma vantagem competitiva significativa. Em mercados saturados, o atendimento pode ser o diferencial que atrai e retém clientes.

Elementos Chave para Excelência no Atendimento

- **Comunicação Clara e Eficaz:** A habilidade de comunicar-se claramente é essencial. Isso inclui escutar ativamente, responder de maneira compreensiva e usar uma linguagem apropriada e profissional.

- **Conhecimento do Produto/Serviço:** Os atendentes devem ter um profundo conhecimento dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa. Isso permite que eles respondam às perguntas dos clientes de maneira precisa e eficiente.

- **Empatia e Cortesia:** Demonstrar empatia e ser cortês são aspectos fundamentais do atendimento ao público. Os clientes devem sentir que suas preocupações são compreendidas e levadas a sério.

- **Rapidez e Eficiência:** Resolver as questões dos clientes de maneira rápida e eficiente melhora a satisfação e mostra respeito pelo tempo deles.

- **Adaptabilidade:** Cada cliente é diferente e pode ter necessidades e expectativas únicas. A capacidade de adaptar o atendimento a diferentes situações é crucial.

Melhores Práticas para Garantir um Serviço de Alta Qualidade

- **Treinamento Contínuo:** Oferecer treinamento regular para os atendentes é essencial. Isso pode incluir treinamento em habilidades de comunicação, técnicas de resolução de problemas e conhecimento atualizado sobre produtos ou serviços.

- **Uso de Tecnologia:** Implementar tecnologias que facilitem o atendimento ao cliente, como sistemas de CRM (Customer Relationship Management), chatbots e plataformas de atendimento multicanal, pode melhorar significativamente a eficiência e a qualidade do atendimento.

- **Cultura de Atendimento ao Cliente:** Cultivar uma cultura organizacional que valorize e priorize o atendimento ao cliente. Isso inclui reconhecer e recompensar os colaboradores que se destacam no atendimento.

- **Feedback do Cliente:** Coletar e analisar feedback dos clientes para identificar áreas de melhoria. Ferramentas como pesquisas de satisfação, caixas de sugestão e análises de interação podem fornecer insights valiosos.

- **Soluções Proativas:** Antecipar as necessidades dos clientes e oferecer soluções proativas. Isso pode incluir a criação de FAQs abrangentes, tutoriais e serviços de apoio preventivo.

Desafios no Atendimento ao Público

- **Gestão de Reclamações:** Lidar com reclamações de clientes pode ser desafiador. É importante ter processos claros para receber, investigar e resolver reclamações de maneira justa e eficiente.

- **Manutenção de Padrões Consistentes:** Garantir que todos os atendentes sigam os mesmos padrões de atendimento pode ser difícil, especialmente em grandes organizações. Treinamento consistente e monitoramento regular são essenciais.

- **Adaptação às Mudanças Tecnológicas:** A tecnologia no atendimento ao cliente está em constante evolução. Manter-se atualizado com as novas ferramentas e plataformas requer investimento em treinamento e infraestrutura.

- **Gerenciamento de Expectativas:** Alinhar as expectativas dos clientes com o que a empresa pode oferecer é crucial. Promessas excessivas e a subsequente incapacidade de cumpri-las podem levar à insatisfação.

Benefícios de um Atendimento de Excelência

- **Aumento da Satisfação e Lealdade do Cliente:** Clientes satisfeitos tendem a ser mais leais e a fazer mais compras repetidas. Eles também são mais propensos a recomendar a empresa para outras pessoas.

- **Reputação Positiva:** Um atendimento excelente melhora a reputação da empresa, atraindo novos clientes e fortalecendo a confiança dos atuais.

- **Redução de Custos:** Resolver problemas de atendimento de maneira eficaz pode reduzir custos associados a reclamações e reembolsos.

- **Vantagem Competitiva:** Empresas com um atendimento ao cliente superior frequentemente se destacam da concorrência, atraindo e retendo mais clientes.

A excelência no atendimento ao público é um diferencial crucial para qualquer organização. Ela envolve uma combinação de comunicação eficaz, conhecimento profundo do produto ou serviço, empatia, eficiência e adaptabilidade. Implementar melhores práticas e enfrentar desafios com estratégias proativas pode levar a uma melhoria significativa na satisfação do cliente e na reputação da empresa.

Com isso, encerramos nossa exploração das relações humanas no trabalho, enfatizando que cada aspecto discutido - comunicação, relacionamento interpessoal, comportamento, normas de conduta, trabalho em equipe e atendimento ao público - é interdependente e essencial para um ambiente de trabalho produtivo e harmonioso.

ASSISTÊNCIA AO PACIENTE COM CÂNCER

Os agentes comunitários de saúde (ACS) desempenham um papel crucial na assistência aos pacientes com câncer, atuando como um elo entre a comunidade e o sistema de saúde. Sua proximidade com as famílias e o conhecimento profundo das condições de vida da população permitem uma abordagem personalizada e contínua, essencial para a gestão e apoio aos pacientes com câncer. A seguir, são detalhados os principais aspectos dessa assistência.

1. Identificação e Rastreamento

Detecção Precoce:

- Educação e Conscientização:

- Os ACS realizam campanhas de conscientização na comunidade, informando sobre a importância da detecção precoce do câncer. Eles explicam os sinais e sintomas iniciais, como nódulos, sangramentos incomuns e mudanças na pele, que podem indicar a presença de câncer.

- Participam de palestras e workshops educativos em escolas, centros comunitários e outros locais públicos para disseminar informações sobre prevenção e detecção precoce.

- Triagem e Rastreamento:

- Os ACS ajudam a organizar e promover programas de rastreamento, como mamografias para detecção do câncer de mama e exames de Papanicolaou para o câncer de colo do útero. Eles incentivam a participação da comunidade, especialmente de grupos de risco.

- Auxiliam na coleta de dados e no seguimento de casos suspeitos, garantindo que os pacientes recebam os exames necessários e encaminhamentos para diagnóstico confirmatório.

2. Acompanhamento e Suporte

Apoio Continuado:

- Visitas Domiciliares:

- Os ACS realizam visitas domiciliares regulares para monitorar a saúde dos pacientes com câncer, verificando a adesão ao tratamento e identificando possíveis complicações.

- Eles avaliam o ambiente doméstico e fazem recomendações para melhorias que possam facilitar o tratamento e a recuperação do paciente, como adequações no espaço para maior conforto e segurança.

- Suporte Psicológico:

- Oferecem suporte emocional, ouvindo as preocupações dos pacientes e suas famílias, e fornecendo encorajamento e esperança.

- Organizam grupos de apoio onde os pacientes podem compartilhar suas experiências e aprender uns com os outros, promovendo um senso de comunidade e suporte mútuo.

Coordenação do Cuidado:

- Articulação com Serviços de Saúde:

- Os ACS facilitam o agendamento de consultas, exames e tratamentos, ajudando os pacientes a navegar pelo sistema de saúde. Eles garantem que os pacientes tenham acesso oportuno aos cuidados necessários.

- Trabalham em estreita colaboração com médicos, enfermeiros e outros profissionais de saúde para assegurar que todas as necessidades do paciente sejam atendidas.

- Acompanhamento do Tratamento:

- Monitoram a adesão ao tratamento, como a tomada regular de medicamentos, comparecimento a sessões de quimioterapia e radioterapia, e realização de exames de acompanhamento.

- Identificam barreiras à adesão, como dificuldades financeiras, falta de transporte ou efeitos colaterais, e trabalham para resolvê-las com a ajuda de outros serviços comunitários e sociais.

3. Educação e Informação

Educação em Saúde:

- Informação sobre a Doença:

- Fornecem informações detalhadas e acessíveis sobre o tipo específico de câncer do paciente, incluindo causas, fatores de risco, opções de tratamento e prognóstico.

- Respondem a perguntas e esclarecem dúvidas sobre o tratamento e seus possíveis efeitos colaterais, ajudando os pacientes a se sentirem mais informados e preparados.

- Prevenção e Estilo de Vida:

- Educam sobre medidas preventivas que podem reduzir o risco de câncer, como evitar o tabagismo, manter uma dieta balanceada, praticar exercícios físicos regularmente e evitar a exposição a substâncias cancerígenas.

- Promovem hábitos de vida saudáveis e incentivam a participação em programas de prevenção e rastreamento.

4. Apoio Logístico

Assistência Prática:

- Transporte e Acompanhamento:

- Ajudam a organizar transporte para consultas e tratamentos, especialmente para pacientes que vivem em áreas rurais ou que têm dificuldades de mobilidade. Podem coordenar com serviços de transporte comunitário ou voluntários.

- Acompanham os pacientes em consultas médicas e sessões de tratamento, oferecendo suporte emocional e garantindo que as instruções médicas sejam compreendidas e seguidas.

- Administração de Medicamentos:

- Ensina os pacientes e suas famílias sobre a administração correta dos medicamentos, incluindo horários, dosagens e possíveis interações medicamentosas.

- Monitoram a adesão à medicação e identificam possíveis efeitos colaterais, reportando qualquer problema ao médico responsável.

5. Integração com a Equipe Multidisciplinar

Colaboração Multidisciplinar:

- Coordenação de Cuidados:

- Trabalham em conjunto com uma equipe multidisciplinar de saúde que pode incluir médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas e assistentes sociais. Essa colaboração garante que todas as necessidades do paciente sejam abordadas de maneira abrangente.

- Participam de reuniões de equipe para discutir o progresso do paciente, ajustar planos de tratamento e resolver problemas emergentes.

- Relatórios e Feedback:

- Fornecem feedback contínuo sobre o estado do paciente e as necessidades observadas durante as visitas domiciliares, permitindo ajustes e intervenções oportunas pela equipe de saúde.

- Documentam todas as interações e visitas, mantendo registros precisos que podem ser usados para melhorar o cuidado do paciente e para fins de pesquisa e análise de dados.

6. Advocacy e Defesa dos Direitos

Defesa do Paciente:

- Direitos e Benefícios:

- Informam os pacientes sobre seus direitos, incluindo acesso a benefícios sociais, licença médica e outros suportes financeiros. Ajudam os pacientes a navegar pelos processos burocráticos necessários para obter esses benefícios.

- Auxiliam na obtenção de medicamentos, tratamentos e equipamentos médicos essenciais, trabalhando para remover barreiras burocráticas e facilitando a obtenção dos recursos necessários.

- Acesso a Tratamentos:

- Defendem o acesso a tratamentos e medicamentos, trabalhando para remover barreiras burocráticas e facilitando a obtenção dos recursos necessários.

- Promovem políticas de saúde pública que beneficiem os pacientes com câncer, participando de fóruns comunitários e colaborando com organizações de defesa dos direitos dos pacientes.

Impacto do Agente Comunitário de Saúde na Assistência ao Paciente com Câncer

Os ACS são fundamentais para garantir que os pacientes com câncer recebam cuidados contínuos e abrangentes, desde a detecção precoce até o tratamento e a recuperação. Seu papel vai além da simples prestação de serviços de saúde, envolvendo um apoio emocional e prático essencial que melhora significativamente a qualidade de vida dos pacientes e suas famílias. A presença constante dos ACS na comunidade cria uma rede de suporte que aumenta a eficácia do tratamento e promove melhores desfechos clínicos.

Conclusão

O trabalho dos agentes comunitários de saúde é indispensável na assistência ao paciente com câncer, proporcionando uma abordagem integral e humanizada. Sua atuação é vital para a detecção precoce, adesão ao tratamento, suporte emocional e coordenação dos cuidados. Investir na formação e no suporte aos ACS é crucial para fortalecer a resposta do sistema de saúde ao câncer, garantindo que todos os pacientes recebam o cuidado necessário para enfrentar essa doença complexa e desafiadora. A colaboração e a comunicação eficaz entre todas as partes envolvidas são essenciais para o sucesso das operações de assistência em desastres e para a proteção da saúde e do bem-estar das populações afetadas.

ATENDIMENTO EM SERVIÇOS DE SAÚDE

O atendimento em serviços de saúde é um componente vital do sistema de saúde, envolvendo a prestação de cuidados médicos e de suporte aos indivíduos em diferentes níveis de complexidade. A qualidade do atendimento influencia diretamente os desfechos clínicos e a satisfação dos pacientes.

1. Atenção Primária à Saúde

Definição:

Atenção primária à saúde é a porta de entrada preferencial do sistema de saúde, responsável por oferecer cuidados básicos e essenciais de forma contínua e integral. É o primeiro nível de contato dos indivíduos, famílias e comunidades com o sistema de saúde e inclui a prestação de serviços de promoção da saúde, prevenção de doenças, tratamento e reabilitação.

Componentes:

- Acesso e Acolhimento:

- **Acesso Facilitado:** Serviços de saúde próximos à comunidade, com horários de funcionamento flexíveis e a possibilidade de atendimento sem agendamento prévio para casos urgentes. Isso inclui a presença de unidades básicas de saúde (UBS) em áreas urbanas e rurais, e a atuação de equipes de saúde da família (ESF).

- **Acolhimento Humanizado:** Recepção dos pacientes de forma acolhedora, escutando suas queixas e preocupações, e oferecendo um ambiente seguro e confortável. Isso implica na formação de vínculos de confiança entre os profissionais de saúde e a população, promovendo uma relação empática e respeitosa.

- Prevenção e Promoção da Saúde:

- **Educação em Saúde:** Programas de educação para a saúde que abordam prevenção de doenças, promoção de hábitos saudáveis e gestão de doenças crônicas. Isso pode incluir palestras, workshops, campanhas educativas e distribuição de materiais informativos.

- **Vacinação:** Implementação de campanhas de vacinação para prevenir doenças infecciosas, seguindo os calendários vacinais recomendados. As equipes de atenção primária são responsáveis por administrar vacinas e monitorar a cobertura vacinal na comunidade.

- Diagnóstico e Tratamento:

- **Consultas Médicas e Exames:** Realização de consultas médicas, exames laboratoriais e de imagem para diagnóstico de condições de saúde. Os profissionais de atenção primária realizam triagens, diagnósticos iniciais e encaminham para especialistas quando necessário.

- **Tratamento e Acompanhamento:** Prescrição de tratamentos, acompanhamento de condições crônicas e monitoramento contínuo do estado de saúde dos pacientes. Isso inclui o gerenciamento de doenças como hipertensão, diabetes e doenças respiratórias, bem como a prestação de cuidados paliativos.

- Coordenação do Cuidado:

- **Encaminhamentos:** Coordenação de encaminhamentos para níveis de atenção secundária e terciária quando necessário. Os profissionais de atenção primária são responsáveis por identificar a necessidade de consultas especializadas e garantir o acesso a esses serviços.

- **Continuidade do Cuidado:** Garantia de que os pacientes recebam cuidados contínuos e coordenados ao longo do tempo. Isso implica na gestão de prontuários médicos, monitoramento de tratamentos e comunicação eficiente entre diferentes níveis de atendimento.

2. Atenção Secundária à Saúde

Definição:

Atenção secundária à saúde envolve cuidados especializados fornecidos por profissionais de saúde com treinamento específico em áreas médicas, geralmente em clínicas e hospitais de especialidades. É o nível intermediário de atenção, onde são realizadas consultas, diagnósticos e tratamentos mais complexos que não podem ser atendidos na atenção primária.

Componentes:

- Consultas Especializadas:

- **Acesso a Especialistas:** Acesso a médicos especialistas, como cardiologistas, endocrinologistas, dermatologistas, entre outros. A atenção secundária oferece serviços especializados para o diagnóstico e tratamento de doenças que requerem conhecimento técnico e experiência específicos.

- **Diagnóstico Avançado:** Utilização de tecnologias avançadas para diagnósticos mais precisos e detalhados, como tomografias, ressonâncias magnéticas e exames laboratoriais específicos. Isso permite um diagnóstico mais preciso e um tratamento mais eficaz.

- Tratamento Especializado:

- **Intervenções Terapêuticas:** Realização de tratamentos e procedimentos especializados, incluindo cirurgias e terapias avançadas. Os hospitais de atenção secundária são equipados para realizar procedimentos que exigem infraestrutura e equipes especializadas.

- **Reabilitação e Fisioterapia:** Serviços de reabilitação e fisioterapia para recuperação de funções físicas e motoras. Isso inclui tratamentos pós-cirúrgicos, recuperação de lesões e manejo de condições crônicas que afetam a mobilidade.

- Gestão de Casos Complexos:

- **Multidisciplinaridade:** Formação de equipes multidisciplinares para gestão de casos complexos, garantindo um cuidado integral e coordenado. Essas equipes podem incluir médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e outros profissionais de saúde.

- **Planos de Cuidado Individualizados:** Desenvolvimento de planos de cuidado personalizados para atender às necessidades específicas de cada paciente. Isso garante que cada paciente receba um tratamento adaptado às suas condições de saúde e preferências pessoais.

3. Atenção Terciária à Saúde

Definição:

Atenção terciária à saúde envolve cuidados altamente especializados e complexos, fornecidos em centros médicos e hospitais de alta complexidade. Este nível de atenção é responsável pelo tratamento de doenças graves e condições complexas que requerem tecnologias avançadas e equipes altamente especializadas.

Componentes:

- Cuidados Intensivos:

- **Unidades de Terapia Intensiva (UTIs):** Provisão de cuidados intensivos para pacientes em estado crítico, com monitoramento contínuo e suporte vital. As UTIs são equipadas com tecnologia de ponta para suportar funções vitais e tratar condições graves.

- **Equipamentos de Alta Tecnologia:** Utilização de equipamentos médicos avançados, como ventiladores mecânicos, monitores cardíacos e dispositivos de suporte à vida, para fornecer cuidados intensivos.

- Tratamentos e Procedimentos Avançados:

- **Cirurgias Complexas:** Realização de cirurgias de alta complexidade, como transplantes de órgãos, cirurgias cardíacas e neurológicas. Esses procedimentos requerem equipes cirúrgicas especializadas e infraestruturas avançadas.

- **Tratamentos Oncológicos:** Provisão de tratamentos avançados para câncer, incluindo quimioterapia, radioterapia e imunoterapia. Os centros de atenção terciária oferecem tratamentos inovadores e participam de ensaios clínicos para novos medicamentos.

- Pesquisa e Ensino:

- **Centros de Pesquisa:** Realização de pesquisas clínicas e estudos para desenvolvimento de novas terapias e tecnologias médicas. Os hospitais de alta complexidade frequentemente colaboram com instituições de pesquisa para avançar no conhecimento médico.