

SUMÁRIO

CAP - Marinha do Brasil *Técnico em Administração Hospitalar - QATP*

CONHECIMENTOS PROFISSIONAIS

Administração pública - gestão pública, carta de serviço, manual de serviços	1
Lei de acesso à informação.....	10
Política nacional de gestão de tecnologias em saúde	22
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	27
Direito administrativo (poderes e deveres).....	148
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)	159
Administração geral - conceitos, fundamentos, as empresas (conceitos, características, alinhamento e recursos), planejamentos (estratégico, tático e operacional), balanced scorecard (bsc).....	167
Habilidades necessárias ao administrador (habilidades conceituais, técnicas e humanas); os papéis do administrador (papéis interpessoais, papéis informacionais e papéis decisórios).....	176
Sustentabilidade (econômica, social e ambiental)	183
Administração de pessoal - gestão 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	187
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)	191
Sistemas iso	197
Administração hospitalar - organização estrutural e funcional (aspectos e tipos)	201
Biossegurança em serviços de saúde.....	214
Saúde coletiva e políticas públicas em saúde.....	224
Bioética e educação em saúde e responsabilidade	229
Gestão de suprimentos e equipamentos hospitalares; controle de estoque.....	234
Terminologia básica em saúde	236

SUMÁRIO

SUMÁRIO

Sistema de informação hospitalar	256
Hotelaria hospitalar.....	259
Arquitetura hospitalar	265
Resolução da diretoria colegiada (rdc).....	269
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).....	273
Níveis de complexidade da atenção à saúde.....	276
Organização dos serviços de assistência á saúde	280
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).....	284
Normatização e normalização: conceitos, tipos e regras gerais	289
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.....	293
Segurança do paciente (conceitos, cultura, clima, níveis de maturidade e sistemas de notificação de incidentes).....	303
Estatística: conceitos, importância e indicadores de saúde e medidas hospitalares.....	308
Questões	313
Gabarito.....	323

SUMÁRIO



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.