

**Título do projeto:** Os efeitos da implantação de um sistema de gestão da qualidade na Clínica-Escola de Fisioterapia do UNIFESO.

**Linha de pesquisa a que se vincula:** GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES.

**Nome do Coordenador do Projeto:** Júlio César Souza de Andrade

**E-mail:** arcanjo6869@gmail.com

**telefone:** (21) 9411-0207

**Código do Currículo Lattes:** <http://lattes.cnpq.br/0114759973569244>

**Nome dos Docentes Participantes:** Cristiane Sousa Nascimento Baez Garcia, Andréia Silva Matos, Karla da Costa Braz.

**Nome dos Discentes Participantes:** Luana Mello da Silva, Aline Furtado Bastos

#### **RESUMO:**

Recentemente, aconteceram mudanças no processo de gestão empresarial, que justificam a execução desse trabalho. Hoje, as empresas operam com o conceito de gestão da qualidade. Assim, objetiva-se implantar um sistema de gestão da qualidade e avaliar o seu impacto na Clínica-Escola de Fisioterapia do UNIFESO. O projeto consiste de: diagnóstico da situação atual, implantação do sistema de gestão e avaliação dos seus efeitos sobre produtividade e satisfação dos pacientes, alunos e funcionários.

**Palavras-chave:** qualidade, produtividade, satisfação.

## **I. INTRODUÇÃO**

As mudanças nas áreas da qualidade e da produtividade, ao final do século XX e início do século XXI, foram extremamente relevantes. Dentre os motivos que acarretaram tais alterações encontra-se a intensa competição entre as organizações e a consolidação da qualidade de produtos e serviços como sendo fundamental para a sobrevivência das empresas. Os consumidores passaram a exigir maior qualidade nos produtos e serviços a

um preço menor, isto é, a opinião dos clientes passou a ser um fator primordial. Assim, as estratégias da qualidade utilizadas até então necessitaram de atualização, para poderem ser aplicadas nas companhias que pretendiam competir no mercado (PINTO, CARVALHO & HO, 2006).

A teoria clássica de administração (Tabela 1) foi concebida para um ambiente estável, para gerir produção “em massa”. Em sua lógica, a otimização das partes implicaria na otimização do todo. A lógica da eficiência da escola clássica está voltada para a minimização dos tempos e da utilização de mão-de-obra, privilegiando a especialização e a departamentalização das atividades (BIANCO & SALERNO, 2001).

Entretanto, a intensificação da concorrência, e principalmente a mudança dos critérios de sucesso empresarial, induzem à adoção de modelos e técnicas de organização e gestão condizentes. A nova lógica de ação (Tabela 2) considera, então, uma determinada percepção do mercado e do negócio, levando a uma analítica mais fina no tocante à racionalização das operações, que resultaria numa vantagem competitiva da empresa que a adotasse (BIANCO & SALERNO, 2001).

**Tabela 1.** Da abordagem tradicional para uma nova abordagem de gestão (Adaptado de ROBBINS, 2002)

ABORDAGEM TRADICIONAL	NOVA ABORDAGEM
Mão-de-obra homogênea	Mão-de-obra diversificada
A qualidade é uma reflexão tardia	O aprimoramento contínuo e a satisfação do cliente são essenciais
Segurança no emprego	Redução do número de funcionários
Se não quebrou, não conserte	Redesenhe todos os processos
A hierarquia proporciona eficiência e controle	Desmantele a hierarquia para aumentar a flexibilidade
O trabalho é definido pelos cargos	O trabalho é definido em termos das tarefas a serem realizadas
Os gerentes tomam decisões sozinhos	Os funcionários participam das decisões

Hoje, os gestores têm de se preocupar com os aspectos globais de eficiência da empresa e com a interferência do ambiente instável nela. A marca da instabilidade está nos novos padrões de concorrência estabelecidos, nos quais a qualidade se traduz num leque de dimensões (qualidade, custos, serviços, confiabilidade) (BIANCO & SALERNO, 2001).

Nesse contexto, os modelos de gestão da qualidade evoluíram e se difundiram ao longo do último século (PINTO, CARVALHO & HO, 2006). Qualidade significa o aperfeiçoamento constante e contínuo de todos os processos, do planejamento ao produto e serviço. Para tal, todos na empresa (diretores, coordenadores, fisioterapeutas, serviços gerais e outros), precisam trabalhar juntos. O aprimoramento constante é uma resposta às necessidades e expectativas do cliente (paciente e aluno do Curso de Graduação em Fisioterapia do UNIFESO).

Com base no supracitado, fica claro que as empresas estão inseridas num processo de mudança cuja principal justificativa é a busca da competitividade a partir da estratégia de implantação, por exemplo, de um “modelo” de Gestão da Qualidade Total (*Total Quality Management*, TQM). Observa-se, nas últimas décadas, uma mobilização em torno da aplicação de programas de qualidade, não só nas empresas de produção, mas também, nas organizações hospitalares, com o objetivo de incrementar seu gerenciamento e melhorar a eficiência destes serviços (GURGEL JUNIOR & VIEIRA, 2002).

O *Total Quality Management* (TQM) é um modelo abrangente de gestão pela qualidade total, que envolve não apenas a qualidade do “produto” (i.e., atendimento de fisioterapia/supervisão e formação dos alunos do curso de Graduação em Fisioterapia do UNIFESO), mas também uma determinada lógica de pensar a gestão e a organização da produção e do trabalho. Trata-se de uma abordagem que pode ajudar os serviços de saúde a percorrer efetivamente os caminhos rumo a seus objetivos (i.e, produtividade/lucros). A TQM vê o trabalho como um processo no qual todas as pessoas devem trabalhar juntas pra o alcance da meta. Em suma, a TQM é um modelo de gestão física que se propõe pertinente às novas necessidades empresariais (BIANCO & SALERNO, 2001).

“O mercado existe e passa a manifestar-se dentro da empresa, pela pretensa aproximação entre o operacional e o estratégico.” (BIANCO & SALERNO, 2001)

Existem diversos modelos de TQM disponíveis na literatura, contudo, desde o seu surgimento na década de 1990, alguns fatores comuns podem ser identificados nas diversas abordagens, incluindo: foco nos clientes; liderança e comprometimento da alta direção; envolvimento e participação da força de trabalho; relacionamento com os fornecedores e parceiros; gestão por processos, gestão por diretrizes; melhoria contínua, de processos, produtos e serviços; e análise de fatos e dados relativos à qualidade (PINTO, CARVALHO & HO, 2006).

Com base no que foi dito acima, fica claro que nesse novo modelo de gestão, a empresa de sucesso é aquela preocupada com o cliente (i.e., o paciente). Ela é vista, portanto, como um sistema aberto, diretamente influenciado por um mercado que necessita de um modelo de gestão voltado para essa realidade (BIANCO & SALERNO, 2001). A TQM acredita que o sucesso em longo prazo só pode ser alcançado mediante a satisfação do cliente (“O Cliente é o Rei”), já que é este quem em última instância “paga todas as contas”. Atender às exigências do cliente com um custo mais baixo é a força motriz do sucesso. Hoje, os clientes exigem um atendimento rápido, de alta qualidade e de baixo custo. A empresa também tem que dar resposta aos clientes mais exigentes, o que consiste em ter também uma “produção” personalizada. Até a definição de qualidade reflete essa nova perspectiva. Segundo os especialistas, “a qualidade é o que o cliente diz que é” (ROBBINS, 2002).

“Qualidade e consumidor são palavras-chave, que permeiam todo o discurso nesse novo contexto de competitividade.” (BIANCO & SALERNO, 2001)

Levando-se a lógica TQM a um extremo, tem-se que a qualidade nas suas várias dimensões implicaria em respostas que não pertenceriam mais a uma determinada unidade organizacional (seção, setor, departamento etc.). Isso indica a necessidade de uma desdepartamentalização nas organizações. As informações devem fluir mais, o que leva ao questionamento do modelo hierárquico vertical. As informações devem percorrer também trajetórias horizontais. Tudo isso exige pessoal mais bem preparado, para entender processos, responder aos problemas e para interagir numa direção

(horizontal) em que a hierarquia não prevalece como forma básica de coordenação (BIANCO & SALERNO, 2001).

No contexto da saúde, há fortes argumentos para a adoção de programas de qualidade total na administração hospitalar, pois não é suficiente reunir o melhor corpo clínico para que a organização preste assistência de qualidade, já que esta depende de um conjunto de outros fatores comuns às organizações de vários setores (GURGEL JUNIOR & VIEIRA, 2002).

“A intervenção dos programas não se faz diretamente sobre o ato clínico, mas é fundamental nos processos administrativos da organização hospitalar e a gestão profissionalizada, para que se alcance a qualidade nestes serviços. Os setores administrativos (faturamento, contas médicas, almoxarifado), os serviços de apoio logístico (lavanderia, transporte), enfim, todas as áreas da organização que garantem o funcionamento dos setores operacionais e se comportam como "amortecedores" seriam os objetos destes programas. Eles impedem que os setores operacionais finalísticos desperdicem seu tempo na resolução de problemas administrativos, que não é seu foco de trabalho, e se concentrem nas suas funções com melhores resultados.” (GURGEL JUNIOR & VIEIRA, 2002)

A TQM prevê investimento nos recursos humanos, de forma a capacitar os funcionários no entendimento dos processos, apresentando como meio a educação de maneira mais global e o treinamento nas suas ferramentas, como a metodologia de análise e solução de problemas. A TQM considera também ser necessário envolver as pessoas na discussão dos problemas do dia-a-dia do seu trabalho e as ferramentas de melhoria (BIANCO & SALERNO, 2001).

“TQM assume nos casos concretos dependem do jogo de interesses dos diversos atores, do ambiente no qual a empresa está inserida, da sua estratégia de negócios, da tecnologia envolvida, dos valores arraigados no grupo gerencial”. (BIANCO & SALERNO, 2001)

Outra ferramenta dentro da gestão com qualidade é o ciclo PDCA, que pode ser brevemente descrito por: (1) planejar (*PLAN*), estabelecimento de objetivos e processos necessários para atingir os resultados; (2) executar (*DO*), implantação dos processos; (3) verificar (*CHECK*), envolve o monitoramento periódico dos processos e resultados,

confrontando-os com os objetivos; (4) agir (*ACTION*), envolve a execução de ações para melhorar continuamente, planejando novos processos e corrigindo erros (TAUCHEN & BRANDLI, 2006).

Avaliação é parte integrante e permanente da reflexão de toda atividade humana, constituindo, segundo Demo (1996 *apud* MUNIZ & TEIXEIRA, 2003), um processo intencional que se aplica a qualquer prática. Avaliar é refletir sobre os fatores que contribuem para o sucesso ou insucesso da atividade, é estabelecer objetivos, metas. Avaliação não existe sem a prática da reflexão. Reflexão não existe sem tomada de decisão. Tomada de decisão não existe sem uma nova avaliação. Assim, acredita-se que na prática administrativa moderna a avaliação está presente tanto no desempenho funcional quanto no gerencial, como forma de aprimorar o serviço.

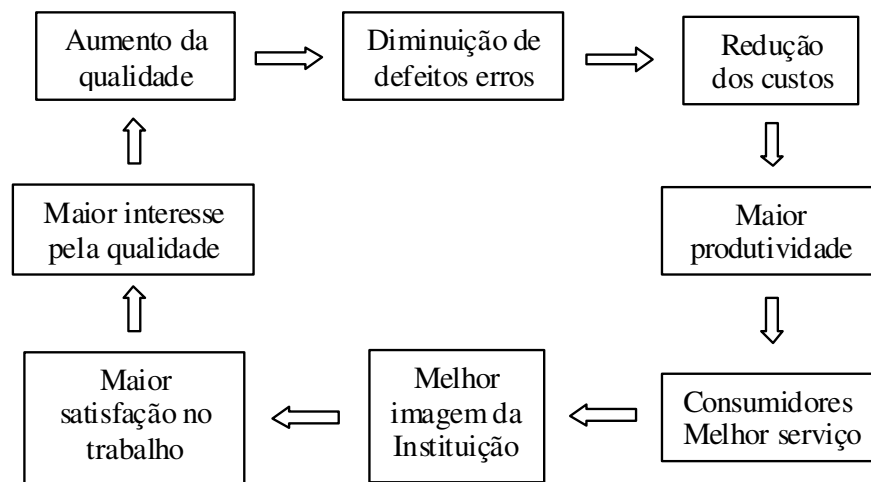
“o instrumental estatístico desenvolvido pelos autores da qualidade, aliado ao instrumental da epidemiologia de serviços de saúde, utilizada na rotina da administração hospitalar, se constitui numa importante ferramenta de gestão, podendo contribuir significativamente para melhoria da qualidade da assistência.”  
(GURGEL JUNIOR & VIEIRA, 2002)

## **II. JUSTIFICATIVA**

O presente trabalho se justifica pelas recentes mudanças que aconteceram no processo de gestão. Na última década, a economia e o local de trabalho sofreram mudanças fundamentais que tornaram necessárias reformulações significativas do trabalho de gerência. As mudanças na economia estão dando nova forma as organizações e redefinindo os cargos das pessoas (ROBBINS, 2002). Hoje as empresas operam com o conceito de gestão da qualidade, que inclui a gestão da qualidade total (TQM) e o ciclo PDCA. Mas, por que usar modelos de gestão? Os modelos são sistematicamente desenvolvidos e utilizados no campo administrativo e de gestão da produção. Para ZILBOVICIUS (1997 *apud* BIANCO & SALERNO, 2001), eles são “(...) elementos fundamentais para justificar a aplicação de técnicas e princípios que acabam por ser adaptados às condições concretas em que opera cada organização produtiva”.

A TQM é um sistema gerencial que conduz ao controle da qualidade (WERKMA, 1995 *apud* MUNIZ & TEIXEIRA, 2003). Segundo Mezomo (1991 *apud* MUNIZ & TEIXEIRA, 2003), os fatores essenciais para o contínuo ganho no processo de qualidade, que resultam em constante retroalimentação, enfatizam a diminuição de defeitos e erros que reduzem os custos e aumentam a produtividade, satisfazem os clientes e melhoram o serviço e a imagem da instituição, além de proporcionar maior satisfação no trabalho e maior interesse pela qualidade. Fatores esses que em um ciclo de retroalimentação aumentam a qualidade do trabalho (Fig. 1).

**Figura 1** - Esquema de ganho no processo da qualidade.



Já o ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão que começa com o planejamento, seguido pela ação ou conjunto de ações planejadas e executadas, checando-se, logo após, se o que foi realizado está de acordo com o que foi planejado, tomando-se por fim uma ação para eliminar ou ao menos diminuir os erros visando o aprimoramento constante (TAUCHEN & BRANDLI, 2006).

Ainda que se considere que o serviço prestado na instituição atende às necessidades dos clientes, com base no supracitado, a empresa deve estar sempre em busca da excelência já que o mundo e os seres humanos estão em constante mudança. Para tal, o serviço tem que estar apto a satisfazê-los com mais agilidade e eficiência, ou seja, a empresa carece de organização para que o foco seja a satisfação de todos envolvidos. Nesse contexto, faz-se necessária uma gestão da qualidade.

### **III. OBJETIVO GERAL**

Implantar formas organizacionais por meio de um Sistema de Gestão Administrativa e avaliar o seu impacto na estrutura sócio-econômica da Clínica-Escola de Fisioterapia do UNIFESO, para otimizar os serviços prestados bem como reduzir os custos e aumentar a produtividade, garantindo a satisfação dos clientes, dos funcionários e dos alunos do Curso de Graduação em Fisioterapia do UNIFESO.

### **IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Analisar a situação administrativa atual da Clínica-Escola de Fisioterapia.
- 2) Implantar estratégias de Marketing, Recursos Humanos, Gestão e de Responsabilidade Social, dentro de uma estratégia de Gestão da Qualidade (TQM e PDCA).
- 3) Avaliar o impacto das estratégias implantadas no contexto da assistência (quantitativamente e qualitativamente); da satisfação dos clientes internos (alunos do Curso de Graduação em Fisioterapia do UNIFESO) e externos (pacientes) e funcionários; e dos lucros.

### **V. METODOLOGIA**

O presente, que será submetido ao Comitê de Ética, consiste de três etapas que serão descritas a seguir.

#### **V.1. Análise da Situação Administrativa Atual da Clínica-Escola de Fisioterapia**

A análise da situação administrativa atual será realizada por meio de análises das estatísticas de atendimentos, dos faturamentos mensais e da aplicação de questionários para avaliar a satisfação dos clientes (pacientes) e dos funcionários, docentes e discentes.



## **V.2. Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade**

Segundo Pinto, Carvalho e Ho, as principais etapas de implantação podem ser resumidas em: (1) orientação (estabelecer objetivos e determinar novas estruturas organizacionais); (2) atribuição de “poder” (devem-se delegar responsabilidades para sincronizar e adequar o TQM aos objetivos da empresa); e (3) alinhamento (todos os colaboradores envolvidos nos diversos processos devem ser treinados no uso das técnicas e ferramentas do TQM e incentivados a aplicá-las constantemente em produtos ou serviços). Nesse contexto, foram delineadas algumas estratégias a serem implantadas, as quais serão descritas a seguir.

### **V.2.1. Estratégias de Marketing**

As estratégias de Marketing incluirão:

- Valorização do Produto (a estrutura da Clínica Escola de Fisioterapia do UNIFESO, os serviços disponíveis – a diversidade de especialidades, a qualidade dos profissionais);
- Buscar parcerias (parceiros externos e internos);
- Foco intenso no cliente (neste caso, o paciente – “qualidade e velocidade a baixos custos”; “o cliente é meio”).

### **V.2.2. Estratégias de Recursos Humanos**

Serão adotadas as estratégias de recursos humanos a seguir.

#### **V.2.2.1. Programa de Educação Continuada**

Conforme supracitado (Tabela 1), a velha organização enfatizava os empregos estáveis, ao passo que a nova faz uso de cargos temporários. Entretanto, tal conceito vai de encontro com a satisfação do profissional. Por isso, o presente projeto idealiza como cargo temporário o Programa de Educação Continuada (PEC), no qual um profissional recém-formado integra uma equipe temporariamente para melhorar a sua formação ao mesmo tempo em que aumenta a força de trabalho. O PEC poderá proporcionar aos profissionais recém-formados (incluindo ex-alunos) uma especialização em sua área de

atuação de interesse. Ao mesmo tempo, o PEC poderá contribuir para o aumento da equipe disponível para prestar assistência e, assim, para o incremento da produtividade da Clínica Escola de Fisioterapia do UNIFESO. Adicionalmente, o PEC poderá trazer lucros adicionais à formação dos alunos de graduação, aumentando também o quantitativo profissional disponível para a supervisão do Estágio Curricular Integrado e, assim, o nível de satisfação dos discentes. O PEC seguirá um modelo já existente na Instituição, na Clínica de Odontologia do UNIFESO.

#### **V.2.2.2. Diversidade da Mão de Obra**

Nesse contexto, serão realizados treinamentos, que objetivam aumentar a consciência e a compreensão da diversidade. Esse treinamento inclui exercício de desempenho de papéis, palestras e experiência de grupo.

#### **V.2.3. Estratégias de Gestão**

As Estratégias de Gestão têm como embasamento a TQM e o ciclo PDCA. Nesse contexto, incluirão:

- Avaliação e aprimoramento constantes.
- Participação ativa dos funcionários (i.e., os critérios de decisão serão ampliados para incluir a contribuição dos funcionários).
- Criar incentivos para o aumento da produtividade individual e dos lucros da empresa.
- Realizar avaliações periódicas para correções dos erros e aprimoramento constante.

#### **V.2.4. Estratégias de Responsabilidade Social**

As estratégias de responsabilidade social incluirão:

- A construção de uma imagem de responsabilidade social da Clínica Escola de Fisioterapia do UNIFESO perante a sociedade.
- Participação ativa de funcionários, docentes e discentes em ações sociais.

### **V.3. Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade Implantado**

A análise do sistema de gestão da qualidade implantado será realizada por meio de análises das estatísticas de atendimentos, dos faturamentos mensais e da aplicação de questionários para avaliar a satisfação dos clientes (pacientes) e dos funcionários, docentes e discentes.

## **VI. ESTRATÉGIAS DE COLETA DE DADOS**

Todos os participantes somente serão entrevistados após assinar o termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO 1).

### **VI.1. Satisfação dos Clientes**

A satisfação dos clientes será avaliada por meio de um questionário específico elaborado (ANEXO 2), que será aplicado ao término de 10 sessões de fisioterapia.

### **VI.2. Satisfação dos Funcionários e Alunos**

A satisfação dos funcionários (ANEXO 3) e alunos (ANEXO 4) do Curso de Graduação em Fisioterapia do UNIFESO será avaliada por meio de questionários específicos elaborados, que serão aplicados ao término de um período de 6 meses de vigência do Sistema de Gestão da Qualidade.

## **VII. ESTRATÉGIAS DE TRATAMENTO E ANÁLISE**

Serão utilizadas técnicas estatísticas apropriadas para mensuração de todas as variáveis críticas e investigativas avaliadas.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

BIANCO, Mônica de Fatima; SALERNO, Mario Sergio. Como o TQM opera e o que muda nas empresas? Um estudo a partir de empresas líderes no Brasil. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 8, n. 1, Apr. 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2001000100005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2001000100005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 09 Feb. 2009. doi: 10.1590/S0104-530X2001000100005.

DEMO, P. **Avaliação qualitativa**. 5. ed. Campinas, Autores Associados, 1996.

GURGEL JUNIOR, Garibaldi Dantas; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. **Ciênc. saúde coletiva**, São Paulo, v. 7, n. 2, 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232002000200012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232002000200012&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 13 Feb. 2009. doi: 10.1590/S1413-81232002000200012.

MEZOMO, J. C. **Administração dos recursos humanos no hospital**. Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde, São Paulo, 1981.

MUNIZ, José Wagner Cavalcante; TEIXEIRA, Renato da Costa. Fundamentos de Administração em Fisioterapia. 1. ed. Baurer, SP: Manole, 2003.

PINTO, Silvia Helena Boarin; CARVALHO, Marly Monteiro de; HO, Linda Lee. Implementação de programas de qualidade: um survey em empresas de grande porte no Brasil. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 13, n. 2, May 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2006000200003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2006000200003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 13 Feb. 2009. doi: 10.1590/S0104-530X2006000200003.

ROBINS, Stephen Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. Tradução: Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2002.

TAUCHEN, Joel; BRANDLI, Luciana Londero. A gestão ambiental em instituições de ensino superior: modelo para implantação em campus universitário. **Gest. Prod.**, São

Carlos, v. 13, n. 3, Dec. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2006000300012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2006000300012&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 09 Feb. 2009. doi: 10.1590/S0104-530X2006000300012.

ZILBOVICIUS, M.: Modelos para a produção, produção de modelos: contribuição à análise da gênese, lógica e difusão do modelo japonês. São Paulo: Anna Blume/FAPESP, 1999.

## IX. CRONOGRAMA

ETAPAS DO PROJETO	MESES										
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>Análise da Situação Administrativa Atual da Clínica-Escola de Fisioterapia</b>	x	x									
<b>Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade</b>			x	x	x	x	x				
<b>Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade Implantado</b>								x	x		
<b>Elaboração do Relatório Final</b>									x		
<b>Elaboração e Submissão de Artigo Científico</b>									x	x	

## X. ORÇAMENTO

Três remas de 500 folhas tamanho A4	R\$ 39,00
Tinta para impressora HP (1 de cada)	R\$ 150,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 189,00</b>

Para impressões em grande quantidade, o projeto irá recorrer à Central de Impressão.

Para estratégias de marketing, o projeto irá contar com o auxílio do Setor de Marketing do UNIFESO.

O treinamento dos funcionários irá contar com os Recursos Humanos do UNIFESO.



## **XI. ANEXOS**

**ANEXO 1.** Termo de consentimento livre e esclarecido.


### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, órgão emissor - \_\_\_\_\_, autorizo a divulgação das informações contidas no questionário por mim respondido, para fins de pesquisa e ensino, ciente de que a minha identidade permanecerá sempre em sigilo. Autorizo que sejam publicados os resultados da pesquisa sem a minha identificação.

Teresópolis, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.


Ass.: \_\_\_\_\_

**ANEXO 2:** Questionário de avaliação da qualidade do atendimento e do nível de satisfação do cliente (paciente).


 <p><b>CLÍNICA-ESCOLA DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p><b>AMIGO DO CLIENTE</b></p> <p><b>QUALIDADE NO ATENDIMENTO</b></p>						
<p><b>Marque com um X a sua opinião sobre a equipe de atendimento.</b></p>							
<p><b>EQUIPE DE ATENDIMENTO</b></p>	<p><b>PÉSSIMO</b></p>	<p><b>RUIM</b></p>	<p><b>REGULAR</b></p>	<p><b>BOM</b></p>	<p><b>EXCELENTE</b></p>		
RECEPÇÃO							
LIMPEZA							
AVALIAÇÃO							
FISIOTERAPIA							
<p><b>Marque com um X a sua opinião sobre o local de atendimento.</b></p>							
<p><b>LOCAL DE ATENDIMENTO</b></p>	<p><b>PÉSSIMO</b></p>	<p><b>RUIM</b></p>	<p><b>REGULAR</b></p>	<p><b>BOM</b></p>	<p><b>EXCELENTE</b></p>		
INSTALAÇÕES							
ACESSO							
LIMPEZA							
<p><b>Marque com um X o setor da Clínica-Escola de Fisioterapia do UNIFESO onde você fez o tratamento de Fisioterapia.</b></p>							
<p><b>SETOR DE ATENDIMENTO</b></p>							
GERIATRIA			PNEUMOLOGIA				
UROLOGIA			CARDIOLOGIA				
GINECOLOGIA			NEUROLOGIA				
RPG			ORTOPEDIA				
PEDIATRIA			HIDROTERAPIA				
<p><b>Marque com um X nos dias e no turno do atendimento.</b></p>							
<p><b>TURNO</b></p>			<p><b>2<sup>a</sup></b></p>	<p><b>3<sup>a</sup></b></p>	<p><b>4<sup>a</sup></b></p>	<p><b>5<sup>a</sup></b></p>	<p><b>6<sup>a</sup></b></p>
MANHÃ							
TARDE							
<p><b>ELOGIOS:</b> _____</p>							
<p>_____</p>							
<p><b>RECLAMAÇÕES:</b> _____</p>							
<p>_____</p>							
<p><b>SUGESTÕES:</b> _____</p>							
<p>_____</p>							
<p><b>Se você desejar, identifique-se:</b></p>							
<p><b>NOME:</b> _____</p>							
<p><b>ENDEREÇO:</b> _____</p>							
<p>_____</p>							
<p><b>TELEFONE:</b> _____</p>							



**ANEXO 3: Questionário de avaliação da satisfação dos funcionários.**

 <p><b>CLÍNICA-ESCOLA DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p><b>AMIGO DO FUNCIONÁRIO</b></p> <p><b>SATISFAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO</b></p>				
<p><b>Marque com um X o seu nível de satisfação com os itens abaixo.</b></p>					
	<b>NENHUM</b>	<b>BAIXO</b>		<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>TRABALHO</b>					
<b>REMUNERAÇÃO SALARIAL</b>					
<b>CARGA HORÁRIA DE TRABALHO</b>					
<b>CARGA DE TRABALHO</b>					
<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>					
<p><b>Marque com um X o nível do seu relacionamento com os itens abaixo.</b></p>					
<b>RELAÇÃO INTERPESSOAL</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>ALUNOS</b>					
<b>FISIOTERAPEUTAS</b>					
<b>RECEPCIONISTAS</b>					
<b>SERVIÇOS GERAIS</b>					
<b>COORDENAÇÃO</b>					
<b>OUTROS</b>					
<p><b>Marque com um X a sua opinião sobre a Clínica Escola de Fisioterapia do UNIFESO.</b></p>					
<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>INSTALAÇÕES</b>					
<b>MATERIAIS</b>					
<b>LIMPEZA</b>					
<b>ACESSO</b>					
<p><b>ELOGIOS:</b> _____</p>					
<p>_____</p>					
<p><b>RECLAMAÇÕES:</b> _____</p>					
<p>_____</p>					
<p><b>SUGESTÕES:</b> _____</p>					
<p>_____</p>					
<p><b>Se você desejar, identifique-se:</b></p>					
<p><b>NOME:</b> _____</p>					
<p><b>ENDEREÇO:</b> _____</p>					
<p>_____</p>					
<p><b>TELEFONE:</b> _____</p>					
<p>_____</p>					

**ANEXO 4:** Questionário de avaliação da satisfação dos alunos.

 <p><b>CLÍNICA-ESCOLA DE FISIOTERAPIA</b></p>	<p><b>AMIGO DO ALUNO</b></p> <p><b>SATISFAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO</b></p>					
<p><b>Marque com um X o seu nível de satisfação com os itens abaixo.</b></p>						
	<b>NENHUM</b>	<b>BAIXO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>		
<b>SUPERVISÃO</b>						
<b>APRENDIZADO</b>						
<b>ATENDIMENTOS</b>						
<b>CARGA DE TRABALHO</b>						
<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>						
<p><b>Marque com um X o nível do seu relacionamento com os itens abaixo.</b></p>						
<b>RELAÇÃO INTERPESSOAL</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>EXCELENTE</b>	
<b>ALUNOS</b>						
<b>FISIOTERAPEUTAS</b>						
<b>RECEPCIONISTAS</b>						
<b>SERVIÇOS GERAIS</b>						
<b>COORDENAÇÃO</b>						
<b>OUTROS</b>						
<p><b>Marque com um X a sua opinião sobre a Clínica Escola de Fisioterapia do UNIFESO.</b></p>						
<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>PÉSSIMO</b>	<b>RUIM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BOM</b>	<b>EXCELENTE</b>	
<b>INSTALAÇÕES</b>						
<b>MATERIAIS</b>						
<b>LIMPEZA</b>						
<b>ACESSO</b>						
<p><b>ELOGIOS:</b> _____</p>						
<p><b>RECLAMAÇÕES:</b> _____</p>						
<p><b>SUGESTÕES:</b> _____</p>						
<p><b>Se você desejar, identifique-se:</b></p>						
<p><b>NOME:</b> _____</p>						
<p><b>ENDEREÇO:</b> _____</p>						
<p><b>TELEFONE:</b> _____</p>						