



GESTÃO DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS FISIOTERAPÊUTICOS

LAPOENTE, Waldemar Alvarenga¹
SILVA, André Ribeiro da²

RESUMO

Este artigo tem como objetivo, entender como está sendo aplicado o controle de qualidade em saúde e como utilizar esse conhecimento nos serviços fisioterapêuticos oferecidos em clínicas particulares e atendimentos domiciliares. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica de artigos científicos, encontrados nas plataformas de pesquisa online Biblioteca Virtual em Saúde, Google Acadêmico, PEDro e PubMed, acessados no período de dezembro de 2021 a abril de 2022. Os Fisioterapeutas da atualidade, possuem muitas funções entre elas a de gestores. Sendo a gestão de qualidade e segurança uma exigência presente em todos produtos e ramos de serviços. Devido a insuficiência de instrumentos de auditoria em fisioterapia, devemos ter consideração as ferramentas de gestão e qualidade, para estruturar, analisar e monitorar o desempenho, da qualidade ofertada nos serviços fisioterapêuticos.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Qualidade em Saúde. Gestão de Qualidade em Fisioterapia. Gestão em Fisioterapia. Gestão Hospitalar.

1 INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade, sempre esteve presente entre os povos. Mesmo por aqueles que não compreendiam a definição real de seu significado. O povo fenício por exemplo, tinham seus dons de arquitetos e construtores reconhecidos pelos povos antigos. Uma das provas e que durante o reinado de Salomão, foram chamados para construir o templo de Jerusalém.

Esse reconhecimento, deixa claro que não bastava apenas possuir qualidade. Existe a necessidade de saber gerir esse parâmetro, assim sendo, podemos dizer que os fenícios dominavam a arte da gestão de qualidade. Independentemente deste

¹ Graduado em Fisioterapia, Pós-graduado em Fisioterapia Cardiorrespiratória e Terapia Intensiva Adulto, pelo Centro Universitário Augusto Motta (UNISUAM). Pós-graduado em Fitoterapia pela Faculdade Futura. Pós-graduado em Psicanálise pela Faculdade Dom Alberto. E-mail: progenerico@yahoo.com.br

² Professor orientador. Doutor em Ciências da Saúde. Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Programa de Pós- Graduação em Ciências do Comportamento. Universidade de Brasília. E-mail: andreribeiro@unb.br

termo não ser empregado na época, essa população dominava os componentes principais desta arte. Basta pegar qualquer livro de história das civilizações e encontraremos a marca dos fenícios, dentro do Planejamento da qualidade, garantia da qualidade, controle da qualidade e melhoria da qualidade.

No meio da área de saúde, a primeira pessoa preocupar-se com a qualidade de atendimento foi a enfermeira Florence Nightingale, no ano de 1854. Considerada a precursora da Enfermagem moderna, Florence Nightingale teve um filme de sua história lançado em 2008. Escrito e dirigido por Norman Stone, que utilizou os diários da enfermeira como fontes de pesquisa. Já no Brasil, com o início das indústrias em 1879. Ocorrendo um aumento de acidentes de trabalho e a preocupação com a qualidade da saúde profissional, surgindo o prático em fisioterapia.

Com o passar dos anos, a fisioterapia tornou-se profissão. Conquistando reconhecimento, sendo necessário a criação dos órgãos regulamentares e de fiscalização para seu exercício legal. Atualmente, existe uma preocupação na formação de graduação em fisioterapia no ensino do empreendedorismo, mas pouco preocupada na gestão de qualidade nos serviços fisioterapêuticos.

Este artigo tem como objetivo, realizar uma revisão bibliográfica de artigos, para entender como está sendo aplicado o controle de qualidade em saúde e como aplicar esse conhecimento nos serviços fisioterapêuticos oferecidos em clínicas particulares e atendimentos domiciliares.

Considerando o número de fisioterapeutas recém formados, que atual na prestação de serviço particular e domiciliar. É importante identificar e padronizar o controle de qualidade nos serviços fisioterapêuticos oferecidos por essa classe profissional.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica em que foram utilizados artigos científicos, pesquisados nas plataformas de pesquisa *online* Biblioteca Virtual em Saúde (<https://pesquisa.bvsalud.org>), Google Acadêmico (<https://scholar.google.com.br>), PEDro (<https://pedro.org.au>) e PubMed (<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov>). Os acessos foram realizados no período de 08 de dezembro de 2021 a 11 de abril de 2022. As palavras chaves pesquisadas, foram:

Gestão de Qualidade em Saúde, Gestão de Qualidade em Fisioterapia, Gestão em Fisioterapia, Gestão Hospitalar, *Quality Management*, *Health Quality Management*, *Quality Management in Physiotherapy*, *Management in Physiotherapy* e *Hospital management*.

Nesta busca inicial foram encontrados 67 arquivos, incluindo artigos e teses, que aparentemente serviriam como fonte de pesquisa. Como critérios de exclusão foram eliminados os artigos que não se aproximavam do contexto e objetivo da pesquisa e haviam sido publicados a mais de dez anos. Assim restaram quarenta e seis artigos, dos quais vinte e cinco foram selecionados por focar em gestão de qualidade em fisioterapia, após a leitura completa dos mesmos. Foram extraídas as ideias principais possíveis de serem utilizadas dentro do contexto, sendo devidamente citados neste artigo.

A estrutura do artigo, será dividido em desenvolvimento, Resultados e Discussões, para chegarmos à conclusão de como aplicar a gestão de qualidade nos serviços fisioterapêuticos.

2 DESENVOLVIMENTO

Os Fisioterapeutas da atualidade, possuem muitas funções entre elas a de empreendedores, supervisores, coordenadores e gestores. Mais para manter a qualidade de serviço, tornasse necessário conhecimentos de administrativos, auxiliando a colocar em prática todos os seus saberes. Regulamentada pelo decreto-lei nº 938/69, em 13 de outubro de 1969. Teve o código de ética profissional do fisioterapeuta, aprovado pelo Conselho Federal de Fisioterapia (COFFITO), apenas em setembro de 1978. Mesmo com a criação do Sistema Único da Saúde (SUS) em 1988, as instituições de ensino em saúde, mantiveram o foco de ensino enraizado na cura da patologia, principalmente dentro do ambiente hospitalar. As grades curriculares dos cursos de fisioterapia no Brasil, comeram a se adequar as demandas de saúde atual, apenas no início do século XXI (COSTA; MONTAGNA, 2015) e (SANTOS et al., 2021).

Quase todas as universidades com curso de graduação em fisioterapia possuem uma clínica escola aos cuidados da instituição, ou alguma parceria para tais fins. Este setor é formado por professores fisioterapeutas e alunos/estagiários de fisioterapia. O objetivo desta atividade é oferecer aos alunos o primeiro contato com o paciente, dentro de algumas áreas específicas de atuação. Durante esse processo, o aluno é auxiliado e capacitado na realização de anamnese, avaliação, criação dos protocolos de tratamento, programas de exercícios, preenchimento de prontuários, fichas de evolução diária, encaminhamentos e atendimento fisioterapêutico propriamente dito (BERTOLDO et al., 2022).

Devido à grande quantidade de fisioterapeutas formados por ano, as vagas empregatícias oferecida pelas clínicas e hospitais existentes, não conseguem atender o alto número de profissionais no mercado. Logo, centenas de recém formados, com pouca experiência e sem supervisão de profissionais capacitados, passam a atender em domicílio. Este serviço, aumentou consideravelmente. Principalmente pela facilidade, de não precisar levar até uma clínica o paciente com dificuldade de locomoção, restrição ao leito, incapacidade físico-funcional, bem como compromisso de seus familiares. A Lei nº 10.424/02, acrescenta capítulo e artigo à Lei nº 8.080, regulamentando a assistência domiciliar no Sistema Único de Saúde. Incluindo a fisioterapia (RAMOS, 2022) e (PIRES et al., 2022).

Hoje em dia, a gestão de qualidade e segurança é uma exigência presente em todos produtos e ramos de serviços. Pensando no alto número de clínicas e profissionais de saúde autônomos no mercado, devemos seguir e estar atentos às metas nacionais e internacionais, sugeridas pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Visando a segurança do paciente e melhoria no controle de qualidade, dos serviços ofertados. Tratar de qualidade na área da saúde é complexo, pois envolve várias pessoas, entre eles; o gestor, o paciente, familiares, cuidadores e as vezes os financiadores, que por sua vez, nem sempre são os pagadores diretos do serviço recebido. Devemos analisar todos os processos, buscando identificar falhas, corrigi-las, prevenindo possíveis erros (MOREIRA et al., 2017) e (XIX SEMEAD SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 2016).

O Brasil, começou tarde há se preocupar com a qualidade do atendimento. Nos Estados Unidos da América, por exemplo; em 1947, foi criada, a primeira iniciativa Inter laboratorial de controle de qualidade. Esse processo é importante, pois os resultados dos exames. Interferem diretamente no diagnóstico, tratamento e prognóstico das doenças. Devendo satisfazer as necessidades dos clientes, sejam eles, pacientes ou profissionais de saúde. O programa do Controle de Qualidade, facilita o trabalho do profissional responsável, possibilitando a ocorrência de possíveis erros, minimizando imediatamente as consequências e a recorrência do mesmo (COSTA, 2022).

Assim como as empresas de outros seguimentos, a área da saúde precisou ampliar sua forma de atuação. Para destacar-se no mercado, principalmente devido à legislação, concorrência, crise econômica, tecnologia, exigências e globalização. Com o objetivo de criar uma organização não-governamental internacional, para normatização. Foi realizada em Londres, no ano de 1946, uma reunião com representantes de vinte e cinco países. Passando a funcionar oficialmente no dia 23 de fevereiro de 1947, em Genebra, Suíça. Com a denominação *International Organization for Standardization* (ISO), ou Organização Internacional de Normalização. Os padrões mais conhecidos são a da família ISO 9000. Na questão da saúde, a ISO 13485: 2016 especifica os requisitos para um sistema de gestão da qualidade em que uma organização precisa demonstrar sua capacidade de fornecer dispositivos médicos. Outro exemplo é a norma ISO 15189, que estabelece os requisitos gerais que um laboratório clínico precisa cumprir para realizar suas atividades. Podemos citar ainda, a ISO 45001 é uma norma que traz como foco a saúde e segurança dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, além de evitar acidentes em suas atividades (FERREIRA DE SOUZA, 2021).

Mesmo com todas essas normas, o precário funcionamento das políticas de saúde do Brasil. Estimulou o crescimento do setor privado no Brasil, promovendo a privatização da assistência à saúde. O governo, acaba optando pela compra de serviços oferecidos pela gestão indireta, na tentativa de suprir as insuficiências encontradas. Esses serviços, tendem a burocratizar a forma de atendimento,

dificultando uma maior oferta de consultas. Selecionando casos e procedimentos de diagnóstico, mais lucrativos para os proprietários. Em contrapartida, a gerência de regulação destas empresas, funciona melhor em relação a diminuição das faltas/ absenteísmo dos pacientes. Interessante destacar, que os recursos utilizados para estimular uma melhor frequência, não custa caro. A ferramenta utilizada é o envio de lembretes, mensagens e SMS para o usuário (BELTRAME et al., 2022).

Seguindo esse exemplo, citado no parágrafo anterior. Podemos entender a importância do setor administrativo, mais como podemos utilizar essa ciência na área de saúde? A administração em saúde é baseada no alcance de seus objetivos e na eficácia dos recursos utilizados. Algumas clínicas de fisioterapia, funcionam como franquias de outros consultórios, tendo seu desempenho profissional gerenciado por indicadores de performances. Os indicadores atuais, definem que seus resultados foram alcançados ou não, sem levar em consideração a individualidade de cada paciente. Precisamos lembrar que a assistência fisioterapêutica é um processo de trabalho importante e requer qualidade (FONSECA, 2018), (DE SOUZA, 2018) e (DO CARMO, 2018).

Essa importância, começou a ser notada pelos gestores, que voltaram sua atenção para a qualidade do serviço em saúde. Destacando a diferenciação dos profissionais no mercado e garantindo a fidelidade dos pacientes. Pacientes esses, que contribuíram consideravelmente para melhoria do atendimento clínico. Porém, não podemos focar apenas nesse tipo de avaliação, pois os pacientes não possuem conhecimento específico para avaliar aspectos técnicos relacionados à qualidade dos serviços em fisioterapia (SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 2016).

No âmbito da saúde, com a finalidade de avaliar a qualidade da assistência prestada ao cliente, existe a auditoria. Através dela, é possível avaliar e fiscalizar os prestadores dos serviços de saúde dentro das esferas do atendimento, gastos, procedimentos executados e qualidade a ser alcançada. O conhecimento desses dados, possibilita a identificação de possível deficiência através de provas documentais. Possibilitando implementar ações que visem a melhoria dos serviços,

como a realização de atividades educativas para os profissionais (DE SOUZA et al., 2022).

Podemos citar como exemplo teórico os protocolos adotados durante a pandemia de COVID-19 (abreviação inglesa para “Coronavirus Disease 2019”). Foram realizados capacitações e treinamentos prévios, visando maior segurança no atendimento de pacientes com COVID-19. Ensinando a maneira adequada da utilização do equipamento de proteção individual (EPI’s), dentre os EPI’s destaca-se o uso de luvas, máscaras cirúrgicas, óculos de proteção ou proteção facial e batas cirúrgicas, bem como itens para procedimentos específicos, como o uso de respiradores, máscaras de classificação N95, peças faciais filtrantes (PFF2) ou de padrão equivalente e aventais. Sem contar a preocupação com a saúde mental destes profissionais, que corriam risco de sofrer aos altos índices de depressão, ansiedade, fadiga e estresse (DE OLIVEIRA et al., 2021).

O COFFITO, reconhece que o fisioterapeuta também pode desempenhar atividades de auditoria. Avaliando a eficiência e eficácia dos serviços, identificando os possíveis erros éticos e morais, entre outros. Existe uma insuficiência de instrumentos de auditoria em fisioterapia. Então devemos considerá-los as ferramentas de gestão e qualidade, para estruturar, analisar e monitorar o desempenho. Como desenvolver uma gestão de indicadores de performance em uma rede de franquias Almejando dos serviços fisioterapêuticos (ARAÚJO et al., 2020), (FELIX, 2021) e (DO NASCIMENTO et al., 2021).

Atualmente, estudos com simulação realística de alta fidelidade (SRAF), começaram a ser utilizados. E vêm demonstrando ser um ótimo recurso nos cursos voltados a área da saúde, sendo uma realidade nas faculdades de fisioterapia, nos Estados Unidos e Europa. Esse recurso virtual, engloba habilidades técnicas e consegue simular situações críticas, trabalho em equipe, raciocínio clínico ou qualquer situação que possam provocar prejuízo ao paciente. Esta ferramenta educacional, apesar do alto custo, pode melhorar a qualidade do ensino e preparo dos futuros profissionais de fisioterapia (TAGLIETTI et al., 2022).

Esses detalhes, citados até o momento. São importantes, pois em algum momento de sua prática profissional. O fisioterapeuta trabalhara com gestão em saúde, seja na de processos, de cuidado ou até mesmo gestão setorial. Infelizmente as instituições de ensino, formam separadamente, profissionais que necessitam trabalhar em equipe. Situação que poderia ser resolvida facilmente, redirecionando a grade curricular dos períodos iniciais da formação acadêmica, a fim de integrar os profissionais que atuaram juntos no setor da saúde. Enquanto isso, não acontece, será preciso buscar cursos de especialização, treinar a comunicação e estudar parâmetros que ajudam a medir os padrões de gestão e qualidade (AMORIM, 2020).

Segundo (PRADO, 2015), podemos utilizar como parâmetros de Controle de Qualidade o ciclo PDCA, sigla em inglês para Plan (planejar), Do (fazer), Check (checar) e Act/Adjust (agir ou ajustar). Análise de Pareto (Histograma ordenado por frequência de ocorrência), Diagrama de causa e efeito (Diagrama espinha de peixe), Estratificação (Visualizar a situação por diversos ângulos), Folha de verificação (Formulário com as variáveis impressas), Histograma (Gráfico com a linha do tempo da evolução do processo), Diagrama de dispersão (Duas variáveis e correlação entre elas), Gráfico sequencial e carta de controle (Evolução ao longo do tempo evidenciando tendências e padrões).

Neste contexto, o fisioterapeuta, passa a ser um clínico gestor, podendo criar um ambiente laboral saudável. O problema é que o lado terapeuta, fala mais alto que o administrativo. Dedicando a maior parte do seu tempo a prática clínica do que na resolução de assuntos organizacionais. O fisioterapeuta, precisa controlar o material de consumo, organizar as finanças evitando gastos desnecessários, investir em comunicação e publicidade digital e física. Contratar um sistema de gestão digital. Cuidar da aparência pessoal e do ambiente de trabalho, pois ninguém gosta de um local desconfortável. Investir em equipamentos, acompanhando as tendências de novidades no ramo. Quando necessário, contratar e organizar a escala de funcionários, oferecendo treinamento e capacitação. Construir uma boa assistência com os clientes, mantendo agenda atualizada, confirmando consultas, passando

informações por telefone ou aplicativo. Ofereça um atendimento de excelência, evitando desvios na qualidade e quantidade de recursos usados na empresa (CERQUEIRA, 2013) e (MUNIZ FILHO et al., 2013).

Existe ainda, um outro método utilizado na área de saúde, chamado de acreditação. A avaliação, deve ser feita por especialistas da área, reconhecidos e legitimados. O pioneiro deste método no Brasil, foi o médico Humberto de Moraes Novaes, no fim dos anos de 1980. Estabelecendo uma serie de padrões para os serviços hospitalares da América Latina, proposto pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). O modelo nacional empregado no Brasil é o da Organização Nacional de Acreditação (ONA) Os Indicadores da Qualidade (IQ) constituem-se em uma ferramenta essencial para a gestão, pois é por meio deles que se comprova a eficácia e os resultados da qualidade. Os padrões de acreditação, melhora a organização e a prática clínica (RAFAEL et al., 2019).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos concluir, que na atualidade. Os pacientes/clientes que buscam atendimento dos serviços fisioterapêuticos, não são iguais os de antigamente. Fazem perguntas, pesquisam nas redes de computadores, assistem programas de televisão e estão cansados dos protocolos padrões oferecidos; “gelo” e “choquinho”. Para acompanhar esse avanço, o profissional de fisioterapia. Deve manter uma busca constante de conhecimentos, para desenvolver melhores condições nos cuidados e eficácia no tratamento oferecido.

Seguindo esse raciocínio, os cuidados paliativos é uma ferramenta que garante um diferencial. Pois oferece mais dignidade e qualidade, no tratamento de pacientes em estado terminal, salientando a relevância e necessidade dos aspectos biopsicossociais. Os profissionais que atendem em domicilio, inclusive sofrem com a falta de conhecimento do sistema familiar. Por não estarem preparados, para situação real, devido a formação acadêmica ser baseada na reabilitação clinica ou atendimento hospitalar.

Assim sendo, após a análise dos textos utilizados. Concluímos que os fisioterapeutas, assim como todos profissionais de saúde. Devem preocupar-se em ofertar serviços com qualidade e para tal, precisam aprender a coletar e utilizar dados que permitem observar as variáveis internas e externas. Facilitando a organização, planejamento, avaliação, coordenação, diagnósticos, tratamento, reabilitação e prevenção de doenças. Cursos de capacitação e especialização, ensinam ferramentas de gestão e qualidade. Que irão auxiliar no planejamento e controle, para fidelização de pacientes/clientes. Melhorando a estrutura física, material e organizacional, incluindo estratégias para pesquisa de opinião com funcionários, profissionais, fornecedores, clientes e visitantes. Focando nas necessidades locais e regionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMORIM, Sandra Thais Silva. **Formação e Gestão em Saúde: Percepção dos Profissionais em Saúde Sobre Seu Processo de Aprendizagem.** Orientador: Professora. Dra. Ana Freitas Ribeiro. 2020. 56 f. Dissertação de Mestrado (Mestrado Profissional em Administração - Gestão em Sistemas de Saúde) - Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2020.

ARAÚJO, Rizmara do Vale *et al.* Aplicação de um Instrumento de Auditoria em Serviços de Fisioterapia do SUS na Bahia. **ABENFISIO: Caderno Educação Saúde e Fisioterapia**, São Paulo, ano 7, ed. 13, 2020. DOI: 10.18310/2358-8306.v7n13.a5.

BELTRAME, Sônia Maria; OLIVEIRA, Adauto Emmerich; SIQUEIRA, Carlos Eduardo; NETO, Edson Theodoro dos Santos. Absenteísmo de usuários como fator de desperdício nas diferentes modalidades de gestão na saúde. **Research, Society and Development**, Vargem Grande Paulista - SP, v. 11, n. 1, ed. e31011124797, p. 1 - 15, 7 jan. 2022. ISSN 2525-3409 / DOI: 10.33448/rsd-v11i1.24797.

BERTOLDO, Caroline Camelo de Silos; DANIEL, Christiane Riedi; BARONI, Marina Pegoraro; HARMATIUK, Hisllana Boahenko; PEREIRA, Julia; LIBRELATTO, Eduarda Galvão; XISTIUK, Jhessica Karolayne Volochen. Expectativas dos pacientes em relação ao atendimento da clínica escola de fisioterapia. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 8, n. 3, p. 17396 - 17402, mar. 2022. ISSN: 2525-8761 / DOI:10.34117/bjdv8n3-125.

CERQUEIRA, Rita Joana Daniel. **Contributo para o Estudo das Competências de Administração e Gestão de que um Fisioterapeuta Recém-Graduado Necessita**. Orientador: Doutor Carlos Dias da Silva (MSc) Especialista. 2013. 91 p. Dissertação de Tese (Mestrado em Gestão dos Serviços de Saúde) - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa - Portugal, 2013.

COSTA, Carla Regina Soares; MONTAGNA, Erik. A formação acadêmica do fisioterapeuta para sua atuação na gestão em saúde. **Arquivos Brasileiros de Ciências da Saúde**, Santo André - SP, p. 252-256, 10 out. 2015. DOI: 10.7322/abcshs.v40i3.804.

COSTA, Paulo Henrique Ferreira Lisboa Paim. Gestão de Qualidade Nos Laboratórios de Análises Clínicas. **Contemporânea – Revista de Ética e Filosofia Política**, Caruaru - PE, v. 2, n. 1, p. 457 - 469, jan./fev. 2022. ISSN 2447-0961.

DE OLIVEIRA, Vinícius José *et al.* Riscos ocupacionais e qualidade de vida de fisioterapeutas brasileiros atuantes em diferentes níveis de atenção à saúde durante a pandemia da COVID-19: Estudo Piloto. **Research, Society and Development**, Itajubá - MG, v. 10, n. 16, p. 1-13, 12 dez. 2021. ISSN 2525-3409 / DOI: 10.33448/rsd-v10i16.23439.

DE SOUZA, Caroline Correia; DE JESUS, Érica Santos; BARRETO, Geane Martins Nogueira. Auditoria de Enfermagem e sua Importância para Gestão de Qualidade no Serviço de Saúde. *In*: DE FARIAS, Helena Portes Sava (org.). **Os Desafios das Políticas Sociais, Inclusão e o Trabalho em Rede na Promoção da Qualidade de Vida**. 1. ed. Rio de Janeiro: Epitaya, 2022. cap. 10, p. 153 - 165. ISBN 978-65-87809-38-0.

DE SOUZA, Tayse Mesquita. **Gestão por Indicadores de Desempenho**: Aplicação em uma Rede de Franquias de Fisioterapia. Orientador: Prof. Dr. Maxweel Veras Rodrigues. 2018. 72 p. Monografia (Bacharel em Engenharia de Produção Mecânica) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

DO CARMO, Carolina Mendes. **Gestão Assistencial da Fisioterapia Hospitalar**: Indicadores. Orientador: Profa. Dra. Clarice Tanaka. 2018. 86 p. Tese (Doutorado em Ciências) - Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

DO NASCIMENTO, Thais Emanuelle Gomes *et al.* Nível de Satisfação dos Usuários de Serviço de Fisioterapia: Uma Revisão Integrativa. **Disciplinarum Scientia**: Série: Ciências da Saúde, Santa Maria, v. 22, n. 1, p. 253-265, 14 jun. 2021. ISSN 2177-3335 / DOI: 10.37777/dscs.v22n1-020.

FELIX, Jessica Mota. Gestão da Qualidade em Serviços de Fisioterapia: Uma Revisão Bibliográfica. **Revista NovaFisio**, Rio de Janeiro, v. 25, ed. 104, nov. 2021. ISSN 1678-0817.

FERREIRA DE SOUZA, Fábio Ferreira. **O Impacto de Certificações da Qualidade no Desempenho de Empresas do Setor Privado da Saúde em Portugal.** Orientador: Professora Doutora Denise Cristina da Cunha Capela dos Santos. 2021. 130 f. Dissertação (Mestre em Gestão de Empresas) - Universidade Autónoma de Lisboa, Lisboa - PT, 2021.

FONSECA, Clara Mabel Pereira. **Indicadores em Fisioterapia Hospitalar como Ferramenta de Qualidade de Gestão.** Orientador: Prof. Ms. Dostoievsky E. Melo Andrade. 2018. 66 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Fisioterapia) - Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ), João Pessoa, 2018.

MOREIRA, Adriano Dias *et al.* Gestão de Estoque: Integração e Multidisciplinaridade na Fabricação de Órteses para a Clínica de Fisioterapia do Centro Universitário Toledo. **Revista Engenharia em Ação UniToledo**, Araçatuba, SP, v. 02, n. 02, p. 113-127, set./dez. 2017.

MUNIZ FILHO, Júlio César *et al.* Funções Administrativas Aplicadas na Gestão de Clínicas de Fisioterapia Particulares da Cidade de Fortaleza. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, Fortaleza, ano 1, v. 1, n. 1, mar. 2013.

PIRES, Fabiana Machado; ARANTES, Ana Paula Felix. Aspectos Relevantes Sobre o atendimento Fisioterapêutico Domiciliar: Uma Revisão Bibliográfica. **RECIMA 21 - Revista Científica Multidisciplinar**, São Paulo, v. 3, n. 3, ed. e331259, p. 1 - 6, 2022. ISSN 2675-6218 / DOI: 10.47820/recima21.v3i3.1259.

PRADO, Eloisa Pires Ferreira. **Utilização de Ferramentas da Qualidade e Indicadores em um Serviço de Fisioterapia de uma Unidade Hospitalar.** Orientador: Professora Jeanne Rodella Assunção. 2015. 21 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Gestão pela Qualidade e Gerenciamento de Risco em Saúde) - Atualiza Cursos, Salvador – BA, 2015.

RAFAEL, Deivid Nogueira; AQUINO, Simone. Processo de acreditação ONA: Desafios para gestores de qualidade em serviços de apoio às Organizações de Saúde. **Revista de Gestão e Sistemas de Saúde – RGSS**, São Paulo, v. 8, n. 3, p. 327 - 341, set./dez. 2019. ISSN 2213-3712 / DOI: 10.5585/RGSS.v8i3.13470.

RAMOS, Mariana Altvater. A Importância da Fisioterapia Domiciliar Para o Idoso. **Revistas UNIVERSITAS**, Santo Antônio da Platina – PR, v. 02, n. 08, p. 31-57, 6 abr. 2022. ISSN 2316-1396 – Eletrônico.

SANTOS, R.R dos *et al.* Avaliação do Estágio Supervisionado para Graduandos em Fisioterapia. **HOLOS**, Rio Grande do Norte, ano 37, v. 1, 2021. DOI: 10.15628/holos.2021.5988.

SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, XXVI. 2016, Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC - Florianópolis - SC. **Desenvolvimento de uma Escala para Mensurar Qualidade na Gestão e Atenção dos Serviços de Fisioterapia [...].** [S. l.: s. n.], 2016.

TAGLIETTI, Marcelo *et al.* Uso da simulação realística de alta fidelidade no ensino em fisioterapia: um ensaio clínico randomizado. **Educitec - Revista de Estudos e Pesquisas sobre Ensino Tecnológico**, Manaus - AM, v. 8, ed. e174022, p. 1 - 15, 7 jan. 2022. ISSN: 2446-774X / DOI: 10.31417/educitec.v8ijan. /dez.

XIX SEMEAD SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, XIX, 2016, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. **Qualidade na Gestão de Serviços de Fisioterapia: Uma Revisão Sistemática [...].** [S. l.: s. n.], 2016. 18 p. ISSN 2177-3866.