



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO EM SAÚDE**

**FILIFE CELESTINO GIRÃO NOBRE  
GEZIEL DOS SANTOS DE SOUSA**

**PAINEL DE INDICADORES - GESTÃO ESTRATÉGICA DO SETOR DE  
FISIOTERAPIA**

**FORTALEZA - CEARÁ  
2021**

Este “Painel de indicadores - Gestão estratégica do setor de fisioterapia” foi criado como produto da dissertação intitulada: construção e validação de ferramentas de gestão para um serviço de fisioterapia hospitalar, aprovada por uma banca examinadora, para o Mestrado Profissional em Gestão em Saúde da Universidade Estadual do Ceará – MEPGES - UECE.

Ano:2021

Autor(a): Filipe Celestino Girão Nobre

Orientador(a): Geziel dos Santos de Sousa

## Painel de indicadores - Gestão estratégica do setor de fisioterapia.

PAINEL DE INDICADORES – GESTÃO ESTRATÉGICA DO SETOR DE FISIOTERAPIA							
Perspectiva	Clientes		Colaboradores			Gestão e governança	
OBJETIVO	Promover a satisfação do cliente	Prostar assistência segura	Capacitar e treinar	Otimizar a integração com equipe multiprofissional	Promover a eficiência operacional	Contribuir para sustentabilidade financeira	
INDICADORES	1 - Taxa de satisfação dos clientes	2 - Taxa de demanda assistencial por classificação de prioridade de atendimento	4 - Tempo médio de treinamento	5 - Taxa de engajamento em atividades extra sebrais	6 - Nº de atendimentos realizados	8 - Taxa de glosas de atendimentos assistenciais	
		3 - Taxa de insucesso de exubação			7 - Média de atendimento por fisioterapia.		

Fonte: Elaborado pelo autor.

## REFERÊNCIAS

ALVES, V. L. S. *et al.* Criação de um web site para enfermeiros sobre pé diabético. **Acta paul. enferm.**, São Paulo, v. 19, n. 1, p. 56-61, mar. 2006.

ANSOFF, H. I. **Estratégia empresarial**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil. 1977.

BASTOS, A. M.; BONATO, S. V.; MACHADO, D. G. Indicadores de desempenho em organizações hospitalares: levantamento e caracterização a partir da perspectiva bibliométrica. *In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO*, 21., 2018, São Paulo. **Anais** [...] São Paulo: FEASP, 2018. p. 1-17.

BATEMAN TS, SNELL AS. **Administração: construindo vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.

BOUCINHA, R. M.; TAROUCO, L. M. R. Avaliação de ambiente virtual de aprendizagem com o uso do sus - *system usability scale*. **Revista Renote**, 11(3):1-10. 2013.

BRANDÃO, M. G. S. A.; BRITO, O. D.; BARROS, L. M. Gestão de riscos e segurança do paciente: mapeamento dos riscos de eventos adversos na emergência de um hospital de ensino. **Rev. Adm. Saúde** - Vol. 18, Nº 70, jan. – mar. 2018 <http://dx.doi.org/10.23973/ras.70.84>

CARMO, C. M. do et al. Desenvolvimento do mapa estratégico como diretriz de gestão em serviço de fisioterapia hospitalar. **Fisioterapia Brasil**, [S.l.], v. 20, n. 1, p. 114 - 118, fev. 2019. ISSN 2526-9747.

CARMO, C. M. do. **Gestão assistencial da fisioterapia hospitalar: indicadores**. Tese (Doutorado em Ciências da Reabilitação) - Faculdade de Medicina, University of São Paulo, São Paulo, 2018. doi:10.11606/T.5.2019.tde-27022019-150527. Acesso em: 2019-08-28.

CAVALHEIRO, L. V. et al. Design of an instrument to measure the quality of care in Physical Therapy. **Einstein**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 260-268, June 2015.

CEARÁ. **IntegraSUS: Indicadores Coronavírus**. Acesso em 18 de novembro de 2020. Disponível em <https://indicadores.integrasus.saude.ce.gov.br/indicadores?rota=indicadores%2Findicadores-coronavirus>.

COSTA, A. J. L.; KALE, P. L.; VERMELHO, L. L. Indicadores de Saúde. *In: MEDRONHO, R. A. (org.). Epidemiologia*. São Paulo: Atheneu, 2009. P. 31-33.

FARIA, H. P. de; CAMPOS, F. C. C de; SANTOS, M. A. dos. **Planejamento, avaliação e programação das ações de saúde**. Belo Horizonte, NESCON / UFMG, 2018. 97p. ISBN: 978-85-60914-51-7

FERREIRA, G. S. A.; SALGADO, W.; COSTA, A. L. Construção e análise de indicadores de desempenho do acesso à atenção especializada do SUS. **Saúde**

em **Debate [online]**. v. 43, n. 123, pp. 1003-1014. 2019. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-1104201912302>>.

FRANCISCHINI, A. S. N.; FRANCISCHINI, P. G. **Indicadores de Desempenho: Dos objetivos à ação - métodos para elaborar KPIs e obter resultados**. Alta Books, 2018.

GEOSISTEMAS. **Coronavírus no Brasil: Hub central de informações e análises geográficas sobre a pandemia do coronavírus**. Acesso em 18 de novembro de 2020. Disponível em: <https://coronavirus-no-brasil-imagem-govfed.hub.arcgis.com/>

GOOGLE. **Relatórios de mobilidade da comunidade**. Acesso em 18 de novembro de 2020. Disponível em <https://www.google.com/covid19/mobility/>

GRATERON I. R. G. **Auditoria de gestão: utilização de indicadores de gestão no setor público**. Caderno de Estudos, São Paulo, FIPECAFI, nº21 - Maio a Agosto, 1999.

GRONIER, G.; BAUDET, A. Psychometric Evaluation of the F-SUS: Creation and Validation of the French Version of the System Usability Scale. **International Journal of Human-Computer Interaction**. Volume 37, Issue 16. 2021. <https://doi.org/10.1080/10447318.2021.1898828>

HARVEY H. B.; SOTARDI S. T. **Key Performance Indicators and the Balanced Scorecard**. J Am Coll Radiol, 15(7):1000-1. 2018. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2018.04.006>

HOSPITAL SÃO CAMILO CURA D'ARS. São Camilo Fortaleza. Missão/Visão/Valores. Acesso em outubro de 2020. Disponível em: <<https://www.saocamilofortaleza.org.br/institucional/missao-visao-valores>>.

HOSPITAL SÃO CAMILO CURA D'ARS. São Camilo Fortaleza. Histórico do Hospital. Acesso em outubro de 2020. Disponível em: <<https://www.saocamilofortaleza.org.br/institucional/historico-do-hospital>>.

JANUÁRIO, E.; CARPINETTI, L. C. R. A coleta de informações no processo de benchmarking: principais fontes utilizadas e dificuldades. **Anais XXIII Encontro Nacional de Eng. De Produção** – Ouro Preto, MG, Brasil. 2003.

KAPLAN, S.; NORTON, D. **The balanced scorecard: translating strategy into action**. Cambridge: Harvard Business School, 1996.

\_\_\_\_\_. **A estratégia em ação: balanced scorecard**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

\_\_\_\_\_. **Organização orientada para a estratégia: como as empresas que adotam o balanced scorecard prosperam no novo ambiente de negócios**. 12ª edição, Rio de Janeiro, Elsevier, p. 411. 2000.

\_\_\_\_\_. Organizing capital: supporting the change agenda that supports strategy execution. **Harvard Business Publishing**. V. 6, n. 1, jan-fev, 2004.

\_\_\_\_\_. **Mapas estratégicos**: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis. Rio de Janeiro: Alta Books. 2017.

LIMA, K. W. S. de; ANTUNES, J. L. F.; SILVA, Z. P. da. Percepção dos gestores sobre o uso de indicadores nos serviços de saúde. **Saúde soc.**, São Paulo, v. 24, n. 1, p. 61-71, março de 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12902015000100061&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902015000100061&lng=en&nrm=iso)>.

LUCINDA, M. A. **Qualidade**: fundamentos e práticas para cursos de graduação. Rio de Janeiro: Brasport Editora, 2010.

MAINZ, J. Defining and classifying clinical indicators for quality improvement. **International Journal for Quality in Health Care**, Volume 15, Issue 6, Pages 523–530. December 2003. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzg081>.

MALIK, A. M.; PENA, F. P. M. **Administração estratégica em hospitais**. Coleções FGV EAESP - GVpesquisa - Relatórios Técnicos. 2003. Disponível em <<http://hdl.handle.net/10438/3155>>.

MARQUES, I. R.; MARIN, H. F. Enfermagem na WEB: o processo de criação e validação de um WEB site sobre doença arterial coronariana. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 3, p. 298-307, jun. 2002.

MAXIMO, A. C. B. M. **Balanced scorecard como ferramenta de gestão estratégica em laboratório de saúde pública**. 83 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual do Ceará, 2018. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=85406>

MELO, H. P. A. de; NICOLAU, A. M. Artefatos da controladoria no processo de gestão: o uso do planejamento estratégico para tomada de decisão no Brasil. **Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**. 14(3): 185-196, julho/setembro. 2017.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. de C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem [en linea]**. 17(4), 758-764. 2008 Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71411240017>

MICHAELIS. **Michaelis Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. On line. Editora Melhoramentos. 2020. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/planejamento/>>.

NASCIMENTO, S. do et al. Mapeamento dos indicadores de desempenho organizacional em pesquisas da área de Administração, Ciências Contábeis e

Turismo no período de 2000 a 2008. **Rev. Adm.**, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 373-391, Dec. 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-21072011000400004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072011000400004&lng=en&nrm=iso)>.

NOGUEIRA, P.; MARTINS, J.; RITA, F.; FATELA, L. Dashboards da Saúde: passado, presente e futuro. Uma perspectiva da evolução em Portugal. **Séries Informação e Análise**. Ano 1, no. 2, outubro de 2017.

OLIVEIRA, D. de P. de R. de. **Planejamento Estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. 34ª ed. São Paulo: Atlas, 2018.

PASQUALI, Luiz. **Psicometria**: teoria e aplicações. Brasília (DF): UnB, 1997.  
POLIT, D. F.; BECK, C. T. Fundamentos de pesquisa em enfermagem: Avaliação de evidências para prática de enfermagem, Artmed, 7ª edição. Porto Alegre, 2011.

REDE INTERAGENCIAL DE INFORMAÇÃO PARA A SAÚDE. **Indicadores básicos para a saúde no Brasil**: conceitos e aplicações. 2. ed. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2008.

SAVKIN, A. **Mapa Estratégico: Guia de Execução, Modelo PDF e Exemplos**, BSC Designer, abril 8, 2020. Disponível em <https://bscdesigner.com/pt/guia-de-mapas-estrategicos.htm>. Acesso em 12 de novembro de 2021.

THORLUND, K. et al. A real-time dashboard of clinical trials for COVID-19. **The Lancet Digital Health**. [Internet] 24 de abril de 2020. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30086-8](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30086-8).

TOWARDS DATA SCIENCE. **COVID-19 Open Source Dashboards**. Acesso em 18 de novembro de 2020. Disponível em: <https://towardsdatascience.com/covid-19-open-source-dashboard-fa1d2b4cd985>

UNIVERSITY OF CALIFORNIA – SAN FRANCISCO (UCSF). **COVID-19 Research and Information Resources**. Acesso em 18 de novembro de 2020. Disponível em <https://guides.ucsf.edu/COVID19/data>.

UNIVERSITY OF NORTH CAROLINE (UNC). **COVID-19 Data Analytics and Visualization Resource Collection**. Acesso em 18 de novembro de 2020. Disponível em: <https://chip.unc.edu/covid-19-data-analytics-and-visualization-resource-collection/>

WORLD HEALTH ORGANIZATION - WHO. **WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard**. Acesso em 20 de maio de 2020. Disponível em: [covid19.who.int](https://covid19.who.int).

YUSOFF, M. S. B. **ABC of content validation and content validity index calculation. Resource**, 11(2), 49-54. Disponível em [https://eduimed.usm.my/EIMJ20191102/EIMJ20191102\\_06.pdf](https://eduimed.usm.my/EIMJ20191102/EIMJ20191102_06.pdf)





## CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:

Filipe Celestino Girão Nobre

Participante(s):

Filipe Celestino Girão Nobre (Autor) | Geziel dos Santos de Sousa (Autor)

Título:

Painel de indicadores - Gestão estratégica do setor de fisioterapia

Data do Registro:

23/12/2021 19:10:20

Hash da transação:

0xc67d8fea748b2f090c6b9158d81de4b94048fe0ba8d8fd23335fe36b11229fb0

Hash do documento:

34202c9ded037cabe0676512f4c12c70156c6d3bc6f1e19f678f6561a4fcdd9e

Compartilhe nas redes sociais



[clique para acessar  
a versão online](#)