



GHC-RS *Auxiliar Administrativo*

LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura e compreensão de textos: Assunto. Estruturação do texto. Ideias principais e secundárias. Relação entre as ideias. Efeitos de sentido.	1
Figuras de linguagem.	3
Recursos de argumentação	8
Informações implícitas: pressupostos e subentendidos.....	18
Coesão e coerência textuais. Substituição de palavras e de expressões no texto.....	18
Léxico: Significação de palavras e expressões no texto.	20
Estrutura e formação de palavras	21
Aspectos linguísticos: Relações morfossintáticas.	23
Ortografia: emprego de letras e acentuação gráfica sistema oficial vigente (inclusive o Acordo Ortográfico vigente, conforme Decreto 7.875/12).	28
Relações entre fonemas e grafias.	31
Flexões e emprego de classes gramaticais.	33
Vozes verbais e sua conversão.....	44
Concordância nominal e verbal.	45
Regência nominal e verbal (inclusive emprego do acento indicativo de crase).....	47
Coordenação e subordinação: emprego das conjunções, das locuções conjuntivas e dos pronomes relativos.	51
Pontuação.	51
Exercícios	55
Gabarito.....	70

POLÍTICAS PÚBLICAS DA SAÚDE

Política Nacional de Atenção Básica aprovada pelo Ministério da Saúde do Brasil. Diretrizes e Normas para a Atenção Básica para a Estratégia Saúde da Família e o Programa Agentes Comunitários de Saúde. BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Portaria MS número 2.436 de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)	1
Estatuto da Pessoa Idosa. BRASIL. Lei nº 10.741/2003 - e suas alterações - Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências	45
Pacto pela Saúde 2006 e consolidação do SUS. BRASIL. Portaria nº 399/GM/MS, de 22 de fevereiro de 2006. Divulga o pacto pela saúde 2006 - consolidação do SUS e aprova as diretrizes operacionais do referido pacto.....	64
BRASIL. Lei nº 8069 de 13 de julho de 1990.....	129

SUMÁRIO



Constituição Federal: Artigos 196, 197, 198, 199 e 200.....	196
Organização do Sistema Único de Saúde - SUS, planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa. BRASIL. DECRETO Nº 7.508, DE 28 de Junho de 2011. Regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências	198
Lei Orgânica da Saúde e condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990 e suas alterações posteriores. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.....	204
Participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde. Lei nº 8.142 de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências	220
Exercícios	221
Gabarito	225

INFORMÁTICA

CONHECIMENTOS DO SISTEMA OPERACIONAL MICROSOFT WINDOWS XP:
Área de Trabalho (Exibir, Classificar, Atualizar, Resolução da tela, Gadgets) e Menu Iniciar (Documentos, Imagens, Computador, Painel de Controle, Dispositivos e Impressoras, programa Padrão, Ajuda e Suporte, Desligar, Todos os programas, Pesquisar programa e Arquivos e Ponto de Partida): saber trabalhar, exibir, alterar, organizar, classificar, ver as propriedades, identificar, usar e configurar, utilizando menus rápidos ou suspensos, painéis, listas, caixa de pesquisa, menus, ícones, janelas, teclado e/ou mouse; Propriedades da Barra de Tarefas, do Menu Iniciar e do Gerenciador de Tarefas: saber trabalhar, exibir, alterar, organizar, identificar, usar, fechar programa e configurar, utilizando as partes da janela (botões, painéis, listas, caixa de pesquisa, caixas de marcação, menus, ícones e etc.), teclado e/ou mouse; Janelas (navegação no Windows e o trabalho com arquivos, pastas e bibliotecas), Painel de Controle e Lixeira: saber exibir, alterar, organizar, identificar, usar e configurar ambientes, componentes da janela, menus, barras de ferramentas e ícones; usar as funcionalidades das janelas, programa e aplicativos utilizando as partes da janela (botões, painéis, listas, caixa de pesquisa, caixas de marcação, menus, ícones e etc.), teclado e/ou mouse; Bibliotecas, Arquivos, Pastas, Ícones e Atalhos: realizar ações e operações sobre bibliotecas, arquivos, pastas, ícones e atalhos: localizar, copiar, mover, criar, criar atalhos, criptografar, ocultar, excluir, recortar, colar, renomear, abrir, abrir com, editar, enviar para, propriedades e etc.; e Nomes válidos: identificar e utilizar nomes válidos para bibliotecas, **arquivos, pastas, ícones e atalhos.**

CONHECIMENTOS SOBRE O PROGRAMA MICROSOFT WORD 2016: Ambiente e Componentes do Programa: saber identificar, caracterizar, usar, alterar, configurar e personalizar o ambiente, componentes da janela, funcionalidades, menus, ícones, barra de ferramentas, guias, grupos e botões, incluindo número de páginas e palavras, erros de revisão, idioma, modos de exibição do documento e zoom; Documentos: abrir, fechar, criar, excluir, visualizar, formatar, alterar, salvar, configurar documentos, utilizado as barras

SUMÁRIO



de ferramentas, menus, ícones, botões, guias e grupos da Faixa de Opções, teclado e/ou mouse; Barra de Ferramentas: identificar e utilizar os botões e ícones das barras de ferramentas das guias e grupos Início, Inserir, Layout da Página, Referências, Correspondências, Revisão e Exibição, para formatar, personalizar, configurar, alterar e reconhecer a formatação de textos e documentos; e Ajuda: saber usar a Ajuda.	9
CONHECIMENTOS SOBRE O PROGRAMA MICROSOFT EXCEL 2016: Ambiente e Componentes do Programa: saber identificar, caracterizar, usar, alterar, configurar e personalizar o ambiente, componentes da janela, funcionalidades, menus, ícones, barra de ferramentas, guias, grupos e botões; Elementos: definir e identificar célula, planilha e pasta; saber selecionar e reconhecer a seleção de células, planilhas e pastas; Planilhas e Pastas: abrir, fechar, criar, visualizar, formatar, salvar, alterar, excluir, renomear, personalizar, configurar planilhas e pastas, utilizar fórmulas e funções, utilizar as barra de ferramentas, menus, ícones, botões, guias e grupos da Faixa de Opções, teclado e/ou mouse; Barra de Ferramentas: identificar e utilizar os ícones e botões das barras de ferramentas das guias e grupos Início, Inserir, Layout da Página, Fórmulas, Dados, Revisão e Exibição, para formatar, alterar, selecionar células, configurar, reconhecer a formatação de textos e documentos e reconhecer a seleção de células; Fórmulas: saber o significado e resultado de fórmulas; e Ajuda: saber usar a Ajuda.	19
GOOGLE CHROME VERSÃO ATUALIZADA: Ambiente e Componentes do Programa: identificar o ambiente, características e componentes da janela principal; Funcionalidades: identificar e saber usar todas as funcionalidades do Google Chrome.	27
MOZZILLA FIREFOX VERSÃO ATUALIZADA: Ambiente e Componentes do Programa: identificar o ambiente, características e componentes da janela principal; Funcionalidades: identificar e saber usar todas as funcionalidades do Mozilla Firefox.	29
Exercícios	46
Gabarito	51

RACIOCÍNIO LÓGICO

Proposições simples; Proposições compostas; Conectivos (conjunção, disjunção, disjunção exclusiva, condicional e bicondicional); Valor lógico de proposições e construção de tabelas-verdade; Álgebra proposicional	1
Equivalências lógicas	6
Negações dos conectivos (conjunção, disjunção, disjunção exclusiva, condicional e bicondicional).....	13
Tautologia, contradição e contingência	19
Diagramas lógicos	19
Lógica de argumentação	23
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; deduzir novas informações das relações fornecidas e avaliar as condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações	33
Exercícios	34
Gabarito	37

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Estrutura hospitalar, suas áreas, seus meios e fins	1
Procedimentos auxiliares de gestão de pessoas. sistema de material. serviços gerais de serviços de saúde. aspectos legais relacionados aos procedimentos de guarda e aspectos éticos	2
gestão de unidades de saúde	51
Sistemas de registro e informação em saúde	54
Administração Pública.	65
Atos Administrativos	75
Licitações: Princípios, Definições, Compras, Alienações, Modalidades, Tipos, Limites, Dispensa, Inexigibilidade, Fases e Processo Licitatório e Contratos Administrativos	96
Lei nº 8.666/1993.....	115
Lei 10.520/2002.....	155
Decreto 3.555/2000	158
Decreto 10.024/2019 e suas alterações posteriores até a data de publicação do Edital de Abertura	164
Organizações e Administração. Conceitos Básicos da Administração. Organização. Fundamentos da Administração	178
Noções de planejamento e controle.	188
Correspondência, Redação Oficial e Padrão Ofício. Manual de Redação da Presidência da República (2018). Modelos e Documentos	199
Abreviações e Formas de Tratamento	217
Expressões e vocábulos latinos de uso frequente nas comunicações administrativas oficiais.....	220
Digitação Qualitativa.....	221
Comunicação Escrita e Oral.	224
Envelope e endereçamento postal.	229
Qualidade na prestação de serviços e no atendimento presencial, virtual e telefônico. Técnicas de atendimento ao público: recepção, procedimentos profissionais e padrões de atendimento.....	235
Técnicas secretariais: atendimento online, telefônico, agenda e e-mail. Secretariar reuniões.....	256
Documentação e Arquivo: Pesquisa, Documentação, Arquivo, Sistema e Métodos de Arquivamento e Normas para Arquivo. Noções de Arquivística	257
administração de Materiais: Patrimônio, Almoxarifado, Compras e Estoque; Inventário; Logística; Bens Patrimoniais; Segurança na Área de Materiais; Conceitos Relacionados à Administração de Materiais e a Logística.....	273
Exercícios	306
Gabarito.....	311

SUMÁRIO



Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO E DOS PARÁGRAFOS

Uma boa redação é dividida em ideias relacionadas entre si ajustadas a uma ideia central que norteia todo o pensamento do texto. Um dos maiores problemas nas redações é estruturar as ideias para fazer com que o leitor entenda o que foi dito no texto. Fazer uma estrutura no texto para poder guiar o seu pensamento e o do leitor.



Política Nacional de Atenção Básica

Transcorridos 27 anos desde a promulgação das Leis nº 8.080 e nº 8.142, de 1990, é possível dizer que, mesmo com dificuldades e lacunas, foram as políticas direcionadas para o fortalecimento da Atenção Primária à Saúde (APS) no Brasil que mais favoreceram a implantação dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Expressas por meio de documentos específicos, as Políticas Nacionais de Atenção Básica (PNAB) tiveram papel fundamental nesse processo, permitindo inflexões importantes, principalmente no modelo de atenção e na gestão do trabalho em saúde nos municípios. Isso ocorreu de modo articulado à introdução dos mecanismos de financiamento que desempenharam papel indutor na sua adoção como eixo estruturante da organização das ações e serviços de saúde.

Em setembro de 2017, foi publicada uma nova PNAB3, que suscitou a crítica de organizações historicamente vinculadas à defesa do SUS, como a Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco), o Centro Brasileiro de Estudos de Saúde (Cebes) e a Escola Nacional de Saúde Pública (Ensp). Em nota conjunta, as três instituições denunciaram, entre outras coisas, a revogação da prioridade dada à Estratégia Saúde da Família (ESF) na organização do SUS com a provável perda de recursos para outras configurações da Atenção Básica (AB), em um contexto de retração do financiamento da saúde. Demonstraram preocupação com retrocessos em relação à construção de uma APS integral, que vinha direcionando o modelo de AB baseado na ESF.

Este artigo teve como objetivo analisar as alterações nas diretrizes da AB promovidas no texto da PNAB 2017, tomando como parâmetros a PNAB 2011 e os princípios da universalidade e da integralidade da atenção à saúde, na perspectiva de uma APS forte e de uma rede integrada de atenção à saúde no SUS. Os temas analisados foram: a cobertura; a posição relativa da ESF; a configuração das equipes; e a organização dos serviços.

Inicialmente, foram identificados alguns marcos instituintes da AB no Brasil e suas contribuições para a configuração do SUS. Na sequência, procurou-se situar o contexto de formulação dessa nova política e discutir prováveis riscos e retrocessos das alterações propostas para o SUS.

Apontamentos sobre a trajetória da política de Atenção Básica no Brasil

Em 1994, a criação do Programa Saúde da Família (PSF) permitiu ampliar a cobertura em saúde, em um movimento inicialmente voltado apenas para a parte da população brasileira em situação social mais vulnerável. Configurou-se um modo de compor a equipe e de organizar o processo de trabalho, com base territorial e responsabilidade sanitária, referências sustentadas pelas sucessivas políticas.

Com a Norma Operacional Básica do SUS de 1996 (NOB/96), o PSF assumiu a condição de estratégia de reorientação da APS, em substituição às modalidades tradicionais. A NOB/96 instituiu os componentes fixo e variável do Piso da Atenção Básica (PAB) e estabeleceu incentivos financeiros aos municípios que adotassem o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (Pacs) e o PSF, tornando automática e regular a transferência de recursos federais para o financiamento desses programas.

Essa priorização teve repercussões concretas, e, em 1998, foi estabelecido o primeiro Pacto de Indicadores da Atenção Básica, processo que se renovou periodicamente por meio da negociação intergestores de metas para a avaliação e o monitoramento da AB no SUS. Desdobrou-se, também, em outros dispositivos de fortalecimento da AB, como, por exemplo, a criação do Sistema de Informação da Atenção Básica (Siab), também em 1998, substituindo o Sistema de Informação do Programa de Agente Comunitário de Saúde (Sipacs).

Ainda visando à reorientação do modelo de atenção, foi criado, em 2002, o Projeto de Expansão e Consolidação do Saúde da Família (Proesf), voltado para os municípios com mais de 100 mil habitantes, explicitando a compreensão da saúde da família como uma estratégia viável não apenas nas pequenas cidades e no meio



Informática

O Windows XP é um sistema operacional desenvolvido pela Microsoft. Sua primeira versão foi lançada em 2001, podendo ser encontrado na versão Home (para uso doméstico) ou Professional (mais recursos voltados ao ambiente corporativo).

A função do XP consiste em comandar todo o trabalho do computador através de vários aplicativos que ele traz consigo, oferecendo uma interface de interação com o usuário bastante rica e eficiente.

O XP embute uma porção de acessórios muito úteis como: editor de textos, programas para desenho, programas de entretenimento (jogos, música e vídeos), acesso à internet e gerenciamento de arquivos.



Inicialização do Windows XP.

Ao iniciar o Windows XP a primeira tela que temos é tela de login, nela, selecionamos o usuário que irá utilizar o computador¹.



Tela de Logon.

Ao entrarmos com o nome do usuário, o Windows efetuará o Logon (entrada no sistema) e nos apresentará a área de trabalho

¹ <https://docente.ifrn.edu.br/moisessouto/disciplinas/informatica-basica-1/apostilas/apostila-windows-xp/view>



Raciocínio Lógico

A lógica proposicional é baseada justamente nas proposições e suas relações. Podemos ter dois tipos de proposições, simples ou composta.

Em geral, uma proposição simples não utiliza conectivos (e; ou; se; se, e somente se). Enquanto a proposição composta são duas ou mais proposições (simples) ligadas através destes conectivos.

Mas às vezes uma proposição composta é de difícil análise. “Carlos é professor e a moeda do Brasil é o Real”. Se Carlos não for professor e a moeda do Brasil for o real, a proposição composta é verdadeira ou falsa? Temos uma proposição verdadeira e falsa? Como podemos lidar com isso?

A melhor maneira de analisar estas proposições compostas é através de tabelas-verdades.

A tabela verdade é montada com todas as possibilidades que uma proposição pode assumir e suas combinações. Se quiséssemos saber sobre uma proposição e sua negativa, teríamos a seguinte tabela verdade:

p	$\sim p$
V	F
F	V

A tabela verdade de uma conjunção ($p \wedge q$) é a seguinte:

p	q	$p \wedge q$
V	V	V
V	F	F
F	V	F
F	F	F

Todas as tabelas verdades são as seguintes:

p	q	$p \wedge q$	$p \vee q$	$p \rightarrow q$	$p \leftrightarrow q$	$p \vee \sim q$
V	V	V	V	V	V	F
V	F	F	V	F	F	V
F	V	F	V	V	F	V
F	F	F	F	V	V	F

Note que quando tínhamos uma proposição, nossa tabela verdade resultou em uma tabela com 2 linhas e quando tínhamos duas proposições nossa tabela era composta por 4 linhas.

A fórmula para o número de linhas se dá através de 2^n , onde n é o número de proposições.

Se tivéssemos a seguinte tabela verdade:

p	q	r	$p \vee q \rightarrow r$
---	---	---	--------------------------

Mesmo sem preenchê-la, podemos afirmar que ela terá 2^3 linhas, ou seja, 8 linhas.

Mais um exemplo:

p	q	$p \rightarrow q$	$\sim p$	$\sim q$	$\sim q \rightarrow \sim p$
V	V	V	F	F	V
V	F	F	F	V	F
F	V	V	V	F	V



Conhecimentos Específicos

Os princípios básicos do Sistema Único de Saúde brasileiro garantem a rede de atenção à saúde serviços dispostos de maneira regionalizada e hierarquizada tendo como propósito o levantamento de dados a respeito das condições de saúde das mais variadas populações. Isso torna possível que as instâncias superiores do Ministério da Saúde se articulem de maneira efetiva com os governos municipais e estaduais a fim de propor intervenções em vigilância sanitária, epidemiológica e em educação em saúde, além de proporcionar o vínculo entre os setores secundário e terciário com a atenção primária à saúde.

A Atenção Primária à Saúde atua de maneira organizada durante a prestação de serviço, oferecendo para a população consultas de demanda espontânea e consultas previamente agendadas, articulando entre elas ações em vigilância em saúde e mapeamento das condições biopsicossociais das áreas adscritas. Esse nível de atenção é o primeiro nível de atenção à saúde dentro do SUS, sendo considerado a porta de entrada do indivíduo no sistema de saúde.

A atenção primária é responsável pela realização de procedimentos de baixa complexidade, sendo possível resolver a maior parte dos problemas de saúde comuns dentro de uma comunidade. Contudo, um fator importante para que se desenvolva uma boa assistência é o conhecimento da população inserida naquela unidade, visto que assim é possível desenvolver propostas baseadas nas necessidades daquela área em questão.

Além disso, a Atenção Primária à Saúde também é responsável pelo encaminhamento da população para os setores secundário e terciário, de acordo com a complexidade da necessidade de cada usuário.

O setor secundário é responsável pelos procedimentos de média complexidade que extrapolam os recursos disponibilizados na atenção primária mas que de toda forma ainda não são caracterizados como alta complexidade para serem encaminhados para o setor terciário. Os serviços de diagnóstico e terapia especializada onde não requerem tanto avanço tecnológico se enquadram nesse setor. Muitas vezes a demanda pelos procedimentos acabam sendo muito maiores que os pontos de oferta dos serviços secundários, sendo esse o setor da saúde um dos mais saturados, uma vez que a sua organização baseia-se na disponibilidade de vagas dos procedimentos em questão, não levando em consideração as necessidades da população e nem mesmo o perfil epidemiológico populacional.

O setor de alta complexidade abrange altas tecnologias e procedimentos de alto custo, é considerado o setor que proporciona serviços de qualidade que extrapolam as atribuições do setor primário e secundário. Em sua grande maioria consistem em procedimentos realizados em âmbito hospitalar, entretanto, alguns podem ser realizados ainda a nível ambulatorial. O setor terciário é responsável por consumir grande parte dos recursos financeiros disponibilizados pelo SUS, mesmo que a incidência desses procedimentos seja menor quando comparado ao número de procedimentos da atenção primária à saúde.

A organização dos hospitais está diretamente relacionada ao tipo administrativo e ao nível de atenção que a instituição atende. Eles podem ser públicos, privados ou até mesmo filantrópicos. Podem assumir serviços de baixa, média e alta complexidade, além de setores de urgência e emergência, centro de exames diagnósticos especializados e exames laboratoriais.

Para que se realize a estruturação de um serviço de saúde é necessário que haja a avaliação da realidade vivenciada durante a prática profissional, que terá como resultado um planejamento individualizado, que leve em consideração todas as fragilidades e os pontos fortes desse ambiente. O estabelecimento de metas também pode auxiliar a direcionar qual o objetivo maior desse serviço e como ações que visam a resolutividade e a efetividade pode gerar vantagens e desvantagens dentro do serviço em questão.

Existem diversos programas desenvolvidos pelo Governo Federal com o intuito de inserir o cidadão e os profissionais de saúde em decisões voltadas para melhorias dos serviços de saúde, para isso, utiliza-se das Conferências Municipais e Estaduais de Saúde, com o intuito de aproximar os cidadãos e os profissionais do setor administrativo do serviço de saúde.

A Atenção Primária à Saúde é responsável por acolher os usuários dentro do sistema de saúde, sendo considerada a porta de entrada dessas pessoas para o SUS. Também é de responsabilidade desse setor oferecer um atendimento abrangente e acessível para todos aqueles que estejam incluídos em sua área de