

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

EBSERH

Assistente Administrativo

A **apostila preparatória** é elaborada antes da publicação do Edital Oficial com base no Edital anterior, para que o aluno antecipe seus estudos.

FV102-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

Cargo: Assistente Administrativo

Atualizado até 03/2018

(Baseado no Edital de Abertura)

- Língua Portuguesa
- Raciocínio-Lógico
- Legislação Aplicada ao SUS
- Legislação Aplicada à EBSEH
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina

Igor de Oliveira

Camila Lopes

Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Capa

Joel Ferreira dos Santos

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

1. Interpretação de texto.	01
2. Conhecimento de língua: ortografia/acentuação gráfica;	03
Classes de palavras: substantivo: classificação, flexão e grau; adjetivo: classificação, flexão e grau; advérbio: classificação, locução adverbial e grau; pronome: classificação, emprego e colocação dos pronomes oblíquos átonos; verbo: classificação, conjugação, emprego de tempos e modos; preposição e conjunção: classificação e emprego;	09
Estrutura das palavras e seus processos de formação;	46
Estrutura da oração e do período;	48
Concordância verbal e nominal;	57
Regência verbal e nominal, crase.	62
Pontuação;	69
Figuras de linguagem (principais);	72
Variação linguística: as diversas modalidades do uso da língua.....	79

Raciocínio-Lógico

1 Resolução de problemas envolvendo frações, conjuntos, porcentagens, sequências (com números, com figuras, de palavras), P.A. (progressão aritmética), P.G. (progressão geométrica).	01
2 Raciocínio lógico-matemático: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos.....	19

Legislação Aplicada à EBSERH

1 Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011.	01
2 Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011.	05
3 Regimento Interno da EBSERH.....	11

Legislação Aplicada ao SUS

1 Evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) – princípios, diretrizes e arcabouço legal.	01
2 Controle social no SUS.	03
3 Resolução 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde.	04
4 Constituição Federal, artigos de 194 a 200	07
5 Lei Orgânica da Saúde - Lei no 8.080/1990, Lei no 8.142/1990 e Decreto Presidencial no 7.508, de 28 de junho de 2011.	09
6 Determinantes sociais da saúde.....	25
7 Sistemas de informação em saúde.	25

SUMÁRIO

Conhecimentos Específicos

1 Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discrição, conduta e objetividade.	01
2 Trabalho em equipe.	13
2.1 Personalidade e relacionamento.	13
2.2 Eficácia no comportamento interpessoal.	18
2.3 Fatores positivos do relacionamento.	18
2.4 Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua.	18
3 Conhecimentos básicos de administração.	26
3.1 Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização.	26
3.2 Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação.	34
3.3 Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho.	42
4 Patrimônio.	58
4.1 Conceito.	58
4.2 Componentes.	58
4.3 Variações e configurações.	58
5 Hierarquia e autoridade.	63
6 Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade.	65
7 Processo decisório.	73
8 Planejamento administrativo e operacional.	78
9 Divisão do trabalho.	79
10 Controle e avaliação.	80
11 Motivação e desempenho.	80
12 Liderança.	80
13 Gestão da qualidade.	80
14 Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo.	102
15 Noções de cidadania.	111
16 Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório.	113
17 Compras na Administração Pública.	114
17.1 Licitações e contratos.	114
17.2 Princípios básicos da licitação.	114
17.3 Legislação pertinente.	114

LÍNGUA PORTUGUESA

1. Interpretação de texto.	01
2. Conhecimento de língua: ortografia/acentuação gráfica;	03
Classes de palavras: substantivo: classificação, flexão e grau; adjetivo: classificação, flexão e grau; advérbio: classificação, locução adverbial e grau; pronome: classificação, emprego e colocação dos pronomes oblíquos átonos; verbo: classificação, conjugação, emprego de tempos e modos; preposição e conjunção: classificação e emprego;	09
Estrutura das palavras e seus processos de formação;	46
Estrutura da oração e do período;	48
Concordância verbal e nominal;	57
Regência verbal e nominal, crase.	62
Pontuação;	69
Figuras de linguagem (principais);	72
Variação linguística: as diversas modalidades do uso da língua.....	79

1. INTERPRETAÇÃO DE TEXTO.

Texto – é um conjunto de ideias organizadas e relacionadas entre si, formando um todo significativo capaz de produzir interação comunicativa (capacidade de codificar e decodificar).

Contexto – um texto é constituído por diversas frases. Em cada uma delas, há uma informação que se liga com a anterior e/ou com a posterior, criando condições para a estruturação do conteúdo a ser transmitido. A essa interligação dá-se o nome de *contexto*. O relacionamento entre as frases é tão grande que, se uma frase for retirada de seu contexto original e analisada separadamente, poderá ter um significado diferente daquele inicial.

Intertexto – comumente, os textos apresentam referências diretas ou indiretas a outros autores através de citações. Esse tipo de recurso denomina-se *intertexto*.

Interpretação de texto – o objetivo da interpretação de um texto é a identificação de sua ideia principal. A partir daí, localizam-se as ideias secundárias – ou fundamentações –, as argumentações – ou explicações –, que levam ao esclarecimento das questões apresentadas na prova.

Normalmente, numa prova, o candidato deve:

1- **Identificar** os elementos fundamentais de uma argumentação, de um processo, de uma época (neste caso, procuram-se os verbos e os advérbios, os quais definem o tempo).

2- **Comparar** as relações de semelhança ou de diferenças entre as situações do texto.

3- **Comentar**/relacionar o conteúdo apresentado com uma realidade.

4- **Resumir** as ideias centrais e/ou secundárias.

5- **Parafrasear** = reescrever o texto com outras palavras.

Condições básicas para interpretar

Fazem-se necessários:

- Conhecimento histórico-literário (escolas e gêneros literários, estrutura do texto), leitura e prática;
- Conhecimento gramatical, estilístico (qualidades do texto) e semântico;

Observação – na semântica (significado das palavras) incluem-se: *homônimos e parônimos, denotação e conotação, sinonímia e antonímia, polissemia, figuras de linguagem*, entre outros.

- Capacidade de observação e de síntese;
- Capacidade de raciocínio.

Interpretar / Compreender

Interpretar significa:

- *Explicar, comentar, julgar, tirar conclusões, deduzir.*
- *Através do texto, infere-se que...*
- *É possível deduzir que...*
- *O autor permite concluir que...*
- *Qual é a intenção do autor ao afirmar que...*

Compreender significa

- *entendimento, atenção ao que realmente está escrito.*
- *o texto diz que...*
- *é sugerido pelo autor que...*
- *de acordo com o texto, é correta ou errada a afirmação...*
- *o narrador afirma...*

Erros de interpretação

- **Extrapolação** (“*viagem*”) = ocorre quando se sai do contexto, acrescentando ideias que não estão no texto, quer por conhecimento prévio do tema quer pela imaginação.

- **Redução** = é o oposto da extrapolação. Dá-se atenção apenas a um aspecto (esquecendo que um texto é um conjunto de ideias), o que pode ser insuficiente para o entendimento do tema desenvolvido.

- **Contradição** = às vezes o texto apresenta ideias contrárias às do candidato, fazendo-o tirar conclusões equivocadas e, conseqüentemente, errar a questão.

Observação – Muitos pensam que existem a ótica do escritor e a ótica do leitor. Pode ser que existam, mas numa prova de concurso, o que deve ser levado em consideração é o que o autor diz e nada mais.

Coesão – é o emprego de mecanismo de sintaxe que relaciona palavras, orações, frases e/ou parágrafos entre si. Em outras palavras, a coesão dá-se quando, através de um pronome relativo, uma conjunção (NEXOS), ou um pronome oblíquo átono, há uma relação correta entre o que se vai dizer e o que já foi dito.

Observação – São muitos os erros de coesão no dia a dia e, entre eles, está o mau uso do pronome relativo e do pronome oblíquo átono. Este depende da regência do verbo; aquele, do seu antecedente. Não se pode esquecer também de que os pronomes relativos têm, cada um, valor semântico, por isso a necessidade de adequação ao antecedente.

Os pronomes relativos são muito importantes na interpretação de texto, pois seu uso incorreto traz erros de coesão. Assim sendo, deve-se levar em consideração que existe um pronome relativo adequado a cada circunstância, a saber:

- *que* (neutro) – relaciona-se com qualquer antecedente, mas depende das condições da frase.
- *qual* (neutro) idem ao anterior.
- *quem* (pessoa)
- *cujo* (posse) – antes dele aparece o possuidor e depois o objeto possuído.

- *como* (modo)
- *onde* (lugar)
- *quando* (tempo)
- *quanto* (montante)

Exemplo:

Falou tudo QUANTO queria (correto)

Falou tudo QUE queria (errado - antes do QUE, deveria aparecer o demonstrativo O).

Dicas para melhorar a interpretação de textos

- Leia todo o texto, procurando ter uma visão geral do assunto. *Se ele for longo, não desista! Há muitos candidatos na disputa, portanto, quanto mais informação você absorver com a leitura, mais chances terá de resolver as questões.*

- Se encontrar palavras desconhecidas, não interrompa a leitura.

- Leia, leia bem, leia profundamente, ou seja, leia o texto, pelo menos, duas vezes – *ou quantas forem necessárias.*

- *Procure fazer inferências, deduções (chegar a uma conclusão).*

- **Volte ao texto quantas vezes precisar.**

- **Não permita que prevaleçam suas ideias sobre as do autor.**

- Fragmento o texto (parágrafos, partes) para melhor compreensão.

- **Verifique, com atenção e cuidado, o enunciado de cada questão.**

- O autor defende ideias e você deve percebê-las.

- Observe as relações interparágrafos. Um parágrafo geralmente mantém com outro uma relação de continuação, conclusão ou falsa oposição. Identifique muito bem essas relações.

- Sublinhe, em cada parágrafo, o tópico frasal, ou seja, a ideia mais importante.

- **Nos enunciados, grife palavras como “correto” ou “incorreto”, evitando, assim, uma confusão na hora da resposta – o que vale não somente para Interpretação de Texto, mas para todas as demais questões!**

- Se o foco do enunciado for o tema ou a ideia principal, leia com atenção a introdução e/ou a conclusão.

- Olhe com especial atenção os pronomes relativos, pronomes pessoais, pronomes demonstrativos, etc., chamados *vocábulos relatores*, porque remetem a outros vocábulos do texto.

Fontes de pesquisa:

<http://www.tudosobreconcursos.com/materiais/portugues/como-interpretar-textos>

<http://portuguesemfoco.com/pf/09-dicas-para-melhorar-a-interpretacao-de-textos-em-provas>

<http://www.portuguesnarede.com/2014/03/dicas-para-voce-interpretar-melhor-um.html>

<http://vestibular.uol.com.br/cursinho/questoes/questao-117-portugues.htm>

Questões

1-) (SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL/DF – TÉCNICO EM ELETRÔNICA – IADES/2014)

Gratuidades

Crianças com até cinco anos de idade e adultos com mais de 65 anos de idade têm acesso livre ao Metrô-DF. Para os menores, é exigida a certidão de nascimento e, para os idosos, a carteira de identidade. Basta apresentar um documento de identificação aos funcionários posicionados no bloqueio de acesso.

Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/estacoes/gratuidades.html>> Acesso em: 3/3/2014, com adaptações.

Conforme a mensagem do primeiro período do texto, assinale a alternativa correta.

(A) Apenas as crianças com até cinco anos de idade e os adultos com 65 anos em diante têm acesso livre ao Metrô-DF.

(B) Apenas as crianças de cinco anos de idade e os adultos com mais de 65 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(C) Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF.

(D) Somente crianças e adultos, respectivamente, com cinco anos de idade e com 66 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

(E) Apenas crianças e adultos, respectivamente, com até cinco anos de idade e com 65 anos em diante, têm acesso livre ao Metrô-DF.

1-) Dentre as alternativas apresentadas, a única que condiz com as informações expostas no texto é “Somente crianças com, no máximo, cinco anos de idade e adultos com, no mínimo, 66 anos têm acesso livre ao Metrô-DF”.

RESPOSTA: “C”.

2-) (SUSAM/AM – TÉCNICO (DIREITO) – FGV/2014 - adaptada) “Se alguém que é gay procura Deus e tem boa vontade, quem sou eu para julgá-lo?” a declaração do Papa Francisco, pronunciada durante uma entrevista à imprensa no final de sua visita ao Brasil, ecoou como um trovão mundo afora. Nela existe mais forma que substância – mas a forma conta”. (...)

(Axé Silva, O Mundo, setembro 2013)

O texto nos diz que a declaração do Papa ecoou como um trovão mundo afora. Essa comparação traz em si mesma dois sentidos, que são

(A) o barulho e a propagação.

(B) a propagação e o perigo.

(C) o perigo e o poder.

(D) o poder e a energia.

(E) a energia e o barulho.

RACIOCÍNIO LÓGICO

Resolução de problemas envolvendo frações, conjuntos, porcentagens, sequências (com números, com figuras, de palavras), P.A. (progressão aritmética), P.G. (progressão geométrica).	01
Raciocínio lógico-matemático: proposições, conectivos, equivalência e implicação lógica, argumentos válidos.....	19

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ENVOLVENDO FRAÇÕES, CONJUNTOS, PORCENTAGENS, SEQUÊNCIAS (COM NÚMEROS, COM FIGURAS, DE PALAVRAS), P.A. (PROGRESSÃO ARITMÉTICA), P.G. (PROGRESSÃO GEOMÉTRICA).

Números Naturais

Os números naturais são o modelo matemático necessário para efetuar uma contagem.

Começando por zero e acrescentando sempre uma unidade, obtemos o conjunto infinito dos números naturais

$$\mathbb{N} = \{0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- Todo número natural dado tem um sucessor

- O sucessor de 0 é 1.
- O sucessor de 1000 é 1001.
- O sucessor de 19 é 20.

Usamos o * para indicar o conjunto sem o zero.

$$\mathbb{N}^* = \{1, 2, 3, 4, 5, 6, \dots\}$$

- 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.

Expressões Numéricas

Nas expressões numéricas aparecem adições, subtrações, multiplicações e divisões. Todas as operações podem acontecer em uma única expressão. Para resolver as expressões numéricas utilizamos alguns procedimentos:

Se em uma expressão numérica aparecer as quatro operações, devemos resolver a multiplicação ou a divisão primeiramente, na ordem em que elas aparecerem e somente depois a adição e a subtração, também na ordem em que aparecerem e os parênteses são resolvidos primeiro.

Exemplo 1

$$\begin{aligned} 10 + 12 - 6 + 7 \\ 22 - 6 + 7 \\ 16 + 7 \\ 23 \end{aligned}$$

Exemplo 2

$$\begin{aligned} 40 - 9 \times 4 + 23 \\ 40 - 36 + 23 \\ 4 + 23 \\ 27 \end{aligned}$$

Exemplo 3

$$\begin{aligned} 25 - (50 - 30) + 4 \times 5 \\ 25 - 20 + 20 = 25 \end{aligned}$$

Números Inteiros

Podemos dizer que este conjunto é composto pelos números naturais, o conjunto dos opostos dos números naturais e o zero. Este conjunto pode ser representado por:

$$\mathbb{Z} = \{\dots -3, -2, -1, 0, 1, 2, \dots\}$$

Subconjuntos do conjunto $\mathbb{Z}$:

1) Conjunto dos números inteiros excluindo o zero
 $\mathbb{Z}^* = \{\dots -2, -1, 1, 2, \dots\}$

2) Conjuntos dos números inteiros não negativos
 $\mathbb{Z}_+ = \{0, 1, 2, \dots\}$

3) Conjunto dos números inteiros não positivos
 $\mathbb{Z}_- = \{\dots -3, -2, -1\}$

Números Racionais

Chama-se de número racional a todo número que pode ser expresso na forma $\frac{a}{b}$, onde a e b são inteiros quaisquer, com $b \neq 0$

São exemplos de números racionais:

$$\begin{aligned} -12/51 \\ -3 \\ -(-3) \\ -2,333\dots \end{aligned}$$

As dízimas periódicas podem ser representadas por fração, portanto são consideradas números racionais.

Como representar esses números?

Representação Decimal das Frações

Temos 2 possíveis casos para transformar frações em decimais

1º) Decimais exatos: quando dividirmos a fração, o número decimal terá um número finito de algarismos após a vírgula.

$$\frac{1}{2} = 0,5$$

$$\frac{1}{4} = 0,25$$

$$\frac{3}{4} = 0,75$$

2º) Terá um número infinito de algarismos após a vírgula, mas lembrando que a dízima deve ser periódica para ser número racional

OBS: período da dízima são os números que se repetem, se não repetir não é dízima periódica e assim números irracionais, que trataremos mais a frente.

$$\frac{1}{3} = 0,333 \dots$$

$$\frac{35}{99} = 0,353535 \dots$$

$$\frac{105}{9} = 11,6666 \dots$$

Representação Fracionária dos Números Decimais

1º caso) Se for exato, conseguimos sempre transformar com o denominador seguido de zeros.

O número de zeros depende da casa decimal. Para uma casa, um zero (10) para duas casas, dois zeros (100) e assim por diante.

$$0,3 = \frac{3}{10}$$

$$0,03 = \frac{3}{100}$$

$$0,003 = \frac{3}{1000}$$

$$3,3 = \frac{33}{10}$$

2º caso) Se dízima periódica é um número racional, então como podemos transformar em fração?

Exemplo 1

Transforme a dízima 0,333... em fração

Sempre que precisar transformar, vamos chamar a dízima dada de x, ou seja

$$X = 0,333 \dots$$

Se o período da dízima é de um algarismo, multiplicamos por 10.

$$10x = 3,333 \dots$$

E então subtraímos:

$$10x - x = 3,333 \dots - 0,333 \dots$$

$$9x = 3$$

$$X = 3/9$$

$$X = 1/3$$

Agora, vamos fazer um exemplo com 2 algarismos de período.

Exemplo 2

Seja a dízima 1,1212...

Façamos $x = 1,1212 \dots$

$$100x = 112,1212 \dots$$

Subtraindo:

$$100x - x = 112,1212 \dots - 1,1212 \dots$$

$$99x = 111$$

$$X = 111/99$$

Números Irracionais

Identificação de números irracionais

- Todas as dízimas periódicas são números racionais.
- Todos os números inteiros são racionais.
- Todas as frações ordinárias são números racionais.
- Todas as dízimas não periódicas são números irracionais.
- Todas as raízes inexatas são números irracionais.
- A soma de um número racional com um número irracional é sempre um número irracional.
- A diferença de dois números irracionais, pode ser um número racional.
- Os números irracionais não podem ser expressos na forma $\frac{a}{b}$, com a e b inteiros e $b \neq 0$.

Exemplo: $\sqrt{5} - \sqrt{5} = 0$ e 0 é um número racional.

- O quociente de dois números irracionais, pode ser um número racional.

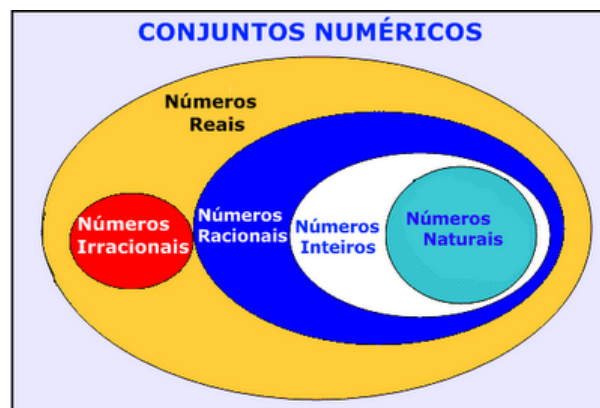
Exemplo: $\sqrt{8} : \sqrt{2} = \sqrt{4} = 2$ e 2 é um número racional.

- O produto de dois números irracionais, pode ser um número racional.

Exemplo: $\sqrt{7} \cdot \sqrt{7} = \sqrt{49} = 7$ é um número racional.

Exemplo: radicais ($\sqrt{2}, \sqrt{3}$) a raiz quadrada de um número natural, se não inteira, é irracional.

Números Reais



Fonte: www.estudokids.com.br

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSEH

1 Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011.	01
2 Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011.	05
3 Regimento Interno da EBSEH.....	11

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSERH

1 LEI FEDERAL Nº 12.550, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2011.

LEGISLAÇÃO APLICADA

Prof. Ma. Bruna Pinotti Garcia Oliveira

Advogada e pesquisadora. Doutoranda em Direito, Estado e Constituição pela Universidade de Brasília – UNB. Mestre em Teoria do Direito e do Estado pelo Centro Universitário Eurípides de Marília (UNIVEM) – bolsista CAPES. Professora de curso preparatório para concursos e universitária da Universidade Federal de Goiás – UFG. Autora de diversos trabalhos científicos publicados em revistas qualificadas, anais de eventos e livros, notadamente na área do direito eletrônico, dos direitos humanos e do direito constitucional.

LEGISLAÇÃO APLICADA À EBSERH

1 Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011

*Autoriza o Poder Executivo a **criar a empresa pública denominada Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSERH**; acrescenta dispositivos ao Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal; e dá outras providências.*

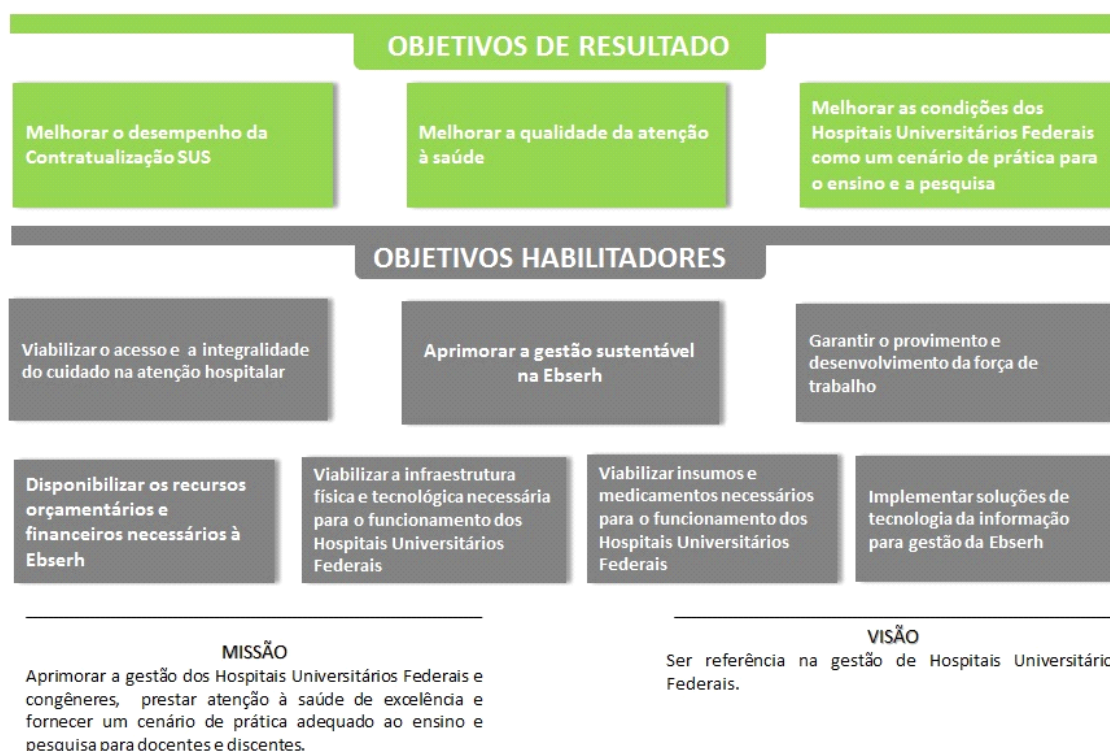
"A criação da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) integra um conjunto de ações empreendidas pelo Governo Federal no sentido de recuperar os hospitais vinculados às universidades federais.

Desde 2010, por meio do Programa Nacional de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (Rehuf), criado pelo Decreto nº 7.082, foram adotadas medidas que contemplam a reestruturação física e tecnológica das unidades, com a modernização do parque tecnológico; a revisão do financiamento da rede, com aumento progressivo do orçamento destinado às instituições; a melhoria dos processos de gestão; a recuperação do quadro de recursos humanos dos hospitais e o aprimoramento das atividades hospitalares vinculadas ao ensino, pesquisa e extensão, bem como à assistência à saúde.

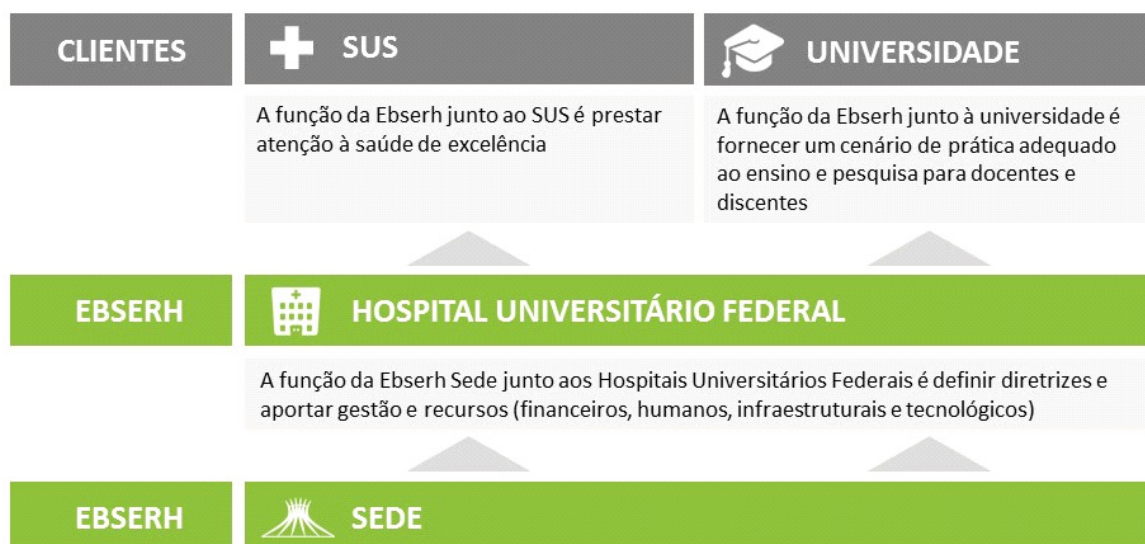
Com a finalidade de dar prosseguimento ao processo de recuperação dos hospitais universitários federais, foi criada, em 2011, por meio da Lei nº 12.550, a Ebserh, uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação. Com isso, a empresa passa a ser o órgão do MEC responsável pela gestão do Programa de Reestruturação e que, por meio de contrato firmado com as universidades federais que assim optarem, atuará no sentido de modernizar a gestão dos hospitais universitários federais, preservando e reforçando o papel estratégico desempenhado por essas unidades de centros de formação de profissionais na área da saúde e de prestação de assistência à saúde da população integralmente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)".

Os seguintes organogramas representam o mapa estratégico e o grupo de clientes atendidos pela EBSERH:

MAPA ESTRATÉGICO EBSERH 2017-2021



CLIENTES DA EBSERH



LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

1 Evolução histórica da organização do sistema de saúde no Brasil e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) – princípios, diretrizes e arcabouço legal.....	01
2 Controle social no SUS.	03
3 Resolução 453/2012 do Conselho Nacional da Saúde.	04
4 Constituição Federal, artigos de 194 a 200	07
5 Lei Orgânica da Saúde - Lei no 8.080/1990, Lei no 8.142/1990 e Decreto Presidencial no 7.508, de 28 de junho de 2011.	09
6 Determinantes sociais da saúde.....	25
7 Sistemas de informação em saúde.	25

1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE NO BRASIL E A CONSTRUÇÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) – PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E ARCABOUÇO LEGAL

LEGISLAÇÃO APLICADA AO SUS

“Todos nós, em algum momento da vida, já nos depa-ramos com situações que revelam a precariedade do siste-ma de saúde, seja por meio das grandes filas de espera nos serviços de saúde, ou até mesmo, em notícias nos jornais comentando sobre a falta de leitos hospitalares e sobre a falta de recursos financeiros para manter os serviços de saúde. Essa situação, nada mais é que uma difícil realidade do setor de saúde no nosso país.

Para que possamos entender e analisar essa realida-de, é importante conhecermos os determinantes históricos que influenciaram a organização do sistema de saúde no Brasil ao longo do tempo. Com isso, você terá elementos para compreender as articulações entre os processos eco-nômicos, políticos e as práticas de saúde no país até a cria-ção do Sistema Único de Saúde. A seguir, você encontrará uma linha do tempo, que aponta os destaques que ocorre-ram na história da saúde, desde a época do Brasil colônia até a criação do Sistema Único de Saúde (SUS).

1500-1822 Colonialismo

No Brasil colônia, não existia um sistema de saúde es-truturado. A população recorria aos curandeiros ou se au-tomedicava contando com os próprios recursos da terra, como ervas medicinais.

- O contexto econômico era marcado pelo monopólio do comércio de matérias-primas com Portugal.

- Houve um aumento significativo no número de boti-cários (farmacêuticos), estes eram responsáveis por mani-pular as fórmulas prescritas pelos médicos, porém os pró-prios boticários também prescreviam as fórmulas em razão da escassez de médicos na época.

1500-1822 Colonialismo

1808: Com a chegada da Família Real Portuguesa, des-pertou-se o interesse em relação à saúde. Dom João VI fun-dou, na Bahia, o Colégio Médico-Cirúrgico no Real Hospital Militar da Cidade de Salvador e em novembro do mesmo ano foi criada a Escola de Cirurgia do Rio de Janeiro.

- 1822: Independência do Brasil.

1822-1889 Império

- Em 1832, as duas escolas médico-cirúrgicas, criadas em 1808, foram transformadas em faculdades de medicina.

- De 1849 a 1850: A febre amarela se espalhou pelo Brasil, sendo responsável por inúmeras mortes. No Rio de Janeiro, atingiu 90.658 pessoas.

- Em 1850, é criada a Junta Central de Higiene Pública, com o objetivo de coordenar as Juntas Municipais e, es-pecialmente, atuar no combate à febre amarela. Esta Junta também passou a coordenar as atividades de polícia sani-tária, vacinação contra varíola, fiscalização do exercício da medicina e a Inspetoria de Saúde dos Portos.

- Em 1886, a Junta Central de Higiene Pública trans-formou-se em Inspetoria Geral de Higiene. O raio de ação desse órgão compreendia as cidades litorâneas com desta-que para o Rio de Janeiro.

- A perseguição aos curandeiros, antes tolerados au-mentou significativamente a partir de 1870, quando o po-der público ampliou o cerco contra as práticas e concep-ções populares de cura nos principais centros urbanos.

- Em 1883, Domingos Freire, nomeado presidente da Junta Central de Higiene Pública, vacinou contra a febre amarela pelo menos 12.329 habitantes do Rio de Janeiro e de outras cidades brasileiras.

1889-1930 República

O controle político permanecia na mão dos grandes proprietários (coronelismo).

- Em 1891, após a promulgação da Constituição, as atribuições relacionadas com a saúde foram transferidas para os municípios e estados. A ação do Estado em relação à saúde se restringia a medidas em relação à vida urbana. Essas medidas visavam à manutenção de um estado geral de salubridade, como a fiscalização das habitações popu-lares, da venda de alimentos e de bebidas alcoólicas. Para o governo central restou a responsabilidade pela vigilância sanitária dos portos e pelos serviços de saúde do Distrito Federal.

- Em 1892, foi criado em São Paulo o Instituto Bac-teriológico, sob direção de Adolpho Lutz, o qual domina-va várias disciplinas da nova era da saúde: bacteriologia, imunologia, helmintologia (vermes), entomologia (insetos transmissores de doenças) entre outras.

- Foram criados os Institutos Soroterápicos de Butan-tan, em São Paulo (responsável pela produção de mais de 80% do total de soros e vacinas consumidos no Brasil), e de Manguinhos, no Rio de Janeiro. Oswaldo Cruz assumiu a direção do Instituto Soroterápico, inaugurado no Rio de Janeiro em julho de 1900, embrião da atual Fundação Os-waldo Cruz. Esta fundação é hoje uma das principais refe-rências em pesquisas e tratamento de doenças tropicais no Brasil.

- O presidente do Brasil era Rodrigues Alves. Este no-meou Oswaldo Cruz, como Diretor do Departamento Fede-ral de Saúde Pública, que se propôs a acabar com a epide-mia de febre-amarela na cidade do Rio de Janeiro. Cerca de 1.500 pessoas que passaram a exercer atividades de com-bate ao mosquito, vetor da febre-amarela. Porém, a falta de esclarecimentos e as medidas autoritárias cometidas pelos “guardas sanitários” causaram revolta na população. Esse modelo de intervenção ficou conhecido como campanhi-sta. Seu lema era moldado dentro de uma visão militar em que os fins justificam os meios, no qual o uso da força e da autoridade eram considerados os principais meios de ação.

- Oswaldo Cruz com a Lei Federal nº 1261, de 31 de outubro de 1904, instituiu a vacinação anti varíola obrigatória para todo o território nacional. Surge na população uma imensa onda de revolta, que acarretou num grande movimento popular conhecido na história como a revolta da vacina.

- Apesar da grande insatisfação gerada na população, o modelo campanhista, obteve êxito no controle das doenças epidêmicas, conseguindo inclusive eliminar a febre amarela da cidade do Rio de Janeiro. Este modelo tornou-se o principal meio de intervenção na área da saúde coletiva durante várias décadas.

- Em meados de 1910, expedições científicas realizadas no interior brasileiro relataram o abandono das populações interioranas. Esse fato foi apontado como o principal entrave à ampliação da capacidade econômica do país e a causa de nossa inferioridade frente às nações desenvolvidas.

- Oswaldo Cruz organizou a diretoria geral de saúde pública criando uma seção demográfica, um laboratório bacteriológico, um serviço de engenharia sanitária e de profilaxia da febre-amarela, a inspetoria de isolamento e desinfecção, e o instituto soroterápico federal, o qual foi posteriormente transformado no Instituto Oswaldo Cruz.

- Em 1920, Carlos Chagas, sucessor de Oswaldo Cruz reestruturou o Departamento Nacional de Saúde, introduziu a propaganda e a educação sanitária na técnica rotineira de ação. Nasce uma nova forma de intervenção em saúde, complementando o modelo campanhista de Oswaldo Cruz que era essencialmente fiscal e policial.

- A classe dos operários estava cada vez mais descontente com as condições de trabalho. Isso culminou, em 24 de janeiro de 1923, na aprovação pelo Congresso Nacional da Lei Eloi Chaves, marco inicial da previdência social no Brasil. Esta lei deveria ser aplicada apenas aos operários urbanos. Os trabalhadores rurais não participavam dos benefícios. Essa situação mudou a partir da década de 60 com a criação do FUNRURAL.

Por meio da Lei Eloi Chaves foram instituídas as Caixas de Aposentadoria e Pensão (CAP's). A criação de uma CAP não era automática. Dependia da mobilização dos trabalhadores de determinada empresa para reivindicar a sua criação.

- A primeira CAP criada foi a dos ferroviários, o que pode ser explicado por sua grande importância econômica para o país naquela época".

"Sistema Único de Saúde – SUS

Conforme a Constituição Federal de 1988 (CF-88), a 'Saúde é direito de todos e dever do Estado'. Assim foi criado o Sistema Único de Saúde (SUS), um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, que abrange desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

No período anterior a CF-88, o sistema público de saúde prestava assistência apenas aos trabalhadores vinculados à Previdência Social, aproximadamente 30 milhões de pessoas com acesso aos serviços hospitalares, cabendo o atendimento aos demais cidadãos às entidades filantrópicas.

Com a sua criação, o SUS proporcionou o acesso universal ao sistema público de saúde, sem discriminação. A atenção integral à saúde, e não somente os cuidados assistenciais, passou a ser um direito de todos os brasileiros, desde a gestação e por toda a vida, com foco na saúde com qualidade de vida.

A CF-88 e posteriormente, a Lei Orgânica da Saúde, de nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, intensificam debates já existentes acerca do conceito. Nesse contexto, entende-se que saúde não se limita apenas a ausência de doença, considerando, sobretudo, como qualidade de vida, decorrente de outras políticas públicas que promovam a redução de desigualdades regionais e promovam desenvolvimentos econômico e social.

Dessa maneira, o SUS, em conjunto com as demais políticas, deve atuar na promoção da saúde, prevenção de ocorrência de agravos e recuperação dos doentes. A gestão das ações e dos serviços de saúde deve ser solidária e participativa entre os três entes da Federação: a União, os Estados e os municípios.

A rede que compõem o SUS é ampla e abrange tanto ações, como serviços de saúde. Ela engloba a atenção básica, média e alta complexidades, os serviços urgência e emergência, a atenção hospitalar, as ações e serviços das vigilâncias epidemiológica, sanitária e ambiental e assistência farmacêutica.

Estrutura do SUS

Ministério da Saúde

Gestor nacional do SUS, formula, normatiza, fiscaliza, monitora e avalia políticas e ações, em articulação com o Conselho Nacional de Saúde. Atua no âmbito da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) para pactuar o Plano Nacional de Saúde. Integram sua estrutura: Fiocruz, Funasa, Anvisa, ANS, Hemobrás, Inca, Into e oito hospitais federais.

Secretaria Estadual de Saúde (SES)

Participa da formulação das políticas e ações de saúde, presta apoio aos municípios em articulação com o conselho estadual e participa da Comissão Intergestores Bipartite (CIB) para aprovar e implementar o plano estadual de saúde.

Secretaria Municipal de Saúde (SMS)

Planeja, organiza, controla, avalia e executa as ações e serviços de saúde em articulação com o conselho municipal e a esfera estadual para aprovar e implantar o plano municipal de saúde.

Conselhos de Saúde

O Conselho de Saúde, no âmbito de atuação (Nacional, Estadual ou Municipal), tem caráter permanente e deliberativo, e se configura em um órgão colegiado composto por representantes do governo, os quais são prestadores de serviço. Em linhas gerais, o Conselho de Saúde conta com profissionais de saúde e usuários, atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo

1 Qualidade no atendimento ao público. Comunicabilidade, apresentação, atenção, cortesia, interesse, presteza, eficiência, tolerância, discricção, conduta e objetividade.	01
2 Trabalho em equipe.	13
2.1 Personalidade e relacionamento.....	13
2.2 Eficácia no comportamento interpessoal.	18
2.3 Fatores positivos do relacionamento.	18
2.4 Comportamento receptivo e defensivo, empatia e compreensão mútua.	18
3 Conhecimentos básicos de administração.	26
3.1 Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, natureza, finalidades e critérios de departamentalização.	26
3.2 Processo organizacional: planejamento, direção, comunicação, controle e avaliação.	34
3.3 Comportamento organizacional: motivação, liderança e desempenho.	42
4 Patrimônio.	58
4.1 Conceito.	58
4.2 Componentes.	58
4.3 Variações e configurações.	58
5 Hierarquia e autoridade.	63
6 Eficiência, eficácia, produtividade e competitividade.....	65
7 Processo decisório.	73
8 Planejamento administrativo e operacional.	78
9 Divisão do trabalho.	79
10 Controle e avaliação.	80
11 Motivação e desempenho.	80
12 Liderança.	80
13 Gestão da qualidade.	80
14 Técnicas de arquivamento: classificação, organização, arquivos correntes e protocolo.	102
15 Noções de cidadania.	111
16 Noções de uso e conservação de equipamentos de escritório.	113
17 Compras na Administração Pública.	114
17.1 Licitações e contratos.	114
17.2 Princípios básicos da licitação.	114
17.3 Legislação pertinente.	114

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo

1. QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO. COMUNICABILIDADE, APRESENTAÇÃO, ATENÇÃO, CORTESIA, INTERESSE, PRESTEZA, EFICIÊNCIA, TOLERÂNCIA, DISCRICÃO, CONDUTA E OBJETIVIDADE

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e, e deve ter como meta aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto ao público externo como ao público interno.

Vale ressaltar que, o agente responsável por realizar o atendimento, ao fazê-lo, não o faz por si mesmo, e sim, pela instituição, ou seja, ele representa a organização naquele momento, é a imagem da organização que se apresenta na figura desse agente.

Quando falamos em atendimento de qualidade, pensamos em excelência na forma com que nossos clientes (internos ou externos) são tratados, e lidar com pessoas, que é o que ocorre em um atendimento, exige uma postura comportamental comprometida com o outro, com suas necessidades, seus anseios, mas também com a organização, suas regras, ou seja, exige responsabilidade, conhecimento de funções, uso adequado de ferramentas para se enquadrar ao sistema de funcionamento da organização e, agilidade, cordialidade, eficiência e principalmente, empatia, para realizar um atendimento de excelência junto ao público.

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato.

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

Postura de atendimento

Aqui falamos em fatores pessoais que influenciam o atendimento: Apresentação pessoal, cortesia (personalizar o atendimento), atenção, tolerância (grau de aceitação de diferente modo de pensar), discricão, conduta, objetividade.

A **POSTURA** pode ser entendida como a **junção de todos esses aspectos relacionados com a nossa expressão corporal na sua totalidade e nossa condição emocional.**

Podemos destacar 03 pontos necessários para falarmos de POSTURA. São eles:

01. Ter uma **POSTURA DE ABERTURA**: que se caracteriza por um posicionamento de humildade, mostrando-se sempre disponível para atender e interagir prontamente com o cliente. Esta POSTURA DE ABERTURA do atendente suscita alguns sentimentos positivos nos clientes, como por exemplo:

a) postura do atendente de manter os ombros abertos e o peito aberto, passa ao cliente um sentimento de receptividade e acolhimento;

b) deixar a cabeça meio curva e o corpo ligeiramente inclinado, transmite ao cliente a humildade do atendente;

c) o olhar nos olhos e o aperto de mão firme, traduzem respeito e segurança;

d) a fisionomia amistosa, alenta um sentimento de afevidade e calorosidade.

02. Ter **SINTONIA ENTRE FALA E EXPRESSÃO CORPORAL**: que se caracteriza pela existência de uma unidade entre o que dizemos e o que expressamos no nosso corpo.

Quando fazemos isso, nos sentimos mais harmônicos e confortáveis. Não precisamos fingir, mentir ou encobrir os nossos sentimentos e eles fluem livremente. Dessa forma, nos sentimos mais livres do stress, das doenças, dos medos.

03. As **EXPRESSÕES FACIAIS**: das quais podemos extrair dois aspectos: o expressivo, ligado aos estados emocionais que elas traduzem e a identificação destes estados pelas pessoas; e a sua função social que diz em que condições ocorreu a expressão, seus efeitos sobre o observador e quem a expressa.

Podemos concluir, entendendo que, qualquer comportamento inclui posturas e é sempre fruto da interação complexa entre o organismo e o seu meio ambiente.

Observando estas condições principais que causam a vinculação ou o afastamento do cliente da empresa, podemos separar a estrutura de uma empresa de serviços em dois itens:

- *Os serviços*

O SERVIÇO assume uma dimensão macro nas organizações e, como tal, está diretamente relacionado ao próprio negócio.

Nesta visão mais global, estão incluídas as políticas de serviços, a sua própria definição e filosofia. Aqui, também são tratados os aspectos gerais da organização que dão peso ao negócio, como: o ambiente físico, as cores (pintura), os jardins. Este item, portanto, depende mais diretamente da empresa e está mais **relacionado com as condições sistêmicas.**

- *A postura de atendimento.*

É o tratamento dispensado às pessoas, está mais relacionado com o funcionário em si, com as suas atitudes e o seu modo de agir com os clientes. Portanto, está ligado às condições individuais.

É necessário unir estes dois pontos e estabelecer nas políticas das empresas, o treinamento, a definição de um padrão de atendimento e de um perfil básico para o profissional de atendimento, como forma de avançar no próprio negócio. Dessa maneira, estes dois itens se tornam complementares e inter-relacionados, com dependência recíproca para terem peso.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente Administrativo

O profissional do atendimento

Para conhecermos melhor a postura de atendimento, faz-se necessário falar do **Verdadeiro profissional do atendimento**.

- **Os três passos do verdadeiro profissional de atendimento:**

01. **Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes**, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a se sentir importante e proporcioná-lo um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para este profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, mas o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las.

02. **Entender o lado HUMANO**, conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e **goste de lidar com gente**. Se **espera que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro**.

03. **Entender a necessidade de manter um ESTADO DE ESPÍRITO POSITIVO**, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento do atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o estado de espírito antes da chegada do cliente. O primeiro passo de cada dia, é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os clientes a solucionarem suas necessidades. A postura é de realizar serviços para o cliente.

A FUGA DOS CLIENTES

As pesquisas revelam que **68% dos clientes das empresas fogem delas por problemas relacionados à postura de atendimento**.

Numa escala decrescente de importância, podemos observar os seguintes percentuais:

- 68% dos clientes fogem das empresas por problemas de postura no atendimento;
- 14% fogem por não terem suas reclamações atendidas;
- 9% fogem pelo preço;
- 9% fogem por competição, mudança de endereço, morte.

A origem dos problemas está nos sistemas implantados nas organizações, muitas vezes obsoletos. Estes sistemas não definem uma política clara de serviços, não definem o que é o próprio serviço e qual é o seu produto. Sem isso, existe muita dificuldade em satisfazer plenamente o cliente.

Estas empresas que perdem 68% dos seus clientes, não contratam profissionais com características básicas para atender o público, não treinam estes profissionais na postura adequada, não criam um padrão de atendimento e este passa a ser realizado de acordo com as características individuais e o bom senso de cada um.

A falta de noção clara da causa primária da perda de clientes faz com que as empresas demitam os funcionários "porque eles não sabem nem atender o cliente". Parece até que o atendimento é a tarefa mais simples da empresa e que menos merece preocupação. Ao contrário, é a mais complexa e recheada de nuances que perpassam pela condição individual e por condições sistêmicas.

Estas **condições sistêmicas** estão relacionadas a:

1. falta de uma política clara de serviços;
2. indefinição do conceito de serviços;
3. falta de um perfil adequado para o profissional de atendimento;
4. falta de um padrão de atendimento;
5. inexistência do follow up;
6. falta de treinamento e qualificação de pessoal.

Nas **condições individuais**, podemos encontrar a contratação de pessoas com características opostas ao necessário para atender ao público, como: timidez, avareza, rebeldia...

Os requisitos para contratação deste profissional

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. São eles:

- **Gostar de SERVIR, de fazer o outro feliz.**
- **Gostar de lidar com gente.**
- **Ser extrovertido.**
- **Ter humildade.**
- **Cultivar um estado de espírito positivo.**
- **Satisfazer as necessidades do cliente.**
- **Cuidar da aparência.**
-

Com estes requisitos, o sinal fica verde para o atendimento.

- **Outros fatores importantes no atendimento**

O olhar

Os olhos transmitem o que está na nossa alma. Através do olhar, podemos passar para as pessoas os nossos sentimentos mais profundos, pois ele reflete o nosso estado de espírito.

Ao analisar a expressão do olhar, não vamos nos prender somente a ele, mas a fisionomia como um todo para entendermos o real sentido dos olhos.

Um olhar brilhante transmite ao cliente a sensação de acolhimento, de interesse no atendimento das suas necessidades, de vontade de ajudar. Ao contrário, um olhar apático, traduz fraqueza e desinteresse, dando ao cliente, a impressão de desgosto e dissabor pelo atendimento.