

# A PERCEPÇÃO DE GESTORES E DE FISIOTERAPEUTAS QUANTO À NECESSIDADE DE IMPLANTAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO (POPs) NO CENTRO DE FISIOTERAPIA DE ITAPIÚNA – CE

*Raimunda Rosilene Magalhães Gadelha<sup>1</sup>, Gilda Lima Martins<sup>2</sup>, Ana Caroline Rocha de Melo Leite<sup>3</sup>.*

## Resumo

Na busca pela excelência na prestação de serviços em saúde, deve-se partir da uniformização de condutas, melhorando o atendimento e minimizando riscos e erros. Para tanto, o Procedimento Operacional Padrão (POP) é essencial para a garantia e a padronização de tarefas destinadas aos pacientes. O estudo objetivou conhecer a percepção do gestor e fisioterapeutas quanto à necessidade de implantação dos POPs no Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna – CE. Este estudo tem caráter descritivo, com abordagem qualitativa. Foi realizada no período de outubro a dezembro de 2015, em um Centro de Fisioterapia, no município de Itapiúna do Estado do Ceará. Os dados foram colhidos por meio de entrevistas semiestruturadas. A amostra foi constituída por uma gestora e três fisioterapeutas, responsáveis pelo o referido centro, abordando aspectos relacionados à necessidade de elaboração e implantação dos POPs no referido centro. Após essa etapa diagnóstica, em que foi constatado a necessidade de elaboração e implantação dos POPs no Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna- CE, iniciou-se o processo de construção do manual dos POPs para o referido centro de fisioterapia, que fundamentou-se basicamente em selecionar as técnicas específicas utilizadas no dia a dia dos fisioterapeutas desse serviço, detalhando todos os passos para a realização das mesmas. Foram realizados treinamentos, habilitação e qualificação dos fisioterapeutas para execução das técnicas propostas no manual. Conclui-se que o estudo despertou nos profissionais a importância da elaboração e implantação dos POPs, com consequente padronização e uniformidade das técnicas fisioterapêuticas, capacitação da equipe e obtenção de um índice de segurança e qualidade de práticas assistenciais.

**Palavras chaves:** Fisioterapia. Padrão de Cuidado. Gestão em Saúde.

## Abstract

In the quest for excellence in the provision of health services, it should be from the uniformity of approaches, improving compliance and minimizing risks and errors. To this

end, the Standard Operating Procedure (SOP) is essential to guarantee and standardization of tasks designed to patients. The study examines perceptions of managers and physiotherapists on the need for implementation of POPs in City Physiotherapy Centre Itapiúna - CE. This study is descriptive, with a qualitative approach. It was held in the period from October to December 2015, in a Physiotherapy Center in Itapiúna municipality of Ceará. Data were collected through semi-structured interviews. The sample consisted of a management and three physiotherapists responsible for the said center, addressing issues related to the need for development and implementation of SOPs in that center. After this diagnostic phase, it was noted the need for development and implementation of SOPs in City Physiotherapy Centre Itapiúna- EC began the manual process of building POPs for such physiotherapy center, which was based primarily in selecting the specific techniques used in daily physical therapists that service, detailing all the steps for meeting them. trainings were conducted, qualification and training of physiotherapists to perform the technical proposals in the manual. It was concluded that the study aroused the professionals the importance of the development and implementation of SOPs, with consequent standardization and uniformity of physical therapy techniques, team training and obtaining a security index and quality of care practices.

**Key words:** Physical Therapy. Caution pattern. Health Management.

## Introdução

A preocupação com a qualidade na prestação de serviços de saúde não é recente. O gerenciamento da qualidade pode ser útil à fisioterapia, contribuindo com a implementação de novas metodologias e mudanças necessárias para melhoria da assistência e contentamento da equipe e do paciente. A padronização é uma importante ferramenta gerencial que orienta atividades e facilita a rotina ambulatorial, garantindo a uniformidade dos procedimentos realizados. Ela cria uma linguagem comum entre todos os níveis hierárquicos de uma organização, permitindo que as relações sejam facilitadas e que os problemas ou dúvidas sejam detectados mais rapidamente <sup>1</sup>.

O Procedimento Operacional Padrão (POP) está relacionado à Gestão da Qualidade, sendo também conhecido por Instruções de Trabalho ou, ainda, Norma Operacional Padrão, documentos esses que visam à satisfação da rotina pré-determinada<sup>2</sup>.

Ele consiste em padronizar e minimizar a ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais para o funcionamento correto do processo. Um POP coerente garante ao usuário que, a qualquer momento que ele se dirija ao estabelecimento, serão tomadas ações para garantir a qualidade de seu atendimento<sup>3</sup>.

A melhor forma de iniciar a padronização é através da compreensão de como

ocorre todo o processo, desse modo é necessária uma representação sistematizada utilizando o POP, que descreve cada passo crítico e sequencial que deverá ser dado pelo operador para garantir o resultado esperado da tarefa, além de relacionar-se à técnica, palavra de origem grega que se refere à “disposição pela qual fazemos coisas com a ajuda de uma regra verdadeira”<sup>4,5</sup>.

O POP é a descrição sistematizada e padronizada de uma atividade técnica-assistencial, com o intuito de garantir/atingir o resultado esperado, por ocasião de sua realização, livre de variações indesejáveis. Este processo descreve cada atividade realizada no atendimento, desde a utilização de materiais até normas de biossegurança, garantindo uma padronização eficaz de suas tarefas<sup>6</sup>. Ele tem como objetivo uniformizar procedimentos, melhorando os resultados e minimizando os danos aos pacientes e à instituição. Diferencia-se de uma rotina convencional, pois apresenta uma estrutura mínima, composta por descrição da técnica, objetivos, indicações, contra-indicações e referências<sup>7</sup>.

O maior avanço a ser almejado, por meio da proposta aqui levantada, é a adequação do Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna às normas vigentes do Ministério da Saúde e da Vigilância Sanitária, uma vez que a implantação dos POPs é uma exigência desses órgãos para atender à legislação sanitária vigente.

É fundamental que os profissionais tenham a visão de que a implantação dos POPs no serviço poderá facilitar a comunicação entre os mais diversos níveis hierárquicos envolvidos no referido Centro. Poderá ainda estabelecer um padrão das mais diversas formas de conduta profissional, singularizando toda a metodologia, desde a avaliação até o acompanhamento de toda terapêutica imposta para o tratamento.

Os POPs, quanto a sua aplicação, poderá apresenta-se como base para garantir essa padronização de tarefas e assegurar aos usuários um serviço livre de variações indesejáveis na sua qualidade final. Padronizar as atividades significa procurar a melhor forma de “fazer”, criando um nível de qualidade elevado, valorizando o método tanto quanto o resultado. A implantação dos POPs introduzirá informações e procedimentos que aprimorarão o comportamento organizacional, criando novas percepções, mentalidade, atitudes, competências e capacidades dos usuários e modificando ainda o ambiente de trabalho<sup>8</sup>.

Como contribuição a essa compreensão, este estudo objetiva conhecer a percepção do gestor e fisioterapeutas quanto à necessidade de implantação dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) no Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna – CE e construir um Manual de Protocolos e Rotinas de Fisioterapia para o

referido serviço.

## **Métodos**

Este estudo tem caráter descritivo, com abordagem qualitativa, a fim de conhecer a percepção do gestor e fisioterapeutas quanto à necessidade de implantação dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) no Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna – CE.

A pesquisa foi realizada no período de outubro a dezembro de 2015, em um Centro de Fisioterapia, no município de Itapiúna do Estado do Ceará.

Os dados foram colhidos por meio de entrevistas semiestruturadas. A amostra foi constituída por uma gestora e três fisioterapêutas, responsáveis pelo o referido centro de fisioterapia, tendo como critério de inclusão a participação voluntária e esclarecida das participantes. As entrevistas tiveram a duração de trinta minutos, foram gravadas e posteriormente transcritas.

O instrumento de coleta de dados foi composto de questões norteadoras, a saber: - categoria profissional; - tempo de profissão; - tempo de atuação no Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna; - conhecimento dos POPs; - necessidade de elaboração e implantação dos POPs no Centro de Fisioterapia e justificativa; - necessidade da participação dos fisioterapeutas na elaboração do Manual e justificativa; - importância dessas atividades e aplicabilidade no dia a dia e justificativa.

Após essa etapa diagnóstica, em que foi constatado a necessidade de elaboração e implantação dos POPs no Centro de Fisioterapia Municipal de Itapiúna- CE, iniciou-se o processo de construção do manual dos POPs para o referido centro de fisioterapia, que fundamentou-se basicamente em selecionar as técnicas específicas utilizadas no dia a dia dos fisioterapeutas desse serviço, detalhando todos os passos para a realização das mesmas.

Sendo assim, foi feita revisão sistemática, na qual foi realizada uma revisão sobre os problemas suscitados com a entrevista, bem como assuntos relacionados à elaboração de POPs e as técnicas fisioterapêuticas a serem abordadas na construção dos POPs. Para tanto, foram utilizados banco de dados, como PUBMED, Scielo, LILACS e outros. Para a busca, foram utilizadas palavras, como “protocolo”, “Procedimento Operacional Padrão”, “técnicas fisioterapêuticas”, “melhoria de serviço” e outras. Em seguida, foi feita avaliação crítica dos artigos selecionados. As informações obtidas com a revisão foram repassadas aos participantes do estudo como suporte teórico, a fim de perceberem suas

potencialidades e limitações.

Como passo seguinte, os fisioterapeutas que participaram do estudo elaboraram 30 POPs para compor o Manual de Protocolos de Fisioterapia, estimulando o levantamento de não conformidades, por meio de debates e exemplos de situações já vivenciadas. Assim, a construção do Manual propriamente dito foi realizada com base na rotina dos fisioterapeutas.

Após a produção do Manual, o seu conteúdo foi avaliado por dois peritos especialistas na área. Eles realizaram a revisão do conteúdo dos POPs, verificando se os mesmos estavam de acordo com a rotina do setor. Em situações em que foi identificada a necessidade de alguma sugestão, os peritos tiveram a liberdade de expô-la, sugerindo assim, algumas alterações. Em seguida, os POPs foram encaminhados para aprovação pela coordenação da Fisioterapia e pela gestora do Centro de Fisioterapia de Itapiúna.

Como passo final, foram realizados treinamentos, habilitação e qualificação dos fisioterapeutas, durante 1 mês, duas vezes por semana, no horário de 10h às 12h.

Os dados foram avaliados em reunião pré-planejada e semi-dirigida pela fisioterapeuta responsável pela pesquisa, sendo considerados os aspectos referentes aos objetivos da pesquisa, de modo que os saberes, opiniões, considerações, críticas que emergiram foram redimensionados aos envolvidos nesse trabalho, ou seja, realizado *feedback*, caracterizando-se como um processo de construção conjunta dos aspectos importantes da situação e condições de trabalho para a área em Fisioterapia ambulatorial, permitindo a melhoria desta.

O método utilizado para analisar os dados da entrevista semi-estruturada foi a Análise de Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), proposto por Leffèvre, método que visa um conjunto de procedimentos organizacionais discursivos, tabulação e enfatiza os dados obtidos nos depoimentos orais. O DSC seleciona palavras-chaves de cada discurso particular, por exemplo, de cada resposta a uma dada questão. “As expressões-chaves são segmentos contínuos ou descontínuos de discursos que revelam o principal do conteúdo discursivo”<sup>9</sup>.

## **Resultados e discussão**

Antes de passar para considerações teóricas acerca dos resultados obtidos pela pesquisa, constou-se a participação de uma gestora e três fisioterapeutas, todas do sexo feminino, com idade média entre 29 e 60 anos, sendo uma de cor branca e três de cor parda,

apresentando, todas, nível de escolaridade Superior Completo. Afirmam todas serem de religião católica. Com relação à instituição da pesquisa, todas são profissionais contratadas formalmente, recebendo um salário e meio cada, por 20 horas semanais.

Segundo as falas e respostas escritas, fornecidas pela gestora e pelas fisioterapeutas a partir dos questionários dessa pesquisa (com exceção da questão nº 01, por se tratar de uma pergunta objetiva), constatou-se a identificação de três Ideias Centrais (ICs), sendo estas “condutas fisioterapêuticas no Centro de Fisioterapia de Itapiúna”, “qualidade no atendimento” e “efetivação das intervenções”.

2. Relate a necessidade de elaboração dos POPs no Centro de Fisioterapia de Itapiúna
<b>IC A: Condutas Fisioterapêuticas padronizadas no Centro de Fisioterapia de Itapiúna</b>
DSC A: “Sim, porque através dos POPs iremos usar as técnicas padronizadas, dando respaldo às nossas condutas, principalmente por se tratar de apenas três fisioterapeutas em um centro de referência do município. Precisamos de organização no nosso trabalho para sermos melhor reconhecidas e fazer nossa categoria crescer aqui dentro”.

Nessa primeira Ideia Central, reconhece-se a preocupação em desenvolver um trabalho bem estruturado e efetivo, a fim da própria classe profissional, dentro do Centro de Fisioterapia de Itapiúna, poder ser melhor reconhecida e valorizada, pois trata-se de uma equipe reduzida, o que dificulta uma visibilidade mais significativa das ações destes profissionais. Quanto ao Centro de Fisioterapia de Itapiúna, é mister que seja ainda mais respaldada toda a conduta profissional, visto se tratar de um centro de referência no município.

Os POPs são documentos imprescindíveis para o exercício de qualquer tarefa realizada com qualidade, eficiência e eficácia, obedecendo critérios técnicos e observando normas e legislação das áreas pertinentes. Eles servem de veículo para que as informações acerca dos mais diversos processos cheguem com segurança ao executor <sup>6</sup>.

3. Relate a importância do profissional fisioterapeuta na elaboração dos POPs.
<b>IC B: Qualidade no Atendimento</b>
DSC B: “O fisioterapeuta é o profissional por excelência para desenvolver esse tipo de trabalho, quando se fala em Fisioterapia, pois ele está capacitado justamente para desenvolver essas atribuições, considerando que aqui há profissionais que se especializam na área, realizando o melhoramento das condutas profissionais”.

Supõe-se que, todas, senão a maioria das instituições de saúde funcionem com profissionais comprometidos com uma prática pautada na cientificidade. Para se evitar os equívocos profissionais referentes aos procedimentos de intervenção necessários numa determinada situação, sobretudo, quando não há uma padronização ou organização das ações a serem efetuadas, a criação dos POPs é uma medida imprescindível para um atendimento de qualidade, pois correlaciona os conhecimentos acadêmicos prévios de cada profissional a condutas profissionais estruturadas para um determinado setor e tipo de atendimento<sup>10</sup>. E, quando nessa elaboração os próprios profissionais do setor participam ativamente, contribuindo com suas experiências, conseguem-se POPs mais coesos e condizentes com a própria realidade diária do local de trabalho, como também, mais próximos do conhecimento científico, ampliando os limites de importância da equipe, no caso, da Fisioterapia do Centro de Fisioterapia de Itapiúna.

4. Relate a viabilidade da aplicação dos POPs diariamente no Centro de Fisioterapia Itapiúna.
<b>IC C: Efetivação das Intervenções</b>
DSC C: “Os POPs nos darão segurança em nosso atendimento, nos dando as indicações e contra-indicações direcionadas pra cada patologia, cada caso. Isso nos dará maior reconhecimento dentro do nosso serviço, pois a gestão e os outros profissionais perceberão que agimos eticamente e de modo organizado. Isso contribui para um melhor itinerário da Fisioterapia por aqui. Também, muitas vezes, não é todas de nós que fazemos tudo aqui. O que uma faz a outra pode não saber ou não fazer, daí a necessidade da uniformização das condutas.

Como se percebe, há certa redução no quadro de fisioterapeutas desta instituição, o que preocupa a classe quanto à força de sua presença no serviço, porém, aqui se trata de evidenciar uma prática profissional de qualidade, mesmo que a quantidade de fisioterapeutas contratados possa ser reduzida em comparação a demanda chegada ao serviço.

Contudo, ao se referirem ao dia-a-dia da Fisioterapia dentro do serviço, é claro notar a facilidade permitida por um Procedimento Operacional Padrão na fruição das atividades, evitando “ruídos” ou “desentendimentos” em relação às intervenções em atendimentos diários, contribuindo, também, para uma coesão da equipe<sup>3</sup>.

## **Conclusões**

O estudo despertou nos profissionais a importância da elaboração e implantação dos POPs, com conseqüente padronização e uniformidade das técnicas fisioterapêuticas, capacitação da equipe e obtenção de um índice de segurança e qualidade de práticas assistenciais.

Pelo fato de a unidade de saúde ter como premissa a excelência do serviço oferecido a sua clientela, a elaboração de POPs no setor de Fisioterapia se fez necessária para a promoção de ações sistematizadas voltadas à realização das técnicas fisioterapêuticas. Seu estabelecimento efetuou a padronização de métodos, por meio de procedimentos descritos em toda a sua amplitude de aplicação, sejam eles técnicos ou organizacionais, como também, a integração da equipe de Fisioterapia, embora reduzida, mas que atende a toda a demanda do município, otimizando os serviços ofertados.

A partir do estudo apresentado, verificaram-se os objetivos formulados no início desta pesquisa. Comprovou-se a necessidade de elaboração e implantação dos POPs no Centro de Fisioterapia de Itapiúna para uma fluidez maior das atividades dos Fisioterapeutas, sendo que ainda não havia tal instrumental neste setor, contribuindo para a minimização de ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais para um adequado atendimento aos usuários da referida instituição, considerando, para tanto, a importância da participação dos fisioterapeutas na elaboração de todas as condutas profissionais, sobretudo, para o setor em questão, percebida pelos atores desta pesquisa, condição relevante para a realização das atividades de forma mais segura, eficiente e eficaz, dando relevância à seleção e uso adequado dos recursos, bem como à integração dos profissionais e à padronização da linguagem em Fisioterapia, reconhecendo ser o uso diário dos POPs como de interesse da classe desta área de profissionais, como também da gestão da unidade de saúde.

## Referências

1. Schmitz V. **Sistema de Informação como ferramenta de gestão da qualidade em laboratórios de análises clínicas**. Nova Hamburgo, 2007, 69f. Monografia do curso Sistema de Informação. Centro Universitário Feevale.
2. Colenghi VM. **O&M e Qualidade Total: uma integração perfeita**. Rio de Janeiro: QualityMark, 1997.
3. Vergani A. **Procedimento Operacional Padrão – POP**. Orientações para elaboração. Disponível em: <http://www.toledo.pr.gov.br/sites/default/files/POP%20-%20Procedimentos%20Operacionais%20Padr%C3%A3o.pdf>. Acesso em: outubro de 2015.
4. Nogueira LCL. **Gerenciamento pela qualidade total na saúde**. 4ª ed. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial; 2003.
5. Rodrigues MV. **Processos de Melhoria nas Organizações Brasileiras**. Rio de Janeiro: QualityMark, 1999.
6. Carvalho MEIM. **Procedimento Operacional Padrão. Manual de Procedimentos Operacionais padrão do setor de fisioterapia do Hospital Getúlio Vargas**. 1ª ed. 2012. Disponível em: [http://www.hgv.pi.gov.br/download/201303/HGV15\\_814d59c90e.pdf](http://www.hgv.pi.gov.br/download/201303/HGV15_814d59c90e.pdf). Acesso em: 03 junho 2013.
7. Brito MA. **Implantação de um protocolo para prevenção de quedas em unidade de internação médicas e cirúrgicas em um hospital escola**. Curitiba, 2011, 38f. Projeto Técnico Especialização em Gestão e Pública e Saúde. Universidade Federal do Paraná.
8. Sbalcheiro CC, Sousa NR. **Normas de Elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o Laboratório de Biologia Molecular da Embrapa Amazônia Ocidental**. 1ª ed Manaus, 2011.
9. Honório RPP, Caetano JA, Almeida PC. **Validação de procedimentos operacionais padrão no cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado**. Rev Bras Enferm, Brasília 2011 set-out; 64(5): 882-9.
10. Carpenito LJ. **Diagnóstico de enfermagem e planejamento do cuidado**. In: **CARPENITO, LJ. Diagnóstico de enfermagem: aplicação à prática clínica**. 8ª ed. Porto Alegre: Artemed; 2002.