



# AVISO IMPORTANTE:

**Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

## POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Exercícios comentados, questões e mapas mentais
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:  
<https://www.editorasolucao.com.br/>



# CAP - MARINHA DO BRASIL

CAP - MARINHA DO BRASIL -  
CORPO AUXILIAR DE PRAÇAS

Técnico em Administração  
Hospitalar- QATP

EDITAL DE 29 DE MAIO DE 2025

CÓD: SL-181MA-25  
7908433277736

# Conhecimentos Profissionais

1. Administração pública - gspública, carta de serviço, manual de serviços.....	7
2. Lei de acesso à informação.....	12
3. Política nacional de gestão de tecnologias em saúde.....	19
4. Normas para licitações (Lei 14.133/2021), Contratos da administração pública e processos licitatórios (modalidades de licitação, critérios de julgamento, contratos, compras); terceirização; princípios constitucionais.....	22
5. Direito administrativo (poderes e deveres).....	95
6. Decreto 11.246/2022 (Dispõe sobre regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional).....	102
7. Administração geral - conceitos, fundamentos, as empresas (conceitos, características, alinhamento e recursos), planejamentos (estratégico, tático e operacional), balanced scorecard (bsc).....	107
8. Habilidades necessárias ao administrador (habilidades conceituais, técnicas e humanas); os papéis do administrador (papéis interpessoais, papéis informacionais e papéis decisórios).....	113
9. Sustentabilidade (econômica, social e ambiental).....	117
10. Administração de pessoal - gerência de pessoal, liderança (teoria sobre estilos de liderança e teorias situacionais da liderança), capacitação, treinamento, motivação humana (conceitos e pirâmide de maslow), supervisão e competência e talento humano (conhecimento, habilidade, julgamento e atitude); e estrutura e cultura organizacional.....	120
11. Contabilidade - conceito, funções, instrumentos e usos dos custos nas organizações de saúde; gestão de custos (principais conceitos); análise de custos; contabilidade de custos (classificação da contabilidade).....	122
12. Sistemas iso.....	126
13. Administração hospitalar - organização estrutural e funcional (aspectos e tipos).....	128
14. Biossegurança em serviços de saúde.....	137
15. Saúde coletiva e políticas públicas em saúde.....	143
16. Bioética e educação em saúde e responsabilidade.....	147
17. Gestão de suprimentos e equipamentos hospitalares; controle de estoque.....	150
18. Terminologia básica em saúde.....	151
19. Sistema de informação hospitalar.....	159
20. Hotelaria hospitalar.....	162
21. Arquitetura hospitalar.....	165
22. Resolução da diretoria colegiada (rdc).....	167
23. A humanização no contexto das instituições de saúde: conceitos, procedimentos, atitudes e valores que interferem nas relações interpessoais, cultura, lazer, entretenimento e a comunicação dentro dos hospitais, o desafio das mudanças, níveis assistenciais (atenção básica).....	170
24. Níveis de complexidade da atenção à saúde.....	171
25. Organização dos serviços de assistência á saúde.....	174
26. Serviço de arquivo médico: organização e funcionamento dos serviços de registros e informações em saúde e prontuário médico (importância, legislação, registro geral, movimentação, os aspectos éticos e legais sobre o preenchimento, manuseio, cópias e prontuário eletrônico do paciente).....	176
27. Normatização e normalização: conceitos, tipos e regras gerais.....	179
28. Qualidade e acreditação - conceitos; qualidade em organizações do sistema de saúde: evolução e conceitos; modelos, processos e ferramentas para a qualidade; acreditação em organizações de saúde; auditoria em saúde, conceito, tipos e aplicação.....	181
29. Segurança do paciente (conceitos, cultura, clima, níveis de maturidade e sistemas de notificação de incidentes).....	187
30. Estatística: conceitos, importância e indicadores de saúde e medidas hospitalares.....	190

## ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - GESPÚBLICA, CARTA DE SERVIÇO, MANUAL DE SERVIÇOS

### O QUE É UMA CARTA DE SERVIÇO E QUAL SUA IMPORTÂNCIA

A Carta de Serviço é um instrumento de transparência pública criado com o objetivo de informar ao cidadão quais serviços são oferecidos por um órgão ou entidade da administração pública, como acessá-los e quais são os compromissos e padrões de qualidade assumidos por esse órgão. Trata-se de um documento de natureza informativa, que busca aproximar o poder público da sociedade, promovendo um atendimento mais transparente, eficiente e orientado ao cidadão.

O surgimento da Carta de Serviço está diretamente ligado à necessidade de fortalecer os princípios da administração pública, especialmente os da publicidade, eficiência e moralidade. Sua origem no Brasil remonta ao Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), lançado pelo Governo Federal com o intuito de melhorar a gestão e os serviços prestados ao cidadão.

Ao especificar quais serviços são prestados, a forma de acesso e os padrões de atendimento (como prazos, canais de contato e requisitos), a Carta de Serviço atua como uma ponte entre a administração pública e a população, facilitando o controle social e ampliando o acesso a direitos. É também um instrumento de compromisso institucional, pois define metas de atendimento e critérios objetivos para avaliar o desempenho do serviço público.

Na prática, a Carta de Serviço se apresenta como uma ferramenta fundamental para garantir que o cidadão saiba o que esperar do órgão público e possa cobrar melhorias quando os padrões estabelecidos não forem cumpridos. Além disso, permite que o gestor público monitore a efetividade das políticas públicas e promova melhorias constantes com base em dados objetivos e no feedback dos usuários.

### Principais objetivos da Carta de Serviço:

- Informar de forma clara e acessível sobre os serviços públicos disponíveis.
- Estabelecer compromissos de qualidade no atendimento ao cidadão.
- Facilitar o exercício do controle social sobre a atuação dos órgãos públicos.
- Aumentar a transparência da administração pública.
- Promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

### Benefícios da implementação de uma Carta de Serviço:

- Redução da burocracia e do desconhecimento por parte do cidadão.
- Maior satisfação dos usuários dos serviços públicos.
- Estímulo à responsabilidade e à eficiência dos servidores.
- Maior alinhamento entre as expectativas da população e a capacidade de entrega dos órgãos públicos.

Portanto, mais do que um simples documento informativo, a Carta de Serviço representa um avanço importante na gestão pública, com foco na cidadania, na melhoria dos serviços e na valorização da confiança da população nos órgãos estatais.

Ao ser corretamente elaborada e amplamente divulgada, ela contribui significativamente para a construção de uma administração mais democrática, acessível e orientada por resultados.

### ESTRUTURA E ELEMENTOS ESSENCIAIS DE UMA CARTA DE SERVIÇO

A efetividade da Carta de Serviço depende diretamente da sua estrutura e da clareza das informações que ela apresenta. Para que cumpra seu papel de orientar e informar o cidadão, esse documento deve ser padronizado, acessível e completo, apresentando todos os dados relevantes sobre os serviços ofertados por um órgão público.

Não há um único modelo obrigatório, mas os elementos fundamentais geralmente seguem uma lógica comum em todas as esferas da administração pública — seja na União, nos estados ou nos municípios. A seguir, estão os principais componentes que compõem uma Carta de Serviço eficiente:

#### ► Apresentação institucional

A primeira parte da Carta de Serviço deve conter uma introdução com informações básicas sobre o órgão ou entidade pública. Nessa seção, é importante incluir:

- Nome do órgão responsável
- Missão institucional
- Público-alvo atendido
- Objetivo da carta

Essa parte ajuda o cidadão a entender a quem a Carta de Serviço se refere e qual o compromisso institucional com a qualidade no atendimento.

#### ► Lista de serviços oferecidos

Aqui se apresenta o “cardápio” de serviços públicos disponibilizados. Para cada serviço, deve-se detalhar informações específicas, de maneira clara e padronizada:

- Nome do serviço
- Descrição objetiva
- Quem pode acessar o serviço

- Requisitos ou documentos necessários
- Etapas para realização
- Tempo estimado de atendimento
- Local e canais de acesso (presencial, online, telefone, aplicativo)
- Custos (se houver)
- Horário de funcionamento

Esse detalhamento permite ao cidadão planejar e executar o acesso ao serviço com maior autonomia e menos dificuldades.

► **Compromissos de atendimento**

Esta seção deve explicitar os padrões de qualidade assumidos pelo órgão. São critérios que garantem previsibilidade e compromisso com o cidadão. Os compromissos podem envolver:

- Prazos máximos de atendimento
- Tempo de resposta a solicitações e reclamações
- Qualidade e cordialidade no atendimento
- Disponibilidade de informações

A definição clara desses compromissos permite o acompanhamento dos resultados e a avaliação da eficiência dos serviços públicos.

► **Canais de comunicação com o cidadão**

É fundamental disponibilizar ao cidadão meios para entrar em contato com o órgão público, inclusive para registrar reclamações, denúncias, elogios ou sugestões. Nessa parte, devem estar incluídos:

- Telefone de contato
- E-mail institucional
- Atendimento presencial (com endereço e horário)
- Ouvidoria
- Formulários online (se houver)

A existência desses canais fortalece a cidadania participativa e o controle social.

► **Mecanismos de avaliação e melhoria contínua**

A Carta de Serviço deve indicar como o órgão avalia seus serviços e busca promover melhorias. Essa parte pode incluir:

- Pesquisas de satisfação
- Indicadores de desempenho
- Avaliação por auditorias internas
- Participação social

Essa transparência demonstra o compromisso da gestão pública com a evolução e a excelência dos serviços.

► **Versão acessível e linguagem clara**

Um ponto essencial é a acessibilidade. A Carta deve estar disponível em linguagem simples, objetiva e inclusiva, podendo ser adaptada para pessoas com deficiência (versão em braille, leitura em voz, Libras, etc.) e para quem tem baixa escolaridade.

Além disso, deve ser facilmente localizada no site institucional e nas unidades de atendimento presencial.

**Exemplo prático de estrutura resumida para um serviço:**

Item	Descrição
Serviço	Agendamento de consulta médica
Público-alvo	Cidadãos residentes na região atendida
Documentos necessários	RG, CPF, Cartão SUS
Forma de acesso	Presencial ou pelo aplicativo do SUS
Prazo para atendimento	Até 7 dias úteis
Custo	Gratuito
Local de atendimento	UBS mais próxima
Canais de reclamação	Ouvidoria municipal: 0800-000-0000

A clareza e a organização dessas informações tornam a experiência do cidadão mais simples e eficiente, reforçando o papel da administração pública como prestadora de um serviço de qualidade.

**APLICAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇO NA ÁREA DA SAÚDE E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

A Carta de Serviço possui um papel estratégico tanto na área da saúde quanto na administração pública em geral, pois atua como ferramenta de gestão, comunicação e transparência. Em ambos os contextos, ela promove a qualificação do atendimento ao cidadão e fortalece a confiança da população nas instituições públicas.

► **Na área da saúde**

No setor da saúde, a Carta de Serviço é especialmente relevante por tratar de um direito fundamental do cidadão e de um serviço essencial. Ela organiza e divulga, de forma clara e acessível, os serviços de saúde oferecidos em uma unidade pública, como um hospital, uma Unidade Básica de Saúde (UBS) ou uma secretaria municipal.

**Principais aplicações na saúde:**

- **Organização dos serviços disponíveis:** Ajuda o usuário a entender o que pode ser realizado em cada unidade, como consultas, exames, vacinas, atendimentos de urgência e cirurgias. Isso evita deslocamentos desnecessários e facilita o acesso adequado ao serviço certo.

- **Previsibilidade e compromisso com o cidadão:** Ao estabelecer prazos e padrões de atendimento (ex: tempo máximo de espera para marcação de exames), a Carta permite que o cidadão saiba o que esperar, reduzindo frustrações e aumentando a confiança no sistema.

- **Apoio à humanização do atendimento:** Com orientações claras e linguagem acessível, a Carta de Serviço também humaniza a relação entre o profissional de saúde e o usuário, valorizando o acolhimento e a escuta ativa.

▪ **Promoção da equidade e do acesso:** Ao tornar públicas as regras de atendimento, critérios de prioridade e canais de reclamação, a Carta ajuda a combater práticas discriminatórias e garante que todos tenham acesso igualitário aos serviços de saúde.

▪ **Melhoria contínua e gestão eficiente:** Com base na análise dos padrões de atendimento e no retorno dos usuários, é possível identificar gargalos e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.

► **Na administração pública geral**

Na administração pública como um todo, a Carta de Serviço atua como um reflexo do compromisso da instituição com a qualidade dos serviços prestados. Seu uso vai desde secretarias municipais e estaduais até ministérios, autarquias e empresas públicas.

**Principais aplicações na gestão pública:**

▪ **Transparência e controle social:** A Carta facilita o acompanhamento da atuação do órgão público, pois deixa claro quais serviços são oferecidos, como acessá-los e quais os padrões de desempenho. Isso permite que a população exerça seu direito ao controle social.

▪ **Planejamento e avaliação da gestão:** A partir das informações contidas na Carta de Serviço, os gestores conseguem planejar melhor as ações administrativas, corrigir falhas e definir metas de desempenho com base em indicadores objetivos.

▪ **Padronização do atendimento:** A implementação da Carta padroniza procedimentos e promove uniformidade no atendimento prestado em diferentes unidades ou regiões, garantindo equidade e eficiência.

▪ **Instrumento de comunicação institucional:** A Carta funciona como uma interface entre o órgão e a sociedade, facilitando o fluxo de informações e reduzindo ruídos na comunicação. Isso é especialmente útil em áreas com grande volume de atendimento ao público, como educação, transporte, habitação e assistência social.

▪ **Valorização do servidor público:** Quando bem implementada, a Carta contribui para que os servidores tenham mais clareza sobre seus papéis e responsabilidades, além de favorecer o reconhecimento profissional e o engajamento com os resultados.

**Exemplos práticos de aplicação:**

▪ Uma prefeitura pode usar a Carta de Serviço para divulgar todos os programas de assistência social disponíveis à população, incluindo critérios de acesso, prazos e documentação exigida.

▪ Um hospital público pode disponibilizar uma Carta de Serviço em sua recepção, explicando os horários de atendimento, os serviços de especialidades médicas e as formas de agendamento.

▪ Um Instituto de Previdência pode detalhar, em sua Carta, os serviços prestados aos servidores aposentados, como emissão de contracheques, cadastramento e perícias médicas.

**Importância da aplicação integrada:**

O ideal é que a Carta de Serviço esteja integrada aos demais instrumentos de gestão pública, como os planos de metas, as ouvidorias, os sistemas de informação e os relatórios de desempenho. Dessa forma, ela deixa de ser apenas um documento formal e se transforma em uma ferramenta viva de governança e melhoria contínua.

**IMPORTÂNCIA DO MANUAL DE SERVIÇOS PARA A GESTÃO PÚBLICA E PRIVADA EM SAÚDE**

O Manual de Serviços é uma ferramenta estratégica fundamental na organização de instituições de saúde. Sua principal função é padronizar os procedimentos, garantir a clareza nas rotinas operacionais e promover a qualidade no atendimento.

A gestão eficiente em saúde — seja pública ou privada — depende de normas claras, processos bem definidos e comunicação objetiva. Nesse contexto, o manual atua como um guia para todos os colaboradores da instituição.

► **A padronização como garantia de qualidade**

Um dos maiores desafios na área da saúde é manter um padrão de atendimento uniforme, independentemente do profissional, turno ou unidade envolvida. O Manual de Serviços atua diretamente nesse aspecto ao:

- Definir rotinas operacionais detalhadas;
- Reduzir a variabilidade nos procedimentos;
- Evitar falhas por desconhecimento ou interpretações divergentes;
- Promover uma cultura organizacional voltada à excelência e segurança do paciente.

A padronização é especialmente importante em instituições públicas, onde a rotatividade de servidores e a complexidade dos serviços exigem ferramentas que garantam a continuidade e a eficiência da gestão.

► **Facilitação da comunicação interna e da integração das equipes**

Em ambientes hospitalares ou clínicos, a integração entre setores é vital. Um Manual de Serviços bem estruturado contribui para a comunicação entre diferentes áreas, evitando ruídos operacionais e mal-entendidos. Quando todos os colaboradores têm acesso às mesmas diretrizes:

- Há maior sinergia entre setores como recepção, enfermagem, farmácia e administrativo;
- Reduz-se o tempo de resposta em atendimentos e encaminhamentos;
- Melhoram-se os indicadores de produtividade e satisfação do usuário.

Isso se reflete diretamente na imagem institucional da organização, tanto na esfera pública quanto na privada.

► **Alinhamento com normas legais e regulatórias**

O setor de saúde é fortemente regulamentado por órgãos como a ANVISA, os Conselhos Profissionais (como o CFM e COREN) e a legislação sanitária nacional. O Manual de Serviços ajuda a instituição a se manter em conformidade com as exigências legais ao:

- Incluir normas de biossegurança;
- Detalhar o fluxo de atendimento segundo protocolos técnicos;
- Atender exigências de auditorias e fiscalizações;
- Garantir rastreabilidade dos procedimentos realizados.

Além disso, a presença de um manual formalizado é frequentemente um diferencial em processos de acreditação hospitalar e certificações de qualidade.

► **Transparência e controle na gestão pública**

Na administração pública, a clareza na oferta de serviços é também uma exigência constitucional e ética. O Manual de Serviços permite que o gestor público:

- Comunique de forma clara à população os serviços ofertados;
- Detalhe os requisitos, prazos e canais de atendimento;
- Estabeleça padrões de avaliação e monitoramento da qualidade;
- Promova o controle social e a participação do cidadão.

Isso fortalece os princípios da administração pública — legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência — conforme o artigo 37 da Constituição Federal.

► **Fortalecimento da gestão por resultados**

O Manual de Serviços permite que a instituição avalie sua performance com base em padrões objetivos. Ao definir claramente o que deve ser feito, como, por quem e em quanto tempo, torna-se possível:

- Medir indicadores de qualidade e produtividade;
- Identificar gargalos e pontos de melhoria;
- Implementar ações corretivas baseadas em evidências;
- Gerenciar equipes com base em metas reais e observáveis.

Essa lógica fortalece modelos de gestão por resultados, cada vez mais utilizados tanto no setor público quanto no privado para ampliar a eficiência do gasto com saúde e melhorar o atendimento à população.

**ELEMENTOS ESSENCIAIS DE UM MANUAL DE SERVIÇOS**

O Manual de Serviços é um documento técnico e organizacional que reúne, de forma sistematizada, informações sobre os serviços prestados por uma instituição. Para que ele cumpra sua função com eficiência, precisa conter elementos bem definidos, claros e aplicáveis à rotina dos profissionais de saúde.

A ausência ou falha em qualquer desses elementos pode comprometer a qualidade da gestão e a eficácia do atendimento ao usuário.

► **Identificação da Instituição e Estrutura Organizacional**

Todo manual deve iniciar com a apresentação da instituição a que se refere. Isso inclui:

- Nome, CNPJ, endereço e natureza jurídica da organização;
- Breve histórico e missão institucional;
- Organograma funcional com divisão por setores;
- Apresentação da equipe gestora responsável pela elaboração e revisão do manual.

Essas informações situam o leitor sobre o contexto organizacional e facilitam o entendimento da lógica de funcionamento dos serviços descritos.

► **Objetivos do Manual de Serviços**

É fundamental deixar claro por que o manual foi elaborado e qual sua finalidade. Os objetivos podem incluir:

- Padronizar procedimentos;
- Melhorar a comunicação interna;
- Orientar novos colaboradores;
- Promover qualidade e segurança na prestação dos serviços;
- Cumprir exigências legais e regulatórias.

Essa seção também ajuda a alinhar expectativas e mostrar que o manual não é apenas burocrático, mas sim uma ferramenta estratégica.

► **Descrição Detalhada dos Serviços Prestados**

Essa é a parte central do manual. Cada serviço oferecido deve ser descrito com informações essenciais, tais como:

- Nome do serviço;
- Público-alvo;
- Requisitos para atendimento;
- Documentação necessária;
- Tempo estimado de execução;
- Setor responsável;
- Horário de funcionamento;
- Canais de atendimento e contato.

Essa descrição torna o manual útil tanto para os profissionais quanto para os usuários que buscam informações claras e acessíveis sobre o que a instituição oferece.

► **Fluxogramas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP)**

Para garantir clareza e agilidade no entendimento dos processos, é recomendável o uso de:

- **Fluxogramas:** esquemas visuais que mostram o passo a passo do atendimento ou processo interno;
- **POPs:** documentos padronizados com o roteiro operacional de cada atividade, incluindo materiais utilizados, normas técnicas, precauções e etapas.

Esses recursos são valiosos para treinar equipes, evitar erros e garantir segurança nos procedimentos, principalmente na área da saúde.

► **Diretrizes Éticas e Comportamentais**

Em instituições de saúde, onde o contato com o público é intenso e delicado, é necessário orientar os profissionais sobre condutas adequadas. Essa seção pode conter:

- Normas de postura e atendimento humanizado;
- Política de sigilo e confidencialidade das informações;
- Regras de vestimenta, uso de celular e relacionamento interpessoal;
- Condutas frente a situações de conflito ou emergência.

Essas orientações fortalecem a imagem institucional e contribuem para a criação de um ambiente profissional ético e acolhedor.