



**Prefeitura de São Luís do Quitunde- AL**  
*Agente Comunitário de Saúde*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos .....	1
Ortografia.....	2
Morfologia. Substantivo. Adjetivo. Artigo. Pronome. Verbo. Advérbio. Artigo .....	4
Sintaxe.....	15
Questões .....	20
Gabarito.....	34

## MATEMÁTICA

Operações com números naturais. Frações. Números decimais.....	1
Múltiplos e divisores. Números primos. Máximo divisor comum. Mínimo múltiplo comum.....	14
Porcentagem .....	21
Áreas das figuras planas .....	23
Medidas de comprimento, área, tempo, massa, capacidade e velocidade.....	24
Juros simples e compostos .....	30
Média e noções de estatística .....	32
Questões .....	38
Gabarito.....	45

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público .....	1
Assistência ao paciente com câncer .....	2
Atendimento em serviços de saúde .....	5
Citologia.....	9
Conhecimentos sobre as normas, leis e atribuições inerentes ao cargo; Papel do Agente Comunitário de Saúde (ACS) no SUS.....	14
Direitos e deveres do paciente .....	27
Educação em saúde no contexto do SUS.....	28

# SUMÁRIO



Estratégia de saúde da família .....	30
Ética profissional .....	32
Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente) .....	34
Princípios, diretrizes e aspectos gerais do Sistema Único de Saúde (SUS); Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 (lei orgânica da saúde) .....	105
Noções de Vigilância à Saúde; Vigilância em saúde .....	131
Norma regulamentadora 5 – NR 5 (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA) .....	132
Norma regulamentadora 6 – NR 6 (Equipamento de Proteção Individual – EPI) .....	143
Núcleo de apoio à saúde da família .....	151
Participação e controle social .....	153
Promoção, prevenção e proteção da Saúde .....	157
Saúde da criança e do adolescente, da gestante, do idoso e do trabalhador .....	158
Saúde dos portadores do HIV e dos doentes de AIDS .....	198
Sistemas de informação em saúde .....	200
Verminoses, bacterioses e viroses .....	204
Questões .....	209
Gabarito .....	214

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”

A partir do fragmento acima, assinale a afirmativa **incorreta**.

- (A) A inclusão social é garantida pela Constituição Federal de 1988.
- (B) As leis que garantem direitos podem ser mais ou menos severas.



## CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS (N)

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

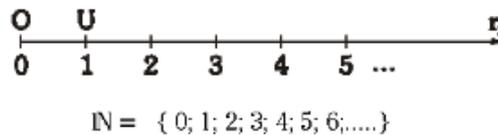
O conjunto dos números naturais pode ser dividido em subconjuntos:

$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots\}$  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, o 193 Subtraendo e 7 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 o 15 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 quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente, obtemos o dividendo.



## Conhecimentos Específicos

O atendimento ao público é um dos aspectos mais visíveis e críticos de qualquer organização. Ele reflete diretamente na imagem da empresa e na satisfação do cliente.

Excelência no atendimento ao público envolve uma combinação de habilidades interpessoais, conhecimento do produto ou serviço, e um compromisso com a qualidade.

### Importância do Atendimento ao Público

• **Imagem da Organização:** O atendimento ao público é frequentemente a primeira impressão que os clientes têm da organização. Um atendimento excelente constrói uma imagem positiva, enquanto um atendimento deficiente pode prejudicar a reputação da empresa.

• **Satisfação e Fidelização do Cliente:** Clientes satisfeitos são mais propensos a retornar e a recomendar a empresa para outros. A fidelização do cliente é um dos principais benefícios de um bom atendimento, resultando em um aumento das vendas e da lealdade.

• **Resolução de Problemas:** Um atendimento eficaz ajuda a resolver problemas rapidamente, minimizando frustrações e garantindo que os clientes se sintam valorizados e ouvidos.

• **Vantagem Competitiva:** Empresas que se destacam no atendimento ao cliente têm uma vantagem competitiva significativa. Em mercados saturados, o atendimento pode ser o diferencial que atrai e retém clientes.

### Elementos Chave para Excelência no Atendimento

• **Comunicação Clara e Eficaz:** A habilidade de comunicar-se claramente é essencial. Isso inclui escutar ativamente, responder de maneira compreensiva e usar uma linguagem apropriada e profissional.

• **Conhecimento do Produto/Serviço:** Os atendentes devem ter um profundo conhecimento dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa. Isso permite que eles respondam às perguntas dos clientes de maneira precisa e eficiente.

• **Empatia e Cortesia:** Demonstrar empatia e ser cortês são aspectos fundamentais do atendimento ao público. Os clientes devem sentir que suas preocupações são compreendidas e levadas a sério.

• **Rapidez e Eficiência:** Resolver as questões dos clientes de maneira rápida e eficiente melhora a satisfação e mostra respeito pelo tempo deles.

• **Adaptabilidade:** Cada cliente é diferente e pode ter necessidades e expectativas únicas. A capacidade de adaptar o atendimento a diferentes situações é crucial.

### Melhores Práticas para Garantir um Serviço de Alta Qualidade

• **Treinamento Contínuo:** Oferecer treinamento regular para os atendentes é essencial. Isso pode incluir treinamento em habilidades de comunicação, técnicas de resolução de problemas e conhecimento atualizado sobre produtos ou serviços.

• **Uso de Tecnologia:** Implementar tecnologias que facilitem o atendimento ao cliente, como sistemas de CRM (Customer Relationship Management), chatbots e plataformas de atendimento multicanal, pode melhorar significativamente a eficiência e a qualidade do atendimento.

• **Cultura de Atendimento ao Cliente:** Cultivar uma cultura organizacional que valorize e priorize o atendimento ao cliente. Isso inclui reconhecer e recompensar os colaboradores que se destacam no atendimento.

• **Feedback do Cliente:** Coletar e analisar feedback dos clientes para identificar áreas de melhoria. Ferramentas como pesquisas de satisfação, caixas de sugestão e análises de interação podem fornecer insights valiosos.