SUMÁRIO

HCPA - Hospital de Clínicas de Porto Alegre

Técnico em Secretariado

SUMÁRIO

PORTUGUÊS

Sistema ortográfico oficial 1
Uso adequado das classes de palavras 10
Formação de palavras 21
A oração - Período simples e período composto (coordenação e subordinação). Análise sintática da Frase 30
Crase 38
Concordância nominal e verbal 39
Regência nominal e verbal 41
Elementos de estruturação do texto: recursos de coesão. Função referencial de pronomes; uso de nexos para estabelecer relações entre segmentos do texto 44
Leitura e interpretação de texto 46
Redação 48
Questões 50
Gabarito 61

INFORMÁTICA

Boas práticas em segurança digital (compartilhamento de dados, armazenados em nuvem, envio de e-mails - cc/cco, identificação de links maliciosos ocultos por hyperlinks, manipulação de dados pessoais e funcionais na web, cuidados no envio de documentos institucionais por e-mail, boas práticas na escolha de senhas). Segurança da informação: Noções de vírus e outras ameaças virtuais. Noções de segurança na WEB, navegação segura, princípios de segurança de redes (endereçamento, protocolos e portas). Noções de certificação digital e assinatura digital, uso de criptografia (simétrica e assimétrica) 1
Ferramentas de nuvem para edição de textos e planilhas (Suíte de Aplicativos do Google e Microsoft Office 365). Planilhas MS-Excel 2016 ou superior e Google Planilha: Fórmulas com referência absoluta e relativa; Funções de data e hora, funções de texto, funções lógicas, funções de procura e referência, funções matemáticas e tabelas dinâmicas. Editor de texto MS-Word 2016 ou superior e Google Documentos 12
Questões 20
Gabarito 28

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Comunicação Empresarial e etiqueta 1
Diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) 3

Maxi educa

SUMÁRIO

Estatuto Jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios .. **16**
Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal..... **48**
Gestão de Eventos (Cerimonial e Protocolo/Tipos de Eventos) **52**
Gestão de processos..... **59**
Gestão de pessoas..... **62**
Gerenciamento dos recursos materiais e financeiros **66**
Lei de Regulamentação do Secretariado **93**
Redação Técnica (Tipos de documentos. Forma de Tratamento) **94**
Técnicas Secretariais: Atendimento ao Público/Recepção; Atendimento telefônico..... **109**
Atendimento adequado às pessoas com deficiência **114**
Comunicação Não Violenta **115**
Inteligência Emocional..... **119**
Sistema de Gestão de Documentos..... **120**
Tecnologia de Informação **122**
Técnicas e Métodos de Arquivo **123**
Segurança do Paciente **129**
Saúde no Trabalho **130**
Questões **133**
Gabarito..... **140**

SUMÁRIO

Português

A ortografia oficial da língua portuguesa trata das regras que orientam a escrita correta das palavras, garantindo a padronização e a clareza na comunicação. Essas normas são fundamentais para a uniformidade da língua escrita, tanto em contextos formais quanto informais. Ao longo do tempo, o português passou por diversas reformas ortográficas, sendo a mais recente o Novo Acordo Ortográfico, que trouxe algumas mudanças na grafia de palavras e na inclusão de certas letras no alfabeto oficial.

Aprender a ortografia correta de uma língua exige prática, e a leitura é uma das ferramentas mais eficazes para alcançar esse objetivo. A leitura regular não apenas amplia o vocabulário, mas também auxilia na memorização das grafias, uma vez que expõe o leitor a diferentes padrões e contextos. No entanto, apesar da existência de regras claras, a ortografia do português é repleta de exceções, exigindo atenção redobrada dos falantes.

Neste texto, serão abordadas as principais regras ortográficas do português, com destaque para dúvidas comuns entre os falantes. Desde o uso das letras do alfabeto até as regras para o emprego de X, S e Z, veremos como essas normas são aplicadas e quais são os erros mais frequentes. Além disso, exploraremos a distinção entre parônimos e homônimos, palavras que, por sua semelhança gráfica ou sonora, costumam causar confusão.

— O Alfabeto na Língua Portuguesa

O alfabeto da língua portuguesa é composto por 26 letras, sendo que cada uma possui um som e uma função específica na formação de palavras. Essas letras estão divididas em dois grupos principais: vogais e consoantes. As vogais são cinco: A, E, I, O, U, enquanto as demais letras do alfabeto são classificadas como consoantes.

A principal função das vogais é servir de núcleo das sílabas, enquanto as consoantes têm a função de apoiar as vogais na formação de sílabas e palavras. Essa divisão permite uma vasta combinação de sons, o que torna o português uma língua rica e complexa em termos de fonologia e grafia.

Inclusão das Letras K, W e Y

Com a implementação do Novo Acordo Ortográfico, assinado pelos países lusófonos em 1990 e efetivado em 2009, houve a reintrodução das letras K, W e Y no alfabeto oficial da língua portuguesa. Essas letras, que anteriormente eram consideradas estranhas ao alfabeto, passaram a ser aceitas oficialmente em determinadas circunstâncias específicas.

As letras K, W e Y são utilizadas em:

– Nomes próprios estrangeiros: Exemplo: Kátia, William, Yakov.

– Abreviaturas e símbolos internacionais: Exemplo: km (quilômetro), watts (W).

O objetivo dessa inclusão foi alinhar a ortografia portuguesa com o uso global dessas letras em contextos internacionais, especialmente para garantir a correta grafia de nomes e símbolos que fazem parte da cultura e ciência contemporâneas.

Relevância do Alfabeto para a Ortografia

Compreender o alfabeto e suas características é o primeiro passo para dominar a ortografia oficial. A combinação correta das letras, assim como o reconhecimento dos sons que elas representam, é fundamental para escrever com precisão. A distinção entre vogais e consoantes e o uso adequado das letras adicionadas pelo Acordo Ortográfico são pilares essenciais para evitar erros na grafia de palavras.

A familiaridade com o alfabeto também ajuda a identificar casos de empréstimos linguísticos e termos estrangeiros que foram incorporados ao português, reforçando a necessidade de se adaptar às mudanças ortográficas que ocorrem com o tempo.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Segurança da informação é o conjunto de ações para proteção de um grupo de dados, protegendo o valor que ele possui, seja para um indivíduo específico no âmbito pessoal, seja para uma organização[1].

É essencial para a proteção do conjunto de dados de uma corporação, sendo também fundamentais para as atividades do negócio.

Quando bem aplicada, é capaz de blindar a empresa de ataques digitais, desastres tecnológicos ou falhas humanas. Porém, qualquer tipo de falha, por menor que seja, abre brecha para problemas.

A segurança da informação se baseia nos seguintes pilares[2]:

– Confidencialidade: o conteúdo protegido deve estar disponível somente a pessoas autorizadas.

– Disponibilidade: é preciso garantir que os dados estejam acessíveis para uso por tais pessoas quando for necessário, ou seja, de modo permanente a elas.

– Integridade: a informação protegida deve ser íntegra, ou seja, sem sofrer qualquer alteração indevida, não importa por quem e nem em qual etapa, se no processamento ou no envio.

– Autenticidade: a ideia aqui é assegurar que a origem e autoria do conteúdo seja mesmo a anunciada.

Existem outros termos importantes com os quais um profissional da área trabalha no dia a dia.

Podemos citar a legalidade, que diz respeito à adequação do conteúdo protegido à legislação vigente; a privacidade, que se refere ao controle sobre quem acessa as informações; e a auditoria, que permite examinar o histórico de um evento de segurança da informação, rastreando as suas etapas e os responsáveis por cada uma delas.

Alguns conceitos relacionados à aplicação dos pilares

– Vulnerabilidade: pontos fracos existentes no conteúdo protegido, com potencial de prejudicar alguns dos pilares de segurança da informação, ainda que sem intenção

– Ameaça: elemento externo que pode se aproveitar da vulnerabilidade existente para atacar a informação sensível ao negócio.

– Probabilidade: se refere à chance de uma vulnerabilidade ser explorada por uma ameaça.

– Impacto: diz respeito às consequências esperadas caso o conteúdo protegido seja exposto de forma não autorizada.

– Risco: estabelece a relação entre probabilidade e impacto, ajudando a determinar onde concentrar investimentos em segurança da informação.

1 https://ecoit.com.br/seguranca-da-informacao/
2 https://bit.ly/2E5beRr

Conhecimentos Específicos

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A redação empresarial é uma forma de comunicação escrita utilizada no âmbito empresarial, com o objetivo de transmitir informações de forma clara, objetiva e eficiente. É uma ferramenta essencial para estabelecer um bom relacionamento com clientes, fornecedores, colaboradores e outros públicos envolvidos com a empresa.

A redação empresarial deve seguir algumas regras básicas para que seja eficiente. Em primeiro lugar, é preciso ter clareza e objetividade, evitando termos técnicos e linguagem rebuscada. É importante também manter uma linguagem formal, sem excessos de gírias e expressões coloquiais. Além disso, a redação deve ser coerente e coesa, ou seja, as informações devem estar organizadas de forma lógica e bem estruturada.

— Tipos de Correspondências

– Carta comercial: é um tipo de correspondência formal e padronizada que tem como objetivo estabelecer uma comunicação oficial entre duas empresas ou entre uma empresa e um cliente. A carta comercial deve seguir normas específicas de formatação, como a identificação das partes envolvidas, a data de emissão, o assunto e a saudação inicial. É comum que seja utilizada para formalizar acordos comerciais, fazer solicitações, enviar informações, entre outros.

– E-mail: com o avanço das tecnologias, o e-mail se tornou uma das formas mais utilizadas de correspondência empresarial. Ele é rápido, prático e econômico, permitindo que as empresas se comuniquem de forma instantânea e eficiente. Assim como na carta comercial, é importante que o e-mail seja bem estruturado e que contenha informações claras e objetivas.

– Memorando: é um tipo de correspondência interna, utilizada para transmitir informações e orientações dentro da própria empresa. Geralmente é utilizado para tratar de assuntos mais operacionais e rotineiros, como mudanças de horários, orientações sobre procedimentos, entre outros.

– Ofício: é um tipo de correspondência utilizada para comunicar algo oficialmente. É comum que seja utilizado em processos administrativos, licitações, convênios, contratos, entre outros. O ofício deve conter informações claras e objetivas, além de seguir uma estrutura padronizada.

– Relatório: é um tipo de correspondência utilizado para apresentar informações detalhadas sobre determinado assunto ou atividade. Geralmente é utilizado para apresentar resultados financeiros, desempenho de equipes, projetos em andamento, entre outros.

É importante destacar que cada tipo de correspondência empresarial possui suas particularidades em relação à forma, ao conteúdo e à linguagem utilizada. Por isso, é fundamental que os profissionais que atuam no mundo corporativo dominem essas técnicas de redação, a fim de garantir uma comunicação eficiente e profissional.

Em resumo, os tipos de correspondências empresariais mais comuns são: carta comercial, e-mail, memorando, ofício e relatório. Cada um deles tem uma finalidade específica e requer uma abordagem adequada em relação à forma, ao conteúdo e à linguagem utilizada. Conhecer essas técnicas de redação é fundamental para garantir uma comunicação eficiente e profissional no ambiente empresarial.

— Estruturas e formas de tratamento

A redação empresarial é uma ferramenta importante para a comunicação eficaz entre empresas e seus diversos públicos, sejam eles internos ou externos. Uma das questões que deve ser considerada na elaboração de uma redação empresarial é a escolha da estrutura e forma de tratamento adequadas, uma vez que elas podem influenciar no tom e na credibilidade da mensagem.

A estrutura da correspondência empresarial pode variar de acordo com o objetivo da mensagem e o destinatário. Por exemplo, a carta comercial é uma das estruturas mais utilizadas e consiste em um texto formal, com abertura, desenvolvimento e fechamento. Já o memorando é uma estrutura mais simples, utilizada para comunicações internas entre departamentos ou funcionários de uma mesma empresa.