



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FACE

Departamento de Administração

## **Curso de Especialização em Gestão Pública na Saúde**

ALEXANDRE ANTUNES PENA

# **BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E SUA APLICABILIDADE NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)**

Brasília - DF

2016

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE - FACE**

**BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E SUA APLICABILIDADE NO SISTEMA  
ÚNICO DE SAÚDE (SUS)**

Trabalho de conclusão do curso apresentado à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública da Saúde.

Professora orientadora: Dr. Sueli Menelau

Brasília – DF

2016

## RESUMO

O presente artigo analisa a importância da aplicabilidade das boas práticas de governança no Sistema Único de Saúde (SUS), como uma ferramenta para um modelo capaz de garantir um atendimento com qualidade aos usuários. O trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa descritiva como metodologia, sendo elaborado um questionário como instrumento de coleta de dados, direcionado à servidores públicos e empregados de empresas privadas, usuários ou não do SUS, com diretrizes acerca do sistema e do seu funcionamento para com a sociedade, e das boas práticas de governança como instrumento necessário para seu funcionamento de forma eficiente. O objetivo deste estudo não é promover uma consultoria para melhoria do SUS, mas estabelecer uma ligação direta entre boas práticas de governança e o alcance dos objetivos estabelecidos, garantindo que os serviços prestados sejam de custo e qualidade aceitáveis, com transparência na gestão dos recursos públicos, promovendo um atendimento que possa aprimorar a vida da população usuária.

**Palavras-chave:** Boas Práticas de Governança; Sistema Único de Saúde; Avaliação de Política Pública.

## ABSTRACT

This article analyzes the importance of the application of good governance practices in the Unified Health System (SUS), as a tool for a model capable of ensuring quality care to users. The study was conducted by descriptive research as methodology, establishing a questionnaire as a data collection instrument, directed at civil servants and employees of private companies, users or not the SUS, with guidelines about the system and its operation towards society and good governance practices as a necessary tool for your operation efficiently. The aim of this study is not to promote a consultancy to improve the SUS, but to establish a direct link between good governance practices and the achievement of stated objectives, ensuring that the services provided are of acceptable cost and quality transparency in the management of public resources, promoting a service that can improve the life of the user population.

**Keywords:** Good Governance Practices; Health System; Public Policy Evaluation.

## 1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal brasileira de 1988, no artigo 196, destaca: “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (CF, 1988). O Brasil, com uma população estimada em 206 milhões de habitantes (IBGE, 2016), possui um dos maiores sistemas públicos universais de saúde do mundo (PORTALSAUDE, 2015), o Sistema Único de Saúde (SUS). Com uma oferta da rede hospitalar composta de 5.530 hospitais (CONASS, 2013), o SUS tem por objetivo o atendimento da população brasileira, oferecendo aos seus usuários serviços de consultas, exames, internações e ações de prevenções de doenças, contabilizando 98% do mercado de vacinas e 95% de procedimentos de alta complexidade (BRASIL, 2015).

Mesmo com a previsão constitucional, o adequado funcionamento do SUS está sustentado na elaboração das Leis Federais n°. 8080, de 19/09/1990 e n°. 8142, de 28/12/1990, que tratam das atribuições e funcionamento do sistema, da participação da comunidade na gestão do SUS e das transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área de saúde (CNS, 2015). Entretanto, o SUS ainda precisa percorrer um longo caminho para atingir com qualidade e eficiência a gestão do Sistema, melhorando o desempenho e garantindo o atendimento diário da população usuária (BARBOSA; TARDIVO; BARBOSA, 2016).

Estudos apontam que muitos dos desafios e problemas enfrentados pelo SUS estão ligados a falhas de governança, que podem influenciar o Sistema para uma reestruturação e um novo modelo capaz de atender às efetivas necessidades de saúde da população (BANCO MUNDIAL, 2007; BARBOSA; TARDIVO; BARBOSA, 2016; COSTA; MELO, 1998). A governança cria um processo de gestão eficiente fortalecendo o planejamento, o controle e a transparência - pressupostos da governança pública - garantindo um Estado focado em ações capaz de oferecer aos usuários condições adequadas de atendimento, com competência e qualidade (FONTES FILHO, 2003; HOYLER; BURGO; BRESLER; PAULICS, 2014; SECCHI, 2009).

A excelência nos atendimentos a serem prestados pelo SUS deve ser tratada como um modelo constante de boas práticas de governança, com ações e medidas capazes de garantir aos usuários um processo mais eficiente, onde o Estado, em conjunto com a população usuária, possa participar do planejamento e do controle do Sistema, criando um

modelo produtivo com foco nos resultados preestabelecidos e no objetivo de atingir em sua totalidade a demanda da saúde pública da população usuária.

Nesse contexto, o presente artigo visa analisar o conhecimento dos entrevistados, servidores públicos e empregados de empresas privadas, acerca do SUS e do seu funcionamento para com a sociedade e das boas práticas de governança como instrumento necessário para o funcionamento do SUS de forma eficiente, confrontando os resultados que foram obtidos, por meio de pesquisa quantitativa e do questionário como instrumento da coleta de dados, com a teoria estudada para conclusão deste trabalho.

Com este escopo em vista, acredita-se que o quadro conceitual de governança possa ajudar na compreensão das relações que se estabelecem entre o poder público e os atores da sociedade, na arena de disputa de interesses que garantam um melhor desempenho do Sistema e que os serviços prestados sejam de qualidade. Assim, o objetivo deste estudo não é promover uma consultoria para melhoria do SUS, mas estabelecer uma ligação direta entre boas práticas de governança e o alcance dos objetivos estabelecidos pelo Sistema, garantindo que os serviços prestados sejam de custo e qualidade aceitáveis, com transparência na gestão dos recursos públicos, promovendo de forma eficiente um atendimento que possa aprimorar a saúde da população.

## **2 GOVERNANÇA PÚBLICA**

Segundo o Banco Mundial, em seu documento *Governance and Development* (1992), a definição geral de governança é “o exercício da autoridade, controle, administração, poder de governo”. (BANCO MUNDIAL, 1992 *apud* DINIZ, 1995, p. 400)

Nesse sentido, o significado de governança é o poder exercido pelo Estado visando o desenvolvimento e a capacidade de formular ações que sejam implementadas à sociedade, garantindo um Estado eficiente envolvendo o planejamento e cumprimento de suas funções, evidenciando o compromisso firmado com os cidadãos (*ibidem*).

Conforme descrito por Timmers (2000 *apud* BOGONI *et al.*, 2010, p. 124):

A governança no setor público inclui administração, controle, supervisão e responsabilidade de providenciar uma prestação de contas. O autor trata governança corporativa no setor público como governança governamental e a define como a proteção ao inter-relacionamento entre a administração, o controle e a supervisão, visando relacionar os objetivos políticos de maneira eficiente e eficaz e comunicar publicamente, isto é, providenciar uma prestação de contas para o benefício da sociedade.

Para Mello (2006 *apud* BOGONI *et al.*, 2010, p. 124), a “governança pública refere-se também à legalidade e legitimidade e conceitua-se como sendo um complexo de atividades envolvendo a direção de redes complexas em setores políticos da sociedade”. Com esse entendimento, alguns princípios da governança que são essenciais para uma gestão pública com foco nos objetivos e resultados direcionados à sociedade: transparência, responsabilidade, compromisso, integridade, combate à corrupção, decisões orientadas para um consenso, igualdade, efetividade e eficiência.

Por sua vez, Kooiman (1993 *apud* SAUERBRONN, 2014, p. 5) define que a “governança se dá por meio de redes políticas públicas reconhece que a condução das questões de governo passa a ser feita conjuntamente por atores do mercado, da sociedade civil organizada e do aparelho do Estado”. Já para Rezende (2008 *apud* SAUERBRONN, 2014, p. 5), “seria um modelo pós-burocrático fundamentado em modelos descentralizados com grande flexibilidade para gerir e garantir a provisão dos bens públicos”.

De acordo com Pereira (1997 *apud* BOGONI *et al.*, 2010, p. 124):

Existe governança em um Estado quando seu governo tem condições financeiras e administrativas para transformar em realidade as decisões que toma. A nova forma de gestão da coisa pública, estabelecida na reforma do Estado, passou a ser mais compatível com os avanços tecnológicos, mais eficientes, descentralizada e focada para o controle de resultados do que o controle de procedimentos e que exige uma participação mais direta da sociedade.

Segundo Santos (1997, p. 340-341) “a ideia de que uma boa governança é um requisito fundamental para um desenvolvimento sustentado, que incorpora ao crescimento econômico equidade social e também direitos humanos”. Assim como no setor privado onde a governança surge com o intuito de auxiliar no alcance dos objetivos e na prestação de contas pelos resultados, no setor público a governança pode evidenciar ao Estado brasileiro, em conjunto com a sociedade, a implementação de ações que possam melhorar a qualidade do atendimento à população, e suas boas práticas faz surgir instrumentos capazes de garantir um serviço prestado com capacidade de atender, de forma transparente e eficiente, aos usuários do sistema público de saúde.

### **3 GOVERNANÇA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE**

Segundo Pereira (1996 *apud* SAUERBRONN, 2014, p. 10):

O SUS é uma arena decisória tomada por diversas coalizões de grupos de interesse que condensa em seu espaço a presença tanto de interesses públicos quanto privados, em razão de produzir bens e serviços que podem ser qualificados em duas situações distintas: bens e serviços enquanto objeto de transação no mercado, e bens e serviços enquanto direito social.

Os cidadãos usuários do sistema de saúde esperam que o SUS preste um serviço de qualidade e que o Estado possa planejar suas ações e atender de forma satisfatória a população usuária. De um lado está o Estado provendo as necessidades da população; e do outro as instituições privadas oferecendo em concorrência frente ao SUS, os seus serviços para a população usuária do sistema de saúde pública (SAUERBRONN, 2014). De acordo com Menicucci (2008 *apud* SAUERBRONN, 2014, p. 9):

Ao longo da trajetória do SUS, foram construídas imagens negativas sobre a assistência pública que servem como critérios para avaliação da eficácia do sistema público e, ao mesmo tempo, reforçam pressupostos e perspectivas de ação por parte de diferentes atores. Estas imagens contribuem para o reforço a certos problemas que informam sobre lógicas de ação destes atores e, conseqüentemente, sobre a governança.

As resistências ao sistema público de saúde surgem pela ineficiência e pela qualidade ruim no atendimento. Associado a isso, o fato da assistência à saúde pública ter sido compartilhada com o setor privado, fazendo surgir um crescimento quanto a procura por planos de saúde privados, uma fuga e alternativa aos problemas enfrentados pelos SUS (MENICUCCI, 2008). Em concordância com Smith (2010 *apud* SAUERBRONN, 2014, p. 4):

Passou a existir a preocupação com sistemas de governança capazes de orientar a formulação e execução de políticas públicas com o envolvimento de diversas instituições. Nesta concepção contemporânea, agentes públicos, semipúblicos e privados participam e cooperam formando uma rede de políticas públicas.

Nesta concepção, no Brasil, cujo regime político é a democracia, a governança pode promover uma participação maior da sociedade e das instituições públicas e privadas nos debates acerca do planejamento para a formulação de ações direcionadas à saúde, constituindo um meio poderoso para a democratização da gestão, atendendo aos princípios de boas práticas de governança. Conforme registrado por Scarpi (2004 *apud* LEMOS; ROCHA, 2011, p. 9):

Os critérios que conduzem a uma nova gestão hospitalar, considerados pilares essenciais da nova missão hospitalar, são a orientação ao usuário, avanço contínuo da procura por excelência e autoridade responsável no contexto de coordenação e integração em redes, acompanhados por elementos estratégicos, tais como participação social, transparência e responsabilidade no desenvolvimento das políticas públicas.

A qualidade da saúde pública está diretamente ligada a satisfação dos usuários e aos resultados que foram atingidos, caracterizando que as estratégias utilizadas estão em conformidade com os objetivos preestabelecidos como foco na saúde da população usuária do Sistema. (BELLUCCI JÚNIOR, 2011 *apud* SOUZA *et al.*, 2013)

## **4 METODOLOGIA**

O propósito deste estudo é coletar informações com relação às boas práticas de governança e sua aplicabilidade no Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS – Ministério da Saúde. A pesquisa é descritiva e possui uma abordagem quantitativa, tendo sido elaborado um questionário, com base no referencial teórico pesquisado, como instrumento de coleta de dados, com 16 afirmativas.

A primeira parte do questionário buscou avaliar a percepção dos respondentes no que se refere às diretrizes acerca do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS e do seu funcionamento para com base em boas práticas de governança como instrumento necessário para o seu funcionamento. Esta parte é composta por 10 questões, na escala de Lickert, em cinco pontos, sendo: 1-discordo totalmente, 2-discordo um pouco, 3-concordo em parte, 4-concordo bastante e 5-concordo totalmente. A segunda parte do questionário, composta por seis questões, visou a caracterização da amostra.

A amostra definida para coleta de dados foi de 80 entrevistados, escolhidos aleatoriamente, de uma população composta por servidores públicos e empregados de empresas privadas, usuários ou não do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS. No prazo previsto para devolução, conforme solicitado no questionário, 39 entrevistados devolveram devidamente respondidos, o que representa que o percentual de questionários válidos considerados para análise representou 48,45% da amostra estipulada inicialmente.

Neste trabalho, a estratégia adotada para análise do questionário foi por meio de estatística inferencial simples, tendo consolidadas as respostas dadas pelos entrevistados em planilha Excel e compará-las com os conhecimentos obtidos por meio da leitura bibliográfica.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Preliminarmente, segue um breve resumo acerca das informações sócio demográficas dos entrevistados que responderam ao questionário: a) gênero: 14 entrevistados são do sexo masculino e 25 entrevistados do sexo feminino; b) faixa etária: 16 entrevistados estão na faixa etária de 30 a 45 anos e 23 entrevistados estão na faixa etária de 46 a 60 anos; c) grau de escolaridade: 4 entrevistados são técnicos, 5 entrevistados possuem grau de escolaridade superior incompleto e 30 entrevistados possuem grau de escolaridade superior completo; d) tempo na empresa: 7 entrevistados possuem de 1 a 5 anos Programa Unidade de Pronto Atendimento, 15 entrevistados possuem 5 a 10 anos no Programa, 2 entrevistados possuem 10



a 15 anos e 15 entrevistados possuem mais de 15 anos no Programa; e) renda familiar: 3 entrevistados possuem renda familiar de 5 a 8 salários mínimos, 11 entrevistados possuem renda familiar de 9 a 12 salários mínimos, 19 entrevistados possuem renda familiar de 13 a 16 salários mínimos e 6 entrevistados possuem renda familiar acima de 17 salários mínimos.

Da análise, 20 entrevistados (51,28%) deixaram registrado que conhecem pouco e/ou em parte sobre a legislação que regulamenta o sistema de saúde público do país, especificamente sobre o Programa Unidade de Pronto Atendimento. Em evidência, 35 entrevistados (89,74%) tem ciência do objetivo da criação do SUS e do seu papel de fiscalização e que os recursos direcionados ao Sistema não são bem utilizados.

Para o bom funcionamento do sistema público de saúde e da utilização dos recursos de forma eficiente, os usuários do sistema esperam que o SUS preste um serviço de qualidade e que a população possa contribuir com ações direcionadas a prover as necessidades da sociedade, fiscalizando os serviços e agindo sempre no interesse público. Este achado está condizente com o também encontrado por Sauerbronn (2014)

Como fonte de conhecimento acerca das informações prestadas, 35 entrevistados (89,74%) destacam que o regime político democrático do país pode promover uma maior participação da população na implementação de ações que possam melhorar a qualidade do atendimento do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS. Já para todos os 39 respondentes, faltam práticas de boa governança (transparência, foco nos objetivos, combate à corrupção, implementação de ações para melhoria do sistema) para que o Programa seja eficiente.

Como já dito por Menicucci (2008) e por Lemos e Rocha (2011), nesta concepção, no Brasil, cujo regime político é a democracia, a governança pode promover uma participação maior da sociedade e das instituições públicas e privadas nos debates acerca do planejamento para a formulação de ações direcionadas à saúde, constituindo um meio poderoso para a democratização da gestão, atendendo aos princípios de boas práticas de governança, dentre eles: transparência, responsabilidade, compromisso, integridade, combate à corrupção, decisões orientadas para um consenso, igualdade, efetividade e eficiência.

Em seguida, 11 entrevistados (28,20%) acham que os recursos direcionados ao Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS são suficientes e os serviços prestados atendem as expectativas da população. Para 14 entrevistados (35,89%), há políticas/ações de transparência dos gestores para com a sociedade quanto ao planejamento, execução, controle e prestação de contas do sistema de saúde público do país. Para estes resultados, cabe destacar que, conforme o Banco Mundial (1992 *apud* DINIZ, 1995) para se ter boas práticas de

governança é preciso entender que governança é o poder exercido pelo Estado junto aos cidadãos, no intuito de prestação de serviços à sociedade, com planejamento, responsabilidade e o dever de prestação de contas, fazendo surgir um modelo transparente e com foco no objetivo.

Em continuidade, 25 entrevistados (64,10%), dizem que a posição geográfica do país e a disparidade social e econômica da população são fatores que podem influenciar na qualidade do atendimento dos usuários pelo Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS. Agora, para 17 entrevistados (43,58%), o SUS - com todo o histórico de suas dificuldades - consegue atender parte da população que mais precisa dos seus serviços. Nesse sentido, para que haja qualidade na saúde pública, as estratégias devem estar em conformidade com os objetivos preestabelecidos, sempre com foco na população usuária do Sistema, garantido como direito social (BELLUCCI JÚNIOR, 2011, *apud*, SOUZA *et al.*, 2013).

Finalizando, 13 entrevistados (33,33%) relatam que os gestores do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS têm procurado adotar ações e/ou políticas na tentativa de uma melhor reestruturação do sistema e 34 entrevistados (87,17%), dizem que as informações divulgadas pela imprensa quase que diariamente retratam realmente a situação atual do SUS em todo o país. Conforme citado por Menicucci (2008 *apud* SAUERBRONN, 2014, p. 9):

Ao longo da trajetória do SUS, foram construídas imagens negativas sobre a assistência pública que servem como critérios para avaliação da eficácia do sistema público e, ao mesmo tempo, reforçam pressupostos e perspectivas de ação por parte de diferentes atores. Estas imagens contribuem para o reforço a certos problemas que informam sobre lógicas de ação destes atores e, conseqüentemente, sobre a governança.

Cabe destacar que as imagens negativas do Sistema surgem pela falta de qualidade e eficiência no atendimento, fazendo surgir um crescimento quanto à procura por planos de saúde privados, uma vez que a saúde pública é compartilhada, servindo de fuga e alternativa para uma parte da população (MENICUCCI, 2008).

## **6 CONCLUSÃO, CONTRIBUIÇÕES E LIMITAÇÕES**

A pesquisa identificou, por meio dos entrevistados, um percentual elevado que indica que há baixa governança no SUS, corroborando a interpretação de que o Sistema ainda é insatisfatório para as necessidades da população atendida. Ainda assim, destaca-se aqui que

apesar de toda a dificuldade no estabelecimento de ações de governança ao SUS, os entrevistados avaliaram que o Sistema acolhe a população mais carente de seus serviços. Uma boa prática que pode vir a trazer melhorias ao SUS no que se refere a sua governança, segundo os respondentes, é o aumento da participação dos usuários do serviço por meio dos mecanismos institucionais adotados pelo Estado.

Em conformidade com os entrevistados, ao se adotar elementos de boa governança aos programas e ações destinadas ao Sistema, será proporcionado ao SUS haver um melhor planejamento e controle visando o seu fortalecimento e, conseqüentemente, o cumprimento de seus objetivos e um melhor atendimento à população. Portanto, a adoção das boas práticas de governança em programas executados pelo SUS, poderá vir a fortalecer a participação da sociedade no planejamento das ações, no controle das atividades e na prestação de contas, visando, em conseqüência, proteger o patrimônio público e alcançar os objetivos pré-estabelecidos.

Como em qualquer outra pesquisa, algumas circunscrições se fizeram presentes. Fique registrado como limitações à produção deste artigo a dificuldade em se coletar os dados, com a demora e o baixo retorno na devolução dos questionários. Como contribuições almeja-se que este estudo possa auxiliar pesquisadores interessados no assunto acerca da governança e suas boas práticas, mais especificamente no SUS, fortalecendo a ideia de um Estado comprometido com a sua população, fomentando um desenvolvimento mais equilibrado, transparente e justo.

Em síntese, o SUS pode ser considerado como um sistema de saúde com muitos desafios a serem conquistados. A governança pode criar mecanismos de gestão, e suas boas práticas, quando bem aplicadas, podem converter as dificuldades encontradas no dia a dia em capacidade de aptidão para melhoria do Sistema, fazendo um governo planejar suas ações de forma mais adequada e, conseqüentemente, tornando a administração pública mais eficiente. Finalmente, os cidadãos esperam uma boa governança por parte das autoridades e que haja fortalecimento no processo de gestão do Sistema, fazendo surgir um modelo capaz de garantir uma saúde pública com qualidade e custos aceitáveis, tornando-a eficiente para os usuários que necessitam da prestação dos serviços.

## **REFERÊNCIAS**

BOGONI, Nádia M.; ZONATTO, Vinícius C. S.; ISHIKURA, Edison R.; FERNANDES, Francisco Carlos. Proposta de um modelo de relatório de administração para o setor público

baseado no Parecer de orientação nº 15/87 da Comissão de Valores Mobiliários: um instrumento de governança corporativa para a administração pública. **RAP**, v. 44, n. 1, p. 119-42, 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 05 de outubro de 1988. 41.<sup>a</sup> ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2014.

CNS - **Conselho Nacional de Saúde**. Disponível em: <http://www.conselho.saude.gov.br/legislacao/index.htm>. Acesso em: 28, Dez. 2015.

Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS). **Número de hospitais no Brasil**. Disponível em: <http://www.conass.org.br/consensus/numero-de-hospitais-brasil-sus/>. Acesso em: 28, Dez. 2015.

COSTA, Nilson R.; MELLO, Marcos A. C. A reforma do Estado e as mudanças organizacionais no setor de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 3, n. 1, p. 52-66, 1998.

DINIZ, Eli. Governabilidade, Democracia e Reforma do Estado: Os Desafios da Construção de uma Nova Ordem no Brasil dos Anos 90. **Revista de Ciências Sociais**, v. 38, n. 3, p. 385-415, 1995.

FONTES FILHO, Joaquim R. Governança organizacional aplicada ao setor público. **VIII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración**, Panamá, 28-31, Oct. 2003.

HOYLER, Telma; BURGO, Fernando; BRESLER, Ricardo; PAULICS, Veronika. Governança ajuda ou atrapalha? Reflexões sobre a gestão educacional local. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v.3, n.2, p. 81-102, 2014.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Projeção da população**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>. Acesso em: 28, Dez. 2015.

LEMONS, Vanda M. F.; ROCHA, Marcius H. P. A gestão das organizações hospitalares e suas complexidades. VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. **Anais...** p. 1-16, agosto-2011.

MENICUCCI, Telma M. G. Implementação da reforma sanitária: a formação de uma política. **Saúde e Sociedade**, v. 15, n. 2, p. 72-87, 2006.

RIBEIRO, José M. Desenvolvimento do SUS e racionamento de serviços hospitalares. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.14, n. 3, p. 771-782, 2009.

SANTOS, Nelson R. SUS, política pública do Estado: seu desenvolvimento instituído e instituinte e a busca de saídas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, n. 1, p. 273-280, 2013.

SAUERBRONN, Fernanda F. Revisitando abordagens em governança pública em busca de uma proposta para o estudo da dimensão público-privada no SUS. XXXVIII Encontro da ANPAD. **Anais...** Rio de Janeiro/RJ, 13 a 17 de setembro de 2014.

SOUZA, Luís P. S.; ROCHA, Janine K. S. A.; MARTINS, Kelly A. F.; PINTO, Ilka S.; SOUTO, Daniella F.; SILVA, Carla S. O.; DIAS; Orlene V. A qualidade do atendimento prestado pelos prontos-socorros de hospitais públicos do Brasil. **RAHIS – Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 11, n. 3, p. 205-212, 2014.

**Sistema Único de Saúde (SUS).** Disponível em:  
<http://www.brasil.gov.br/saude/2015/06/populacao-teve-acesso-a-1-4-bi-de-consultas-me>.  
Acesso em: 28, Dez. 2015.

## APÊNDICE A

### ROTEIRO DE ENTREVISTA ESTRUTURADO

Caro(a) entrevistado(a),

Gostaria de convidá-lo a participar como respondente a este questionário, como uma etapa importante para a conclusão de uma pesquisa de trabalho de conclusão de curso, como parte dos requisitos para obtenção do título de especialista em Gestão Pública da Saúde. Esta pesquisa tem por objetivo avaliar atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS) com o intuito de oferecer indicativos para a metodologia do artigo que será submetido à FACE/UnB.

Nesse sentido, busca avaliar as boas práticas de governança e suas aplicabilidades no Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS. Este questionário é composto por 10 questões fechadas que tratam do perfil da amostra do estudo.

Ressalto que não existem respostas certas ou erradas. As informações serão analisadas apenas pelo responsável da pesquisa, sendo garantido o sigilo das respostas. Portanto, peço-lhe que não inclua sua identificação nesse instrumento de coleta de dados. Por favor, responda todas as perguntas de forma sincera, para garantir assim melhores resultados.

Assim, solicito-lhe ainda a gentileza de responder às questões a seguir, até o prazo de 48 horas após o recebimento, se possível, pois são essenciais para a concretização da pesquisa.

Quaisquer dúvidas sobre este processo serão esclarecidas pelo pesquisador que estará à disposição, pelo telefone **(61) 3315-2508** ou pelo *e-mail* [alexandrepena2000@yahoo.com.br](mailto:alexandrepena2000@yahoo.com.br)

#### Definições Constitutivas

**Governança:** Poder exercido pelo Estado em conjunto com a sociedade, visando implementar ações que possam gerar uma melhor qualidade no atendimento à população, com planejamento e controle, de forma transparente e eficiente.

**Boas Práticas de Governança:** Ferramentas e instrumentos que são capazes de garantir um modelo de atendimento com qualidade e eficiência aos usuários do sistema público de saúde.

#### Questionário

Por favor, avalie quão importantes são as ações aplicadas ao desempenho do Programa UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO do SUS, marcando o quanto você concorda com as frases seguintes. Utilize a escala de cinco pontos mostrada abaixo. Quanto mais próximo de cinco, mais você concorda com a afirmativa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Discordo	Discordo	Concordo em	Concordo	Concordo

totalmente	um pouco	parte	bastante	totalmente
------------	----------	-------	----------	------------

<b>Sobre o Programa:</b> UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO do SUS	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Você tem conhecimento da legislação que regulamenta o sistema de saúde público do país.					
A população usuária do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS tem ciência do objetivo da criação do SUS e do seu papel de fiscalização.					
O regime político democrático do país pode promover uma maior participação da população na implementação de ações que possam melhorar a qualidade do atendimento no Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS.					
Faltam práticas de boa governança (transparência, foco nos objetivos, combate à corrupção, implementação de ações para melhoria do sistema) para que o Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS seja eficiente.					
Os recursos direcionados ao Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS são suficientes e os serviços prestados atendem as expectativas da população.					
Há políticas/ações de transparência dos gestores do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS para com a sociedade quanto ao planejamento, execução, controle e prestação de contas do sistema de saúde público do país.					
A posição geográfica do país e a disparidade social e econômica da população são fatores que podem influenciar na qualidade do atendimento dos usuários do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS.					
O Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS com todo o histórico de suas dificuldades, consegue atender parte da população que mais precisa dos seus serviços.					
Os gestores do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS têm procurado adotar ações e/ou políticas na tentativa de uma melhor reestruturação do sistema.					
As informações divulgadas pela imprensa quase que diariamente retratam realmente a situação atual do Programa Unidade de Pronto Atendimento do SUS em todo o país.					

Para finalizar, gostaria de pedir-lhe algumas informações sócio demográficas.

### 1. Gênero

( ) Masculino

( ) Feminino

**2. Faixa etária**

- até 30 anos.
- de 31 a 45 anos
- de 46 a 60 anos
- acima de 60 anos

**3. Grau de escolaridade**

- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Técnico
- Ensino Superior Incompleto ..... (detalhar área)
- Ensino Superior Completo ..... (detalhar área)
- Pós Graduação / Mestrado em andamento ..... (detalhar área)
- Pós Graduação / Mestrado concluído em ..... (detalhar área)
- Doutorado em andamento ..... (detalhar área)
- Doutorado concluído em ..... (detalhar área)

**4. Tempo no Programa**

- até 1 ano.
- de 1 ano até 5 anos.
- mais de 5 anos até 10 anos.
- mais de 10 anos até 15 anos.
- mais de 15 anos.

**5. Cargo/Função:** \_\_\_\_\_**6. Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto é, aproximadamente, a renda familiar mensal?**

- até 4 salários mínimos (R\$ 3.520,00).
- de 5 a 8 salários mínimos (R\$ 4.400,00 - R\$ 7.040,00).
- de 9 a 12 salários mínimos (R\$ 7.920,00 - R\$ 10.560,00).
- de 13 a 16 salários mínimos (R\$ 11.440,00 - R\$ 14.080,00).
- mais de 17 salários mínimos (R\$ 14.960,00).