

PROGRAMA DE DISCIPLINA

DISCIPLINA: Gestão da Qualidade em Saúde

CÓDIGO: GES018

COORDENADOR: Patrícia Lourdes Silva

MODALIDADE	CARGA HORÁRIA TEÓRICA	CARGA HORÁRIA PRÁTICA	CARGA HORÁRIA EM EAD	CRÉDITOS
Presencial	30 hs	-	-	2

VERSÃO CURRICULAR: 2025/1	PERÍODO: 6º	DEPARTAMENTO: Gestão em Saúde	FORMA DE ACESSO: Matrícula prévia
-------------------------------------	-----------------------	---	---

PRÉ-REQUISITOS

Sem pré-requisitos.

CLASSIFICAÇÃO DA DISCIPLINA: (X) Obrigatória () Optativa

Nº de vagas: 55 + 5 de Formação Livre

EMENTA

Fundamentos da qualidade. Gerenciamento por Diretrizes. Planejamento e implementação de sistemas de gestão da qualidade. Gestão da qualidade por processos. Ferramentas e indicadores da qualidade em saúde. Satisfação do usuário.

OBJETIVO GERAL

Refletir sobre os principais conceitos e técnicas do gerenciamento pela qualidade nos serviços de saúde, visando articular aspectos teóricos e práticos e possibilitar o desenvolvimento de habilidades dos futuros gestores no uso das ferramentas essenciais.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os principais fatores influentes na gestão da qualidade de serviços de saúde, num ambiente voltado para a excelência.
- Aplicar conceitos de gestão da qualidade, considerando um ambiente voltado para resultados.

COMPETÊNCIAS BÁSICAS

Capacidade para elaborar conteúdos de forma sintética.

COMPETÊNCIAS GENÉRICAS

Criatividade, comunicação e trabalho em equipe.

METODOLOGIA

Serão utilizadas técnicas didático-andragógicas de caráter participativo, tais como, exposição dialogada, debates, exercícios estruturados, leitura orientada e trabalhos em grupos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Histórico: gestão da qualidade / gestão da qualidade em saúde.
2. Gerenciamento por Diretrizes; Planejamento e implementação de sistemas de gestão da qualidade.
3. Gestão da qualidade por processos.
4. Ferramentas e indicadores da qualidade em saúde/Satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

Bibliografia básica

1. RAMOS, Fernando Maciel et al. Relação entre indicadores de qualidade e econômicos: um estudo em uma rede de hospitais do terceiro setor do Sul do Brasil. **Cad. saúde colet.**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 4, p. 453-461, Dec. 2019. [\[online\]](#). Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-462X2018000400453&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Mar. 2022. Epub Nov 14, 2018. <https://doi.org/10.1590/1414-462x201800040196>.
2. RODRIGUES, Marcus Vinicius; CARÂP, Leonardo Justin; EL-WARRACK, Leonardo de Oliveira; REZENDE, Thelma Battaglia. **Qualidade e acreditação em saúde**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016, cap. 1 e 2. [\(pdf.\)](#).
3. SPILLER, Eduardo Santiago; SENNA, Ana Maria; SANTOS, José Ferreira dos; VILA, Josier Marques. **Gestão dos serviços em saúde**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2015, cap. 5. [\(pdf.\)](#)

Bibliografia complementar

1. MARCIANO, M. A.; VACCARO, G.; SCAVARDA, A. (2019). **Qualidade de sistema de saúde pública: uma compreensão sistêmica no sul do Brasil**. **Gestão & Produção**, 26(1), e1626. <https://doi.org/10.1590/0104-530X1626-19>.
2. PORTELA, MC. **Avaliação da qualidade em saúde**. In: ROZENFELD, S., org. **Fundamentos da Vigilância Sanitária** [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2000, pp. 259-269. ISBN 978-85-7541-325-8. Available from SciELO Books.
3. SELLERA, Paulo Eduardo Guedes et al. A Implantação do Sistema de Monitoramento e Avaliação da Secretaria Estadual de Saúde do Distrito Federal (SES/DF). **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 6, p. 2085-2094, June 2019. [\[online\]](#). Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232019000602085&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Mar. 2022. Epub June 27, 2019. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018246.07952019>.
4. SIMAN, Andréia Guerra; CUNHA, Simone Grazielle Silva; BRITO, Maria José Menezes. A prática de relatar eventos adversos em um hospital de ensino. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 51, e03243, 2017. [\[online\]](#). Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342017000100445&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Mar. 2022. Epub Oct 09, 2017. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2016045503243>.
5. SILVA, Flávia Janólio Costacurta Pinto da et al. Grau de satisfação dos usuários de um

hospital universitário: a influência da presença de alunos. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 53, e03498, 2019. [\[online\]](#). Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342019000100481&lng=en&nrm=iso>. access on 02 Mar. 2022. Epub Dec 02, 2019. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2018023003498>.