

# MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

CURSO STRICTO SENSU OFERTADO PELA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE



## MISSÃO INSTITUCIONAL

- Educar, produzir e disseminar o saber universal.
- Contribuir para o desenvolvimento humano.
- Compromisso com a justiça social, a democracia e a cidadania.



## SOBRE O PROGRAMA

O Mestrado Profissional Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde (Mestrado QualiSaúde) é um curso de pós-graduação *stricto sensu* da Universidade Federal do Rio Grande do Norte ofertado desde 2014 em colaboração com a *Universidad de Murcia*. O programa tem enfoque internacional, sendo também ofertado nessa universidade espanhola colaboradora desde 1999 e no *Instituto Nacional de Salud Pública* do México desde 2013.

O objetivo do curso é formar profissionais para liderar e realizar práticas avançadas e pesquisa sobre melhoria da qualidade e segurança do paciente dentro de seu próprio ambiente de trabalho. A formação é centrada na análise das teorias e dos métodos possíveis de utilizar em atividades ou programas de avaliação e melhoria (garantia ou gestão) da qualidade em serviços de saúde.

Este curso de dois anos acadêmicos (mínimo de 24 meses e máximo de 30 meses) é realizado de forma semipresencial com 82% da carga horária a distância, o que facilita a inclusão de profissionais de saúde de diferentes regiões geográficas. A carga horária presencial é obrigatória e, para isso, os estudantes precisam participar de quatro encontros de três dias em Natal-RN, sendo um encontro por semestre.

O Mestrado Profissional em Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde é aprovado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) na área de Saúde Coletiva e o diploma de mestre emitido é válido em todo território nacional.

O curso é sediado no Departamento de Saúde Coletiva (DSC) e no Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva (NESC), contando com a colaboração da Secretaria de Educação a Distância (SEDIS).

## PÚBLICO ALVO E SELEÇÃO

Os candidatos devem ser graduados preferencialmente em qualquer curso da área das Ciências da Saúde (Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Odontologia, Farmácia, Saúde Coletiva, etc.), pois isso facilitará a compreensão dos temas e o alcance dos objetivos de aprendizagem. Também podem ser admitidos alunos com graduação em outras áreas, desde que estejam trabalhando no sistema de saúde e, principalmente, se tiverem alguma relação com os processos de gestão da qualidade em serviços de saúde.

Devido ao método pedagógico ser predominante aplicado a problemas reais dos contextos de trabalho dos estudantes, um requisito para a admissão é que o candidato esteja trabalhando em algum serviço de saúde ou na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) durante todo o período do curso. Candidatos do sistema nacional de vigilância sanitária fazem parte do público alvo, caso trabalhem com a função de regulação de serviços de saúde.

O candidato também precisa ser aprovado em um processo seletivo público cujo edital é publicado a cada nova seleção pelo Mestrado QualiSaúde na página oficial do programa ([posgraduacao.ufrn.br/qualisaude](http://posgraduacao.ufrn.br/qualisaude)).





## OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Após a conclusão do curso, os egressos serão capazes de:

- Implantar um programa de melhoria contínua da qualidade do cuidado de saúde e segurança do paciente.
- Avaliar, interpretar e comunicar adequadamente a qualidade dos serviços de saúde.
- Desenvolver soluções participativas, multifacetadas e baseadas em dados para enfrentar desafios operacionais dos serviços de saúde.
- Identificar oportunidades de melhoria da qualidade nos serviços de saúde e desenvolver projetos de melhoria com alto rigor metodológico e viabilidade prática.
- Avaliar e melhorar o cuidado de saúde por meio de boas práticas baseadas em evidência científica.
- Compreender conceitos de monitoramento ou controle da qualidade e aplicar planos de monitoramento.
- Compreender conceitos de planejamento ou desenho da qualidade e elaborar, avaliar e implementar protocolos clínicos e linhas de cuidado.
- Integrar as práticas de gestão de riscos em serviços de saúde aos programas de gestão da qualidade do cuidado, para a melhoria da segurança do paciente.
- Estimular a participação do usuário em atividades de gestão e melhoria da qualidade, assegurando a satisfação e boa experiência do paciente.
- Avaliar criticamente os programas e enfoques externos de monitoramento, certificação e acreditação de instituições de saúde.
- Utilizar conceitos de liderança para a promoção de uma cultura organizacional de valorização da qualidade e segurança.

## BENEFÍCIOS DO PROGRAMA

- **Semipresencial:**
  - ❖ Viabiliza a participação dos profissionais de saúde sem precisar se ausentar das suas funções, facilitando a conciliação entre trabalho e estudos.
  - ❖ Inclui pessoas de diferentes regiões geográficas, inclusive daquelas mais remotas e com pouca disponibilidade de pós-graduação.
  
- **Aplicação direta no contexto de trabalho:**
  - ❖ Todos módulos contém atividades práticas de gestão da qualidade diretamente aplicadas no contexto de trabalho dos mestrandos.
  - ❖ Cada mestrando realiza pelo menos um projeto de melhoria aplicado às necessidades específicas do serviço de saúde em que trabalha, intervindo para a transformação dos seus processos de trabalho.
  
- **Acompanhamento individualizado e integração:**
  - ❖ Cada mestrando tem um tutor ou orientador com doutorado que o acompanha em todas as atividades práticas do programa e orienta o trabalho de conclusão do mestrado.
  - ❖ Seminários de integração e discussão de projetos com os colegas de turma, nos momentos presenciais, para aprimorar o aprendizado através de perspectivas compartilhadas.
  
- **Internacionalização:**
  - ❖ Interação com professores convidados internacionais, particularmente do Mestrado Calidad Salud na Espanha e México, nas semanas presenciais semestrais.
  - ❖ Material didático com abordagem internacional à gestão da qualidade do cuidado, produzido e revisado nos três países participantes do mestrado.

# CRONOGRAMA

O Mestrado é realizado durante dois anos acadêmicos conforme o cronograma do quadro a seguir:

	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
ANO 1	<p>M1 – Planejamento e implantação de programas de gestão da qualidade em serviços de saúde*</p> <p>M2 – Ciclos de Melhoria I: Análise da qualidade em serviços de saúde*</p> <p>MC1 – Metodologia científica 1*</p> <p>Semana presencial 1 – Ambientação*</p>						<p>M3 – Ciclos de Melhoria II: Desenho de intervenções para a melhoria da qualidade*</p> <p>M4 – Métodos e ferramentas para o monitoramento da qualidade*</p> <p>Semana presencial 2 – Seminários de projetos*</p> <p>MC2 – Metodologia científica 2*</p>					
ANO 2	<p>M5 – Métodos e ferramentas para planejamento ou desenho da qualidade*</p> <p>M6 – Segurança do Paciente*</p> <p>Semana presencial 3 – Qualificação do TCM*</p> <p>MC3 – Metodologia científica 3*</p>						<p>M7 – Participação do usuário em programas de gestão da qualidade†</p> <p>M8 – Programas externos de gestão da qualidade e creditação†</p> <p>M9 – Diagnóstico organizacional†</p> <p>Semana Presencial 4 – Rota do sol*</p> <p>TCM – Elaboração e defesa*</p>					
<p>* Módulo obrigatório</p> <p>† Módulo Optativo</p> <p>TCM – Trabalho de Conclusão de Mestrado</p>												

## REQUISITOS E INVESTIMENTO

### REQUISITO PARA INSCRIÇÃO:

Os candidatos precisam ter certificado de conclusão de curso de nível superior e estar trabalhando em algum serviço de saúde público ou privado (atenção básica, média ou alta complexidade), no setor de serviços de saúde de órgão ligado ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária ou na gestão do Sistema Único de Saúde (secretarias municipais, estaduais ou ministério de saúde).

### INVESTIMENTO:

O curso é **gratuito** para pessoas físicas que concorram às vagas de ampla concorrência abertas nos processos seletivos. No entanto, o programa também disponibiliza vagas reservadas para pessoas jurídicas do setor da saúde privado ou público que demandem formação de seus funcionários, por meio de contrato ou convênio e **repasso financeiro** à UFRN.

De acordo com a Resolução n.º 023/2018 – CONSEPE/UFRN, de 19 de março de 2018, as vagas de Mestrados Profissionais podem ser autofinanciadas mediante a celebração de convênios, termos de cooperação técnica ou outros ajustes similares com empresas privadas instituições sem fins lucrativos e entidades governamentais, assinados pelo Reitor e pelo coordenador do Programa de Pós-Graduação.

As empresas ou órgãos públicos interessados em firmar convênio para garantir a participação de seus funcionários ou sócios no processo seletivo através das vagas destinadas a turmas especiais deverão entrar em contato com a Secretaria do Mestrado Profissional Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde (telefones 84 3342-2275 ramal 220 ou 84 99229-6451; e-mail [ppgqualisaude@gmail.com](mailto:ppgqualisaude@gmail.com)).



## ESTRUTURA CURRICULAR

O Mestrado tem um currículo inovador com Módulos sequenciais, integrados e complementares, não havendo sobreposição entre eles. Os Módulos 1 a 6, as semanas presenciais e o Trabalho de Conclusão de Mestrado (TCM) são obrigatórios. Por outro lado, os Módulos 7 a 9 são optativos, devendo o aluno cursar no mínimo 45 horas de carga horária optativa.

### MÓDULOS OBRIGATÓRIOS:

**Planejamento e implantação de programas de gestão da qualidade em serviços de saúde (60 horas; 13 semanas)** - Como definir qualidade. Opções e características dos diversos enfoques e sua importância para os programas de gestão da qualidade; Gestão da qualidade. Conceitos e componentes de um Programa de Gestão da Qualidade; Custos da qualidade; Estratégias de implantação. Elaboração de um plano de ação para implantar um programa de gestão da qualidade; O contexto das organizações. Definição dos seus componentes e importância para a implantação dos programas de gestão da qualidade; Manual da qualidade. Características e utilidade dentro de um programa de gestão da qualidade. Estratégias de implantação; Programas internos e externos. Níveis e responsabilidades na gestão da qualidade dos sistemas de saúde; Diagnóstico organizacional. Importância para a implantação e o funcionamento dos programas de gestão da qualidade; Estratégias de implantação dos programas internos. Ciclo de melhoria da qualidade.

**Ciclos de melhoria I: Análise da qualidade em serviços de saúde (105 horas; 14 semanas)** - Identificação e priorização de oportunidades de melhoria; Métodos de análise de problemas de qualidade; Construção de critérios para avaliar a qualidade; Análise da confiabilidade dos critérios; Planejamento de estudos sobre o nível de qualidade e sobre causas hipotéticas. Componentes de uma avaliação; Planejamento de estudos sobre causas hipotéticas; Análise e apresentação dos dados de uma avaliação.

**Ciclos de Melhoria II: Desenho de intervenções para a melhoria da qualidade (75 horas; 8 semanas)** - Planejamento de intervenções para melhoria; Implementação de intervenções para melhorar a qualidade. Métodos de seguimento e controle; Reavaliação da qualidade depois de uma intervenção de melhoria. Planejamento do estudo; Documentação da melhoria conseguida. Análise e apresentação dos dados comparando duas avaliações.

**Métodos e ferramentas para o monitoramento da qualidade (60 horas; 10 semanas)** - Atividades de monitoramento. Construção e análise de indicadores. Planos de monitoramento; A amostragem para a aceitação de lotes (LQAS) como método de monitoramento; Controle estatístico da qualidade. Gráficos de desenvolvimento; Gráficos de controle; Gráficos de capacidade de processo; Gráficos CUSUM, gráficos EWMAe outros métodos gráficos de análise e monitoramento estatístico da qualidade.

**Métodos e ferramentas para planejamento ou desenho da qualidade (60 horas; 11 semanas)** - Planejamento da qualidade. Conceito e metodologia básica; Exploração das expectativas e necessidades. Utilização de grupos focais e outros métodos de pesquisa qualitativa; Protocolos clínicos. Conceito e características; Avaliação dos protocolos ou guias de prática clínica; Linhas de cuidado. Elaboração e utilidade; Benchmarking; Desdobramento da Função de Qualidade (QFD) e outros métodos de planejamento; Planejamento integral de processos. O método IDEF. Mapa de processos de uma organização.

**Segurança do Paciente (60 horas; 7 semanas)** - Segurança do paciente. Referencial teórico. Enfoques e atividades; Sistemas de notificação de incidentes. Incidentes graves notificáveis. Análise de Causas-raiz; Gestão de riscos. Prevenção e controle. Análise prospectiva com HFMEA; A segurança do paciente integrada na gestão da qualidade. Construção e monitoramento de indicadores.



## ESTRUTURA CURRICULAR (CONT.)

### MÓDULOS OPTATIVOS:

**Participação do usuário em programas de gestão da qualidade (45 horas; 7 semanas)** - Métodos de participação do usuário nos programas de Gestão da Qualidade. Participação ativa e participação solicitada pelo sistema; Inquéritos de satisfação, de expectativa e de experiência do paciente; Fases de construção de um questionário; Estudo piloto. Métodos de validação; Métodos de administração de um questionário. Análise e controle de viés de não resposta. Construção de indicadores e apresentação dos dados de um inquérito.

**Programas externos de gestão da qualidade e acreditação (30 horas; 3 semanas)** - Acreditação de instituições de saúde. Enfoques e utilidade; Programas de monitoramento externo de indicadores. Análise de perfis. Ajuste e padronização de indicadores comparativos.

**Diagnóstico organizacional (30 horas; 5 semanas)** - Análise da liderança nos serviços de saúde; Clima organizacional. Conceito e mensuração; Satisfação dos clientes internos. Medição e prevenção de Burnout; Análise das organizações de assistência à saúde com modelo de Fundação Europeia para a qualidade.

### MÓDULOS DE METODOLOGIA CIENTÍFICA:

#### **Metodologia Científica I, II e III:**

Método científico para o desempenho profissional. Ferramentas para a pesquisa científica: currículo lattes, ORCID, Researchgate e Mendeley. Busca bibliográfica em bases de dados. Aspectos formais de projetos de melhoria da qualidade. Ética na pesquisa em gestão da qualidade, submissão do projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e Normas de citação e referência (ABNT e Vancouver). Estrutura e normatização do trabalho de conclusão do mestrado (TCM) e redação de artigos científicos na área de qualidade com as Normas Revisadas para Relatórios de Excelência em Melhoria da Qualidade - SQUIRE 2.0.



## CORPO DOCENTE

### COORDENAÇÃO:

Prof. Dr. Zenewton André da Silva Gama  
Departamento de Saúde Coletiva Universidade  
Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Ana Carolina Patrício de Albuquerque Souza  
Escola Multicampi de Ciências Médicas (EMCM)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

### CORPO DOCENTE PERMANENTE:

Profa. Dra. Ana Carolina Patrício de Albuquerque Souza  
Escola Multicampi de Ciências Médicas (EMCM)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Ana Elza Oliveira de Mendonça  
Departamento de Enfermagem  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Ana Tânia Lopes Sampaio  
Departamento de Saúde Coletiva Universidade  
Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Cecília Olívia Paraguai de Oliveira  
Saraiva Departamento de Saúde Coletiva  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Daniele Vieira Dantas  
Departamento de Enfermagem  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

## CORPO DOCENTE (CONT.)

Profa. Dra. Eliane Santos Cavalcante  
Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Marise Reis de Freitas  
Departamento de Infectologia  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Paulo José de Medeiros Departamento  
de Medicina Integrada Universidade Federal do  
Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Rodrigo Assis Neves Dantas  
Departamento de Enfermagem  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Sancha Helena de Lima Vale  
Departamento de Nutrição  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Thaiza Teixeira Xavier Nobre  
Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (FACISA)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte





Profa. Dra. Vilani Medeiros de Araújo Nunes  
Departamento de Saúde Coletiva Universidade  
Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Viviane Euzébia Pereira Santos  
Departamento de Enfermagem  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Dra. Viviane Peixoto dos Santos Pennafort  
Hospital Universitário Onofre Lopes  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Dr. Wilton Rodrigues Medeiros  
Hospital Universitário Ana Bezerra  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Zenewton André da Silva Gama  
Departamento de Saúde Coletiva  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

#### CORPO DOCENTE COLABORADOR:

Prof. Dr. Pedro Jesus Saturno Hernández AXA  
Professor on Healthcare Improvement Instituto  
Nacional de Salud Pública (México)

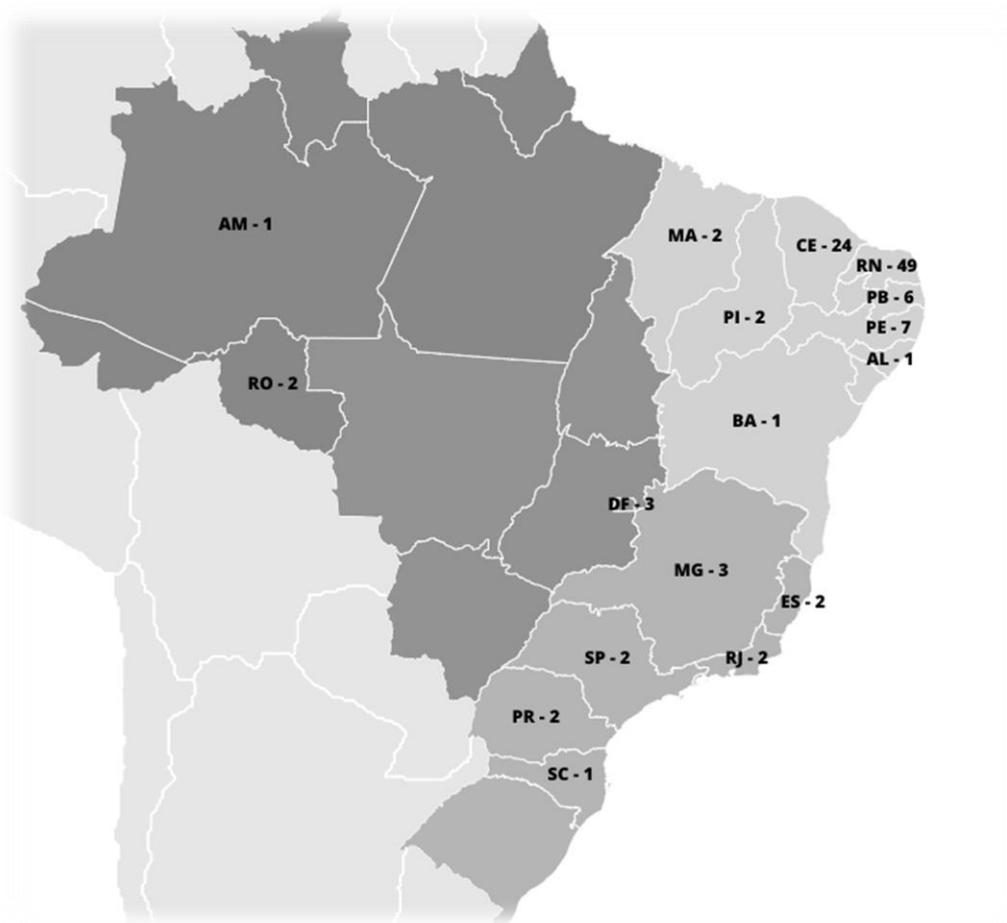
Profa. Dra. Flávia Christiane de Azevedo Machado  
Departamento de Saúde Coletiva  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Dra. Susana Cecagno  
Hospital Escola da UFPel  
Universidade Federal de Pelotas

# EGRESSOS E DISCENTES NO BRASIL

## QUANTIDADE DE MESTRANDOS POR TURMA E RESIDÊNCIA:

Turma de 2014.2: 14 mestrandos  
Turma de 2016.2: 20 mestrandos  
Turma de 2018.2: 17 mestrandos  
Turma de 2019.2: 22 mestrandos  
Turma de 2021.2: 18 mestrandos  
Turma de 2022.2: 19 mestrandos



## MAIS INFORMAÇÕES



[Mestrado QualiSaúde](#)



[@ppgqualisaude](#)



[Mestrado QualiSaúde UFRN](#)



[ppgqualisaude@gmail.com](mailto:ppgqualisaude@gmail.com)



(84) 9 9229-6451  
(84) 3342-2275 - ramal 220



Mestrado Profissional  
Gestão da **Qualidade**  
em Serviços de **Saúde**



**QualiSaúde**®



DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA CAMPUS UNIVERSITÁRIO  
LAGOA NOVA - UFRN AV. SEM. SALGADO FILHO, S/N  
NATAL, RN. CEP 59078-97

**UFRN**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE