



GUARULHOS-SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARULHOS - SÃO PAULO

ATENDENTE SUS

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

INCLUI QUESTÕES GABARITADAS

EDITAL DE ABERTURA Nº 06/2026-SGE01



BÔNUS

ÁREA DO
CONCURSEIRO

- **Português:** Ortografia, Fonologia, Acentuação Gráfica, Concordância, Regência, Crase e Pontuação.
- **Informática:** Computação na Nuvem, Armazenamento em Nuvem, Intranet, Internet, Conceitos, Protocolos e Segurança da informação.

41
ANOS
A SOLUÇÃO PARA O SEU CONCURSO



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
- × Questões gabaritadas
- × 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/>



GUARULHOS - SP

▼

Atendente SUS



SL-187AG-26
7901183007639

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	7
2. Coesão e coerência textual	15
3. Relações lógico-discursivas	18
4. Significação de palavras e expressões no contexto; sinonímia e antonímia; sentido próprio e figurado	22
5. Ortografia oficial	25
6. Acentuação gráfica	29
7. Classes de palavras e seus empregos	31
8. Flexão nominal e verbal	41
9. Concordância nominal e verbal	43
10. Regência nominal e verbal	47
11. Emprego da crase	51
12. Emprego e colocação dos pronomes	53
13. Pontuação	54
14. Tempos e modos verbais	61
15. Estrutura e formação de palavras	61
16. Reescrita de frases e trechos; substituição, deslocamento e transformação de estruturas, preservando-se o sentido e a correção gramatical	66

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	73
2. Múltiplos e divisores; Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum	86
3. Porcentagem	87
4. Razão e proporção; Regra de três simples	88
5. Equação do primeiro grau	90
6. Sistema monetário brasileiro	91
7. Grandezas e medidas de tempo, comprimento, distância, superfície, capacidade, volume e massa; Conversão de unidades de medida	97
8. Cálculo de tempo, distância, velocidade média e consumo	101
9. Leitura e interpretação de tabelas, gráficos e demonstrativos	105
10. Média aritmética simples	109
11. Noções de geometria: formas geométricas, ângulos, perímetro, área e volume	109

Políticas Públicas de Saúde - SUS

1. Constituição Federal: artigos 196 a 200	125
2. Lei Federal nº 8.080/1990	127
3. Lei Federal nº 8.142/1990	138

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.....	139
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	143
6. Conselhos e Conferências de Saúde	150
7. Direitos e deveres da pessoa usuária da saúde - Resolução CNS nº 553/2017	155
8. Noções de vigilância epidemiológica e sanitária.....	159

Informática

1. Noções de informática; hardware, software e dispositivos periféricos	171
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	176
3. Criação, edição, formatação, revisão, impressão e salvamento de documentos.....	183
4. Planilhas eletrônicas: células, linhas, colunas, fórmulas e funções básicas, classificação, filtros, tabelas e gráficos.....	186
5. Internet e correio eletrônico: navegadores, mecanismos de busca, envio, recebimento e organização de mensagens e anexos.....	189
6. Armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem	192
7. Arquivos em formato PDF.....	196
8. Segurança da informação: senhas, autenticação, malware, phishing, fraudes eletrônicas, privacidade, proteção e compartilhamento seguro de informações; cópias de segurança	200
9. Uso ético e seguro dos recursos de tecnologia da informação.....	210

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 e documentos; identificação e atualização cadastral da pessoa usuária; confecção, 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.....	219
2. Atividades administrativas relacionadas à gestão do SUS; digitação, transmissão de dados, lançamentos, consulta e fornecimento de informações administrativas em sistemas de informação do SUS	224
3. Cadastro Nacional de Usuários do SUS - CadSUS e Cartão Nacional de Saúde - CNS	227
4. Sistema Nacional de Regulação - SISREG; e-SUS Atenção Primária e Prontuário Eletrônico e-SUS APS - PEC.....	230

ÍNDICE

5. Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS - SIA/SUS e Boletim de Produção Ambulatorial - BPA, exclusivamente quanto às rotinas 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	234
6. 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	237
7. 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	241
8. 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.....	255

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

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades essenciais para que a comunicação alcance seu objetivo de forma eficaz. Em diversos contextos, como na leitura de livros, artigos, propagandas ou imagens, é necessário que o leitor seja capaz de entender o conteúdo proposto e, além disso, atribuir significados mais amplos ao que foi lido ou visto.

Para isso, é importante distinguir os conceitos de compreensão e interpretação, bem como reconhecer que um texto pode ser verbal (composto por palavras) ou não-verbal (constituído por imagens, símbolos ou outros elementos visuais).

Compreender um texto implica decodificar sua mensagem explícita, ou seja, captar o que está diretamente apresentado. Já a interpretação vai além da compreensão, exigindo que o leitor utilize seu repertório pessoal e conhecimentos prévios para gerar um sentido mais profundo do texto. Dessa forma, dominar esses dois processos é essencial não apenas para a leitura cotidiana, mas também para o desempenho em provas e concursos, onde a análise de textos e imagens é frequentemente exigida.

Essa distinção entre compreensão e interpretação é crucial, pois permite ao leitor ir além do que está explícito, alcançando uma leitura mais crítica e reflexiva.

O PROCESSO DE LEITURA

A leitura é uma atividade que vai além da decodificação de palavras. Ela envolve a interação entre o leitor, o texto e o contexto. O leitor, ao entrar em contato com o texto, traz consigo um repertório prévio que inclui conhecimentos linguísticos, culturais e experiências pessoais, elementos que influenciam diretamente sua capacidade de interpretar. O texto, por sua vez, apresenta informações organizadas em uma estrutura lógica, que podem ser explícitas ou implícitas. Já o contexto refere-se ao ambiente ou situação em que a leitura ocorre, o que também impacta a interpretação.

Um bom leitor é aquele que consegue relacionar esses três elementos, identificando não apenas o significado literal das palavras e frases, mas também os sentidos implícitos, as intenções do autor e os elementos subjacentes que complementam a mensagem textual.

► A Importância da Leitura Crítica

Além da compreensão literal, a leitura crítica envolve questionar o texto, identificar possíveis vieses, entender o ponto de vista do autor e considerar as implicações das informações apresentadas. Um leitor crítico não apenas entende o texto, mas também reflete sobre ele, formando opiniões fundamentadas.

A leitura e a interpretação de textos são habilidades essenciais que envolvem a identificação precisa de palavras, expressões, frases e parágrafos. Esses elementos, quando bem compreendidos, permitem ao leitor não apenas captar o significado do texto, mas também interagir com ele de forma reflexiva e crítica. Desenvolver essas competências exige prática constante e um olhar atento para as nuances da linguagem, tornando o ato de ler uma experiência enriquecedora e transformadora.

CONCEITO DE COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é o ponto de partida para qualquer análise textual. Ela representa o processo de decodificação da mensagem explícita, ou seja, a habilidade de extrair informações diretamente do conteúdo apresentado pelo autor, sem a necessidade de agregar inferências ou significados subjetivos. Quando compreendemos um texto, estamos simplesmente absorvendo o que está dito de maneira clara, reconhecendo os elementos essenciais da comunicação, como o tema, os fatos e os argumentos centrais.

► A Compreensão em Textos Verbais

Nos textos verbais, que utilizam a linguagem escrita ou falada como principal meio de comunicação, a compreensão passa pela habilidade de ler com atenção e reconhecer as estruturas linguísticas. Isso inclui:

- **Vocabulário** : O entendimento das palavras usadas no texto é fundamental. Palavras desconhecidas podem comprometer a compreensão, tornando necessário o uso de dicionários ou ferramentas de pesquisa para esclarecer o significado.
- **Sintaxe**: A maneira como as palavras estão organizadas em frases e parágrafos também influencia o processo de compreensão. Sentenças complexas, inversões sintáticas ou o uso de conectores como conjunções e preposições requerem atenção redobrada para garantir que o leitor compreenda as relações entre as ideias.
- **Coesão e coerência**: são dois pilares essenciais da compreensão. Um texto coeso é aquele cujas ideias estão bem conectadas, e a coerência se refere à lógica interna do texto, onde as ideias se articulam de maneira fluida e compreensível.

Ao realizar a leitura de um texto verbal, a compreensão exige a decodificação de todas essas estruturas. É a partir dessa leitura atenta e detalhada que o leitor poderá garantir que absorveu o conteúdo proposto pelo autor de forma plena.

► A Compreensão em Textos Não-Verbais

Além dos textos verbais, a compreensão se estende aos textos não-verbais, que utilizam símbolos, imagens, gráficos ou outras representações visuais para transmitir uma mensagem. Exemplos de textos não-verbais incluem obras de arte, fotografias, infográficos e até gestos em uma linguagem de sinais.

A compreensão desses textos exige uma leitura visual aguçada, na qual o observador decodifica os elementos presentes, como:

- **Cores:** As cores desempenham um papel comunicativo importante em muitos contextos, evocando emoções ou sugerindo informações adicionais. Por exemplo, em um gráfico, cores diferentes podem representar categorias distintas de dados.
- **Formas e símbolos:** Cada forma ou símbolo em um texto visual pode carregar um significado próprio, como sinais de trânsito ou logotipos de marcas. A correta interpretação desses elementos depende do conhecimento prévio do leitor sobre seu uso.
- **Gestos e expressões:** Em um contexto de comunicação corporal, como na linguagem de sinais ou em uma apresentação oral acompanhada de gestos, a compreensão se dá ao identificar e entender as nuances de cada movimento.

► Fatores que Influenciam a Compreensão

A compreensão, seja de textos verbais ou não-verbais, pode ser afetada por diversos fatores, entre eles:

- **Conhecimento prévio:** Quanto mais familiarizado o leitor estiver com o tema abordado, maior será sua capacidade de compreender o texto. Por exemplo, um leitor que já conhece o contexto histórico de um fato poderá compreender melhor uma notícia sobre ele.
- **Contexto:** O ambiente ou a situação em que o texto é apresentado também influencia a compreensão. Um texto jornalístico, por exemplo, traz uma mensagem diferente dependendo de seu contexto histórico ou social.
- **Objetivos da leitura:** O propósito com o qual o leitor aborda o texto impacta a profundidade da compreensão. Se a leitura for para estudo, o leitor provavelmente será mais minucioso do que em uma leitura por lazer.

► Compreensão como Base para a Interpretação

A compreensão é o primeiro passo no processo de leitura e análise de qualquer texto. Sem uma compreensão clara e objetiva, não é possível seguir para uma etapa mais profunda, que envolve a interpretação e a formulação de inferências. Somente após a decodificação do que está explicitamente presente no texto, o leitor poderá avançar para uma análise mais subjetiva e crítica, onde ele começará a trazer suas próprias ideias e reflexões sobre o que foi lido.

A compreensão textual é um processo que envolve a decodificação de elementos verbais e não-verbais, permitindo ao leitor captar a mensagem essencial do conteúdo. Ela exige atenção, familiaridade com as estruturas linguísticas ou visuais e, muitas vezes, o uso de recursos complementares, como dicionários. Ao dominar a compreensão, o leitor cria uma base sólida para interpretar textos de maneira mais profunda e crítica.

TEXTOS VERBAIS E NÃO-VERBAIS

Na comunicação, os textos podem ser classificados em duas categorias principais: verbais e não-verbais. Cada tipo de texto utiliza diferentes recursos e linguagens para transmitir suas mensagens, sendo fundamental que o leitor ou observador saiba identificar e interpretar corretamente as especificidades de cada um.

► Textos Verbais

Os textos verbais são aqueles constituídos pela linguagem escrita ou falada, onde as palavras são o principal meio de comunicação. Eles estão presentes em inúmeros formatos, como livros, artigos, notícias, discursos, entre outros. A linguagem verbal se apoia em uma estrutura gramatical, com regras que organizam as palavras e frases para transmitir a mensagem de forma coesa e compreensível.

Características dos Textos Verbais:

- **Estrutura Sintática:** As frases seguem uma ordem gramatical que facilita a decodificação da mensagem.
- **Uso de Palavras:** As palavras são escolhidas com base em seu significado e função dentro do texto, permitindo ao leitor captar as ideias expressas.
- **Coesão e Coerência:** A conexão entre frases, parágrafos e ideias deve ser clara, para que o leitor compreenda a linha de raciocínio do autor.

Exemplos de textos verbais incluem:

- **Livros e artigos:** Onde há um desenvolvimento contínuo de ideias, apoiado em argumentos e explicações detalhadas.
- **Diálogos e conversas:** Que utilizam a oralidade para interações mais diretas e dinâmicas.
- **Panfletos e propagandas:** Usam a linguagem verbal de forma concisa e direta para transmitir uma mensagem específica.

A compreensão de um texto verbal envolve a decodificação de palavras e a análise de como elas se conectam para construir significado. É essencial que o leitor identifique o tema, os argumentos centrais e as intenções do autor, além de perceber possíveis figuras de linguagem ou ambiguidades.

► Textos Não-Verbais

Os textos não-verbais utilizam elementos visuais para se comunicar, como imagens, símbolos, gestos, cores e formas. Embora não usem palavras diretamente, esses textos transmitem mensagens completas e são amplamente utilizados em contextos visuais, como artes visuais, placas de sinalização, fotografias, entre outros.

MATEMÁTICA

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

A história dos conjuntos numéricos reflete a evolução do pensamento matemático e a necessidade de representar diferentes tipos de quantidades. Desde os tempos antigos, os seres humanos sentiram a necessidade de contar e medir, o que levou ao surgimento dos números naturais ($\mathbb{N}$). Esses números, utilizados para a contagem e a representação de quantidades inteiras e positivas, foram essenciais nas primeiras civilizações, como a suméria e a egípcia.

Com o desenvolvimento do comércio e a necessidade de lidar com perdas e débitos, surgiu a noção de números negativos, levando à criação do conjunto dos números inteiros ($\mathbb{Z}$). Este avanço permitiu representar tanto ganhos quanto perdas, enriquecendo a aritmética da época.

A descoberta das frações, que são representadas pelos números racionais ($\mathbb{Q}$), marcou outro passo importante. Esses números foram usados para expressar divisões e proporções, sendo fundamentais em atividades como agricultura, construção e comércio.

No entanto, nem todas as quantidades podiam ser representadas por frações, levando à descoberta dos números irracionais, como a raiz quadrada de 2. Isso expandiu o conjunto dos números racionais para formar os números reais ($\mathbb{R}$), que incluem tanto os racionais quanto os irracionais e são essenciais para descrever uma linha contínua de valores.

Finalmente, no século XVI, os matemáticos introduziram os números complexos ($\mathbb{C}$) para resolver equações que não tinham soluções no Conjunto dos Números Reais. Embora inicialmente abstratos, os números complexos encontraram aplicações práticas significativas, especialmente na engenharia e na física.

Essa evolução histórica dos conjuntos numéricos ilustra como a matemática tem se adaptado para resolver problemas cada vez mais complexos, refletindo o progresso do conhecimento humano ao longo dos séculos.

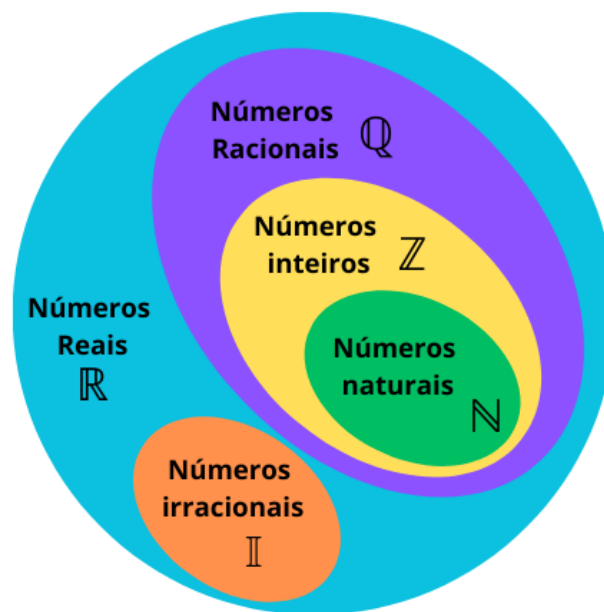
A seguir, veremos as definições e as propriedades essenciais dos conjuntos de números naturais, inteiros, racionais, irracionais, reais e complexos:

Conjuntos Numéricos

O agrupamento de termos ou elementos que associam características semelhantes é denominado conjunto. Quando aplicamos essa ideia à matemática, se os elementos com características semelhantes são números, referimo-nos a esses agrupamentos como conjuntos numéricos.

Em geral, os conjuntos numéricos podem ser representados graficamente ou de maneira extensiva, sendo esta última a forma mais comum ao lidar com operações matemáticas. Na representação extensiva, os números são listados entre chaves $\{\}$. Caso o conjunto seja infinito, ou seja, contenha uma quantidade incontável de números, utilizamos reticências após listar alguns exemplos. Exemplo: $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Existem cinco conjuntos considerados essenciais, pois são os mais utilizados em problemas e questões durante o estudo da Matemática. Esses conjuntos são os Naturais, Inteiros, Racionais, Irracionais e Reais.



CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS ($\mathbb{N}$)

O conjunto dos números naturais é simbolizado pela letra $\mathbb{N}$ 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 $\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$

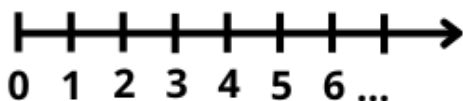
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$ 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.



► 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, 193 é o subtraendo e 7 é 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.

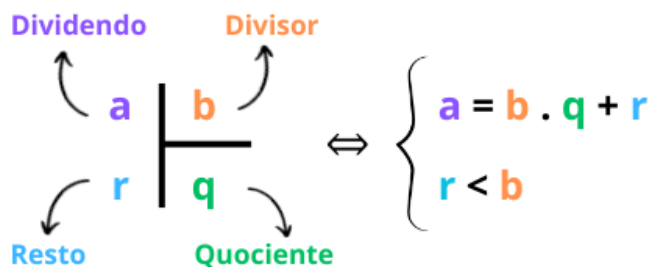
Exemplo: $3 \times 5 = 15$, onde 3 e 5 são os fatores e 15 é o produto.

- 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 de quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente e somarmos o resto, 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 de forma exata. Quando a divisão não é exata, temos um resto diferente de zero.



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

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)

§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 o uso de 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 se limita ao uso de computadores pessoais, pois também está presente em celulares, caixas eletrônicas, sistemas bancários, plataformas educacionais, equipamentos hospitalares, veículos, indústrias e diversos serviços digitais.

O termo “informação” é essencial para compreender essa área. Dados isolados, como números, letras ou símbolos, passam a ter valor quando são organizados e interpretados dentro de um contexto. Um computador, por exemplo, pode receber os dados de uma planilha de notas escolares, processá-los e gerar médias, relatórios e gráficos. Nesse processo, a informática transforma dados brutos em informações compreensíveis e úteis para a tomada de decisões.

► Diferença entre hardware e software

Componentes físicos e componentes lógicos

Em um sistema computacional, hardware e software são elementos complementares. O hardware corresponde à parte física do computador, isto é, tudo aquilo que pode ser tocado, como monitor, teclado, mouse, placa-mãe, processador, memória, impressora, gabinete, cabos e demais dispositivos. Já o software corresponde à parte lógica, formada por programas, sistemas e instruções que orientam o funcionamento da máquina.

Para compreender essa diferença de modo didático, pode-se comparar o computador a um corpo organizado. O hardware seria a estrutura física, composta por peças e dispositivos. O software seria o conjunto de comandos e regras que permite a essa estrutura executar tarefas. Um computador sem software é apenas um conjunto de componentes eletrônicos sem orientação funcional; por outro lado, um software sem hardware não possui meio físico para ser executado.

A tabela a seguir sintetiza as principais diferenças entre hardware e software, permitindo visualizar de maneira objetiva como esses dois elementos se distinguem e, ao mesmo tempo, se complementam no funcionamento do computador.

Aspecto comparado	Hardware	Software
Natureza	Parte física do computador	Parte lógica do computador
Forma de existência	Pode ser tocado e visualizado fisicamente	Não pode ser tocado; existe como instruções, códigos e programas
Função principal	Executar fisicamente as operações e permitir a interação com o sistema	Orientar, controlar e organizar o funcionamento do hardware
Exemplos	Teclado, mouse, monitor, processador, memória, HD, SSD e impressora	Sistema operacional, navegador, editor de texto, antivírus, aplicativos e jogos
Dependência	Precisa de software para executar tarefas úteis	Precisa de hardware para ser instalado, executado e utilizado
Tipo de problema comum	Falha física, mau contato, superaquecimento, desgaste ou quebra de componente	Erro de instalação, travamento, vírus, incompatibilidade ou falha de atualização

► **Relação de dependência entre hardware e software**

Funcionamento integrado do sistema computacional

Hardware e software dependem um do outro para que o computador funcione corretamente. Quando o usuário abre um programa, como um navegador de internet, o software envia instruções ao sistema operacional, que organiza o uso do processador, da memória, do armazenamento e dos dispositivos de rede. O hardware executa fisicamente essas operações, enquanto o software coordena o que deve ser feito.

Essa integração ocorre continuamente, mesmo em tarefas simples. Ao digitar uma palavra, o teclado envia sinais ao computador; o sistema interpreta esses sinais; o processador realiza operações; a memória guarda temporariamente as informações; e o monitor exibe o resultado. Assim, cada ação do usuário envolve uma sequência coordenada entre componentes físicos e instruções lógicas.

► **Ciclo básico de funcionamento de um sistema computacional**

Entrada, processamento, armazenamento e saída

O funcionamento básico de um sistema computacional pode ser compreendido por meio de quatro etapas principais: entrada, processamento, armazenamento e saída. Na entrada, o computador recebe dados por meio de dispositivos como teclado, mouse, microfone, câmera ou scanner. No processamento, o processador e a memória trabalham com esses dados conforme as instruções do software. No armazenamento, as informações podem ser guardadas temporariamente na memória ou de forma permanente em unidades como HD, SSD ou serviços em nuvem. Por fim, na saída, o resultado é apresentado ao usuário por meio do monitor, impressora, alto-falantes ou outros dispositivos.

Esse ciclo permite entender que o computador não “pensa” sozinho; ele executa instruções previamente definidas. Sua eficiência depende da qualidade do hardware, da adequação do software e da forma como ambos interagem. Por isso, conhecer os fundamentos de hardware e software é indispensável para usar, manter, avaliar e solucionar problemas em sistemas computacionais.

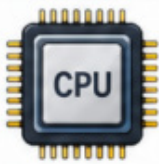
HARDWARE: COMPONENTES FÍSICOS DO COMPUTADOR

► **Conceito de hardware**

Parte física do sistema computacional

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

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

Grupo de hardware	Função	Exemplos
Processamento 	Executa instruções e operações lógicas.	Processador e placa de vídeo. 
Memória e armazenamento 	Guarda dados temporários ou permanentes.	RAM, ROM, HD, SSD e pen drive. 

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.

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?

Então não pare por aqui: a versão **COMPLETA** vai te deixar ainda mais perto da sua aprovação e da tão sonhada estabilidade. Aproveite o **DESCONTO EXCLUSIVO** que liberamos para Você!

EU QUERO DESCONTO!