



## GESTÃO DA QUALIDADE NA SAÚDE PÚBLICA MUNICIPAL: APLICAÇÃO DO CICLO PDCA PARA MELHORIA DE PROCESSOS

Cynthia Ranniell Oliveira Nocrato<sup>1</sup>  
Leandra Velyne Cardozo Martins<sup>2</sup>  
Vitória Talya Dos Santos Sousa<sup>3</sup>  
Patrícia Freire De Vasconcelos<sup>4</sup>

### RESUMO

A gestão pública em saúde enfrenta desafios constantes relacionados à fragmentação de processos e à ausência de padronização documental, fatores que comprometem a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços prestados à população. Nesse contexto, a implementação de metodologias de Gestão da Qualidade (GQ) apresenta-se como estratégia essencial para promover organização, transparência e continuidade das ações, por meio da criação de fluxos padronizados e da incorporação de práticas reconhecidas de melhoria contínua. Este estudo tem como objetivo descrever a experiência de implantação da GQ em um município da região metropolitana de Fortaleza-CE, realizada entre janeiro e agosto de 2025, motivada pela inexistência de mapeamento de processos e pela despadronização documental. Trata-se de um relato de experiência baseado na aplicação de auditoria tracer com a alta gestão e média liderança, que possibilitou identificar lacunas críticas como a ausência de fluxogramas de processos básicos, a falta de padronização de documentos essenciais e a inexistência de registros formais de treinamentos. Para a estruturação das ações de melhoria, utilizou-se como referencial metodológico o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), que norteou o planejamento, a implementação, a verificação e a correção contínua das práticas de gestão. Entre os principais resultados alcançados, destacam-se a elaboração de atas de reuniões, acordos intersetoriais e registros padronizados de treinamentos, a construção de um organograma atualizado da gestão municipal de saúde com a inclusão da área de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (GQSP) na alta gestão, além do desenvolvimento do Protocolo Norma Zero, documento orientador que estabelece critérios claros para a elaboração, revisão e padronização de registros administrativos da secretaria de saúde. A adesão dos colaboradores surgiu como desafio inicial, entretanto, com a disseminação de informações, capacitações e acompanhamento contínuo, foi possível promover maior engajamento e incorporar a cultura da qualidade ao cotidiano institucional. Essa experiência evidenciou que a introdução da GQ na saúde pública municipal, aliada ao uso do ciclo PDCA, é viável e apresenta potencial transformador, ao possibilitar a identificação de falhas críticas, a correção de processos ineficientes e a criação de instrumentos permanentes para gestão mais estruturada. Conclui-se que, apesar das dificuldades inerentes à mudança de cultura organizacional, a implantação da GQ demonstrou resultados positivos, integrando-se à estrutura da gestão municipal e fortalecendo a segurança do paciente. Recomenda-se a ampliação dessa estratégia para outros setores e municípios, de modo a promover a sustentabilidade das ações e contribuir para um modelo de gestão pública em saúde mais eficiente, transparente e orientado à melhoria contínua.

**Palavras-chave:** gestão da qualidade; saúde pública; melhoria da qualidade; auditoria de saúde.

universidade da integração internacional da lusofonia afro-brasileira, ceará, Discente, cynthianocrato@gmail.com<sup>1</sup>

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, ceará, Discente, leandravelyne@gmail.com<sup>2</sup>

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, , ceará, Discente, vitoriatsantossousa@gmail.com<sup>3</sup>

universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, ceará, Docente, patriciafreire@unilab.edu.br<sup>4</sup>