

# 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.



# PREPARANDO LÍDERES PARA TRANSFORMAR OS SERVIÇOS DE SAÚDE



Transformar a prática em saúde, com rigor científico e impacto real na gestão da qualidade e na segurança do paciente.

O **Mestrado Profissional em 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 (UFRN)**, ofertado desde **2014**, em colaboração com a **Universidad de Murcia (Espanha)**. Com forte enfoque internacional, também é oferecido na universidade parceira desde 1999 e no **Instituto Nacional de Salud Pública do México** desde **2013**.

Seu principal objetivo é **formar profissionais capacitados para liderar práticas avançadas e desenvolver pesquisa aplicada na melhoria da qualidade e na segurança do paciente**, atuando diretamente em seus próprios contextos de trabalho. A formação integra a análise crítica de teorias e métodos voltados à avaliação, garantia e gestão da qualidade em serviços de saúde.

O curso tem duração de **dois anos acadêmicos** (mínimo de **24 meses** e máximo de **30 meses**), em formato **semipresencial**, com **82% da carga horária a distância** — o que amplia o acesso de profissionais de saúde de diferentes regiões do país. A carga horária presencial é obrigatória e prevê **quatro encontros presenciais**, com duração de três dias cada, realizados em **Natal-RN** (um encontro por semestre).

O programa é reconhecido pela **Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)**, na área de **Saúde Coletiva**, e o diploma de mestre possui **validade nacional**.

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

Uma formação inovadora, reconhecida nacionalmente, que prepara profissionais para liderar mudanças reais nos serviços de saúde.

# PROFISSIONAIS QUE QUEREMOS FORMAR



O **Mestrado QualiSaúde** é direcionado a profissionais graduados, preferencialmente na área das **Ciências da Saúde** — incluindo **Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, Odontologia, Farmácia, Saúde Coletiva**, entre outros. Essa formação prévia facilita a compreensão dos temas abordados e o alcance dos objetivos de aprendizagem.

Também podem ser admitidos candidatos com graduação em outras áreas, desde que atuem no **sistema de saúde** e, especialmente, que tenham relação com processos de **gestão da qualidade em serviços de saúde**.

Devido à abordagem pedagógica fortemente orientada para a aplicação prática em problemas reais dos contextos de trabalho, é requisito que o candidato esteja **trabalhando em serviços de saúde ou na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS)** durante todo o período do curso.

Profissionais do **Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS)** também integram o público-alvo do programa, desde que atuem em funções relacionadas à regulação de serviços de saúde.

A admissão ocorre por meio de processo seletivo público, cujo edital é publicado periodicamente no site oficial do Mestrado QualiSaúde: [posgraduacao.ufrn.br/qualisaude](http://posgraduacao.ufrn.br/qualisaude).

# COMPETÊNCIAS DESENVOLVIDAS



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

- Implantar programas de melhoria contínua da qualidade do cuidado e da segurança do paciente.
- Avaliar, interpretar e comunicar de forma eficaz a qualidade dos serviços de saúde.
- Desenvolver soluções participativas, baseadas em dados e por meio de abordagens multifacetadas, para enfrentar desafios operacionais nos serviços de saúde.
- Identificar oportunidades de melhoria e conduzir projetos com elevado rigor metodológico e viabilidade prática.
- Avaliar e aprimorar o cuidado em saúde com base em boas práticas fundamentadas em evidência científica.
- Planejar e aplicar estratégias de monitoramento e controle da qualidade.
- Desenhar e implementar protocolos clínicos e linhas de cuidado que contribuam para a melhoria contínua.
- Integrar práticas de gestão de riscos aos programas de qualidade, promovendo a segurança do paciente.
- Estimular a participação ativa dos usuários nas ações de gestão e melhoria da qualidade, visando a satisfação e a experiência positiva do paciente.
- Analisar criticamente programas e enfoques externos de monitoramento, certificação e acreditação.
- Utilizar conceitos de liderança para fomentar e sustentar uma cultura organizacional voltada à qualidade e segurança.



# DIFERENCIAIS DO PROGRAMA



## **Semipresencial: flexibilidade e alcance nacional**

- Viabiliza a participação de profissionais de saúde sem necessidade de afastamento prolongado de suas funções, permitindo a conciliação entre trabalho e estudos.
- Inclui profissionais de diversas regiões do país, inclusive áreas remotas, onde há menor oferta de pós-graduação presencial.

## **Aplicação direta no contexto de trabalho:**

- Todos os módulos incluem atividades práticas de gestão da qualidade, diretamente aplicadas ao contexto de trabalho dos mestrandos.
- Cada mestrando desenvolve ao menos um projeto de melhoria voltado às necessidades específicas do serviço de saúde em que atua, gerando impacto direto e contribuindo para a transformação de seus processos de trabalho.

## **Acompanhamento individualizado e integração:**

- Cada mestrando conta com 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, realizados nos encontros presenciais, promovem o aprimoramento do aprendizado por meio da troca de experiências entre os participantes.

## **Internacionalização:**

- Interação com professores convidados internacionais, especialmente do Mestrado Calidad Salud (Espanha e México), durante as semanas presenciais semestrais.
- Material didático com abordagem internacional em gestão da qualidade do cuidado, desenvolvido e revisado em colaboração entre os três países participantes do mestrado.

# CRONOGRAMA DO CURSO

O Mestrado é realizado ao longo de dois anos acadêmicos, com uma sequência planejada de módulos obrigatórios e optativos, conforme o cronograma abaixo:

AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
<b>M1</b> - Planejamento e implantação de programas de gestão da qualidade em serviços de saúde*						<b>M3</b> - Ciclos de Melhoria II: Desenho de intervenções para a melhoria da qualidade*					
<b>M2</b> - Ciclos de Melhoria I: Análise da qualidade em serviços de saúde*						<b>M4</b> - Métodos e ferramentas para o monitoramento da qualidade*					
<b>MC1</b> - Metodologia científica I*						<b>MC2</b> - Metodologia científica II					
<b>ISC</b> - Introdução à saúde coletiva*						<b>Semana presencial II</b> - Seminários de projetos*					
<b>Semana presencial I</b> - Ambientação*											
AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
<b>M5</b> - Métodos e ferramentas para o planejamento ou desenho da qualidade*						<b>M7</b> - Participação do usuário em programas de gestão da qualidade†					
<b>M6</b> - Segurança do paciente*						<b>M8</b> - Programas externos de gestão da qualidade e acreditação†					
<b>MC3</b> - Metodologia científica III						<b>M9</b> - Diagnóstico organizacional†					
<b>Semana presencial III</b> - Qualificação do TCM*						<b>Semana presencial IV</b> - Rota do sol*					
						<b>TCM</b> - Elaboração e defesa*					
* Módulo obrigatório											
† Módulo optativo											
TCM - Trabalho de Conclusão de Mestrado											



# INSCRIÇÃO E INVESTIMENTO

## REQUISITO PARA INSCRIÇÃO:

Os candidatos devem possuir **certificado de conclusão de curso superior** e estar atuando em algum **serviço de saúde público ou privado** (atenção básica, média ou alta complexidade), no setor de serviços de saúde de órgão vinculado ao **Sistema Nacional de Vigilância Sanitária**, ou na **gestão do Sistema Único de Saúde (SUS)** — em secretarias municipais, estaduais ou no Ministério da Saúde.

## INVESTIMENTO:

O curso é gratuito para pessoas físicas que concorrem às vagas de ampla concorrência abertas nos processos seletivos.

Além disso, o programa disponibiliza vagas reservadas para pessoas jurídicas do setor de saúde público ou privado que desejem formar seus profissionais. Nesse caso, a participação ocorre mediante a celebração de convênio ou contrato com a UFRN.

Nos termos da Resolução nº 023/2018 – CONSEPE/UFRN, de 19 de março de 2018, as vagas dos Mestrados Profissionais podem ser autofinanciadas por meio de:

- convênios,
- termos de cooperação técnica,
- ou outros ajustes similares com empresas privadas, instituições sem fins lucrativos e entidades governamentais, assinados pelo Reitor da UFRN e pelo Coordenador do Programa de Pós-Graduação.

As empresas ou órgãos públicos interessados em firmar convênio para garantir a participação de seus profissionais nas turmas do Mestrado devem entrar em contato com a Secretaria do Mestrado Profissional em 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 possui um currículo inovador, com módulos sequenciais, integrados e complementares, que se articulam de forma progressiva, sem sobreposição de conteúdos.

Os Módulos 1 a 6, as semanas presenciais e o Trabalho de Conclusão de Mestrado (TCM) constituem a parte obrigatória do curso. Os Módulos 7 a 9 são optativos, sendo necessário que o aluno complete, 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.

# ESTRUTURA CURRICULAR (CONT.)

**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.

## **Introdução à Saúde Coletiva (30 horas; 8 semanas)**

Processo saúde-doença e o campo da Saúde Coletiva; análise comparada de sistemas de saúde e modelos de estado de bem-estar social; legislação do Sistema Único de Saúde (SUS); qualidade dos serviços de saúde no SUS: Política Nacional de Humanização (PNH), Política de Regulação, Programa de Qualidade da Vigilância Sanitária (PQA-VS), Política Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP); redes de atenção à saúde; linhas de cuidado; protocolos clínicos; diretrizes terapêuticas; projeto terapêutico singular; gestão da qualidade do cuidado no âmbito do SUS.



# 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:

Profa. Dra. Thaiza Teixeira Xavier Nobre  
Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (FACISA)  
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 PERMANENTE:

Profa. Dra. Ana Carolina P. 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. Cláudia Cristiane F. Martins Rodrigues  
Escola de Saúde  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Cecília Olívia P. 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

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

Profa. Dra. Kisna Yasmin Andrade Alves  
Escola de Saúde  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

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

Profa. Dra. Pétala Tuani C. de Oliveira Salvador  
Escola de Saúde  
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. Vilani Medeiros de Araújo Nunes  
Departamento de Saúde Coletiva  
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



# CORPO DOCENTE (CONT.)

## **CORPO DOCENTE COLABORADOR:**

Prof. Dr. Alcides Viana de Lima Neto  
Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi (FACISA)  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Profa. Dra. Heiko Thereza Santana  
Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)

Profa. Dra. Kátia Regina Barros Ribeiro  
Departamento de Enfermagem  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

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

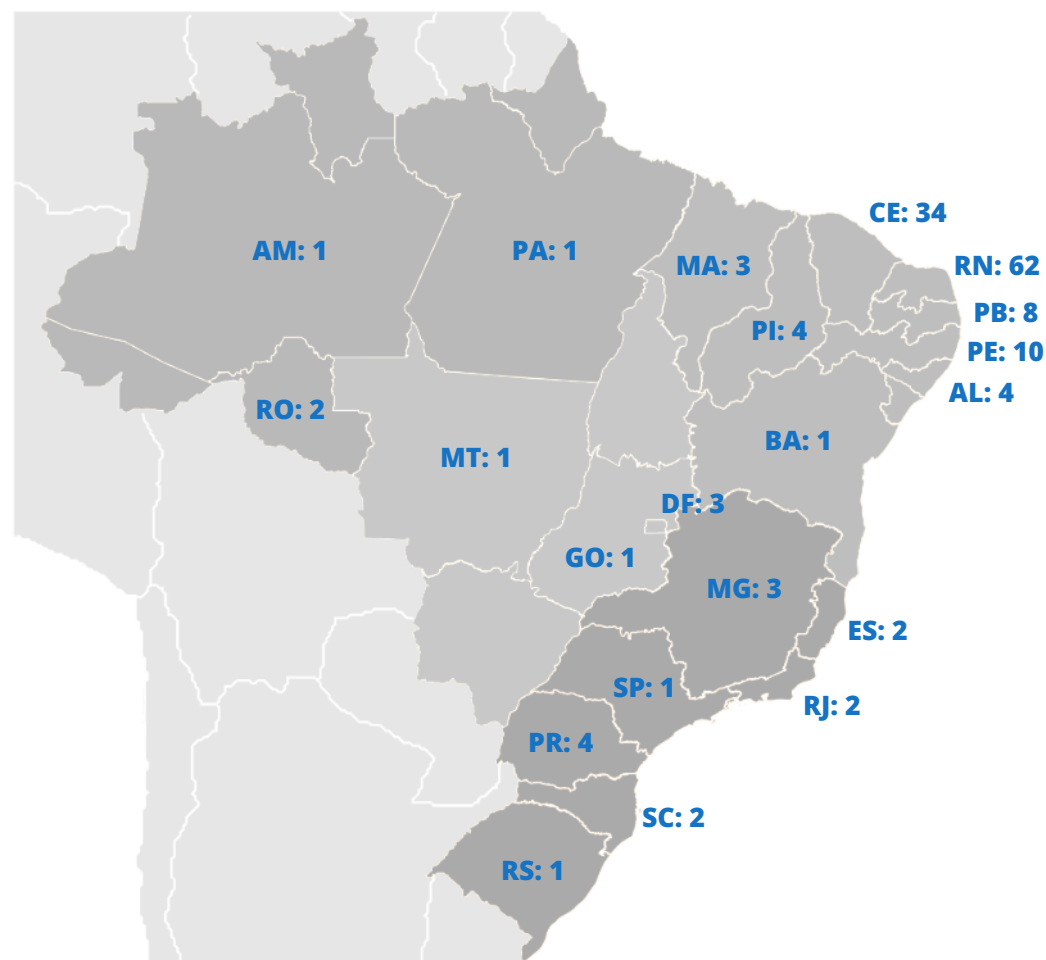


# Alcance nacional do Programa

## Número de Mestrandos por Turma e Estado de Origem

1ª Turma (2014.2): 14 de 182 candidatos  
2ª Turma (2016.2): 20 de 530 candidatos  
3ª Turma (2018.2): 17 de 217 candidatos  
4ª Turma (2019.2): 22 de 328 candidatos  
5ª Turma (2021.2): 18 de 330 candidatos  
6ª Turma (2022.2): 19 de 228 candidatos  
7ª Turma (2023.2): 19 de 241 candidatos  
8ª Turma (2024.2): 22 de 264 candidatos

**TOTAL: 151 de 2320 candidatos**



UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



Instituto Nacional  
de Salud Pública

## MAIS INFORMAÇÕES



Mestrado QualiSaúde



@ppgqualisaude



Mestrado QualiSaúde UFRN



qualisaude@ccs.ufrn.br



(84) 9 9229-6451



Página oficial do PPGQualiSaúde



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