**GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR E LIDERANÇA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

**Introdução:** O enfermeiro, de acordo com a Lei 7.498/86, é responsável privativamente por planejar, executar e avaliar a programação em saúde visando, em última instância, a promoção, prevenção e reabilitação em saúde a fim de culminar no bem-estar do cliente, família e comunidade. Dentre as diversas áreas, cabe ao enfermeiro da qualidade, no âmbito hospitalar, implementar, revisar e propor instrumentos normativos e zelar pelo seu cumprimento cujo objetivo final é atingir parâmetros de excelência em saúde, estimulando a cultura da segurança e adesão aos planos terapêuticos. Logo, a liderança adotada pelo do gestor da qualidade pode afetar diretamente na condução dos processos em saúde, podendo ser benéfico para o alcance dos resultados ou uma barreira na internação interpessoal da equipe, prejudicando o cumprimento das metas. **Objetivos:** compreender a relação entre a liderança adotada por uma gestão da qualidade hospitalar e os impactos nos indicadores assistenciais em saúde. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência vivenciado pelo pesquisador em uma instituição hospitalar filantrópica da Zona da Mata Mineira. Foi verificado alta incidência de não conformidades (média mensal de 20) e, concomitantemente, feita uma análise observacional da gestão atual da qualidade que apresenta uma liderança autocrática, onde o líder centraliza a tomada de decisão e raramente está aberto para novas metodologias de gestão que poderiam ser sugeridas em um método de gestão democrática, sendo que neste último a divergência de ideias é vista de forma vantajosa para conseguir atingir um denominador em comum no processo de implementação de normas, protocolos e fluxos hospitalares. **Resultados:** A Qualidade Hospitalar quando se prega o modelo de gestão Fordista perde o controle no alcance dos indicadores, já que os colaboradores trabalham de forma repetitiva e sem consonância em equipe, o que aumenta as taxas de não conformidades associadas ao erro de medicação e não conformidades derivadas de mau uso de dispositivos médicos. O desmonte do serviço da qualidade no âmbito hospitalar gera um desafio interno e externo nos serviços de saúde e, este fato atrela-se ao modo de liderança adotada pelo gestor da qualidade, visto que este profissional pode ser o elo de toda a equipe frente a tríade ciência-saúde-cuidado e promover um espaço de diálogo para a revisão de processos obsoletos que devem ser (re)analisados tendo como referência as práticas modernas da Teoria da Qualidade Total. **Conclusão:** Por ser responsável pela gestão de processos multissistêmicos, o enfermeiro da qualidade, quando adota a liderança democrática, coloca como pauta essencial o cuidado em saúde atrelado a práxis eficientes que resultam na queda das taxas de não conformidade, visando, em última instância, o bem-estar do cliente e sua segurança durante o período de estadia em uma instituição hospitalar.

**Palavras-Chave:** Gestão em Saúde. Liderança. Gestão da Qualidade Total.