

## Título

**Certificação da norma International Organization for Standardization 9001:2015 e avanços em um Hemocentro Regional do Ceará: Relato de experiência**

## Número

652601

## Data de Submissão

3 de jun de 2023

## Modalidade

TRABALHOS CIENTÍFICOS

## Área temática

Exemplo de Área Temática

## Autores

Lívia Alencar de Brito Rodvalho, Fabíola Alencar de Biscuccia, Eglidia Carla Figueirêdo Vidal, Mirna Neyara Alexandre de Sá Barreto Marinho, Ana Érica de Oliveira Brito Siqueira, Monnic Macedo Moreira de Alencar

## Palavras-Chave

Bancos de sangue; Hemoterapia; Gestão; Qualidade.

## Resumo

**Introdução:** A ISO 9001:2015 é a norma de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que tem como objetivo a melhoria dos processos de uma organização e a satisfação de seus clientes com os produtos e serviços fornecidos. A primeira certificação ISO 9001:2015 do Hemocentro Regional de Crato ocorreu no ano de 2018, e a de manutenção em 2019. O surgimento da pandemia da COVID-19 no ano de 2020 trouxe o grande desafio da realização dessa auditoria em formato remoto, ocorrendo de forma exitosa as auditorias de manutenção em 2020, e a recertificação em 2021. A retomada da auditoria de forma presencial está prevista para agosto de 2023. **Objetivos:** Relatar a experiência da certificação da norma ISO 9001:2015 vivenciada pelo Hemocentro Regional de Crato, no estado do Ceará. **Material e Métodos:** Pesquisa descritiva, qualitativa, do tipo relato de experiência, realizada em maio de 2023, visando descrever as ações implementadas para certificação da norma ISO 9001:2015. **Resultados:** A auditoria ISO 9001:2015 possibilitou várias conquistas e avanços ao longo desses anos, tanto no que se refere ao aperfeiçoamento de conhecimentos, avanços tecnológicos, questões estruturais, como a qualificação de serviços e equipamentos, com destaque para: Realocação dos laboratórios; Implantação do sistema Indicah para o gerenciamento dos indicadores de desempenho; Implantação do sistema Qualiex, para acesso à informação documentada da hemorrede, assim como, para o gerenciamento das não conformidades e realização das auditorias internas no sistema; Promoção de treinamento para a hemorrede acerca da norma NBR ISO 9001:2015, realizada pelo Hemocentro Coordenador, e Auditoria Interna, com o objetivo de proporcionar o entendimento dos requisitos da norma e qualificar/ampliar a equipe de auditoria interna do Hemocentro; Realização de reuniões para discussão dos indicadores com a hemorrede; Informatização das coletas externas; Validação do processo de transporte de sangue total; Implantação do exame de microbiologia no Laboratório de Controle de Qualidade em 100% das plaquetas; Implantação do serviço de Recuperação Intraoperatória de Sangue nas grandes cirurgias cardíacas. **Conclusão:** A certificação proporcionou, além de avanços nos sistemas e estrutura

do serviço, o amadurecimento da alta direção e das lideranças em nível de gestão, no que diz respeito ao gerenciamento de indicadores, com o senso de análise crítica e elaboração de planos de ação, o controle da informação documentada, a expertise dos auditores internos na execução das auditorias, evidenciando conformidades e não conformidades dos processos auditados, bem como qualificação dos processos de trabalhos. A disseminação da política da qualidade, o entendimento da norma, o domínio dos processos e o engajamento dos colaboradores foram fundamentais para essa experiência exitosa.