Sumário

Língua Portuguesa

1. Interpretação de texto: informações literais e inferências possíveis; ponto de vista do autor; significação contextual de palavras e expressões; relações entre ideias e recursos de coesão; figuras de estilo.....1
2. Conhecimentos linguísticos: ortografia: emprego das letras, divisão silábica, acentuação gráfica, encontros vocálicos e consonantais, dígrafos 48
Classes de palavras: substantivos, adjetivos, artigos, numerais, pronomes, verbos, advérbios, preposições, conjunções, interjeições: conceituações, classificações, flexões, emprego, locuções 81
Sintaxe: estrutura da oração, estrutura do período, concordância (verbal e nominal); regência (verbal e nominal); crase, colocação de pronomes; pontuação 131

Noções de Informática

1. Noções de informática: conceitos básicos de informática; 1
2. Ferramentas do Windows Explorer 2010; painel de controle; comandos básicos do Word 2010, Excel 2010; 30
3. Internet; 111
4. Correio eletrônico;.....124
5. Organização de informação para uso na Internet.....131

Conhecimentos Gerais em Saúde

1. Sistema Único de Saúde (SUS) – princípios, diretrizes e arcabouço legal (Constituição Federal, Leis Orgânicas da Saúde: 8.080/1990 e 8.142/1990, Decreto Presidencial nº 7.508, de 28 de junho de 2011).....1
2. Controle social no SUS. Resolução nº 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde. 47
3. Política Nacional de Humanização do SUS. 59
4. Sistemas Nacionais de informação em saúde. 76
5. Legislação sobre Consórcios: Lei nº 11.107, de 06 de abril de 2005 e Decreto nº 6.017, de 17 de janeiro de 2007.....80

Conhecimentos Específicos

1. Qualidade no atendimento ao público. 1
1.1 Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade. 4

2. Trabalho em equipe. 2.1. Personalidade e relacionamento. 2.2. Eficácia no comportamento interpessoal. 2.3. Fatores positivos do relacionamento. 2.4. Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua. **11**
3. Conhecimentos básicos de administração. **23**
3.1. Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização. **37**
3.2. Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação. 3.3. Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho. **64**
4. Patrimônio. 4.1. Conceito. 4.2. Componentes. 4.3. Variações e configurações. **101**
5. Hierarquia e autoridade. **111**
6. Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade. **115**
7. Processo decisório. **122**
8. Planejamento administrativo e operacional. **133**
9. Divisão do trabalho. **143**
10. Controle e avaliação11. Motivação e desempenho. 12. Liderança. **149**
13. Gestão da qualidade. **150**
14. Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo. **174**
15. Noções de cidadania. **200**
16. Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório. **203**