

## **Relato de experiência acerca da melhoria da qualidade no padrão ISO 9001:2015 no Hemocentro Regional de Crato**

Autores: Livia Alencar de Brito Rodovalho, Eglídia Carla Figueiredo Vidal, Fabíola Alencar de Biscuccia, Viviane Chaves Pereira e Sylvia Alencar de Biscuccia

**Introdução:** A ISO 9001:2015 é a norma de sistema de gestão da qualidade (SGQ) reconhecida internacionalmente, utilizada por organizações que desejam aprimorar a capacidade de gestão. O Hemocentro Coordenador de Fortaleza é certificado pela norma ISO 9001 desde o ano de 2012, na versão 2008. A auditoria de extensão do escopo da certificação ISO 9001:2015 ocorreu no ano de 2018 contemplando os Hemocentros Regionais de Crato e Sobral. **Objetivos:** Relatar a experiência da implantação da norma ISO 9001:2015 no Hemocentro Regional de Crato **Material e Métodos:** Pesquisa descritiva, qualitativa do tipo relato de experiência, realizada em junho de 2019, visando descrever as ações da gestão da qualidade realizadas no ano de 2018 para certificação da norma ISO 9001:2015. **Resultados:** Visando obter a certificação foram realizadas várias ações ao longo do ano de 2018. No mês de fevereiro, o Hemocentro Coordenador promoveu um treinamento para formação de Auditores do Sistema de Gestão da Qualidade sobre norma NBR ISO 9001:2015, com o objetivo de proporcionar o entendimento dos requisitos da norma, qualificar auditores internos do Hemoce e apresentar os conceitos e fundamentos do Sistema da Qualidade. Posteriormente, seguiram ações locais, quais sejam: 1- Realização da auditoria interna para avaliar implementação dos requisitos da norma nas áreas; 2- Planejamento das ações com os líderes dos processos; 3- Treinamento sobre instruções técnicas pelos gestores com suas equipes; 4- Realização de reuniões mensais de análise crítica dos indicadores de desempenho; 5- Visitas da equipe da Gestão da Qualidade do Hemocentro Coordenador ao Hemoce Crato, objetivando atualização do organograma institucional, elaboração da planilha de competências, visita às áreas do escopo da certificação, treinamento sobre a norma ISO 9001:2015 e sobre tratamento de não conformidades, validação dos indicadores de desempenho e realização da reunião de análise crítica com a alta direção; 6 - Participação do Hemoce Crato na auditoria externa do Hemocentro Coordenador e do Hemocentro Regional de Sobral. **Conclusão:** Essas ações culminaram na certificação do Hemocentro Regional de Crato. A participação no processo de certificação foi um grande marco na disseminação da política da qualidade no serviço. Constituiu uma oportunidade ímpar na produção de conhecimento sobre gestão para a alta direção, para os gestores de área, como também para todos os colaboradores. Como ganhos secundários ao envolvimento de todos os funcionários, identificamos a melhoria da padronização dos processos, o entendimento das não conformidades como oportunidade de melhoria contínua e a qualificação dos registros, ocasionando um avanço significativo em segurança e qualidade no serviço prestado.