

## Divisão de Nutrição e Dietética completa dez anos de Certificação ISO 9001



### Dra. Andréa Luiza Jorge

CRN-3: 2208 / Nutricionista chefe e coordenadora do Sistema da Qualidade da Divisão de Nutrição e Dietética do Instituto Central do HCFMUSP

**A** Divisão de Nutrição e Dietética (DND) do Instituto Central do Hospital das Clínicas, da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP), atesta trabalho de excelência ao renovar a certificação do Sistema de Gestão de Qualidade NBR ISO 9001, após auditoria de acompanhamento anual, realizada entre os dias 23 e 25 de abril de 2008.

Este é o décimo ano consecutivo que a Divisão mantém a premiação, fornecida pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini para organizações que demonstram compromisso com a qualidade e satisfação dos seus clientes.

A Unidade de Nutrição conquistou a certificação na área de nutrição hospitalar em hospital público em 1998, sendo a pioneira tanto no Brasil quanto no Mercosul. A NBR ISO 9001:2000 fundamenta-se em oito princípios de gestão da qualidade: organização focada no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem de processos, abordagem sistêmica para o gerenciamento, melhoria contínua, processo de decisão baseado em fatos e relacionamento cliente/fornecedor mutuamente benéfico.

Segundo a nutricionista Andréa Luiza Jorge, coordenadora do Sistema de Qualidade da DND, “a certificação proporciona mais credibilidade quanto à qualidade dos produtos e serviços da organização e possibilita focar o atendimento nas expectativas dos clientes e na melhoria de processos, por meio de uma gestão mais efetiva, baseada em indicadores”.

Dos benefícios obtidos com o processo de certificação nos últimos anos pela Divisão de Nutrição e Dietética, destacam-se: oportunidade para alavancar imagem na esfera pública hospitalar; aumento na satisfação dos clientes; mudança de foco da correção para a prevenção, com diminuição de não conformidades; desenvolvimento e qualificação de fornecedores; criação de prática de captação de fornecedores na área pública; gerenciamento sistemático de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos; ampliação de programas de capacitação de pessoal e de estágios; ampliação de captação de contrapartidas de ensino; mobilização dos colaboradores em prol de objetivo comum; redução de desperdícios e de custos; e inovação de processos, como coleta seletiva de resíduos e reciclagem do óleo de cozinha.

“As práticas resultaram em eficiência e eficácia da unidade, com introdução de medições e monitoramento dos processos operacionais, de apoio e de gestão, fortalecendo o gerenciamento das lideranças”, explica Andréa.

O Sistema da Qualidade é ilustrado no Manual de Organização de Boas Práticas e Qualidade (MOPBQ) da DND, sistematicamente revisado. “O manual possui documentação acerca de histórico e organização, processos, subprocessos e procedimentos, detalhadamente apresentados, unificando a visão administrativa e de boas práticas aplicadas”, conclui.