



# MANUAL DE CERTIFICAÇÃO PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO DE FISIOTERAPIA

versão 3

ESTE MANUAL PRETENDE COMPILAR AS PRINCIPAIS REGRAS NECESSÁRIAS  
PARA A CERTIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA



**Manual de certificação para empresas prestadoras de serviço de Fisioterapia**  
**3ª Versão**  
**Maio/2018**

**Organizadores**

Fernanda dos Santos Koehler  
Patsy Geraldine Balconi Mandelli  
Marlene Izidro Vieira

**Edição e Adaptação**

Departamento de Qualidade FENAFISIO  
Rua Alferes Angelo Sampaio, 679 – Água Verde - Curitiba  
Tel.: +55 (48) 999606434  
qualidade@fenafisio.com  
www.fenafisio.com.br

Texto conforme o novo Acordo Ortográfico





# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2 MODELO DE CERTIFICAÇÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.1 Características do Modelo .....	6
2.2 Quais organizações podem aderir ao modelo.....	7
2.3 Composição do Modelo de Avaliação .....	7
2.4 Padronização .....	8
3 MANUAL DE CERTIFICAÇÃO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.1 Busca de conhecimentos para a qualidade .....	13
3.2 Diagnóstico Situacional de Qualidade e implantação dos padrões de qualidade .....	14
3.3 Auditoria de Certificação .....	15
3.4 Visitas de Manutenção.....	16
3.5 Auditoria de <i>Upgrade</i> .....	16
3.6 Recertificação .....	17
3.7 Passo a passo para a Certificação.....	17
4 RESULTADOS DA CERTIFICAÇÃO .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>



# 1. INTRODUÇÃO



Em meio a Era do Conhecimento, onde a hipercompetitividade tem destaque, a busca por melhoria contínua e garantia de qualidade tem sido inevitáveis independentemente do porte organizacional, desta forma, microempreendedor individual ou grandes organizações correm para valorizar seu serviço e ganhar espaço no mercado.

A grande questão, no entanto, está no conceito de qualidade e o que buscar para garanti-la. Tendo a fisioterapia como função primordial preservar, melhorar e restaurar sempre que necessário à capacidade funcional dos pacientes, o profissional fisioterapeuta, por vezes, tem sua atenção voltada para a satisfação de seu paciente, perdendo a visão de gestor.

A visão do gestor organizacional deve compreender sua organização de forma holística, ou seja, é preciso compreendê-la de forma semelhante ao funcionamento do corpo humano, como um sistema, onde os processos estão interligados e o bom andamento do conjunto é o que garantirá a qualidade funcional. Outro ponto de destaque é a necessidade de constante retroalimentação neste sistema, é este processo que irá garantir a sustentabilidade da qualidade ao longo do tempo.

Entretanto, voltando à questão da subjetividade da qualidade, certificação e acreditação tem sido oferecidas em prol de um nível comum de aceitação de qualidade entre os diversos ramos. Esta igualdade de avaliação visa garantir uma concorrência justa e um estímulo para o desenvolvimento das organizações.

No que tange os serviços de fisioterapia, de um modo geral, a discussão sobre qualidade e a busca por certificações e acreditações vem ganhando fôlego nos últimos anos, em paralelo à busca por reconhecimento da importância da profissão em seu campo de atuação.

A Federação Nacional das Entidades de Empresas Prestadoras de Serviços de Fisioterapia (FENAFISIO) iniciou suas atividades no ano de 2011, como uma entidade civil de direito privado, sem fins lucrativos e desde então



busca fomentar a discussão sobre qualidade em serviços de fisioterapia. Em algumas ações importantes para a categoria, a FENAFISIO já conseguiu inserção nos grupos de discussão da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) conquistando o direito a consulta fisioterapêutica, codificação e nomenclatura específicas no TUSS. Outras ações conseguidas em prol dos fisioterapeutas e com a participação da FENAFISIO são a conquista do direito das empresas pertencerem ao Simples Nacional e a divulgação e adoção do Referencial Nacional de Procedimentos Fisioterapêuticos (RNPF) por Operadoras de Planos de Saúde (OPSs).

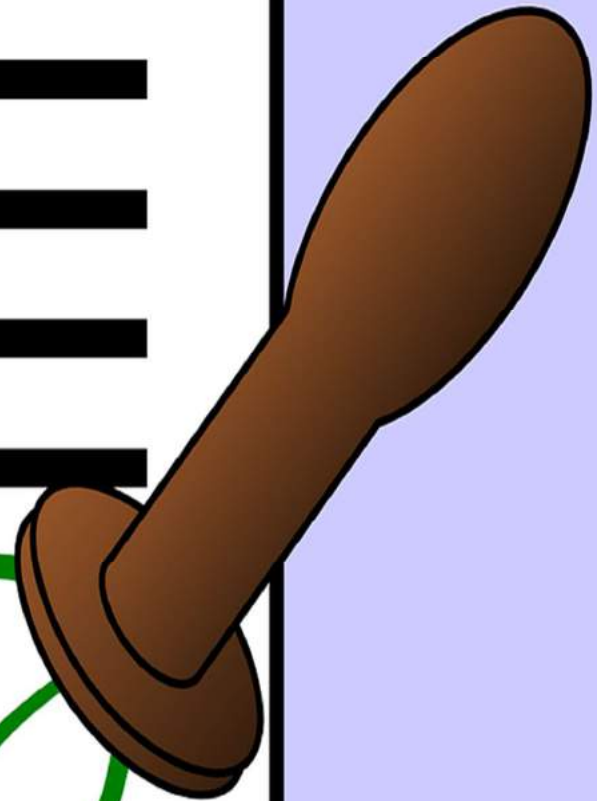
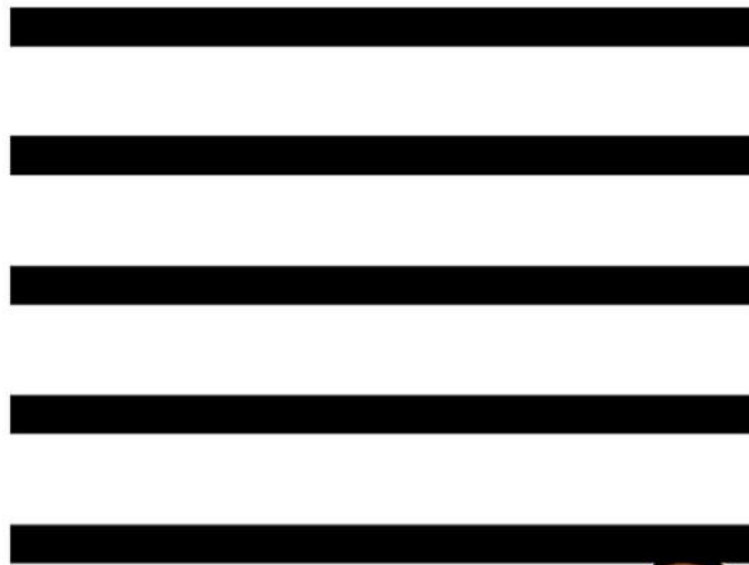
Tendo como sua missão *“Representar, agregar e fortalecer os interesses das entidades associativas dos prestadores de serviço de Fisioterapia, colaborando assim com o crescimento e desenvolvimento socioeconômico de maneira sustentável das empresas, promovendo a qualidade na prestação dos serviços fisioterapêuticos”* a FENAFISIO em seu Estatuto prevê como um de seus objetivos:

Art. 3º. Alínea r) certificar, acreditar e gerir programas de qualificação em Fisioterapia.

Diante disto, e com a certeza de que buscar a qualidade tem sua recompensa, a FENAFISIO dá um passo à frente e oferece aos prestadores de serviço de fisioterapia a CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA PRESTADORES DE SERVIÇO DE FISIOTERAPIA.



## 2. MODELO DE CERTIFICAÇÃO



## 2.1 Características do Modelo

A certificação é o processo que reconhece a existência de padrões pré-estabelecidos e considerados para a qualidade. Aqui especificamente são trabalhados padrões pré-estabelecidos para atestar a qualidade em serviços de fisioterapia.

Esta certificação não é constituída com caráter de fiscalizar a qualidade dos prestadores de serviço de fisioterapia, mas sim de ser um programa de melhoria contínua que oferece condições para educação continuada dos prestadores.

Reconhecendo, através do selo de certificação, a qualidade dos prestadores de serviços de fisioterapia que contemplam, em sua gestão, os padrões pré-estabelecidos para qualidade, independente da técnica e/ou ferramenta que o mesmo utiliza em seus processos.

O presente Modelo foi concebido sob uma perspectiva construtivista, buscando contemplar todos os aspectos inerentes ao cenário complexo do ambiente de serviços de fisioterapia, tendo como propósito, além de atestar a qualidade dos serviços prestados pela organização, servir como apoio às decisões estratégicas.



O apoio às decisões estratégicas é assegurado, pois o Modelo traz a visão holística sobre a organização, assegurando que além da qualidade e satisfação do atendimento ao paciente, sejam contemplados aspectos organizacionais como estrutura física, estrutura administrativa, competência e domínio profissional, eficiência, efetividade e satisfação profissional.

Trata-se de um modelo progressivo, com possibilidade de avanço gradual das organizações nos níveis

de certificação, e dinâmico, pois permite às organizações com adesão que identifiquem, através de autoavaliação, seu estágio atual e possibilidades de melhoria com transformações pontuais em itens apontados como deficientes e relevantes ao seu contexto.

## **2.2 Quais organizações podem aderir ao modelo**

Todas as organizações que prestam serviços de Fisioterapia podem aderir ao Selo de Certificação de qualidade aqui apresentado (prestadores de serviço fisioterapêutico ambulatorial ou hospitalar), sendo necessário para tal entrar em contato com a FENAFISIO ([qualidade@fenafisio.com.br](mailto:qualidade@fenafisio.com.br)), pois é ela a responsável por conduzir os processos de certificação da qualidade para prestadores de serviço de Fisioterapia tendo por base o Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Fisioterapia.

## **2.3 Composição do Modelo de Avaliação**

O Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Fisioterapia é composto por três grandes áreas de observação: Infraestrutura; Prestação de Serviço; e Satisfação.

A análise destes pontos é feita através da observação de outros sete pontos de vista chamados de fundamentais que são subdivididos em pontos de vista elementares e os descritores da qualidade.

São analisados, então, aspectos como: ambiente interno e externo da organização, equipamentos utilizados, processos administrativos e assistenciais, equidade, competência profissional, segurança, tempo destinado a cada tratamento, modelo de gestão, resolutividade de casos, adesão dos pacientes aos tratamentos propostos, comunicação, satisfação do paciente e satisfação do colaborador.



### INFRAESTRUTURA

Ambiente interno e externo  
Equipamentos utilizados  
Processo administrativo e assistenciais



### PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Equidade  
Competência profissional  
Segurança  
Tempo destinado a cada tratamento  
Modelo de gestão  
Resolutividade dos casos  
Adesão dos pacientes ao tratamento sugerido



### SATISFAÇÃO

Comunicação  
Satisfação do cliente externo  
Satisfação do cliente interno



## 2.4 Padronização

Os padrões estabelecidos para a certificação contemplam um conjunto de processos e atividades que permitem a análise, aplicação e auditoria da qualidade nas variações de prestação de serviço de Fisioterapia.

Ao trabalhar escalas que referenciam um nível comprometedor, nível de mercado (mínimo de aceitação) e nível de excelência, o Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Fisioterapia permite a evolução das organizações alinhada com suas necessidades.

Os padrões estabelecidos para o Modelo tiveram como base uma ampla pesquisa em legislação vigente e quadro normativo - normas e orientações validadas por conselhos e pela federação relativa ao serviço de Fisioterapia, e outras referências com base científica e amplamente reconhecidas.

São divididos em Descritores de Qualidade Obrigatórios, Descritores de Qualidade I e Descritores de Qualidade II. Os chamados obrigatórios são aqueles essenciais para todos os níveis de certificação, os Descritores de Qualidade I representam um avanço no estágio de qualidade da organização,

seguidos pelos Descritores de Qualidade II que representam o nível elevado de qualidade dos prestadores de serviço de fisioterapia.

O processo de Auditoria de Certificação realizado pela FENAFISIO poderá resultar em: Certificado com Excelência (Nível 3); Certificado Pleno (Nível 2); Certificado (Nível 1) e Não Certificado (não atende aos requisitos mínimos que são os Descritores obrigatórios).

### NÍVEIS DE CERTIFICAÇÃO



#### CERTIFICADO COM EXCELÊNCIA

- Descritores Obrigatórios
- Descritores de Qualidade I
- Descritores de Qualidade II



#### CERTIFICADO PLENO

- Descritores Obrigatórios
- Descritores de Qualidade I



#### CERTIFICADO

- Descritores Obrigatório



Descritores obrigatórios: Composto de cinco descritores relacionados à avaliação da estrutura, nove descritores relacionados a prestação de serviços e dois descritores relacionados com a satisfação.



Descritores de Qualidade I: Composto de seis descritores relacionados à estrutura, três descritores relacionados a prestação de serviços e dois descritores relacionados com a satisfação.

Descritores de Qualidade II: Composto por oito descritores relacionados à avaliação da estrutura, cinco descritores relacionados com a avaliação da prestação de serviços e quatro descritores de satisfação.







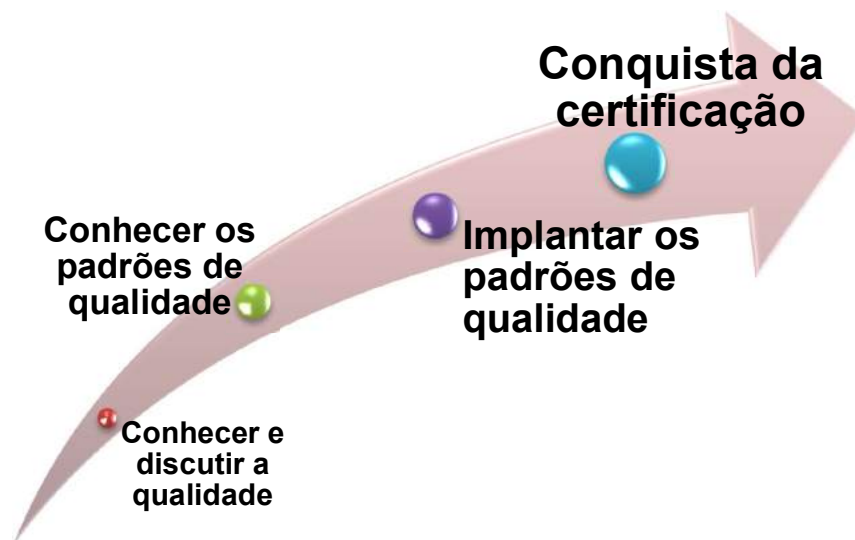
# 3. MANUAL DE CERTIFICAÇÃO



### 3.1 Busca de conhecimentos para a qualidade

A busca da qualidade é um processo, e por isso é composto de etapas. Pensando nisso, a FENAFISIO, além de oferecer a Auditoria de Certificação para os prestadores de serviço de Fisioterapia, conta com a oferta de eventos de educação continuada nos quais abordam a temática de qualidade e suas variáveis consideradas no processo de certificação.

Estes eventos permitem que os profissionais aperfeiçoem e padronizem suas técnicas de gestão, além de implantar técnicas que por ventura ainda não utilize em sua organização. Passo importante para a etapa de autoavaliação das organizações e busca dos padrões de qualidade que precedem a Auditoria e conquista do Selo de Certificação.



Todas as etapas previstas para obtenção do Selo de Certificação ocorrem sob a supervisão da Diretoria de Qualidade da FENAFISIO e contarão com a participação de Avaliadores FENAFISIO (profissionais treinados para auditoria do Modelo específico), e do Conselho de Qualidade FENAFISIO, composto por Membros da Diretoria, e que tem as funções descritas:

#### Avaliadores

- Realizam a coleta e análise de evidências
- Confeccionam o relatório com parecer de conformidades e não conformidades na visita de auditoria e visitas de manutenção
- Zalam pela confidencialidade de todas as informações por eles tratadas

#### Conselho de Qualidade

- Analisam o relatório fornecido pelos avaliadores e emitem parecer final
- Encaminham informações necessárias para conhecimento da ANS
- Controlam e organizam o organograma de certificações e visitas
- Acompanham sempre que necessário o trabalho dos avaliadores *in loco*
- Representam a FENAFISIO frente às organizações avaliadas

### 3.2 Diagnóstico Situacional de Qualidade e implantação dos padrões de qualidade

A etapa do diagnóstico situacional é o momento em que as organizações prestadoras de serviço de Fisioterapia identificam, através de uma visita de avaliadores FENAFISIO, dentre os padrões estabelecidos pelo Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Fisioterapia àqueles que já atendem e aqueles que precisam atender, além de, conhecer o nível de certificação que tem condições de atingir inicialmente e planejar o avanço gradual aos demais. Esta é a primeira etapa para conquista do Selo de Certificação.

Esta etapa conta com a participação de no mínimo dois avaliadores FENAFISIO, a variar dependendo do porte da organização e ocorrerá em até 45 dias após a assinatura do contrato. Todos os pontos observados são descritos em um relatório confidencial do qual se têm a garantia da exatidão de informação prestada. Nesta etapa, os avaliadores destacam as conformidades e não conformidades além de oportunidades vislumbradas para a melhoria da qualidade de tal organização.

O resultado da visita *in loco* realizada pelos avaliadores é apresentado para o Conselho de Qualidade da FENAFISIO, que irá assinar a entrega juntamente com o Diretor de Qualidade da FENAFISIO. O Diagnóstico Situacional de Qualidade será entregue de modo digital para a organização em questão no prazo de até 45 dias após a visita.

A contar da data de recebimento do Diagnóstico Situacional de Qualidade a organização terá o prazo de até 6 meses para realizar as adequações e solicitar a Auditoria de Certificação. Importante destacar que este prazo poderá ser prorrogado por 30 dias, por apenas uma vez. Findo o prazo de 6 meses e os 30 dias de possíveis de prorrogação, a organização precisará recomeçar todo o processo para obter o Selo de Certificação.

### **3.3 Auditoria de Certificação**

A Auditoria de Certificação é realizada por no mínimo dois avaliadores da FENAFISIO devidamente habilitados para tal. Neste momento a equipe de avaliadores volta ao local e observa itens pontuais relacionados aos descritores de qualidade padronizados.

Após a Auditoria, os avaliadores emitem um relatório, onde destacam os itens observados e as considerações sobre cada um. Este relatório é apresentado para o Conselho de Qualidade FENAFISIO que, juntamente com o Diretor de Qualidade FENAFISIO dará o parecer final sobre o Selo de Certificação conquistado pela organização.

O resultado desta etapa deverá ocorrer em até 40 dias após a Auditoria de Certificação, e finda com a entrega do Selo de Certificação para os responsáveis pela organização.

O Selo de Certificação terá validade de dois anos a contar da data de entrega e poderá durante este período passar por Visitas de Manutenção e Auditoria de Upgrade.

### **3.4 Visitas de Manutenção**

As visitas de manutenção destinam-se a averiguação da continuidade ou não dos processos de padronização em conformidade na hora da certificação. São possíveis duas formas de Visita de Manutenção, uma não obrigatória, que poderá ocorrer no intervalo de validade do Selo de Certificação concedido, sendo sem agendamento prévio. E a outra é uma Visita de Manutenção com agendamento, solicitada pela organização, e que deverá ocorrer em decorrência de mudanças organizacionais, tais quais: alteração de propriedade da organização, mudança de endereço, adição de especialidades oferecidas, dentre outras que poderão ser avaliadas pela Diretoria de Qualidade da FENAFISIO.

Ambas as formas de Visita de Manutenção sem agendamento prévio serão realizadas por um Avaliador FENAFISIO, enquanto as Visitas de Manutenção solicitadas serão realizadas por no mínimo dois Avaliadores FENAFISIO. Após a Visita, o(s) Avaliador(es) emitirá(ão) um relatório apontando conformidades e não conformidades encontradas. O resultado poderá acarretar em manutenção da organização em seu atual nível de certificação, rebaixamento de nível ou perda da certificação em caso de verificação de não conformidades nos Descritores Obrigatórios.

### **3.5 Auditoria de *Upgrade***

A Auditoria de *Upgrade* poderão ser solicitadas a qualquer tempo dentro do período de validade do Selo de Certificação e tem como objetivo o aumento do nível de certificação conquistado.

A Auditoria de *Upgrade* será realizada por no mínimo dois Avaliadores FENAFISIO, tendo seu resultado apresentado ao Conselho de Qualidade FENAFISIO. A mudança de nível conquistada com a Auditoria de *Upgrade* não altera o prazo de validade do Selo de Certificação. Assim, a solicitação de Recertificação deverá ocorrer na data prevista, conforme data de entrega do Selo de Certificação inicial.

### **3.6 Recertificação**

A Recertificação é o processo de renovação do Selo de Certificação. A organização deverá estar atenta e iniciar o pedido de Recertificação com no máximo 6 meses e no mínimo 3 meses antes de findar a validade do Selo de Certificação conquistado.

Para esta etapa, a organização poderá optar em contratar uma Auditoria de Certificação ou iniciar o Diagnóstico Situacional de Qualidade e a Auditoria de Certificação. Em ambos os casos, a equipe de visita será composta por no mínimo dois Avaliadores FENAFISIO e terá seu relatório apresentado para o Conselho de Qualidade FENAFISIO.

A conquista do novo Selo de Certificação terá validade de 2 anos e poderá a qualquer momento dentro do período de validade passar por Visitas de Manutenção e Auditorias de *Upgrade*, conforme descrito anteriormente.

### **3.7 Passo a passo para a Certificação**

O primeiro passo para qualquer das etapas previstas neste Manual será a demonstração de interesse da organização, enviando e-mail para a Diretoria de Qualidade da FENAFISIO através do endereço de e-mail: [qualidade@fenafisio.com.br](mailto:qualidade@fenafisio.com.br).

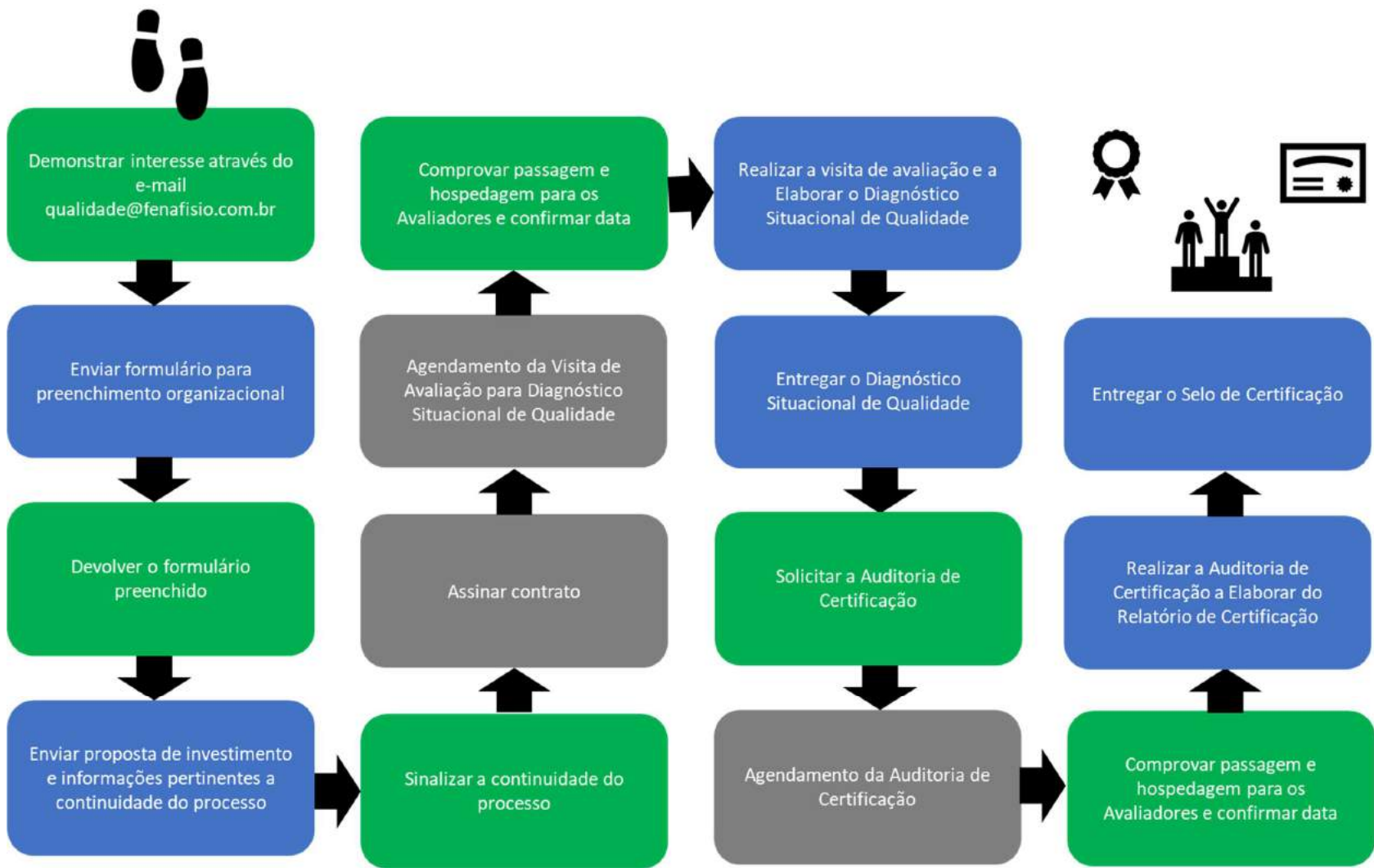
A partir de então, todo o contato sobre a busca pelo Selo de Certificação deverá ser realizado através deste canal. Com a demonstração de interesse, a FENAFISIO irá disponibilizar um formulário que deverá ser preenchido e devolvido. Tal formulário tem por objetivo conhecer melhor a organização pretendente do Selo de Certificação e programar a logística para as próximas etapas, que contém, dentre outras coisas, a quantidade de avaliadores que comporão o processo.

No recebimento deste formulário inicial, a FENAFISIO enviará para a organização a proposta de investimento e informações pertinentes para continuidade do processo, tais quais, forma de pagamento, assinatura do

contrato, agendamento da visita de avaliação inicial, agendamento da Auditoria de Certificação e entregas.

Cabe destacar que os custos de transporte, hospedagem e alimentação dos avaliadores para os dias da Visita de Avaliação e da Auditoria de Certificação são por conta do prestador de serviço contratante.







## 4. RESULTADOS DA CERTIFICAÇÃO



O cenário em que estão inseridos os serviços de fisioterapia é bastante complexo e exige cada vez mais a capacidade de gestão dos profissionais a fim de tornar sua organização sustentável no mercado. Buscar um modelo de gestão pautado na qualidade amplia o campo de visão do gestor, tirando seu foco que até então estava apenas no paciente e distribuindo-o entre clientes internos, infraestrutura e processos.

O Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Fisioterapia disposto neste manual, parte do ponto de vista do gestor e compreende a organização de forma sistêmica. É um modelo dinâmico que preza pela educação continuada e melhoria contínua da qualidade.

A implantação da certificação permite a descoberta de práticas que já são realizadas, mas que não são vistas com tamanha importância, além da descoberta da possibilidade de outras práticas que podem ser aderidas pela organização.

Além do autoconhecimento e autodesenvolvimento, aderir a padrões de qualidade permite a comparação entre organizações e o fortalecimento da classe que aumenta sua visibilidade e credibilidade perante a sociedade. Eis aqui o ganho maior, discutir e tratar da qualidade, buscar a melhoria contínua e seguir em uma trilha que mostra que “É sim possível mensurar a qualidade em fisioterapia”.