

# IMPLANTAÇÃO DA CULTURA DE QUALIDADE EM UM HEMOCENTRO REGIONAL DO CEARÁ DURANTE O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Karen Saboia Aragão e Silva<sup>1</sup>  
Francisca Júlia dos Santos Sousa<sup>2</sup>  
João Henrique Vasconcelos Cavalcante<sup>3</sup>  
Francisco Régis de Araújo Ferreira Gomes<sup>4</sup>  
Maria Soraia da Cunha de Araújo<sup>5</sup>

**INTRODUÇÃO:** A busca pela excelência na gestão de qualidade é um processo perseguido por instituições em todo o mundo. Para alcançar este feito, muitas instituições adotam Sistemas de Gestão de Qualidade (SGQ) como parte integrante de suas ações, e buscam por certificações que ratifiquem seus esforços, confirmem a qualidade de seus processos e gerem uma cultura de qualidade, que é definida como o conjunto de valores, atitudes e comportamentos compartilhados por todos os entes de uma organização, que prioriza a excelência e a melhoria contínua de seus processos. **OBJETIVO:** Descrever o processo de implantação da cultura de qualidade do Hemocentro Regional de Sobral (HRS), durante o processo de certificação ISO 9001:2015 e qualificação do fornecimento de plasma à Hemobrás. **MATERIAL E MÉTODO:** Trata-se de um relato de experiência do Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará, com foco na unidade de Sobral (Hemocentro Regional de Sobral), situado no interior do estado. O período em questão abrange de 2018 a 2022 e aborda os processos de certificação ISO 9001:2015 e qualificação para fornecimento de plasma à indústria - Hemobrás, destacando as ações empreendidas para promover o desenvolvimento de uma cultura de segurança na instituição. **RESULTADOS:** Mesmo que a certificação ISO 9001:2015 e qualificação da Hemobrás fossem conduzidas por rigorosos e padronizados processo de auditoria, o HRS empreendeu ações personalizadas para promover uma cultura de qualidade, sendo a sobreposição de ações de cada processo de certificação, somadas em prol de um efeito maior. Destacam-se as ações de: conscientização sobre a importância da qualidade; disseminação da identidade organizacional da instituição envolvendo todos os colaboradores; implementação de profissional qualificado para gerenciamento dos processos do SGQ; engajamento e comunicação clara; abertura à recepção de feedbacks e sugestões dos colaboradores; tratamento de não conformidades como oportunidades de aprendizado; sistema de acompanhamento e avaliação contínua de ações e indicadores e promoção da cultura de qualidade. **CONCLUSÃO:** A certificação não apenas promoveu a cultura de qualidade, mas também transformou o HRS em uma organização que incorpora a qualidade como parte de sua identidade. Essas ações demonstram o comprometimento do Hemocentro Regional de Sobral em alcançar a

---

<sup>1</sup> Enfermeira - gestora da qualidade do Hemocentro Regional de Sobral (karenaragao@gmail.com)

<sup>2</sup> Enfermeira - coordenadora do atendimento ao doador do Hemocentro Regional de Sobral (julia.santos.hemoce@gmail.com)

<sup>3</sup> Enfermeiro - gestor da hemovigilância do Hemocentro Regional de Sobral (jhvc80@gmail.com)

<sup>4</sup> Farmacêutico Bioquímico - diretor do Hemocentro Regional de Sobral (gomespharma@gmail.com)

<sup>5</sup> Farmacêutica Bioquímica - coordenadora técnica do Hemocentro Regional de Sobral (soraia.cunharaujo@gmail.com)

excelência em hematologia e hemoterapia, garantindo segurança, eficiência e padrões de qualidade superiores.

**PALAVRAS-CHAVE: Cultura organizacional, Gestão da qualidade total, Serviço de hemoterapia.**