



## Fundação do ABC - Complexo de Saúde de Mauá - SP *Recepcionista*

### PORTUGUÊS

Ortografia oficial .....	1
Acentuação gráfica.....	2
Flexão nominal e verbal .....	4
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação.....	12
Emprego de tempos e modos verbais. Vozes do verbo .....	16
Concordância nominal e verbal .....	16
Regência nominal e verbal .....	18
Ocorrência da crase .....	21
Pontuação .....	22
Interpretação de texto.....	27
Questões .....	33
Gabarito.....	44

### ATUALIDADES

Fatos políticos, esportivos, culturais, econômicos e sociais ocorridos no Brasil e no mundo, veiculados em meios de comunicação de massa, como jornais, rádios, internet e televisão nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data de publicação do Edital. 1

### NOÇÕES DE SAÚDE PÚBLICA

NOB/96 e NOAS 01 e 02.....	1
Políticas de Saúde: Organização dos serviços de saúde no Brasil; Sistema Único de Saúde: princípios e diretrizes, controle social, indicadores de Saúde .....	46
Sistema de vigilâncias em saúde epidemiológica .....	59
Endemias e epidemias: situação atual, medidas de controle e tratamento .....	61
Modelo Assistencial, Planejamento e programação local de saúde .....	63
Política Nacional de Humanização.....	64
Constituição Federal /88, Seção II - Da Saúde .....	79
Lei Federal nº 8.080 de 19/09/1990 .....	82
Lei Federal nº 8.142 de 26/12/1990 .....	100

# SUMÁRIO



Política Nacional de Atenção Básica à Saúde Portaria 2488/2011 .....	102
Estratégias de Saúde da Família Núcleos de “Apoio à Saúde da Família.....	131
Cartilha de Direito e Deveres do usuário do SUS .....	132
Redes de atenção à saúde.....	140
Política Nacional de Promoção de saúde Promoção da saúde .....	142
Política Nacional de Educação Permanente em saúde .....	164
Modelo de atenção e processo de trabalho no SUS .....	166
Determinantes do processo saúde-doença.....	167
Políticas de saúde e história das políticas de saúde no Brasil: retrospectiva histórica....	168
Reforma sanitária .....	169
Sistemas e serviços de saúde.....	171
Financiamento público e privado da saúde no Brasil .....	172
Controle social: conselhos e conferências de saúde .....	173
Conferências Nacionais de Saúde .....	174
Organização do SUS.....	175
Legislação estruturante, princípios e diretrizes do SUS; Constituição Federal de 1988; Lei 8.080/90 e Lei 8.142/920; Princípios e Diretrizes .....	183
Pacto pela Saúde, de Gestão e pela Vida.....	183
Planejamento e Gestão em saúde .....	216
Modelos de atenção à saúde .....	248
Vigilância à Saúde: noções básicas .....	259
Programas nacionais de saúde .....	260
Atenção Primária à Saúde: conceitos, princípios e organização no Brasil; História da APS .....	270
Estratégia de Saúde da Família: histórico, processo de implantação, organização e normatizações .....	276
Processo de Trabalho em Saúde .....	278
Epidemiologia básica: indicadores de saúde; sistemas de informações; métodos epide- miológicos; principais agravos de interesse público.....	280
Demografia básica: perfis nacionais, alterações recentes e perspectivas .....	283
Interesse público .....	285
Questões .....	286
Gabarito.....	292

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Qualidade no atendimento. Atendimento ao público externo e interno, pessoalmente, via telefone ou online.....	1
Noções de controle de ligações .....	10
Atualização de cadastro telefônico.....	15
Técnicas de arquivamento .....	16

# SUMÁRIO



Operação de equipamentos de escritório: copiadoras, impressoras e computador .....	31
Noções sobre SAME (SPP) Serviço de Arquivo Médico e Estatística .....	40
Noções sobre documentos específicos do setor (Atestado do óbito, Declaração de nascidos vivos, documentação de abertura de prontuário entre outros), abreviações e formas de tratamento.....	48
Ética e Sigilo profissional .....	58
Trabalho em equipe.....	62
Pacote Office 2016 Word e Excel.....	64
Questões .....	81
Gabarito.....	86

# SUMÁRIO



## — 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 qualquer língua. 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.

**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:

- Em palavras de origem africana ou indígena. Exemplo: *oxum*, *abacaxi*.
- Após ditongos. Exemplo: *abaixar*, *faixa*.
- Após a sílaba inicial “en”. Exemplo: *enxada*, *enxergar*.
- Após a sílaba inicial “me”. Exemplo: *mexilhão*, *mexer*, *mexerica*.

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

- Nos sufixos “ese”, “isa”, “ose”. Exemplo: *síntese*, *avisa*, *verminose*.
- Nos sufixos “ense”, “osa” e “oso”, quando formarem adjetivos. Exemplo: *amazonense*, *formosa*, *jocoso*.
- Nos sufixos “ês” e “esa”, quando designarem origem, título ou nacionalidade. Exemplo: *marquês/marquesa*, *holandês/holandesa*, *burguês/burguesa*.
- 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.



## BRASIL

### HISTÓRIA DO BRASIL

Na História do Brasil, estão relacionados todos os assuntos referentes à história do país. Sendo assim, o estudo e o ensino de História do Brasil abordam acontecimentos que se passaram no espaço geográfico brasileiro ou que interferiram diretamente em nosso país.

Portanto, os povos pré-colombianos que habitavam o território que hoje corresponde ao Brasil antes da chegada dos portugueses fazem parte da história de nosso país. Isso é importante de ser mencionado porque muitas pessoas consideram que a história brasileira iniciou-se com a chegada dos portugueses, em 1500.

*Nossa história é marcada pela diversidade em sua formação, decorrente dos muitos povos que aqui chegaram para desbravar e conquistar nossas terras.*

*Esse processo de colonização e formação de uma nova sociedade se deu através de muitos movimentos e manifestações, sempre envolvendo interesses e aspectos sociais, políticos e econômicos.*

*Movimentos esses que estão entrelaçados entre si, em função dos fatores que os originavam e dos interesses que por traz deles se apresentavam.*

*Diante disso, faremos uma abordagem sobre nossa história, desde o tempo da colonização portuguesa, até os dias de hoje, abordando os movimentos que ao longo do tempo foram tecendo as condições para que nosso Brasil apresente hoje essas características políticas-sócio-econômicas.*

Embora os portugueses tenham chegado ao Brasil em 1500, o processo de colonização do nosso país teve início somente em 1530. Nestes trinta primeiros anos, os portugueses enviaram para as terras brasileiras algumas expedições com objetivos de reconhecimento territorial e construção de feitorais para a exploração do pau-brasil. Estes primeiros portugueses que vieram para cá circularam apenas em territórios litorâneos. Ficavam alguns dias ou meses e logo retornavam para Portugal. Como não construíram residências, ou seja, não se fixaram no território, não houve colonização nesta época.

Neste período também ocorreram os primeiros contatos com os indígenas que habitavam o território brasileiro. Os portugueses começaram a usar a mão-de-obra indígena na exploração do pau-brasil. Em troca, ofereciam objetos de pequeno valor que fascinavam os nativos como, por exemplo, espelhos, apitos, chocalhos, etc.

#### O início da colonização

Preocupado com a possibilidade real de invasão do Brasil por outras nações (holandeses, ingleses e franceses), o rei de Portugal Dom João III, que ficou conhecido como “o Colonizador”, resolveu enviar ao Brasil, em 1530, a primeira expedição com o objetivo de colonizar o litoral brasileiro. Povoando, protegendo e desenvolvendo a colônia, seria mais difícil de perdê-la para outros países. Assim, chegou ao Brasil a expedição chefiada por Martim Afonso de Souza com as funções de estabelecer núcleos de povoamento no litoral, explorar metais preciosos e proteger o território de invasores. Teve início assim a efetiva colonização do Brasil.

Nomeado capitão-mor pelo rei, cabia também à Martim Afonso de Souza nomear funcionários e distribuir sesmarias (lotes de terras) à portugueses que quisessem participar deste novo empreendimento português.

A colonização do Brasil teve início em 1530 e passou por fases (ciclos) relacionadas à exploração, produção e comercialização de um determinado produto.

Vale ressaltar que a colonização do Brasil não foi pacífica, pois teve como características principais a exploração territorial, uso de mão-de-obra escrava (indígena e africana), utilização de violência para conter movimentos sociais e apropriação de terras indígenas.



## **PORTARIA Nº 2.203, DE 5 DE NOVEMBRO DE 1996.**

O Ministro de Estado da Saúde, no uso de suas atribuições, e considerando que está expirado o prazo para apresentação de contribuições ao aperfeiçoamento da Norma Operacional Básica – NOB 1/96 do Sistema Único de Saúde (SUS), o qual foi definido pela Portaria nº 1.742, de 30 de agosto de 1996, e prorrogado por recomendação da Plenária da 10ª Conferência Nacional de Saúde, resolve:

Art. 1º Aprovar, nos termos do texto anexo a esta Portaria, a NOB 1/96, a qual redefine o modelo de gestão do Sistema Único de Saúde, constituindo, por conseguinte, instrumento imprescindível à viabilização da atenção integral à saúde da população e ao disciplinamento das relações entre as três esferas de gestão do Sistema.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ADIB D. JATENE**

**ANEXO**

### **1. INTRODUÇÃO**

Os ideais históricos de civilidade, no âmbito da saúde, consolidados na Constituição de 1988, concretizam-se, na vivência cotidiana do povo brasileiro, por intermédio de um crescente entendimento e incorporação de seus princípios ideológicos e doutrinários, como, também, pelo exercício de seus princípios organizacionais.

Esses ideais foram transformados, na Carta Magna, em direito à saúde, o que significa que cada um e todos os brasileiros devem construir e usufruir de políticas públicas – econômicas e sociais – que reduzam riscos e agravos à saúde. Esse direito significa, igualmente, o acesso universal (para todos) e equânime (com justa igualdade) a serviços e ações de promoção, proteção e recuperação da saúde (atendimento integral).

A partir da nova Constituição da República, várias iniciativas institucionais, legais e comunitárias foram criando as condições de viabilização plena do direito à saúde. Destacam-se, neste sentido, no âmbito jurídico institucional, as chamadas Leis Orgânicas da Saúde (Nº. 8.080/90 e 8.142/90), o Decreto Nº.99.438/90 e as Normas Operacionais Básicas (NOB), editadas em 1991 e 1993.

Com a Lei Nº 8.080/90, fica regulamentado o Sistema Único de Saúde - SUS, estabelecido pela Constituição Federal de 1988, que agrega todos os serviços estatais – das esferas federal, estadual e municipal – e os serviços privados (desde que contratados ou conveniados) e que é responsabilizado, ainda que sem exclusividade, pela concretização dos princípios constitucionais.

As Normas Operacionais Básicas, por sua vez, a partir da avaliação do estágio de implantação e desempenho do SUS, se voltam, mais direta e imediatamente, para a definição de estratégias e movimentos táticos, que orientam a operacionalidade deste Sistema.

### **2. FINALIDADE**

A presente Norma Operacional Básica tem por finalidade primordial promover e consolidar o pleno exercício, por parte do poder público municipal e do Distrito Federal, da função de gestor da atenção à saúde dos seus municípios (Artigo 30, incisos V e VII, e Artigo 32, Parágrafo 1º, da Constituição Federal), com a conseqüente redefinição das responsabilidades dos Estados, do Distrito Federal e da União, avançando na consolidação dos princípios do SUS.

Esse exercício, viabilizado com a imprescindível cooperação técnica e financeira dos poderes públicos estadual e federal, compreende, portanto, não só a responsabilidade por algum tipo de prestação de serviços de saúde (Artigo 30, inciso VII), como, da mesma forma, a responsabilidade pela gestão de um sistema que atenda, com integralidade, à demanda das pessoas pela assistência à saúde e às exigências sanitárias ambientais (Artigo 30, inciso V).



## Conhecimentos Específicos

### Recomendações Básicas para o Atendimento Telefônico

- Atender o telefone no segundo ou terceiro toque, se possível. Caso contrário, pedir desculpas pela demora no atendimento.
- Identificar seu nome e o da empresa imediatamente. Em seguida diga bom dia ou boa tarde ou boa noite. Logo após pergunte: “em que posso ajudar?”;
- Em hipótese alguma atenda ao telefone com as expressões: “meu amor”, “querida”, “meu bem”, “amado”, “amiga”, “linda”, etc.;
- Ter sempre à mão material (caneta, lápis, papel) para fazer as anotações e lembrar o que foi solicitado pelo interlocutor.
- Usar vocabulário adequado e correto. Ser breve.
- Prestar atenção na postura. Evitar falar mexendo com as mãos, gesticular demais, roer unhas, mexer nos cabelos.
- Sorrir e falar com entusiasmo. Cuidar para não falar mole ou alto demais. Recomenda-se ouvir a voz gravada ou perguntar a um amigo.
- Utilizar o nome do interlocutor e expressar o desejo de ajudá-lo. Usar expressões mágicas: por favor, por gentileza, muito obrigado(a).
- Evitar vícios de linguagem, gírias, dengos, diminutivos, expressões repetitivas e vulgares, cacoetes verbais.
- Direcionar o interlocutor com rapidez e eficácia, obtendo o máximo de informações necessárias.
- Não tapar o bocal, fumar, mastigar, bocejar, espirrar, tossir.
- Quem “passa” quem primeiro?? A cortesia oficial manda aguardar quem efetuou a chamada, exceto se quem a faz for hierarquicamente superior à pessoa solicitada.
- Contornar obstáculos internos por meio de códigos de atendimento.
- O número telefônico deve ser pronunciado algarismo por algarismo.
- O algarismo 6 (seis) deve ser pronunciado como meia. O número 11 (onze) deve ser pronunciado como onze, e não um, um.
- Dar uma pausa maior após falar o prefixo e a cada dois algarismos de um número telefônico.

### Outros Pontos Relevantes

- Use o telefone de forma objetiva e racional, não fique conversando assuntos corriqueiros ao telefone;
- Não mastigue ao telefone. Mesmo o som de uma simples bala, chiclete ou pastilha é percebido pelo interlocutor e pode ser interpretado como pouco caso;
- Não tussa, não espirre, nem assoe o nariz ao telefone. Quando necessário, afaste-se do aparelho por alguns instantes, desculpe-se e coloque-o cuidadosamente sobre a mesa, evitando fazer barulho;
- Quando o interlocutor estender demais a conversa, não percebendo que está na hora de desligar, uma saída educada é interromper a conversa dizendo que alguém está chamando e precisa desligar;
- Não deixe o telefone fora do gancho.
- O recordista em gafes é o celular. Seu uso indiscriminado demonstra a mais elementar falta de educação;
- A escolha do toque do seu celular é essencial. Evite os toques escandalosos demais no ambiente de trabalho que tira a concentração de todos;