

Prefeitura Municipal de Florianópolis do Estado de Santa Catarina

FLORIANÓPOLIS-SC

Auxiliar de Saúde Bucal

EDITAL Nº 010/2018

OT081-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Prefeitura Municipal de Florianópolis do Estado de Santa Catarina

Cargo: Auxiliar de Saúde Bucal

(Baseado no EDITAL Nº 010/2018)

- Língua Portuguesa
- Matemática
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação/ Editoração Eletrônica

Elaine Cristina

Ana Luiza Cesário

Thais Regis

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Leandro Filho

Capa

Joel Ferreira dos Santos

APRESENTAÇÃO

PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **www.novaconcursos.com.br** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

CURSO ONLINE



PASSO 1

Acesse:
www.novaconcursos.com.br/passaporte



PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

Ex: **FV054-18**



PASSO 3

Pronto!
Você já pode acessar os conteúdos online.

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Ortografia.	61
Plural de substantivos e adjetivos.	02
Conjugação de verbos.	02
Concordância entre adjetivo e substantivo e entre o verbo e seu sujeito.	37
Confronto e reconhecimento de frases corretas e incorretas.	53
Pontuação.	64
Compreensão de textos.	53

Matemática

Operações com números naturais e fracionários: adição, subtração, multiplicação e divisão.	01
Problemas envolvendo as quatro operações.	01
Sistema de medidas.	37
Sistema monetário brasileiro.	41

Conhecimentos Específicos

Conhecimentos Básicos da Função de Auxiliar de Cirurgião Dentista.	01
Noções de Atendimento Ao Paciente, Agendamento.	02
Noções de Harmonia e Humanização da Clínica Odontológica.	09
Noções de Anatomia Bucal.	10
Recepção Anamnese, Preenchimento da Ficha Odontológica.	02
Noções de diferentes tipos de perfil psicológicos de Pacientes.	27
Material, Equipamento, Instrumental.	30
Fatores de Risco no Trabalho, Formas de Prevenção.	43
Noções de Ergonomia Aplicada à Odontologia.	43
Trabalho em Equipe,	56
Princípios do Trabalho a 4 mãos.	58
Noções de Instrumentação.	30
Noções de Manutenção do Equipamento Odontológico.	59
Noções de Higiene, Limpeza e Assepsia. Noções de Assepsia.	63
Noções de Biossegurança.	68
Noções de Esterilização de Instrumental, Tipos: Químicos, Físicos.	71

LÍNGUA PORTUGUESA

Acentuação	01
Classes de Palavras e suas Flexões.....	02
Coesão e Coerência	34
Colocação Pronominal.....	35
Concordância Verbal e Nominal	37
Crase	41
Estrutura das Palavras	43
Estrutura Textual.....	45
Frase, oração e período.....	46
Sintaxe da Oração e do Período	46
Termos da Oração	46
Coordenação e Subordinação	46
Funções da Linguagem	56
Interpretação Textual.....	56
Letra e Fonema	58
Ortografia	61
Pontuação.....	64
Redação	66
Regência Verbal e Nominal.....	68
Significado das Palavras.....	73
Denotação e Conotação	74
Polissemia	75
Tipologia e Gênero Textual	75
Variações Linguísticas.	76
Vozes do Verbo.....	77

ACENTUAÇÃO

Quanto à acentuação, observamos que algumas palavras têm acento gráfico e outras não; na pronúncia, ora se dá maior intensidade sonora a uma sílaba, ora a outra. Por isso, vamos às regras!

Regras básicas

A acentuação tônica está relacionada à intensidade com que são pronunciadas as sílabas das palavras. Aquela que se dá de forma mais acentuada, conceitua-se como sílaba tônica. As demais, como são pronunciadas com menos intensidade, são denominadas de átomas.

De acordo com a tonicidade, as palavras são classificadas como:

Oxítonas – São aquelas cuja sílaba tônica recai sobre a última sílaba. Ex.: *café – coração – Belém – atum – caju – papel*

Paroxítonas – São aquelas em que a sílaba tônica recai na penúltima sílaba. Ex.: *útil – tórax – táxi – leque – sapato – passível*

Proparoxítonas – São aquelas cuja sílaba tônica está na antepenúltima sílaba. Ex.: *lâmpada – câmara – tímpano – médico – ônibus*

Há vocábulos que possuem mais de uma sílaba, mas em nossa língua existem aqueles com uma sílaba somente: são os chamados monossílabos.

1.2 Os acentos

A) acento agudo (´) – Colocado sobre as letras "a" e "i", "u" e "e" do grupo "em" - indica que estas letras representam as vogais tônicas de palavras como *pá, caí, público*. Sobre as letras "e" e "o" indica, além da tonicidade, timbre aberto: *herói – médico – céu* (ditongos abertos).

B) acento circunflexo (^) – colocado sobre as letras "a", "e" e "o" indica, além da tonicidade, timbre fechado: *tâmara – Atlântico – pêsames – su-pôs*.

C) acento grave (`) – indica a fusão da preposição "a" com artigos e pronomes: *à – às – àquelas – àqueles*

D) trema (¨) – De acordo com a nova regra, foi totalmente abolido das palavras. *Há uma exceção: é utilizado em palavras derivadas de nomes próprios estrangeiros: mülleriano (de Müller)*

E) til (~) – indica que as letras "a" e "o" representam vogais nasais: *oração – melão – órgão – imã*

1.2.1 Regras fundamentais

A) Palavras oxítonas:

Acentuam-se todas as oxítonas terminadas em: "a", "e", "o", "em", seguidas ou não do plural(s):

Pará – café(s) – cipó(s) – Belém.

Esta regra também é aplicada aos seguintes casos:

Monossílabos tônicos terminados em "a", "e", "o", seguidos ou não de "s": *pá – pé – dó – há*

Formas verbais terminadas em "a", "e", "o" tônicos, seguidas de *lo, la, los, las*: *respeitá-lo, recebê-lo, compô-lo*

B) Paroxítonas:

Acentuam-se as palavras paroxítonas terminadas em: i, is: *táxi – lápis – júri*

us, um, uns: *vírus – álbuns – fórum*

l, n, r, x, ps: *automóvel – elétron – cadáver – tórax – fórceps*

ã, ãs, ão, ãos: *imã – imãs – órgão – órgãos*

ditongo oral, crescente ou decrescente, seguido ou não de "s": água – pônei – mágoa – memória

#FicaDica

Memorize a palavra *LINURXÃO*. Para quê? Repare que esta palavra apresenta as terminações das paroxítonas que são acentuadas: **L, I N, U (aqui inclui UM = fórum), R, X, ã, ão**. Assim ficará mais fácil a memorização!

C) Proparoxítona:

A palavra é proparoxítona quando a sua antepenúltima sílaba é tônica (mais forte). Quanto à regra de acentuação: **todas** as proparoxítonas são acentuadas, independentemente de sua terminação: *árvore, paralelepípedo, cárcere*.

1.2.2 Regras especiais

Os ditongos de pronúncia aberta "ei", "oi" (*ditongos abertos*), que antes eram acentuados, *perderam o acento* de acordo com a nova regra, mas *desde que estejam em palavras paroxítonas*.

FIQUE ATENTO!

Alerta da Zê! Cuidado: Se os ditongos abertos estiverem em uma palavra oxítona (*herói*) ou monossílaba (*céu*) ainda são acentuados: *dói, escarcéu*.

Antes	Agora
<i>assembléia</i>	<i>assembleia</i>
<i>idéia</i>	<i>ideia</i>
<i>geléia</i>	<i>geleia</i>
<i>jibóia</i>	<i>jiboia</i>
<i>apóia (verbo apoiar)</i>	<i>apoia</i>
<i>paranóico</i>	<i>paranoico</i>

1.2.3 Acento Diferencial

Representam os acentos gráficos que, pelas regras de acentuação, não se justificariam, mas são utilizados para diferenciar classes gramaticais entre determinadas palavras e/ou tempos verbais. Por exemplo:

Pôr (verbo) X por (preposição) / pôde (pretérito perfeito de Indicativo do verbo "poder") X pode (presente do Indicativo do mesmo verbo).

Se analisarmos o "pôr" - pela regra das monossílabas: terminada em "o" seguida de "r" não deve ser acentuada, mas nesse caso, devido ao acento diferencial, acentua-se, para que saibamos se se trata de um verbo ou preposição.

Os demais casos de acento diferencial não são mais utilizados: *para (verbo), para (preposição), pelo (substantivo), pelo (preposição)*. Seus significados e classes gramaticais são definidos pelo contexto.

Polícia **para** o trânsito **para** realizar blitz. = o primeiro "para" é verbo; o segundo, preposição (com relação de finalidade).

#FicaDica

Quando, na frase, der para substituir o "por" por "colocar", estaremos trabalhando com um verbo, portanto: "pôr"; nos outros casos, "por" preposição. Ex: *Faço isso por você. / Posso pôr (colocar) meus livros aqui?*

1.2.4 Regra do Hiato

Quando a vogal do hiato for "i" ou "u" tônicos, for a segunda vogal do hiato, acompanhado ou não de "s", haverá acento. Ex.: *saída – fâisca – baú – país – Luís*

Não se acentuam o "i" e o "u" que formam hiato quando seguidos, na mesma sílaba, de l, m, n, r ou z. *Ra-ul, Lu-iz, sa-ir, ju-iz*

Não se acentuam as letras "i" e "u" dos hiatos se estiverem seguidas do dígrafo **nh**. Ex: *ra-i-nha, ven-to-i-nha.*

Não se acentuam as letras "i" e "u" dos hiatos se vierem precedidas de vogal idêntica: *xi-i-ta, pa-ra-cu-u-ba*

Não serão mais acentuados "i" e "u" tônicos, formando hiato quando vierem depois de ditongo (nas paroxítonas):

Antes	Agora
bocaiúva	bocaiuva
feiúra	feiuura
Sauípe	Sauipe

O acento pertencente aos encontros "oo" e "ee" foi abolido:

Antes	Agora
crêem	creem
lêem	leem
vôo	voo
enjôo	enjoo

#FicaDica

Memorize a palavra CREDELEVÊ. São os verbos que, no plural, dobram o "e", mas que não recebem mais acento como antes: **CRER, DAR, LER e VER.**

Repare:

O menino crê em você. / Os meninos creem em você.

Elza lê bem! / Todas leem bem!

Espero que ele dê o recado à sala. / Esperamos que os garotos deem o recado!

Rubens vê tudo! / Eles veem tudo!

Cuidado! Há o verbo vir: *Ele vem à tarde! / Eles vêm à tarde!*

As formas verbais que possuíam o acento tônico na raiz, com "u" tônico precedido de "g" ou "q" e seguido de "e" ou "i" não serão mais acentuadas:

Antes	Depois
apazigúe (apaziguar)	apazigue
averigúe (averiguar)	averigue
argúí (arguir)	argui

Acentuam-se os verbos pertencentes a terceira pessoa do plural de: *ele tem – eles têm / ele vem – eles vêm (verbo vir)*

A regra prevalece também para os verbos *conter, obter, reter, deter, abster*: *ele contém – eles contêm, ele obtém – eles obtêm, ele retém – eles retêm, ele convém – eles convêm.*

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SACCONI, Luiz Antônio. *Nossa gramática completa Sacconi*. 30.^a ed. Rev. São Paulo: Nova Geração, 2010.

Português linguagens: volume 1 / Wiliam Roberto Cereja, Thereza Cochar Magalhães. – 7.^a ed. Reform. – São Paulo: Saraiva, 2010.

SITE

<http://www.brasilecola.com/gramatica/acentuacao.htm>

CLASSES DE PALAVRAS E SUAS FLEXÕES

1.1 Adjetivo

É a palavra que expressa uma qualidade ou característica do ser e se relaciona com o substantivo, concordando com este em gênero e número.

As praias brasileiras estão poluídas.

Praias = substantivo; brasileiras/poluídas = adjetivos (plural e feminino, pois concordam com "praias").

1.1.2 Locução adjetiva

Locução = reunião de palavras. Sempre que são necessárias duas ou mais palavras para falar sobre a mesma coisa, tem-se locução. Às vezes, uma preposição + substantivo tem o mesmo valor de um adjetivo: é a Locução Adjetiva (expressão que equivale a um adjetivo). Por exemplo: aves **da noite** (aves **noturnas**), paixão **sem freio** (paixão **desenfreada**).

Observe outros exemplos:

de aluno	discente
de anjo	angelical
de ano	anual
de aranha	aracnídeo
de boi	bovino
de cabelo	capilar
de campo	campestre ou rural
de chuva	pluvial
de criança	pueril
de dedo digital	
de estômago	estomacal ou gástrico
de fogo ígneo	
de ilha	insular
de inverno	hibernal ou invernical
de lago	lacustre
de madeira	lígneo
de mestre	magistral
de ouro áureo	
de paixão	passional
de rio	fluvial
de sonho	onírico
de velho	senil
de vento	eólico
de vidro	vítreo ou hialino
de virilha	inguinal
de visão	óptico ou ótico

Observação:

Nem toda locução adjetiva possui um adjetivo correspondente, com o mesmo significado. Por exemplo: Vi as alunas **da 5ª série**. / O muro **de tijolos** caiu.

1.1.3 Morfossintaxe do Adjetivo (Função Sintática):

O adjetivo exerce sempre funções sintáticas (função dentro de uma oração) relativas aos substantivos, atuando como adjunto adnominal ou como predicativo (do sujeito ou do objeto).

1.1.4 Adjetivo Pátrio (ou gentílico)

Indica a nacionalidade ou o lugar de origem do ser. Observe alguns deles:

Estados e cidades brasileiras:

Alagoas	alagoano
Amapá	amapaense
Aracaju	aracajuano ou aracajuense
Amazonas	amazonense ou baré
Belo Horizonte	belo-horizontino
Brasília	brasiliense
Cabo Frio	cabo-friense
Campinas	campineiro ou campinense

1.1.4.1 Adjetivo Pátrio Composto

Na formação do adjetivo pátrio composto, o primeiro elemento aparece na forma reduzida e, normalmente, erudita. Observe alguns exemplos:

África	afro- / Cultura afro-americana
Alemanha	germano- ou teuto-/Competições teuto-inglesas
América	américo- / Companhia américo-africana
Bélgica	belgo- / Acampamentos belgo-franceses
China	sino- / Acordos sino-japoneses
Espanha	hispano- / Mercado hispano-português
Europa	euro- / Negociações euro-americanas
França	franco- ou galo- / Reuniões franco-italianas
Grécia	greco- / Filmes greco-romanos
Inglaterra	anglo- / Letras anglo-portuguesas
Itália	italo- / Sociedade italo-portuguesa
Japão	nipo- / Associações nipo-brasileiras
Portugal	luso- / Acordos luso-brasileiros

1.1.5 Flexão dos adjetivos

O adjetivo varia em gênero, número e grau.

1.1.5.1 Gênero dos Adjetivos

Os adjetivos concordam com o substantivo a que se referem (masculino e feminino). De forma semelhante aos substantivos, classificam-se em:

A) Biformes - têm duas formas, sendo uma para o masculino e outra para o feminino: *ativo e ativa, mau e má*.

Se o adjetivo é composto e biforme, ele flexiona no feminino somente o último elemento: *o moço norte-americano, a moça norte-americana*.

Exceção: *surdo-mudo e surda-muda*.

B) Uniformes - têm uma só forma tanto para o masculino como para o feminino: *homem feliz e mulher feliz*.

Se o adjetivo é composto e uniforme, fica invariável no feminino: *conflito político-social e desavença político-social*.

1.1.5.2 Número dos Adjetivos

A) Plural dos adjetivos simples

Os adjetivos simples se flexionam no plural de acordo com as regras estabelecidas para a flexão numérica dos substantivos simples: *mau e maus, feliz e felizes, ruim e ruins, boa e boas*.

MATEMÁTICA

Números Naturais, Inteiros, Racionais e Reais	01
Mmc e Mdc	07
Razão e Proporção	11
Regra de Três Simples e Composta	16
Porcentagem	20
Juros.....	23
Gráficos e Tabelas	26
Sistema de Medidas Decimais.....	37
Sistema Monetário Brasileiro	41
Geometria Plana.....	45

NÚMEROS NATURAIS, INTEIROS, RACIONAIS E REAIS

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

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
 $10 + 12 - 6 + 7$
 $22 - 6 + 7$
 $16 + 7$
 23

Exemplo 2
 $40 - 9 \times 4 + 23$
 $40 - 36 + 23$
 $4 + 23$
 27

Exemplo 3
 $25 - (50 - 30) + 4 \times 5$
 $25 - 20 + 20 = 25$

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

Exercício Resolvido

(PREF. MARÍLIA/SP – Agente de Controle de Endemias – Nível Fundamental - VUNESP/2017) Com o intuito de alertar quanto aos cuidados necessários para o combate à proliferação de mosquitos, dois Agentes de Controle de Endemias visitaram, em separado, aproximadamente, 30 casas por dia, com uma média de 5 pessoas em cada casa. Sabendo-se que eles não visitaram as mesmas casas, o número total de pessoas visitadas em 12 dias de trabalho, por esses dois agentes, foi de, aproximadamente,

- A. 3600.
- B. 3000.
- C. 1800.
- D. 1200.
- E. 720.

Resposta: A.
 Cada agente 30 casas então os dois: 60 casas
 $60 \cdot 5 = 300$ pessoas
 Em 12 dias: $300 \cdot 12 = 3600$

EXERCÍCIOS

01. (MGS – Artífice – Nível Fundamental – NOSSO RUMO/2017) Assinale a alternativa que apresenta o resultado da expressão algébrica abaixo.

$$2(14 + 12) \cdot 9 \div 3$$

- A. 156
- B. 300
- C. 221
- D. 180

Resposta: A.

$$2(14 + 12) \cdot 9 \div 3$$

$$2(26) \cdot 9 \div 3 = 468 \div 3 = 156$$

02. (MPE/GO - Secretário Auxiliar – Cachoeira Dourada – Nível Fundamental – MPE/2017) Em um certo dia,

o ônibus que sai da cidade A com destino à cidade C, passando pela cidade B, estava com seus 45 lugares totalmente ocupados. Sabe-se que alguns passageiros vão apenas até a cidade B e pagam por essa viagem R\$ 13,00, enquanto os demais vão até o destino final, a cidade C, cujo preço da passagem é de R\$ 20,00. Nesse dia, após conferir o valor total arrecadado com a venda dos bilhetes de passagem, o motorista anotou em sua planilha R\$ 781,00. Diante dessas informações, pode-se dizer que o número de passageiros que desembarcaram na cidade C superou o número de passageiros que foram até a cidade B em:

- A. 10
- B. 11
- C. 15
- D. 17
- E. 20

Resposta: B.

$$45 \cdot 13 = 585$$

Como arrecadou 781, o que falta foi para a cidade C.

$$781 - 585 = 196$$

$$196 / 7 = 28$$

28 pessoas foram até C.

$$45 - 28 = 17$$

foram até B.

$$28 - 17 = 11$$

03. (MPE/GO - Secretário Auxiliar – Ceres – Nível Fundamental – MPE/2017) Leticia, Livia e Luana vão jogar três rodadas de um jogo. O combinado é que o perdedor da rodada deve dar a cada um dos demais jogadores exatamente a quantia de dinheiro que cada um tem naquela rodada. Sabe-se que Leticia perdeu a primeira rodada, Livia perdeu a segunda e Luana perdeu a terceira. Sabendo-se ainda que ao final das três rodadas cada jogadora ficou com R\$ 40,00, é correto afirmar que Luana começou a primeira rodada do jogo tendo:

MATEMÁTICA

- A. 20,00.
- B. 15,00.
- C. 30,00.
- D. 35,00.
- E. 40,00.

Resposta: A.

Vamos começar do final:

3ª rodada

Para terminar todas com 40, sendo que Luana perdeu a rodada

Leticia tinha 20

Lívia 20

Luana 80 (pois ela da 20 para Leticia e 20 para Lívia)

2ª Rodada

Lívia perdeu

Se Luana terminou a 2ª rodada com 80, ela começou com 40

Leticia terminou com 20, então tinha 70

E Luana terminou com 80, então tinha 40

1ª rodada

Leticia perdeu a rodada.

Se Lívia terminou com 70, então tinha 35

Luana terminou com 40, então tinha 20

04. (PREF. DE SALVADOR/BA – Auxiliar de Desenvolvimento Infantil – Nível Fundamental - FGV/2017)

Odete comprou um saco contendo 8 dúzias de balas. A seguir, ela fez saquinhos menores com 7 balas cada um.

Tendo feito o maior número possível de saquinhos, o número de balas que sobrou foi

- A. 1.
- B. 2.
- C. 3.
- D. 4.
- E. 5.

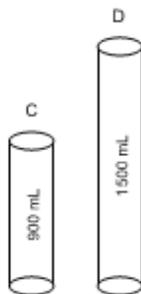
Resposta: E.

$8 \cdot 12 = 96$ balas

$96/7 = 13$ sobram 5 balas

05. (CÂMARA DE SUMARÉ/SP – Ajudante Administrativo – Nível Fundamental - VUNESP/2017)

Um supermercado vende certo suco em 2 tipos de frasco: C e D. Uma pessoa comprou 6 frascos do tipo D. Se tivesse comprado a mesma quantidade de suco apenas no frasco C, o número de frascos teria sido



- A. 15.
- B. 12.
- C. 10.
- D. 9.
- E. 8.

Resposta: C.

$1500 \cdot 6 = 9000$ ml de suco

$9000/900 = 10$ frascos

06. (PREF. DE SANTO EXPEDITO/SP – Motorista – Nível Fundamental – PRIME CONCURSOS/2017)

Calcule $(9 + 8 + 7 + 6 - 5) \times (4 + 3 - 2 - 1)$ e assinale a alternativa que corresponde ao resultado:

- A. 100
- B. 96
- C. 80
- D. 200

Resposta: A.

$25 \times 4 = 100$

07. (FCEP – Agente de Serviços Gerais Interno – AMAUC/2017)

Efetuada a adição da expressão $7 - 9 + 8$, obtemos como resultado:

- A. 6
- B. 10
- C. 16
- D. 17
- E. 24

Resposta: A.

Vamos fazer as somas primeiro:

$7 + 8 = 15$

$15 - 9 = 6$

08. (FCEP – Agente de Serviços Gerais Interno – AMAUC/2017)

Considere a expressão: O valor de A é:

- A. 9
- B. 6
- C. 3
- D. 1
- E. 0

Resposta: D.

Fazemos a multiplicação primeiro, depois a divisão, a soma e a subtração:

$$\frac{3 + 9 \div 3 - 3}{3} = \frac{3 + 3 - 3}{3} = \frac{3}{3} = 1$$

MATEMÁTICA

09. (UEM – Auxiliar Operacional – Nível Fundamental – UEM/2017) Um auditório possui 13 filas, sendo que uma delas possui 25 assentos e as demais 21. Quantos assentos têm nessas 13 filas deste auditório?

- A. 265
- B. 273
- C. 277
- D. 300
- E. 321

Resposta: C.

$$12 \cdot 21 = 252$$

$$252 + 25 = 277$$

10. (POLÍCIA CIENTÍFICA/PR – Auxiliar de Necropsia e Auxiliar de Perícia – Nível Fundamental – IBFC/2017)

No dia anterior ao pagamento do seu salário, a conta corrente de Teodoro apresentava o saldo negativo de R\$ 2.800,00. Com o salário creditado em sua conta, o saldo passou a ser positivo e ficou em R\$ 450,00. Assinale a alternativa que indica o salário que Teodoro recebeu.

- A. R\$ 3.250,00
- B. R\$ 3.350,00
- C. R\$ 2.350,00
- D. R\$ 2.950,00
- E. R\$ 1.900,00

Resposta: A.

$$2800 + 450 = 3250$$

11. (POLÍCIA CIENTÍFICA/PR – Auxiliar de Necropsia e Auxiliar de Perícia – Nível Fundamental – IBFC/2017)

Sabe-se que x e y são números inteiros. Nessas condições e considerando as operações elementares, a única alternativa incorreta é:

- A. O produto entre x e y pode resultar num número negativo
- B. Se x é maior que y , então a divisão entre eles, nessa ordem, pode resultar num número negativo
- C. O resultado sempre é negativo quando se multiplicam x e y , sendo x maior que zero e y negativo
- D. Sendo x menor que y , a subtração entre eles, nessa ordem, resulta num número menor que zero
- E. Se x e y forem negativos e y maior que x , então a soma entre eles resulta num número positivo

Resposta: E.

Vamos analisar cada alternativa

A. correta

$$\text{se } x=2 \text{ e } y=-3$$

$$xy = -6$$

B. correta

$$x=3 \text{ e } y=-3$$

$$\frac{x}{y} = \frac{3}{-3} = -1$$

C. correto (como no exemplo da alternativa A)

$$D. x=-3 \text{ e } y=-2$$

$$-3 - (-2) = -1$$

E. errado (exemplo da alternativa anterior)

12. (PREF. DE PIRAÚBA/MG – Oficial de Serviço Público – Nível Fundamental – MSCOCNURSOS/2017)

Uma linha de telefonia tem 762 km e 405m de comprimento. Dois postes consecutivos quaisquer dessa linha distam 53m um do outro. Nessas condições, podemos concluir que a quantidade de postes dessa linha telefônica é:

A. 14 380

B. 14 385

C. 14 400

D. 14 480

Resposta: B.

$$762 \text{ km} = 762000 \text{ m}$$

$$762000 + 405 = 762405 \text{ m}$$

$$762405 / 53 = 14385$$

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:

$$-12/51$$

$$-3$$

$$-(-3)$$

$$-2,333\dots$$

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.

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

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.

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

MATEMÁTICA

Potenciação

Multiplicação de fatores iguais
 $2^3 = 2 \cdot 2 \cdot 2 = 8$

Se o sinal do expoente for negativo, devemos passar o sinal para positivo e inverter o número que está na base.

$$2^{-1} = \frac{1}{2}$$

Simplificando Frações

Cláudio dividiu a pizza em 8 partes iguais e comeu 4 partes. Que fração da pizza ele comeu?

Cláudio comeu $\frac{4}{8}$ da pizza. Mas $\frac{4}{8}$ é equivalente a $\frac{2}{4}$. Assim podemos dizer que Cláudio comeu $\frac{2}{4}$ da pizza.

A fração $\frac{2}{4}$ foi obtida dividindo-se ambos os termos da fração $\frac{4}{8}$ por 2 veja:
 $\frac{4}{8} : \frac{2}{2} = \frac{2}{4}$

Dizemos que a fração $\frac{2}{4}$ é uma fração simplificada de $\frac{4}{8}$.

A fração $\frac{2}{4}$ ainda pode ser simplificada, ou seja, podemos obter uma fração equivalente dividindo os dois termos da fração por 2 e vamos obter $\frac{1}{2}$

Operações com frações

Adição e Subtração

A adição ou subtração de frações requer que todas as frações envolvidas possuam o mesmo denominador. Se inicialmente todas as frações já possuírem um denominador comum, basta que realizemos a soma ou a diferença de todos os numeradores e mantenhamos este denominador comum.

$$\frac{1}{3} - \frac{2}{3} + \frac{5}{3} = \frac{4}{3}$$

Vejam agora este outro exemplo:

$$\frac{2}{3} + \frac{1}{2} - \frac{1}{6}$$

Nesse caso, devemos achar o MMC.

O $\text{MMC}(2,3,6) = 6$, então:

$$\frac{4 + 3 - 1}{6} = \frac{6}{6} = 1$$

Multiplicação

Basta que multipliquemos os seus numerados entre si, fazendo-se o mesmo em relação aos seus denominadores.

$$\frac{1}{2} \cdot \frac{3}{4} = \frac{3}{8}$$

Divisão

A divisão de frações resume-se a inversão das frações divisoras, trocando-se o seu numerador pelo seu denominador e realizando-se então a multiplicação das novas frações.

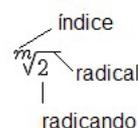
$$\frac{2}{3} : \frac{4}{5}$$

Para realizar essa divisão, basta inverter:

$$\frac{2}{3} \cdot \frac{5}{4} = \frac{10}{12} = \frac{5}{6}$$

Radiciação

Radiciação é a operação inversa a potenciação



Técnica de Cálculo

A determinação da raiz quadrada de um número torna-se mais fácil quando o algarismo se encontra fatorado em números primos. Veja:

$$\begin{array}{r|l} 64 & 2 \\ 32 & 2 \\ 16 & 2 \\ 8 & 2 \\ 4 & 2 \\ 2 & 2 \\ 1 & \end{array}$$

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Saúde Bucal

Conhecimentos Básicos da Função de Auxiliar de Cirurgião Dentista.	01
Noções de Atendimento Ao Paciente, Agendamento.	02
Noções de Harmonia e Humanização da Clínica Odontológica.	09
Noções de Anatomia Bucal.	10
Recepção Anamnese, Preenchimento da Ficha Odontológica.	02
Noções de diferentes tipos de perfil psicológicos de Pacientes.	27
Material, Equipamento, Instrumental.	30
Fatores de Risco no Trabalho, Formas de Prevenção.	43
Noções de Ergonomia Aplicada à Odontologia.	43
Trabalho em Equipe,	56
Princípios do Trabalho a 4 mãos.	58
Noções de Instrumentação.	30
Noções de Manutenção do Equipamento Odontológico.	59
Noções de Higiene, Limpeza e Assepsia. Noções de Assepsia.	63
Noções de Biossegurança.	68
Noções de Esterilização de Instrumental, Tipos: Químicos, Físicos.	71

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Saúde Bucal

CONHECIMENTOS BÁSICOS DA FUNÇÃO DE AUXILIAR DE CIRURGIÃO DENTISTA;

Embora o dentista seja o principal profissional de um consultório odontológico é necessário, para agir com total segurança, responsabilidade e cuidado com o paciente contar com um auxiliar.

Como o próprio nome indica, é o **auxiliar de dentista** que vai ajudar o profissional a atuar de maneira mais segura, de modo a atender às necessidades do paciente com conforto e eficiência.



ASB é a sigla utilizada para se referir aos profissionais aptos a trabalharem em consultórios odontológicos, exercendo funções auxiliares aos cirurgiões-dentistas ou aos técnicos em saúde bucal. A sigla ASB é a abreviação de *Auxiliar em Saúde Bucal*, profissão que foi regulamentada em 24 de dezembro de 2008, pela Lei 11.889. Já ACD, *Auxiliar de Consultório Dentário*, refere-se ao mesmo profissional, antes da regulamentação dessa categoria profissional.

"Antes da regulamentação, o nome dado a esse profissional era Auxiliar de Consultório Dentário, cuja sigla representativa é ACD. Esse termo tornou-se tão popular, que mesmo após a Lei 11.889, os Auxiliares em Saúde Bucal (ASBs) continuaram sendo chamados de ACDs", afirma a Professora Doutora Carolina Wolff Schwambach Gomide.

Da mesma forma, é importante frisar que o exercício das atividades privativas do ASB ou ACD deverá estar em conformidade com o que está estabelecido nas normas da Resolução 63/2005, do *Conselho Federal de Odontologia*. Além disso, para se ingressar no mercado de trabalho o Auxiliar de Consultório Dentário deverá se inscrever no *Conselho Regional de Odontologia do Estado* onde irá atuar.

Principais funções do ACD ou ASB

São inúmeras as *funções de um ASB ou ACD* em um consultório odontológico, sempre visando a uma maior eficiência na execução de seus trabalhos, bem como no

atendimento aos pacientes. Além das funções previstas nas Normas do Conselho Federal de Odontologia, o ASB ou ACD precisa ter em mente que o seu trabalho envolverá outras funções igualmente importantes. Muitas vezes, os trabalhos são realizados fora da cadeira onde se encontra o paciente. Outras, não estarão sob a supervisão do Cirurgião-Dentista. Por isso, é fundamental que o ASB ou ACD conheça bem os materiais odontológicos, os instrumentais e os procedimentos rotineiros do consultório odontológico.

Características fundamentais do profissional ASB ou ACD

Uma das características fundamentais do profissional ASB ou ACD é a capacidade de trabalho em equipe e a facilidade de relacionamento com outras pessoas, sejam clientes (pacientes, fornecedores, prestadores de serviços ou os membros da equipe técnica). Dessa forma, se você já é um *Auxiliar em Saúde Bucal ou Auxiliar de Consultório Dentário*, ou ainda pretende se tornar um, esteja certo de que precisa desenvolver e/ou aperfeiçoar suas habilidades para alcançar os padrões comportamentais desejáveis para a profissão. Além disso, lembre-se de que você será um profissional vinculado ao Conselho Regional de Odontologia do Estado onde irá atuar. Portanto, você será um profissional da área de Saúde. Sendo assim, os cuidados com a higiene e a apresentação pessoal devem merecer atenção especial.¹

Confira a seguir quais são os principais papéis desempenhados por esse profissional!

Auxiliar de instrumentação cirúrgica

Um **auxiliar de dentista** pode ter a função específica de fazer a instrumentação cirúrgica, especialmente em procedimentos mais complexos. Nesse caso, o auxiliar é responsável por garantir que o dentista tenha um acesso seguro a todos os instrumentos necessários para abrir a gengiva ou retirar um dente, por exemplo.

Essa atuação é fundamental para garantir não apenas a segurança do procedimento, mas também para fazer com que o paciente tenha o máximo de conforto e assim aumentar as chances do procedimento ter sucesso.

Auxiliar de dentista para o atendimento

O **auxiliar de dentista** também pode ficar responsável por fazer o atendimento inicial do paciente de modo a otimizar as consultas, procedimentos e todo o fluxo de pacientes no consultório.

Isso não significa atuar apenas como recepcionista, mas, sim, de maneira mais dinâmica ao ajudar o dentista a garantir a melhor configuração de agenda, por exemplo. O profissional também fica responsável por conhecer determinadas particularidades do paciente que sejam importantes que o dentista conheça.

Auxiliar de controle de infecção

Também é papel desse auxiliar realizar um controle de infecção. Por ser um ambiente propício ao aparecimento de doenças é necessário que o auxiliar realize uma limpeza correta do consultório e descarte os materiais usados de maneira adequada.

1

Fonte: www.cpt.com.br

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Saúde Bucal

Além disso, é preciso que o profissional realize uma esterilização de instrumentos cirúrgicos de modo a garantir que o ambiente seja seguro não apenas para o paciente, mas também para o dentista.

Auxiliar de saúde bucal

O tipo de auxiliar que engloba todas essas funções é o auxiliar de saúde bucal (ASB) que tem atuação legalizada e reconhecida. Esse profissional acumula uma série de funções que vão desde o atendimento dos pacientes até o controle do ambiente para que ele fique propício para a realização de vários procedimentos.

Usando seus conhecimentos técnicos e práticos, esse auxiliar também ajuda a garantir o conforto do paciente ao notar suas reações, por exemplo, assim como ajuda o dentista a realizar os procedimentos com sucesso e segurança.

Os tipos de **auxiliar de dentista** que existem variam de acordo com as funções exercidas por eles, indo desde o atendimento até a instrumentação cirúrgica. No geral, entretanto, é o auxiliar de saúde bucal (ASB) o auxiliar mais completo e certificado para exercer essas funções de maneira integrada. Com a ajuda de um profissional do tipo, a atuação do dentista passa a ser mais segura e a ter mais qualidade.²

Como existem diferentes funções na atuação de um dentista, também existem diferentes funções para um auxiliar.

Confira a seguir quais são os principais papéis desempenhados por esse profissional!

Auxiliar de instrumentação cirúrgica

Um auxiliar de dentista pode ter a função específica de fazer a instrumentação cirúrgica, especialmente em procedimentos mais complexos. Nesse caso, o auxiliar é responsável por garantir que o dentista tenha um acesso seguro a todos os instrumentos necessários para abrir a gengiva ou retirar um dente, por exemplo.

Essa atuação é fundamental para garantir não apenas a segurança do procedimento, mas também para fazer com que o paciente tenha o máximo de conforto e assim aumentar as chances do procedimento ter sucesso.

Auxiliar de dentista para o atendimento

O **auxiliar de dentista** também pode ficar responsável por fazer o atendimento inicial do paciente de modo a otimizar as consultas, procedimentos e todo o fluxo de pacientes no consultório.

Isso não significa atuar apenas como recepcionista, mas, sim, de maneira mais dinâmica ao ajudar o dentista a garantir a melhor configuração de agenda, por exemplo. O profissional também fica responsável por conhecer determinadas particularidades do paciente que sejam importantes que o dentista conheça.

Auxiliar de controle de infecção

Também é papel desse auxiliar realizar um controle de infecção. Por ser um ambiente propício ao aparecimento de doenças é necessário que o auxiliar realize uma limpeza correta do consultório e descarte os materiais usados de maneira adequada.

2 *Fonte: www.blog.cursoasb.com.br*

Além disso, é preciso que o profissional realize uma esterilização de instrumentos cirúrgicos de modo a garantir que o ambiente seja seguro não apenas para o paciente, mas também para o dentista.

Auxiliar de saúde bucal

O tipo de auxiliar que engloba todas essas funções é o auxiliar de saúde bucal (ASB) que tem atuação legalizada e reconhecida. Esse profissional acumula uma série de funções que vão desde o atendimento dos pacientes até o controle do ambiente para que ele fique propício para a realização de vários procedimentos.

Usando seus conhecimentos técnicos e práticos, esse auxiliar também ajuda a garantir o conforto do paciente ao notar suas reações, por exemplo, assim como ajuda o dentista a realizar os procedimentos com sucesso e segurança.

Os tipos de **auxiliar de dentista** que existem variam de acordo com as funções exercidas por eles, indo desde o atendimento até a instrumentação cirúrgica. No geral, entretanto, é o auxiliar de saúde bucal (ASB) o auxiliar mais completo e certificado para exercer essas funções de maneira integrada. Com a ajuda de um profissional do tipo, a atuação do dentista passa a ser mais segura e a ter mais qualidade.³

NOÇÕES DE ATENDIMENTO AO PACIENTE, AGENDAMENTO; RECEPÇÃO ANAMNESE, PREENCHIMENTO DA FICHA ODONTOLÓGICA.

Usualmente, profissionais de saúde optam por abrir sua própria clínica e, quando isso acontece, eles ganham uma tarefa para a qual não estudaram: administrar consultório. Fazer com que uma clínica ou um consultório venha a prosperar requer muito mais do que ser um bom profissional da saúde.

A barreira de não ter estudado administração de empresas durante a graduação em medicina, portanto, não deve ser um empecilho para que os médicos administrem corretamente as suas clínicas ou consultórios. Afinal, é possível que sejam feitos cursos complementares e a experiência do dia a dia também pode contribuir para que as melhorias sejam feitas constantemente.

Assim sendo, reunimos aqui 13 dicas para o profissional da saúde que precisa administrar uma clínica. Essas dicas, se adotadas no cotidiano, podem tornar o trabalho muito mais simples e menos estressante. Ficou interessado? Quer saber quais são elas? Então continue a leitura!

1. Inove sua agenda

Aquela agenda de papel, além de não ser nada prática, pode gerar confusão, principalmente na hora de desmarcar consultas e encaixar pacientes. A alternativa para isso é adotar um bom sistema informatizado, que facilite a organização dos horários e que possa ser visualizado até pelo smartphone ou pelo tablet.

3 *Fonte: www.blog.cursoasb.com.br*

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Saúde Bucal

A agenda eletrônica evita que a secretária cometa erros como marcar dois pacientes no mesmo horário, por exemplo. Além disso, os próprios médicos podem acessar os seus horários de atendimento de qualquer local em que estiverem.

A adoção de uma agenda eletrônica permite consultar os dados dos pacientes rapidamente e verificar as prescrições realizadas anteriormente. Assim, a consulta é mais direcionada, auxiliando no atendimento.

Outras facilidades da agenda eletrônica são:

- agendamentos instantâneos: o paciente pode marcar sua consulta em qualquer horário do dia, inclusive em finais de semana;
- lembretes de consulta: o sistema envia automaticamente um lembrete de consulta para o paciente, informando o dia e o horário;
- gerenciamento das consultas: o médico pode verificar sua agenda diariamente e integrá-la à sua agenda pessoal.

2. Otimize o tempo de sua secretária

Sabemos que tanto o dia a dia do profissional da saúde quanto o dos secretários costumam ser bastante corridos. Pensando nisso e na primeira dica deste artigo, quanto mais conseguirmos agilizar as atividades da recepção, mais seu atendimento será eficaz e mais satisfeito seu paciente ficará.

Para isso, indicamos novamente a informatização de sua clínica ou consultório. Agendas de papel são pouco práticas, enquanto as agendas online são fáceis de acessar, facilita a busca das datas dos agendamentos de um paciente e a desmarcar e reagendar consulta. Assim, a secretária pode se focar nos pacientes que estão na clínica e em realizar outras tarefas, deixando de perder tempo com a marcação de consultas.

Além da agenda, existem softwares de gestão que permitem que o próprio paciente, por meio do site da clínica, tenha acesso aos horários livres e possa fazer o agendamento no conforto de sua casa, evitando as filas para marcação e o congestionamento das linhas telefônicas da clínica.

3. Facilite a análise dos relatórios de sua clínica ou consultório

Montar tabelas e planilhas para organizar a disposição dos pacientes ou dos preços dos serviços, por exemplo, além de ser estressante, demanda muito tempo. Por isso, essa é uma área também bastante auxiliada por softwares de gestão, que tornam a montagem de relatórios muito mais rápida e eficaz.

Com a utilização de um software de gestão, o médico ou o gestor da clínica pode facilmente gerar relatórios e visualizar outras informações, como fazer a revisão de prontuários, o controle dos convênios, checar a quantidade de consultas realizadas e analisar as formas de pagamento. Esses dados permitem que as decisões sejam tomadas de maneira mais assertiva e que a gestão da clínica seja mais adequada.

O mais interessante disso tudo é que não é necessário estar presente fisicamente na clínica para ter acesso a essas informações. O médico responsável pela clínica pode

acessar essas informações de sua casa ou em qualquer local que estiver, bastando ter em seu poder um dispositivo com acesso à internet.

4. Coloque todos os cadastros num mesmo ambiente

Foi-se o tempo em que a recepção da clínica ou do consultório era cheia de arquivos e inúmeras gavetas que armazenavam os cadastros. Agora, tudo isso pode ficar na nuvem: desde a ficha com os dados do paciente até os preços cobrados, para fácil acesso e organização.

A nuvem é um ambiente virtual em que os dados são armazenados com segurança e podem ser acessados a qualquer momento e de qualquer lugar, basta ter acesso à internet. Esse é o conceito de cloud computing, que facilita o acesso remoto e reduz a necessidade de manter arquivos físicos.

Vale ressaltar que a maioria dos softwares de gestão fazem automaticamente o backup dessas informações de período em período, evitando assim que os dados sejam perdidos por erros ou invasões no sistema.

5. Priorize seu atendimento

A relação entre médico e paciente é indispensável para que a clínica ou o consultório funcionem bem e, por isso, deve ser prioridade. Tendo sempre à mão o histórico do paciente, seja na rua, em casa ou no consultório, você consegue oferecer um atendimento muito mais personalizado e, por consequência, mais eficiente.

Novamente, é importante ressaltar que a tecnologia pode ajudar nesse processo. Se o paciente é atendido e percebe que o médico conhece seu histórico de consultas e de prescrições, ele tende a confiar mais no profissional e a sentir-se mais satisfeito.

Além disso, os pacientes bem atendidos, além de retornarem à clínica, também a indicarão para seus familiares, amigos e conhecidos de um modo geral.

6. Organize seus relatórios de faturamento

Para gastar pouquíssimas horas fechando o faturamento de inúmeros planos de saúde, todos os meses, um sistema de qualidade pode vir bem a calhar.

O software pode ajudar no controle de contas a receber e a pagar e a fazer o monitoramento dos recibos, ações importantes para que a clínica mantenha suas contas em dia. Tudo isso de forma rápida e prática.

7. Agilize seu controle financeiro

Uma boa ferramenta digital pode ajudar a criar e a manter um fluxo de caixa numa clínica ou em um consultório, organizando a entrada e a saída de recursos. Isso ajuda a mensurar até mesmo o crescimento do estabelecimento.

Dessa forma, é possível identificar as áreas que estão demandando mais recursos e aquelas em que os gastos podem ser reduzidos, aumentando a eficiência no uso dos recursos financeiros.

Outra dica importante é que você não retire dinheiro do caixa para os seus gastos pessoais. A ideia é que o médico gestor da clínica tenha um salário mensal, previamente definido, e que utilize desse dinheiro para suas despesas. Afinal, retirar dinheiro do caixa, por menor que seja a quantia, pode causar erros no fluxo de caixa do consultório.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Auxiliar de Saúde Bucal

8. Use os dados a seu favor

Utilize os dados da sua clínica para planejar estratégias de marketing e, a partir disso, conquistar novos pacientes e fidelize os existentes. Assim, é possível identificar o perfil de pacientes, a recorrência dos históricos e os tipos de reclamações mais realizadas a fim de realizar campanhas direcionadas.

Nesse sentido, vale a pena lembrar que o marketing médico-paciente é uma ferramenta utilizada para agregar valor ao paciente, além de também colaborar na organização da clínica ou consultório e trazer mais retorno para os sócios. Ou seja, podemos dizer que o marketing ajuda todos a se beneficiarem ao máximo com as estratégias.

Exemplos de ações de marketing e relações públicas que podem ser realizadas com dados dos pacientes é o envio de mensagens parabenizando-os no dia de seus aniversários, datas comemorativas como o Natal, Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Pais, entre tantas outras. Para isso, também é importante possuir um calendário editorial bastante completo.

9. Busque por acessibilidade

Poder acessar seus dados de agenda, prontuário e controle financeiro de qualquer lugar e a qualquer momento otimiza muito a administração e as tomadas de decisão. Busque um sistema seguro que te dê o respaldo de acesso por computador, smartphone ou tablet, com total conforto e confiança.

Além da segurança, é importante que o seu sistema se adapte bem a qualquer tela em que for acessado. Assim, você poderá administrar os dados tanto por meio de computadores e notebooks, como em celulares, que possuem uma tela menor.

10. Conecte-se ao paciente

Mostrar que a clínica ou o consultório se importa com cada um de seus pacientes é uma ótima estratégia de fidelização. Utilize o seu software para colecionar dados cadastrais e envie mensagens para lembrá-lo das datas de consultas e exames.

Tal prática também é útil para a clínica no que se refere a falta dos pacientes nas consultas. Isso porque muitas pessoas acabam faltando na consulta por esquecimento, pois todos têm uma rotina muito corrida e agitada na atualidade.

11. Invista em marketing

Há um velho ditado popular que diz que “quem não é visto, não é lembrado”. Sendo assim, você precisa investir em marketing para que as pessoas conheçam a sua clínica ou consultório e se interessem em procurar os serviços que você oferece.

Apesar de o Conselho Federal de Medicina (CFM) ditar algumas regras e normativas éticas sobre a publicidade na medicina, existem algumas técnicas que podem ser desenvolvidas sem problema nenhum.

O marketing de conteúdo, ou seja, a produção de artigos, dicas, vídeos e outras informações em canais como blogs e redes sociais pode fazer com que você se torne uma autoridade em seu segmento de atuação.

12. Capacite a sua equipe

Todos os profissionais da sua clínica, como secretárias, enfermeiros e técnicos em enfermagem precisam ser treinados e qualificados para saber lidar com os pacientes.

Promover treinamentos e oferecer cursos complementares pode ser uma boa ideia para capacitar a sua equipe.

13. Otimize o tempo das consultas

Para não perder pacientes e garantir que eles saiam do consultório satisfeitos, é essencial atendê-los no horário agendado. Procure não encaixar pacientes de última hora e mantenha sua agenda devidamente organizada a fim de evitar atrasos. Além disso, saber o que exatamente perguntar e conduzir a conversa de modo a não desviar o foco do assunto principal ajudará a não exceder o tempo máximo de consulta dos pacientes.

14. Escolha um bom software

Quase todas essas dicas podem ser colocadas em prática com um sistema de qualidade e confiança, que compreenda e atenda às suas necessidades

Atendimento ao paciente

O paciente, quando chega para uma consulta, **espera encontrar um ambiente agradável** para aguardar o atendimento.

Não adianta o médico ser um excelente profissional, se a recepção do consultório não causar uma boa impressão.

Por isso, a organização para recepção de clínicas deve ser bem pensada e planejada. Também é preciso oferecer um atendimento humanizado, construindo uma **boa relação entre paciente e recepcionista**.

Há diferentes estratégias para tornar a clínica médica um local agradável para os pacientes e também otimizar o atendimento e a gestão.

Um atendimento atencioso agrada os pacientes

A recepcionista é o primeiro contato do paciente quando chega na sua clínica ou consultório, seja por telefone ou já na sala de espera.

Esse primeiro contato é fundamental para que o paciente se **sinta bem e acolhido no consultório**.

A recepcionista precisa ser atenciosa e isso é possível com gestos simples, como olhar para o paciente enquanto conversam, e também estar **preparada para tirar possíveis dúvidas**.

Organização e limpeza do ambiente

É comum os pacientes aguardarem para serem atendidos na sala de espera da clínica ou do consultório.

Para tornar esse momento de espera mais agradável, é fundamental que a sala de espera esteja limpa e organizada, além de oferecer algumas distrações para o paciente.

Os móveis devem estar em harmonia, com cores leves e bem distribuídos pelo ambiente.

A decoração conta muito para o bem-estar. Algumas opções de passatempo são revistas, televisão, sonorização e Wi-Fi liberado.