



AVISO IMPORTANTE:

Este é um **Material de Demonstração**

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

POR QUE INVESTIR NA **APOSTILA COMPLETA?**



Conteúdo totalmente **alinhado** ao edital



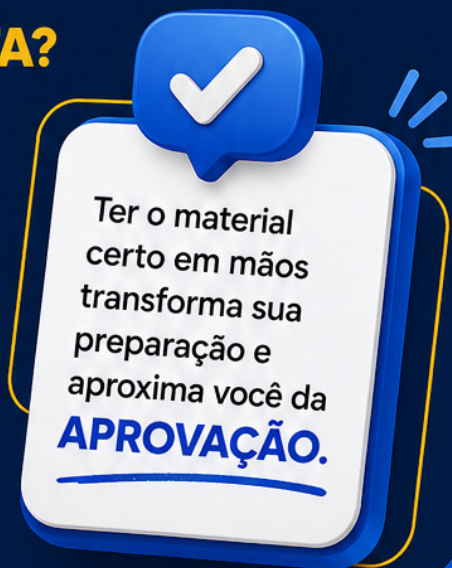
Teoria **clara, objetiva** e sempre **atualizada**



Questões **gabaritadas**



Diferentes práticas que **otimizam** seus estudos



Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:

<https://www.editoragabaritei.com.br/>





PREFEITURA MUNICIPAL DE

GUARULHOS - SP

Atendente SUS

EDITAL DE ABERTURA N°. 06/2026-SGE01

GBT-055AG-26

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação e compreensão de textos de diferentes gêneros; finalidade, assunto e estrutura dos textos;.....	7
identificação de informações explícitas e implícitas; inferência de sentidos;.....	18
coesão e coerência textual; relações lógico-discursivas;	20
significação de palavras e expressões no contexto; sinonímia e antonímia; sentido próprio e figurado;.....	22
ortografia oficial;	24
acentuação gráfica;	27
classes de palavras e seus empregos;	29
flexão nominal e verbal;	39
concordância nominal e verbal;	45
regência nominal e verbal;.....	47
emprego da crase;	49
emprego e colocação dos pronomes;	51
pontuação;	52
tempos e modos verbais;	55
estrutura e formação de palavras;.....	55
reescrita de frases e trechos; substituição, deslocamento e transformação de estruturas, preservando-se o sentido e a correção gramatical.	57

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema envolvendo números naturais, inteiros e racionais nas formas fracionária e decimal; operações de adição, subtração, multiplicação, divisão e potenciação; múltiplos e divisores; mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum;	61
porcentagem;	78
Razão e proporção;	82
Regra de três simples;	86
equação do primeiro grau;	87
sistema monetário brasileiro;	90
grandezas e medidas de tempo, comprimento, distância, superfície, capacidade, volume e massa; conversão de unidades de medida; cálculo de tempo, distância, velocidade média e consumo;	92
leitura e interpretação de tabelas, gráficos e demonstrativos;	95
média aritmética simples;	101
noções de geometria: formas geométricas, ângulos, perímetro, área e volume.	105

INFORMÁTICA

Noções de informática; hardware, software e dispositivos periféricos; área de trabalho, configurações básicas, recursos de acessibilidade e gerenciamento de arquivos e pastas; criação, cópia, movimentação, renomeação, exclusão, recuperação, organização, pesquisa e compactação de arquivos e pastas; criação, edição, formatação, revisão, impressão e salvamento de documentos;	141
planilhas eletrônicas: células, linhas, colunas, fórmulas e funções básicas, classificação, filtros, tabelas e gráficos;	165
Internet e correio eletrônico: navegadores, mecanismos de busca, envio, recebimento e organização de mensagens e anexos; armazenamento e compartilhamento de arquivos em nuvem;	169
arquivos em formato PDF;	181
cópias de segurança;	184
Segurança da informação: senhas, autenticação, malware, phishing, fraudes eletrônicas, privacidade, proteção e compartilhamento seguro de informações; uso ético e seguro dos recursos de tecnologia da informação	192

POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE - SUS

Constituição Federal: artigos 196 a 200;	197
Lei Federal nº 8.080/1990;	199
Lei Federal nº 8.142/1990;	210
Decreto Federal nº 7.508/2011; direito à saúde; princípios, diretrizes, objetivos, organização e competências do Sistema Único de Saúde; universalidade, equidade, integralidade, descentralização, regionalização, hierarquização, planejamento e articulação interfederativa; determinantes e condicionantes da saúde; Região de Saúde, Portas de Entrada, Redes de Atenção à Saúde e Comissões Intergestores;	213
Atenção Primária à Saúde e Política Nacional de Atenção Básica - Anexo XXII da Portaria de Consolidação GM/MS nº 2/2017, exclusivamente quanto aos princípios, às diretrizes, à organização e ao funcionamento; promoção, proteção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde; acesso, acolhimento, referência, contrarreferência e regulação assistencial; participação e controle social;	219
Conselhos e Conferências de Saúde; direitos e deveres da pessoa usuária da saúde - Resolução CNS nº 553/2017;	241
noções de vigilância epidemiológica e sanitária.	245

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Atendimento ao público nos serviços de saúde: atendimento presencial e telefônico; acolhimento administrativo; escuta, cordialidade, clareza, objetividade, urbanidade, acessibilidade, respeito à diversidade e atendimento prioritário; comunicação com a pessoa usuária, seus acompanhantes e a equipe de saúde;	259
---	-----

orientação sobre fluxos, serviços, horários, documentos, consultas e exames, inclusive quanto ao preparo previamente definido pela unidade, sem prestação autônoma de informação clínica e sem interferência nas condutas assistenciais; rotinas de recepção; preenchimento e conferência de cadastros, formulários e documentos; identificação e atualização cadastral da pessoa usuária; confecção, organização, localização, movimentação, entrega, guarda, integridade e rastreabilidade de prontuários físicos e eletrônicos; recebimento, registro, protocolo, arquivamento e anexação de fichas clínicas, laudos de exames e demais documentos aos prontuários, sem análise ou interpretação clínica; acesso restrito às informações conforme o perfil de usuário, a necessidade do serviço e as autorizações da unidade; agendamento, confirmação, cancelamento e remarcação de consultas e exames, observados os fluxos, os sistemas e os critérios estabelecidos pela Secretaria da Saúde; organização de agendas, filas, encaixes e retornos; comunicação à pessoa usuária sobre data, horário, local, documentos e preparo definido para o atendimento;	266
Atividades administrativas relacionadas à gestão do SUS; digitação, transmissão de dados, lançamentos, consulta e fornecimento de informações administrativas em sistemas de informação do SUS;	278
Cadastro Nacional de Usuários do SUS - CadSUS e Cartão Nacional de Saúde - CNS;	284
Sistema Nacional de Regulação - SISREG; e-SUS Atenção Primária e Prontuário Eletrônico e-SUS APS - PEC;	285
Sistema de Informações Ambulatoriais do SUS - SIA/SUS e Boletim de Produção Ambulatorial - BPA, exclusivamente quanto às rotinas administrativas relacionadas ao cargo; consistência, correção, segurança e confidencialidade dos registros; elaboração e emissão de demonstrativos, mapas estatísticos, planilhas e relatórios gerenciais relacionados ao atendimento e à produtividade; noções de indicadores e conferência de dados;	289
Lei Federal nº 13.460/2017: direitos e deveres da pessoa usuária, Carta de Serviços ao Usuário, manifestações e Ouvidoria; apoio administrativo à gestão da unidade no recebimento, registro e encaminhamento de demandas da Ouvidoria do SUS;	290
Lei Federal nº 13.709/2018, exclusivamente quanto aos princípios, aos dados pessoais sensíveis de saúde, ao controle de acesso, à segurança, à confidencialidade e ao compartilhamento autorizado;	294
Lei Federal nº 12.527/2011, exclusivamente quanto ao encaminhamento de pedidos de acesso à informação aos canais competentes e à proteção das informações pessoais;	308
Ética	315
Postura profissional	320
Relações interpessoais	323
Trabalho em equipe	327
Organização e conservação do ambiente, dos materiais e dos equipamentos de trabalho.	333



▪ INTERPRETAÇÃO E COMPREENSÃO DE TEXTOS DE DIFERENTES GÊNEROS; FINALIDADE, ASSUNTO E ESTRUTURA DOS TEXTOS;

LEITURA

A leitura é prática de interação social de linguagem. A leitura, como prática social, exige um leitor crítico que seja capaz de mobilizar seus conhecimentos prévios, quer linguísticos e textuais, quer de mundo, para preencher os vazios do texto, construindo novos significados. Esse leitor parte do já sabido/conhecido, mas, superando esse limite, incorpora, de forma reflexiva, novos significados a seu universo de conhecimento para melhor entender a realidade em que vive.

COMPREENSÃO

A compreensão de um texto é a análise e decodificação do que está realmente escrito nele, das frases e ideias ali presentes. A compreensão de texto significa decodificá-lo para entender o que foi dito. É a análise objetiva e a assimilação das palavras e ideias presentes no texto.

Para ler e entender um texto é necessário obter dois níveis de leitura: informativa e de reconhecimento.

Um texto para ser compreendido deve apresentar ideias seletas e organizadas, através dos parágrafos que é composto pela ideia central, argumentação/desenvolvimento e a conclusão do texto.

Quando se diz que uma pessoa tem a compreensão de algo, significa que é dotada do perfeito domínio intelectual sobre o assunto.

Para que haja a compreensão de algo, como um texto, por exemplo, é necessária a sua interpretação. Para isso, o indivíduo deve ser capaz de desvendar o significado das construções textuais, com o intuito de compreender o sentido do contexto de uma frase.

Assim, quando não há uma correta interpretação da mensagem, conseqüentemente não há a correta compreensão da mesma.

INTERPRETAÇÃO

Interpretar é a ação ou efeito que estabelece uma relação de percepção da mensagem que se quer transmitir, seja ela simultânea ou consecutiva, entre duas pessoas ou entidades.

A importância dada às questões de interpretação de textos deve-se ao caráter interdisciplinar, o que equivale dizer que a competência de ler texto interfere decididamente no aprendizado em geral, já que boa parte do conhecimento mais importante nos chega por meio da linguagem escrita. A maior herança que a escola pode legar aos seus alunos é a competência de ler com autonomia, isto é, de extrair de um texto os seus significados.

Num texto, cada uma das partes está combinada com as outras, criando um todo que não é mero resultado da soma das partes, mas da sua articulação. Assim, a apreensão do significado global resulta de várias leituras acompanhadas de várias hipóteses interpretativas, levantadas a partir da compreensão de dados e informações inscritos no texto lido e do nosso conhecimento do mundo.

A interpretação do texto é o que podemos concluir sobre ele, depois de estabelecer conexões entre o que está escrito e a realidade. São as conclusões que podemos tirar com base nas ideias do autor. Essa análise ocorre de modo subjetivo, e são relacionadas com a dedução do leitor.

A interpretação de texto é o elemento-chave para o resultado acadêmico, eficiência na solução de exercícios e mesmo na compreensão de situações do dia-a-dia.

Além de uma leitura mais atenta e conhecimento prévio sobre o assunto, o elemento de fundamental importância para interpretar e compreender corretamente um texto é ter o domínio da língua.

E mesmo dominando a língua é muito importante ter um dicionário por perto. Isso porque ninguém conhece o significado de todas as palavras e é muito difícil interpretar um texto desconhecendo certos termos.

Dicas para uma boa interpretação de texto:

- Leia todo o texto pausadamente
- Releia o texto e marque todas as palavras que não sabe o significado
- Veja o significado de cada uma delas no dicionário e anote
- Separe os parágrafos do texto e releia um a um fazendo o seu resumo
- Elabore uma pergunta para cada parágrafo e responda
- Questione a forma usada para escrever
- Faça um novo texto com as suas palavras, mas siga as ideias do autor.

Lembre-se que para saber compreender e interpretar muito bem qualquer tipo de texto, é essencial que se leia muito. Quanto mais se lê, mais facilidade de interpretar se tem. E isso é fundamental em qualquer coisa que se faça, desde um concurso, vestibular, até a leitura de um anúncio na rua.

Resumindo:

	Compreensão	Interpretação
O que é	É a análise do que está escrito no texto, a compreensão das frases e ideias presentes.	É o que podemos concluir sobre o que está escrito no texto. É o modo como interpretamos o conteúdo.
Informação	A informação está presente no texto.	A informação está fora do texto, mas tem conexão com ele.
Análise	Trabalha com a objetividade, com as frases e palavras que estão escritas no texto.	Trabalha com a subjetividade, com o que você entendeu sobre o texto.

QUESTÕES

01. SP PARCERIAS - ANALISTA TÉCNIC - 2018 - FCC

Uma compreensão da História

Eu entendo a História num sentido sincrônico, isto é, em que tudo acontece simultaneamente. Por conseguinte, o que procura o romancista - ao menos é o que eu tento fazer - é esboçar um sentido para todo esse caos de fatos gravados na tela do tempo. Sei que esses fatos se deram em tempos distintos, mas procuro encontrar um fio comum entre eles. Não se trata de escapar do presente. Para mim, tudo o que aconteceu está a acontecer. E isto não é novo, já o afirmava o pensador italiano Benedetto Croce, ao escrever: "Toda a História é História contemporânea". Se tivesse que escolher um sinal que marcasse meu norte de vida, seria essa frase de Croce.

(SARAMAGO, José. As palavras de Saramago. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, p. 256)

José Saramago entende que sua função como romancista é

- a) estudar e imaginar a História em seus movimentos sincrônicos predominantes.
- b) ignorar a distinção entre os tempos históricos para mantê-los vivos em seu passado.
- c) buscar traçar uma linha contínua de sentido entre fatos dispersos em tempos distintos.
- d) fazer predominar o sentido do tempo em que se vive sobre o tempo em que se viveu.
- e) expressar as diferenças entre os tempos históricos de modo a valorizá-las em si mesmas.

02. PREF. DE CHAPECÓ - SC - ENGENHEIRO DE TRÂNSITO - 2016 - IOBV

Por Jonas Valente*, especial para este blog.

A Comissão Parlamentar de Inquérito sobre Crimes Cibernéticos da Câmara dos Deputados divulgou seu relatório final. Nele, apresenta proposta de diversos projetos de lei com a justificativa de combater delitos na rede. Mas o conteúdo dessas proposições é explosivo e pode mudar a Internet como a conhecemos hoje no Brasil, criando um ambiente de censura na web, ampliando a repressão ao acesso a filmes, séries e outros conteúdos não oficiais, retirando direitos dos internautas e transformando redes sociais e outros aplicativos em máquinas de vigilância.

Não é de hoje que o discurso da segurança na Internet é usado para tentar atacar o caráter livre, plural e diverso da Internet. Como há dificuldades de se apurar crimes na rede, as soluções buscam criminalizar o máximo possível e transformar a navegação em algo controlado, violando o princípio da presunção da inocência previsto na Constituição Federal. No caso dos crimes contra a honra, a solução adotada pode ter um impacto trágico para o debate democrático nas redes sociais - atualmente tão importante quanto aquele realizado nas ruas e outros locais da vida off line. Além disso, as propostas mutilam o Marco Civil da Internet, lei aprovada depois de amplo debate na sociedade e que é referência internacional.

(*BLOG DO SAKAMOTO, L. 04/04/2016)

Após a leitura atenta do texto, analise as afirmações feitas:

I. O jornalista Jonas Valente está fazendo um elogio à visão equilibrada e vanguardista da Comissão Parlamentar que legisla sobre crimes cibernéticos na Câmara dos Deputados.

II. O Marco Civil da Internet é considerado um avanço em todos os sentidos, e a referida Comissão Parlamentar está querendo cercear o direito à plena execução deste marco.

III. Há o temor que o acesso a filmes, séries, informações em geral e o livre modo de se expressar venham a sofrer censura com a nova lei que pode ser aprovada na Câmara dos Deputados.

IV. A navegação na internet, como algo controlado, na visão do jornalista, está longe de se concretizar através das leis a serem votadas no Congresso Nacional.

V. Combater os crimes da internet com a censura, para o jornalista, está longe de ser uma estratégia correta, sendo mesmo perversa e manipuladora.

Assinale a opção que contém **todas** as alternativas corretas.

- a) I, II, III.
- b) II, III, IV.
- c) II, III, V.
- d) II, IV, V.

03. PREF. DE SÃO GONÇALO - RJ - ANALISTA DE CONTABILIDADE - 2017 - BÍO-RIO

Édipo-rei

Diante do palácio de Édipo. Um grupo de crianças está ajoelhado nos degraus da entrada. Cada um tem na mão um ramo de oliveira. De pé, no meio delas, está o sacerdote de Zeus.

(Édipo-Rei, Sófocles, RS: L&PM, 2013)

O texto é a parte introdutória de uma das maiores peças trágicas do teatro grego e exemplifica o modo descritivo de organização discursiva. O elemento abaixo que **NÃO** está presente nessa descrição é:

- a) a localização da cena descrita.
- b) a identificação dos personagens presentes.
- c) a distribuição espacial dos personagens.
- d) o processo descritivo das partes para o todo.
- e) a descrição de base visual.

04. MPE-RJ - ANALISTA DO MINISTÉRIO PÚBLICO - PROCESSUAL - 2016 - FGV

Problemas Sociais Urbanos

Brasil escola

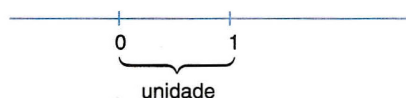
Dentre os problemas sociais urbanos, merece destaque a questão da segregação urbana, fruto da concentração de renda no espaço das cidades e da falta de planejamento público que vise à promoção



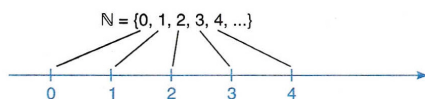
- **RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA ENVOLVENDO NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS E RACIONAIS NAS FORMAS FRACIONÁRIA E DECIMAL; OPERAÇÕES DE ADIÇÃO, SUBTRAÇÃO, MULTIPLICAÇÃO, DIVISÃO E POTENCIAÇÃO; MÚLTIPLOS E DIVISORES; MÍNIMO MÚLTIPLO COMUM E MÁXIMO DIVISOR COMUM;**

CONJUNTO DOS NÚMEROS NATURAIS - N

O conjunto dos números naturais¹ é representado pela letra maiúscula N e estes números são construídos com os algarismos: 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, que também são conhecidos como algarismos indo-arábicos. Embora o zero não seja um número natural no sentido que tenha sido proveniente de objetos de contagens naturais, iremos considerá-lo como um número natural uma vez que ele tem as mesmas propriedades algébricas que estes números. Na sequência consideraremos que os naturais têm início com o número zero e escreveremos este conjunto como: $N = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$



As reticências (três pontos) indicam que este conjunto não tem fim. N é um conjunto com infinitos números.



Excluindo o zero do conjunto dos números naturais, o conjunto será representado por:

$$N^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, \dots\}$$

¹ IEZZI, Gelson – Matemática – Volume Único
IEZZI, Gelson - Fundamentos da Matemática – Volume 01 – Conjuntos e Funções

Subconjuntos notáveis em N :

1 – Números Naturais não nulos

$$N^* = \{1, 2, 3, 4, \dots, n, \dots\}; N^* = N - \{0\}$$

2 – Números Naturais pares

$$N_p = \{0, 2, 4, 6, \dots, 2n, \dots\}; \text{ com } n \in N$$

3 – Números Naturais ímpares

$$N_i = \{1, 3, 5, 7, \dots, 2n+1, \dots\} \text{ com } n \in N$$

4 – Números primos

$$P = \{2, 3, 5, 7, 11, 13, \dots\}$$

Construção dos Números Naturais

Todo número natural dado tem um sucessor (número que vem depois do número dado), considerando também o zero.

Exemplos: Seja m um número natural.

- O sucessor de m é $m+1$.
- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 3 é 4.

Se um número natural é sucessor de outro, então os dois números juntos são chamados números consecutivos.

Exemplos:

- 1 e 2 são números consecutivos.
- 7 e 8 são números consecutivos.
- 50 e 51 são números consecutivos.

- Vários números formam uma coleção de números naturais consecutivos se o segundo é sucessor do primeiro, o terceiro é sucessor do segundo, o quarto é sucessor do terceiro e assim sucessivamente.

Exemplos:

- 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 são consecutivos.
- 7, 8 e 9 são consecutivos.
- 50, 51, 52 e 53 são consecutivos.

Todo número natural dado N , exceto o zero, tem um antecessor (número que vem antes do número dado).

Exemplos: Se m é um número natural finito diferente de zero.

- O antecessor do número m é $m-1$.
- O antecessor de 2 é 1.
- O antecessor de 56 é 55.
- O antecessor de 10 é 9.

O conjunto abaixo é conhecido como o conjunto dos números naturais pares. Embora uma sequência real seja outro objeto matemático denominado função, algumas vezes utilizaremos a denominação sequência dos números naturais pares para representar o conjunto dos números naturais pares: $P = \{0, 2, 4, 6, 8, 10, 12, \dots\}$

O conjunto abaixo é conhecido como o conjunto dos números naturais ímpares, às vezes também chamados, a sequência dos números ímpares. $I = \{1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, \dots\}$

Operações com Números Naturais

Na sequência, estudaremos as duas principais operações possíveis no conjunto dos números naturais. Praticamente, toda a matemática é construída a partir dessas duas operações: adição (e subtração) e multiplicação (e divisão).

Adição de Números Naturais

A primeira operação fundamental da Aritmética tem por finalidade reunir em um só número, todas as unidades de dois ou mais números.

Exemplo:

$5 + 4 = 9$, onde 5 e 4 são as parcelas e 9 soma ou total

Subtração de Números Naturais

É usada quando precisamos tirar uma quantia de outra, é a operação inversa da adição. A operação de subtração só é válida nos naturais quando subtraímos o maior número do menor, ou seja quando $a - b$ tal que $a \geq b$.

Exemplo:

$254 - 193 = 61$, onde 254 é o Minuendo, o 193 Subtraendo e 61 a diferença.

Obs.: o minuendo também é conhecido como aditivo e o subtraendo como subtrativo.

Multiplicação de Números Naturais

É a operação que tem por finalidade adicionar o primeiro número denominado multiplicando ou parcela, tantas vezes quantas são as unidades do segundo número denominadas multiplicador.

Exemplo:

$2 \times 5 = 10$, onde 2 e 5 são os fatores e o 10 produto.

- 2 vezes 5 é somar o número 2 cinco vezes: $2 \times 5 = 2 + 2 + 2 + 2 + 2 = 10$. Podemos no lugar do "x" (vezes) utilizar o ponto ".", para indicar a multiplicação.

Divisão de Números Naturais

Dados dois números naturais, às vezes necessitamos saber quantas vezes o segundo está contido no primeiro. O primeiro número que é o maior é denominado dividendo e o outro número que é menor é o divisor. O resultado da divisão é chamado quociente. Se multiplicarmos o divisor pelo quociente obteremos o dividendo.

No conjunto dos números naturais, a divisão não é fechada, pois nem sempre é possível dividir um número natural por outro número natural e na ocorrência disto a divisão não é exata.

$$\begin{array}{r} a : b \\ \hline q \text{ resto } r \end{array} \Leftrightarrow \begin{cases} a = b \cdot q + r \\ r < b \end{cases}$$

Relações Essenciais numa Divisão de Números Naturais

- Em uma divisão exata de **números naturais**, o **divisor deve ser menor do que o dividendo**.

$$35 : 7 = 5$$

- Em uma divisão exata de **números naturais**, o **dividendo é o produto do divisor pelo quociente**.

$$35 = 5 \times 7$$

A divisão de um número natural n por zero não é possível, pois, se admitíssemos que o quociente fosse q, então poderíamos escrever: $n : 0 = q$ e isto significaria que: $n = 0 \times q = 0$ o que não é correto! Assim, a divisão de n por 0 não tem sentido ou ainda é dita impossível.

Propriedades da Adição e da Multiplicação dos números Naturais

Para todo a, b e c

1) Associativa da adição: $(a + b) + c = a + (b + c)$

2) Comutativa da adição: $a + b = b + a$

3) Elemento neutro da adição: $a + 0 = a$

4) Associativa da multiplicação: $(a \cdot b) \cdot c = a \cdot (b \cdot c)$

5) Comutativa da multiplicação: $a \cdot b = b \cdot a$

6) Elemento neutro da multiplicação: $a \cdot 1 = a$

7) Distributiva da multiplicação relativamente à adição: $a \cdot (b + c) = ab + ac$

8) Distributiva da multiplicação relativamente à subtração: $a \cdot (b - c) = ab - ac$

9) Fechamento: tanto a adição como a multiplicação de um número natural por outro número natural, continua como resultado um número natural.

QUESTÕES

01. (SABESP – APRENDIZ – FCC)

A partir de 1º de março, uma cantina escolar adotou um sistema de recebimento por cartão eletrônico. Esse cartão funciona como uma conta corrente: coloca-se crédito e vão sendo debitados os gastos. É possível o saldo negativo. Enzo toma lanche diariamente na cantina e sua mãe credita valores no cartão todas as semanas. Ao final de março, ele anotou o seu consumo e os pagamentos na seguinte tabela:

	Valor Gasto	Valor Creditado
1ª semana	R\$ 27,00	R\$ 40,00
2ª semana	R\$ 33,00	R\$ 30,00
3ª semana	R\$ 42,00	R\$ 35,00
4ª semana	R\$ 25,00	R\$ 15,00

No final do mês, Enzo observou que tinha

- crédito de R\$ 7,00.
- débito de R\$ 7,00.
- crédito de R\$ 5,00.
- débito de R\$ 5,00.
- empatado suas despesas e seus créditos.

INFORMÁTICA



- **NOÇÕES DE INFORMÁTICA; HARDWARE, SOFTWARE E DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS; ÁREA DE TRABALHO, CONFIGURAÇÕES BÁSICAS, RECURSOS DE ACESSIBILIDADE E GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS E PASTAS; CRIAÇÃO, CÓPIA, MOVIMENTAÇÃO, RENOMEAÇÃO, EXCLUSÃO, RECUPERAÇÃO, ORGANIZAÇÃO, PESQUISA E COMPACTAÇÃO DE ARQUIVOS E PASTAS; CRIAÇÃO, EDIÇÃO, FORMATAÇÃO, REVISÃO, IMPRESSÃO E SALVAMENTO DE DOCUMENTOS;**

CONCEITOS BÁSICOS DE HARDWARE, SOFTWARE E PERIFÉRICOS.

Hardware são as partes físicas do equipamento e software é o conjunto de programas ou aplicativos, instruções e regras que permitem ao equipamento funcionar.

O que é hardware?

Hardware são as partes que podemos ver do computador, ou seja, todos os componentes da sua estrutura física como o monitor, o teclado, o gabinete e o mouse.

O que é software?

São os programas que nos permitem realizar atividades específicas num computador. Por exemplo, os programas como Word, Excel, Power Point, os navegadores, os jogos, os sistemas operacionais, entre outros. Esses dois elementos sempre trabalham de mãos dadas. Enquanto o software faz as operações, o hardware é a parte física com a qual essas funções podem ser realizadas.

Embora não tenhamos ideia de como as coisas vão evoluir, essa combinação continuará funcionando como base do desenvolvimento tecnológico.

Tipos de computadores

Existem muitos tipos de computadores com diferentes formatos e tamanhos e cada um deles oferece características que se encaixam às diversas necessidades.

Computadores de mesa ou desktops

Os computadores de mesa ou desktops são os mais comuns nas casas e nos escritórios.

Esse tipo de computador não é muito fácil de ser transportado porque dependem de energia elétrica e possuem muitas partes. Além disso, eles podem ser atualizados adicionando mais peças ou periféricos como WebCam, impressora, fones de ouvido, microfones, etc.

Um dos benefícios dos Desktops é seu baixo custo. Se fazemos uma comparação de seu preço com o de um notebook com as mesmas características, as diferenças são claramente notadas.

Notebooks ou portáteis

São computadores que você pode transportar com facilidade porque todas suas partes estão integradas: monitor, teclado, touchpad (que substitui o mouse), alto-falantes e câmera numa só peça com tamanho e peso menor que um desktop.

Estes computadores não permitem muitas modificações porque é mais difícil acessar seus componentes internos, com exceção da sua bateria que é recarregável e pode ser trocada.

Muitos deles estão desenvolvidos para executar softwares e arquivos pesados assim como um desktop. Por conta dos notebooks serem desenvolvidos para serem transportados facilmente de um lugar para outro, existem algumas vantagens e diferenças importantes quando os comparamos com os desktops.

Quais são as partes de um notebook?

- Touchpad: Também conhecido como trackpad, é um pad sensível ao tato que permite controlar o cursor fazendo movimentos com os dedos.

Muitos touchpads incluem sensibilidade multi-toque que têm funções específicas para toques com mais de um dedo.

- Bateria: Quando conectamos a bateria do Notebook a uma tomada elétrica, ele é recarregado. Outro benefício de poder contar com uma bateria é que, se acabar a luz podemos ter uma reserva de energia. Cada notebook possui uma bateria que nos permite utilizá-la quando não estamos conectados a uma tomada.

- Adaptador de CA: Um notebook geralmente possui um cabo de alimentação especializado.

Ele é feito para ser usado com este tipo de computadores. Alguns destes cabos possuem conectores magnéticos que se desconectam com segurança em caso de acidentes. Isto ajuda evitar danos no cabo e no notebook.

- Entradas: A maioria dos notebooks tem os mesmos tipos de entradas que outros computadores como as entradas USB, porém, em menor quantidade por conta de seu tamanho menor. Algumas entradas podem ser diferentes e as vezes é necessário um adaptador para poder usá-las.

Tablets

Os tablets possuem uma tela sensível ao toque para que possamos escrever e navegar pela internet rapidamente. São caracterizados por serem leves, e mais baratos que um computador. São mais práticos que os notebooks porque usamos os dedos para fazer tudo, o iPad por exemplo, é um tablet. Da mesma forma que os notebooks, os tablets também foram desenvolvidos para serem transportadas facilmente.

Muitos possuem a função de editar textos de arquivos como o Word ou planilhas com fórmulas matemáticas como as do Excel, desta maneira você não dependerá do seu desktop.

Para economizar espaço, os tablets possui poucas entradas. Mas se for necessário usar um teclado externo ou outros periféricos, podemos usar uma conexão sem fio ou um Bluetooth.

Smartphone ou telefone inteligente

A maioria dos aparelhos celulares podem fazer as mesmas coisas que um computador. Neles podemos editar documentos, navegar na internet, compartilhar informações com amigos no Facebook e até jogar.

Estes aparelhos são mais conhecidos como telefones inteligentes ou smartphones e seu teclado está integrado com a tela e só aparece quando indicamos que vamos escrever algo.

A maior vantagem dos telefones inteligentes e tablets é que podemos acessar a internet em qualquer momento. Além disso, são baratos, fáceis de usar, e podem ser comprados em qualquer lugar.

Estes telefones são feitos para executar uma variedade de aplicativos. E além de proporcionar o serviço telefônico, são basicamente pequenos tablets que podem ser usados para navegar na internet, ver vídeos, ler livros eletrônicos, jogar e muitas outras coisas, todas elas funções adicionais às de um telefone tradicional.

Os smartphones possuem telas táteis e contam com sistemas operacionais parecidos aos dos tablets.

Lembre-se que você pode encontrar muitos aplicativos gratuitos nas lojas virtuais correspondentes ao sistema operacional do telefone que você escolheu. Eles podem servir para diversão, aprendizagem, leitura e outras mil coisas mais.

Com os smartphones podemos estar conectados à internet na maior parte do tempo.

Geralmente, é necessário comprar um plano de dados 3G ou 4G, além do serviço para fazer ligações.

Um telefone inteligente também pode conectar-se à redes Wi-Fi quando estas estão disponíveis.

Por que é bom comprar um smartphone ou um tablet?

Eles são uma grande ajuda porque oferecem conectividade para que possamos falar com outras pessoas, navegar pela internet, ver vídeos, enviar e receber e-mails, editar documentos como cartas e planilhas, jogar, entre muitos outros benefícios. Basicamente é ter um dispositivo portátil com as mesmas funções de um computador.

SmartWatch ou Relógio inteligente

É baseado no conceito de um relógio convencional, mas aumentando as possibilidades que ele oferece.

Alguns fabricantes optaram por adicionar funções ao relógio convencional e ao mesmo tempo sincronizá-lo com um smartphone para que funcione como uma extensão adaptada ao corpo humano. Outros adaptam um computador independente ao antebraço tornando-o um assistente para muitas das suas atividades. São bastante úteis por exemplo, em operações militares e espaciais.

Quais são as partes do um computador?

Um computador Desktop está composto por várias partes, mas existem algumas que são indispensáveis para seu funcionamento como o gabinete (torre), o monitor, o mouse e o teclado.

Gabinete

Na maioria das vezes, constituído em aço ou alumínio, o gabinete consiste em uma caixa metálica, onde são alojados os componentes internos de um computador.

E internamente, possuem espaço para acomodar:

- A fonte de energia, normalmente na parte superior traseira;
- As placas, que são parafusadas em sua estrutura, como a placa mãe e placas de rede e vídeo;
- Coolers (ventiladores), espalhados por sua estrutura;
- Drivers de CD/DVD ou Blu-Ray, disquetes, leitores de cartão, discos rígidos e/ou SSDs.

Externamente, costumam apresentar em sua parte frontal:

- Botão para ligar o computador ("Power");
- Botão Reset;
- Led indicador de "Power On";
- Led indicador de acesso ao disco rígido, que oscila de acordo com o acesso ao mesmo;
- Botão de entrada para portas USBs e HDMI.

Curiosidade: gabinetes mais antigos tinham ainda um botão "Turbo", assim como um led "turbo on" e um visor que mostrava os MHz que o computador estava trabalhando (modo turbo ou não).

Tipos de gabinetes

Mini Tower: gabinetes pequenos, que ocupam pouco espaço físico. Possuem poucas baías, ideal para computadores pessoais de pequeno porte e que não exijam muito espaço interno. Comportam placas mãe Mini ITX.



Mid Tower: os Mid Tower são os tipos mais comuns dentre os gabinetes montados. Pouco menores que os Full Towers, possuem aproximadamente 18 polegadas de altura e 2 a 4 baías externas.



POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE - SUS



▪ CONSTITUIÇÃO FEDERAL: ARTIGOS 196 A 200;

ORDEM SOCIAL¹²

A ordem social tem como base o primado do trabalho, e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais (art. 193).

Dispõe o texto constitucional sobre a participação social, determinando que o Estado exercerá a função de planejamento das políticas sociais, assegurada, na forma da lei, a participação da sociedade nos processos de formulação, de monitoramento, de controle e de avaliação dessas políticas.

Saúde

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (CF, art. 196).

São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Compete à União, nos termos da lei, prestar assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios e às entidades filantrópicas, bem como aos prestadores de serviços contratualizados que atendam, no mínimo, 60% (sessenta por cento) de seus pacientes pelo sistema único de saúde (SUS), para o cumprimento dos pisos salariais profissionais nacionais para o enfermeiro, o técnico de enfermagem, o auxiliar de enfermagem e a parteira.

A assistência à saúde é livre à iniciativa privada. Ademais, as instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.

É vedada a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos. É vedada, também, a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no País, salvo nos casos previstos em lei.

1 Paulo, Vicente. *Direito constitucional descomplicado* / Vicente Paulo, Marcelo Alexandrino. - 24.ed., rev. e atual. - [2. Reimp.] - Rio de Janeiro : Método, 2025.

2 Lenza, Pedro. *Direito constitucional* / Pedro Lenza. - 29. ed. - [2. Reimp.] - São Paulo: SaraivaJur, 2025.

CAPÍTULO II DA SEGURIDADE SOCIAL

(...)

SEÇÃO II DA SAÚDE

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197. São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;

II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;

III - participação da comunidade.

§ 1º O sistema único de saúde será financiado, nos termos do art. 195, com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, além de outras fontes.

§ 2º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios aplicarão, anualmente, em ações e serviços públicos de saúde recursos mínimos derivados da aplicação de percentuais calculados sobre:

I - no caso da União, a receita corrente líquida do respectivo exercício financeiro, não podendo ser inferior a 15% (quinze por cento);

II - no caso dos Estados e do Distrito Federal, o produto da arrecadação dos impostos a que se referem os arts. 155 e 156-A e dos recursos de que tratam os arts. 157 e 159, I, "a", e II, deduzidas as parcelas que forem transferidas aos respectivos Municípios; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 132, de 2023)

III - no caso dos Municípios e do Distrito Federal, o produto da arrecadação dos impostos a que se referem os arts. 156 e 156-A e dos recursos de que tratam os arts. 158 e 159, I, "b", e § 3º. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 132, de 2023)

§ 3º Lei complementar, que será reavaliada pelo menos a cada cinco anos, estabelecerá:

I - os percentuais de que tratam os incisos II e III do § 2º;

II - os critérios de rateio dos recursos da União vinculados à saúde destinados aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, e dos Estados destinados a seus respectivos Municípios, objetivando a progressiva redução das disparidades regionais;

III - as normas de fiscalização, avaliação e controle das despesas com saúde nas esferas federal, estadual, distrital e municipal;

IV - (revogado).

§ 4º Os gestores locais do sistema único de saúde poderão admitir agentes comunitários de saúde e agentes de combate às endemias por meio de processo seletivo público, de acordo com a natureza e complexidade de suas atribuições e requisitos específicos para sua atuação.

§ 5º Lei federal disporá sobre o regime jurídico, o piso salarial profissional nacional, as diretrizes para os Planos de Carreira e a regulamentação das atividades de agente comunitário de saúde e agente de combate às endemias, competindo à União, nos termos da lei, prestar assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, para o cumprimento do referido piso salarial.

§ 6º Além das hipóteses previstas no § 1º do art. 41 e no § 4º do art. 169 da Constituição Federal, o servidor que exerça funções equivalentes às de agente comunitário de saúde ou de agente de combate às endemias poderá perder o cargo em caso de descumprimento dos requisitos específicos, fixados em lei, para o seu exercício.

§ 7º O vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias fica sob responsabilidade da União, e cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios estabelecer, além de outros consectários e vantagens, incentivos, auxílios, gratificações e indenizações, a fim de valorizar o trabalho desses profissionais. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§ 8º Os recursos destinados ao pagamento do vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias serão consignados no orçamento geral da União com dotação própria e exclusiva. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§ 9º O vencimento dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias não será inferior a 2 (dois) salários mínimos, repassados pela União aos Municípios, aos Estados e ao Distrito Federal. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§ 10. Os agentes comunitários de saúde e os agentes de combate às endemias terão também, em razão dos riscos inerentes às funções desempenhadas, aposentadoria especial e, somado aos seus vencimentos, adicional de insalubridade. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§ 11. Os recursos financeiros repassados pela União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para pagamento do vencimento ou de qualquer outra vantagem dos agentes comunitários de saúde e dos agentes de combate às endemias não serão objeto de inclusão no cálculo para fins do limite de despesa com pessoal. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 120, de 2022)

§ 12. Lei federal instituirá pisos salariais profissionais nacionais para o enfermeiro, o técnico de enfermagem, o auxiliar de enfermagem e a parteira, a serem observados por pessoas jurídicas de direito público e de direito privado. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 124, de 2022)

§ 13. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, até o final do exercício financeiro em que for publicada a lei de que trata o § 12 deste artigo, adequarão a remuneração dos cargos ou dos respectivos planos de carreiras, quando houver, de modo a atender aos pisos estabelecidos para cada categoria profissional. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 124, de 2022)

§ 14. Compete à União, nos termos da lei, prestar assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios e às entidades filantrópicas, bem como aos prestadores de serviços *contratualizados que atendam, no mínimo, 60% (sessenta por cento) de seus pacientes pelo sistema único de saúde, para o cumprimento dos pisos salariais de que trata o § 12 deste artigo.* (Incluído pela Emenda Constitucional nº 127, de 2022)

§ 15. Os recursos federais destinados aos pagamentos da assistência financeira complementar aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios e às entidades filantrópicas, bem como aos prestadores de serviços contratualizados que atendam, no mínimo, 60% (sessenta por cento) de seus pacientes pelo sistema único de saúde, para o cumprimento dos pisos salariais de que trata o § 12 deste artigo serão consignados no orçamento geral da União com dotação própria e exclusiva. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 127, de 2022)

Art. 199. A assistência à saúde é livre à iniciativa privada.

§ 1º As instituições privadas poderão participar de forma complementar do sistema único de saúde, segundo diretrizes deste, mediante contrato de direito público ou convênio, tendo preferência as entidades filantrópicas e as sem fins lucrativos.

§ 2º É vedada a destinação de recursos públicos para auxílios ou subvenções às instituições privadas com fins lucrativos.

§ 3º - É vedada a participação direta ou indireta de empresas ou capitais estrangeiros na assistência à saúde no País, salvo nos casos previstos em lei.

§ 4º A lei disporá sobre as condições e os requisitos que facilitem a remoção de órgãos, tecidos e substâncias humanas para fins de transplante, pesquisa e tratamento, bem como a coleta, processamento e transfusão de sangue e seus derivados, sendo vedado todo tipo de comercialização.

Art. 200. Ao sistema único de saúde compete, além de outras atribuições, nos termos da lei:

I - controlar e fiscalizar procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde e participar da produção de medicamentos, equipamentos, imunobiológicos, hemoderivados e outros insumos;

II - executar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica, bem como as de saúde do trabalhador;

III - ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde;

IV - participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico;

V - incrementar, em sua área de atuação, o desenvolvimento científico e tecnológico e a inovação;

VI - fiscalizar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano;

VII - participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos;

VIII - colaborar na proteção do meio ambiente, nele compreendido o do trabalho.

QUESTÕES

01. (MPE/SP - ANALISTA TÉCNICO CIENTÍFICO - PEDAGOGO - VUNESP)

Nos termos do artigo 196 da Constituição Federal de 1988, a saúde, no Brasil, é dever do Estado, garantido mediante

a) atendimento especializado, voltado à população em situação de vulnerabilidade econômica e social.

b) atendimento regionalizado, o mais próximo da residência, a toda a população.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS



- **ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO; ACOLHIMENTO ADMINISTRATIVO; ESCUTA, CORDIALIDADE, CLAREZA, OBJETIVIDADE, URBANIDADE, ACESSIBILIDADE, RESPEITO À DIVERSIDADE E ATENDIMENTO PRIORITÁRIO; COMUNICAÇÃO COM A PESSOA USUÁRIA, SEUS ACOMPANHANTES E A EQUIPE DE SAÚDE;**

HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO EM SAÚDE

Humanização é ferramenta de gestão, pois valoriza a qualidade do atendimento, preserva as dimensões biológicas, psicológicas e sociais dos usuários e enfatiza a comunicação e a integração dos profissionais.¹

Fundada no respeito à vulnerabilidade humana e na crença de que a relação entre dois atores, profissional e paciente, está sempre sujeita a emoções que devem ser guiadas pelo sentimento de compromisso e de compaixão. Assim, sem esquecer a objetividade, é preciso interpretar a experiência de viver a doença, as sequelas e a deficiência.

Na área da Saúde surgiram várias iniciativas com o nome de humanização. É bem provável que esse termo tenha sido forjado há umas duas décadas, quando os acordes da luta antimanicomial, na área da Saúde Mental, e do movimento feminista pela humanização do parto e nascimento, na área da Saúde da Mulher, começaram a ganhar volume e produzir ruído suficiente para registrar marca histórica.

Desde então, vários hospitais, predominantemente do setor público, começaram a desenvolver ações que chamavam de “humanizadoras”. Inicialmente, eram ações que tornavam o ambiente hospitalar mais afável: atividades lúdicas, lazer, entretenimento ou arte, melhorias na aparência física dos serviços.

Não chegavam a abalar ou modificar substancialmente a organização do trabalho ou o modo de gestão, tampouco a vida das pessoas, mas faziam o papel de válvulas de escape para diminuir o sofrimento que o ambiente hospitalar provoca em pacientes e trabalhadores.

Pouco a pouco, a ideia foi ganhando consistência, resultando alterações de rotina (por exemplo, visita livre, acompanhante, dieta personalizada).

Em 2001, quando a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo fez um levantamento dos hospitais públicos do Estado que desenvolviam ações humanizadoras, praticamente todos faziam alguma coisa nesse sentido. O mesmo se verificou em noventa e quatro hospitais de referência no país, escolhidos pelo Ministério da Saúde, praticamente na mesma época.

A iniciativa partia dos próprios trabalhadores, independentemente de incentivo ou determinação dos gestores locais. Tratava-se de uma resposta a essa necessidade sentida e reconhecida pelas pessoas em seus ambientes de trabalho.

Hoje, várias sondagens conceituais, manifestações ideológicas, construções teóricas e técnicas e programas temáticos fazem da humanização um instigante campo de inovação da produção teórica e prática na área da Saúde.

Sob vários olhares, a Humanização pode ser compreendida como:

- Princípio de conduta de base humanista e ética;
- Movimento contra a violência institucional na área da Saúde;
- Política pública para a atenção e gestão no SUS;
- Metodologia auxiliar para a gestão participativa;
- Tecnologia do cuidado na assistência à saúde.

Em nosso entender, a Humanização se fundamenta no respeito e valorização da pessoa humana, e constitui um processo que visa à transformação da cultura institucional, por meio da construção coletiva de compromissos éticos e de métodos para as ações de atenção à Saúde e de gestão dos serviços.

Esse conceito amplo abriga as diversas visões da humanização supracitadas como abordagens complementares, que permitem a realização dos propósitos para os quais aponta sua definição.

A humanização reconhece o campo das subjetividades como instância fundamental para a melhor compreensão dos problemas e para a busca de soluções compartilhadas.

Participação, autonomia, responsabilidade e atitude solidária são valores que caracterizam esse modo de fazer saúde que resulta, ao final, em mais qualidade na atenção e melhores condições de trabalho. Sua essência é a aliança da competência técnica e tecnológica com a competência ética e relacional.

A humanização nasceu dentro do SUS. Os princípios do SUS são totalmente de inspiração humanista: universalidade, integralidade, equidade e participação social. Levados às últimas consequências definem a humanização em qualquer concepção, em qualquer instância de atenção ou gestão. Tal caráter faz do SUS, hoje, o principal sistema de inclusão social deste país.

¹ Texto adaptado de RIOS, Izabel Cristina. *Caminhos da humanização na saúde: prática e reflexão*. São Paulo: Áurea Editora, 2009.

No ano 2000, o Ministério da Saúde, sensível às manifestações setoriais e às diversas iniciativas locais de humanização das práticas de saúde, criou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH). O PNHAH era um programa que estimulava a disseminação das ideias da Humanização, os diagnósticos situacionais e a promoção de ações humanizadoras de acordo com realidades locais. Inovador e bem construído por um grupo de psicanalistas, o programa tinha forte acento na transformação das relações interpessoais pelo aprofundamento da compreensão dos fenômenos no campo das subjetividades.

Em 2003, o Ministério da Saúde passou o PNHAH por uma revisão, e lançou a Política Nacional de Humanização (PNH)¹⁶, que mudou o patamar de alcance da humanização dos hospitais para toda a rede SUS e definiu uma política cujo foco passou a ser, principalmente, os processos de gestão e de trabalho.

Como política, a PNH se apresenta como um conjunto de diretrizes transversais que norteiam toda atividade institucional que envolva usuários ou profissionais da Saúde, em qualquer instância de efetuação.

Tais diretrizes apontam como caminho:

- A valorização da dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão fortalecendo compromissos e responsabilidade;

- O fortalecimento do trabalho em equipe, estimulando a transdisciplinaridade e a grupalidade;

A utilização da informação, comunicação, educação permanente e dos espaços da gestão na construção de autonomia e protagonismo;

- A promoção do cuidado (pessoal e institucional) ao cuidador.

Para sua implementação, a PNH atua nos eixos de institucionalização que operaram a mudança de cultura a que se propõe. Tais eixos compreendem a inserção das diretrizes da humanização nos planos estaduais e municipais dos vários governos, nos programas de Educação

Permanente, nos cursos profissionalizantes e instituições formadoras da área da Saúde, na mídia, nas ações de atenção integral à Saúde, no estímulo à pesquisa relacionada ao tema, vinculando-os ao repasse de recursos.

Várias ações e indicadores de validação e monitoramento foram desenvolvidos pelo Ministério da Saúde para estimular e acompanhar os processos de humanização não só nos hospitais, mas nos três níveis de atenção à Saúde no SUS.

A estratégia de criação e fortalecimento dos Grupos de Trabalho de Humanização nas instituições (grupos formados por pessoas ligadas ao tema e aos gestores dos serviços de Saúde, com o papel de implementar a PNH na sua unidade) merece considerações à parte e ajustes (veja último capítulo deste livro), mesmo assim mostrou-se exitosa em vários locais, acumulando bons exemplos de trabalho na área.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL TERAPÊUTICO ENFERMEIRO - PACIENTE²³⁴

1. Introdução

Em 1947, Helena Willis Render, foi a primeira autora a introduzir a ideia de que o relacionamento entre o (a) enfermeiro (a) e o paciente, é de um potencial terapêutico significativo. Em 1952, a enfermeira, médica e educadora, Hildegard E.

Peplau, escreveu um livro que revolucionou o ensino e a prática da enfermagem psiquiátrica nos Estados Unidos, tendo como enfoque o potencial terapêutico do relacionamento de pessoa para pessoa. Desde então, a enfermagem psiquiátrica vem ampliando sua visão utilizando os conceitos originalmente propostos por Render e Peplau. (TAYLOR, 1992)

Para Stuart & Laraia (2002), “o relacionamento terapêutico entre enfermeira e paciente é uma experiência de aprendizado mútuo e uma experiência emocional corretiva para o paciente. Nessa relação, a enfermeira utiliza a si próprio e as técnicas clínicas especificadas no trabalho com o paciente para gerar introvisão e alteração comportamental do paciente”.

Também para Stuart & Laraia os objetivos de um relacionamento terapêutico são direcionados no sentido do crescimento do cliente e incluem o seguinte.

Auto - realização, auto - aceitação, e auto - respeito aumentados.

Senso claro de identidade pessoal e da integração pessoal melhorada.

Capacidade de formar relacionamentos íntimos, interdependentes e interpessoais com capacidade de dar e receber amor.

Melhoria da função e capacidade aumentada de satisfazer as necessidades e alcançar objetivos pessoais realistas.

Segundo Taylor (1992), “a enfermeira possui uma ferramenta singular que pode ter mais influência sobre o cliente do que qualquer medicamento ou terapia: ele (a) mesmo.” Para tanto, faz-se necessário uma autoanálise que constitui um aspecto essencial para ser capaz de fornecer os cuidados de enfermagem terapêuticos, como:

- Autoconsciência;
- Esclarecimento dos valores;
- Exploração dos sentimentos;
- Capacidade de servir como exemplo;
- Senso de ética e responsabilidade.

1.1 Fases do Relacionamento de acordo com Stuart & Laraia (2002)

Há quatro fases sequenciais do relacionamento entre o (a) enfermeiro (a) e o cliente:

1. Fase de Pré- interação: explorar seus próprios sentimentos, fantasias e medos, analisando seus pontos fortes e suas limitações profissionais. Obter dados sobre o paciente, quando possível. Planejar o primeiro encontro com o paciente.

2. Fase introdutória ou de orientação: determinar o motivo pelo qual o cliente procurou ajuda, estabelecer confiança, aceitação e comunicação franca, explorar os pensamentos, os sentimentos

2 Disponível em: http://www.psiquiatriageral.com.br/enfermagem/relacionamento_interpessoal_terapeutico_enfermeiro_paciente.htm.

3 TAYLOR, C. M. Fundamentos de Enfermagem Psiquiátrica. 13ª ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

4 STUART, G.W & LARAIA, M.T Enfermagem psiquiátricas 4 ed. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso editores 2002.