



CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA
UNIVASSOURAS / MARICÁ



Manual de Boas Práticas no Atendimento

2025

**Glória Maria Lourenço Revelles
Jackson Nogueira Alves**

1ª Edição



UNIVERSIDADE DE
VASSOURAS
Campus Maricá

Manual de Boas Práticas no Atendimento

**Glória Maria Lourenço Revelles
Jackson Nogueira Alves**



Maricá, 2025 – 1ª Edição

Organograma

Curso de Fisioterapia

SUPERINTENDÊNCIA ACADÊMICA

Marco Antônio Soares de Souza

DIRETORIA GERAL DAS MANTIDAS COMPARTILHADAS

Denize Cardim

DIRETORIA ACADÊMICA DAS MANTIDAS COMPARTILHADAS

Leonina Avelino Barroso de Oliveira

PRÓ-REITORIA DE SAÚDE

Denize Duarte Celento

COORDENAÇÃO GERAL ACADÊMICO

Adriano de Oliveira

COORDENAÇÃO DO CURSO DE FISIOTERAPIA CAMPUS MARICÁ

Jackson Nogueira Alves

SUPERVISÃO DE ESTÁGIO

Alexandre Pereira Gomes

RESPONSABILIDADE TÉCNICA DA CLÍNICA ESCOLA DE FISIOTERAPIA CAMPUS MARICÁ

Glória Maria Lourenço Revelles

© 2025 Presidente da Fundação Educacional Severino Sombra (FUSVE)
Adm. Gustavo de Oliveira Amaral

Reitor da Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Marco Antônio Soares de Souza

Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação Tecnológica da Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Carlos Eduardo Cardoso

Editora-Chefe das Revistas Online da Universidade de Vassouras
Profª Lígia Marcondes Rodrigues dos Santos

Editora Executiva Produções Técnicas da Universidade de Vassouras
Profª Drª Paloma Martins Mendonça

Desenvolvimento do Conteúdo
Glória Maria Lourenço Revelles
Jackson Nogueira Alves

Projeto Gráfico e Diagramação
Glória Maria Lourenço Revelles

Modo de acesso: <https://editora.univassouras.edu.br/index.php/PT/article/view/5258>

M3192 Manual de boas práticas no atendimento / Organização de Glória Maria Lourenço Revelles, Jackson Nogueira Alves – Vassouras : Universidade de Vassouras, 2025.

1 recurso online (37 p.)

Recurso eletrônico

DOI: 978-65-83616-04-3

1. Fisioterapia – Manuais, guias, etc. I. Revelles, Glória Maria Lourenço. II. Alves, Jackson Nogueira. III. Universidade de Vassouras. IV. Título.

Sistema Gerador de Ficha Catalográfica On-line – Universidade de Vassouras

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. O texto é de responsabilidade de seus autores. As informações nele contidas, bem como as opiniões emitidas, não representam pontos de vista da Universidade de Vassouras.

Mensagem do Coordenador do Curso

Construir a Clínica-Escola de Fisioterapia foi um desafio que exigiu visão, dedicação e o esforço coletivo de muitos. O que antes era apenas um sonho hoje se tornou um espaço de excelência, onde a tradição e a inovação caminham lado a lado. Aqui, nossos professores e preceptores, com anos de experiência e profundo conhecimento acadêmico, compartilham sua expertise com alunos que chegam cheios de energia, prontos para inovar e enxergar o futuro da saúde com um novo olhar. Essa fusão entre o saber consolidado e a juventude ávida por aprendizado transforma nossa clínica em um ambiente de crescimento contínuo.

Nossos alunos não apenas aprendem técnicas tradicionais e as mais recentes inovações publicadas em periódicos internacionais, mas também desenvolvem um forte senso de pertencimento ao curso. Eles vivenciam a profissão na prática, em um espaço onde cada atendimento vai além do tratamento: acolhe, ensina e transforma. Mais do que um local de aprendizado, nossa Clínica-Escola é um refúgio de cuidado e humanização, onde cada paciente sai não apenas tratado, mas acolhido, e cada aluno se sente parte de algo maior — um curso que forma não apenas fisioterapeutas, mas profissionais e cidadãos completos, éticos e apaixonados pela profissão.

Por fim, a estrutura que conquistamos, o ambiente de troca constante e o compromisso diário de cada pessoa envolvida fazem desta clínica um verdadeiro marco em nossa trajetória acadêmica. Direção, Professores, preceptores, colaboradores, alunos e pacientes: todos são peças fundamentais nessa construção, onde o conhecimento ganha vida e a experiência se transforma em legado. Agradecemos a cada um que faz parte dessa história, pois juntos não apenas ensinamos e aprendemos, mas também transformamos vidas.



Prof. Jackson N. Alves

Coordenador do curso de
Fisioterapia

Jamais considere seus estudos como uma obrigação, mas como uma oportunidade invejável para aprender a conhecer a beleza libertadora do intelecto para seu próprio prazer pessoal e para proveito da comunidade à qual seu futuro trabalho pertencer.

(Albert Einstein)

Prefácio

O curso de Fisioterapia da Universidade de Vassouras, Campus Maricá, se destaca como um dos pilares fundamentais da formação acadêmica de qualidade na cidade, sendo reconhecido com nota 5 pelo Ministério da Educação (MEC). Esse reconhecimento reflete a excelência do ensino e a dedicação da instituição em formar profissionais altamente capacitados para atuar nas diversas áreas da Fisioterapia.



A formação oferecida é construída sobre uma sólida base teórica e prática, incluindo estágio supervisionado e atividades realizadas na Clínica Escola, que atuam como essenciais para a formação completa dos alunos.

Além de seu compromisso com a excelência acadêmica, o curso desempenha um papel vital no desenvolvimento da cidade de Maricá, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços de saúde, gerando novas oportunidades de emprego e promovendo a especialização profissional. Em um contexto de crescente demanda por profissionais da saúde, o curso se destaca por adaptar-se às necessidades do mercado, alinhando ensino moderno e atualizado à realidade do município.

O impacto do curso vai além da formação profissional, com o fortalecimento da rede de atendimento à saúde local e a realização de projetos de extensão e ações sociais, que promovem benefícios tangíveis na qualidade de vida da população.

Este curso não só contribui para a formação de profissionais altamente qualificados, mas também consolida Maricá como um polo educacional e de saúde, impulsionando o desenvolvimento da cidade e impactando positivamente sua comunidade.



Apresentação



Este Manual de Boas Práticas de Atendimento foi elaborado com o intuito de fornecer diretrizes claras para todos os profissionais envolvidos, sejam eles alunos, professores ou colaboradores, garantindo que o atendimento prestado seja pautado pela ética, respeito e qualidade.

O manual orienta sobre os procedimentos e normas que devem ser seguidos durante o atendimento fisioterapêutico, desde o acolhimento inicial até o acompanhamento contínuo dos pacientes. Além disso, aborda a importância da comunicação eficaz, o cumprimento dos protocolos de segurança e higiene, e o respeito à individualidade e às necessidades de cada paciente, promovendo um atendimento humanizado e personalizado.



Com foco no aprimoramento constante das práticas de ensino e atendimento, o Manual de Boas Práticas também destaca a importância da formação ética dos futuros profissionais da área de fisioterapia, reforçando o compromisso da Universidade de Vassouras com a qualidade do ensino e da assistência à saúde. Assim, busca-se proporcionar uma experiência de aprendizado que não só beneficie os estudantes, mas também garanta a satisfação e o bem-estar dos pacientes atendidos.

Este manual é um instrumento fundamental para consolidar a reputação da Clínica Escola como um centro de excelência em Fisioterapia, comprometido com a formação qualificada de profissionais e com a promoção de cuidados de saúde de alta qualidade para a comunidade de Maricá e região.



Clínica Escola de Fisioterapia

Av. Ernani do Amaral Peixoto, 28646,
subsolo, Itapeba, Maricá - RJ. CEP 24912-710
Contato: (22) 99212-6485

Sumário

A Clínica Escola.....	10
Laboratórios.....	13
Fluxograma do Atendimento.....	17
Boas práticas no atendimento.....	21
Ética e Deontologia.....	23
Apresentação pessoal.....	25
Procedimento Operacional Padrão.....	27
Prontuários.....	29
Regime disciplinar do corpo discente.....	31
Mensagem Final.....	35
Referências.....	36

A Clínica Escola



A Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade de Vassouras, Campus Maricá, compromete-se com a excelência no atendimento, criando um ambiente de aprendizado que integra teoria e prática. Além de proporcionar cuidados aos pacientes, oferece aos alunos uma experiência essencial para o desenvolvimento das habilidades terapêuticas e o aprimoramento do atendimento integral.

O estágio é estruturado de forma progressiva, com cinco etapas, que visam proporcionar aos alunos uma formação completa e diversificada nas diferentes áreas da fisioterapia. Cada estágio é cuidadosamente planejado para que os estudantes possam desenvolver suas competências de forma gradual, com o acompanhamento de profissionais experientes, e assim se tornem capazes de atuar em diversas situações e contextos da prática fisioterapêutica.

Conheça a seguir a proposta de cada estágio, com detalhes sobre as experiências e os objetivos que contribuem para a formação completa dos alunos na área da fisioterapia.

Estágio I

O estágio I marca o primeiro contato do aluno com a prática clínica, com foco na atenção básica. Nessa fase, os alunos realizam os primeiros atendimentos aos pacientes no ginásio de cinesioterapia e utilizam recursos físicos, terapias manuais e eletrotermofototerápicos. O estágio oferece uma introdução à avaliação fisioterapêutica, ao desenvolvimento de planos de tratamento e à execução de exercícios terapêuticos. Também permite aos estagiários compreender a importância da promoção de saúde e prevenção de doenças, com ênfase na abordagem humanizada e integral.



Estágio II

No estágio II, os alunos continuam a vivenciar a atenção básica, com ênfase no atendimento realizado no Sistema Único de Saúde (SUS), especificamente em locais conveniados pelo Município. Esse estágio oferece uma imersão no contexto da atenção primária, com foco na reabilitação de pacientes que necessitam de acompanhamento contínuo. A experiência no CRAD também permite aos alunos compreender a importância do trabalho interprofissional no cuidado ao paciente e a inserção da fisioterapia na rede de saúde pública.



Estágio III e IV

Os estágios III e IV visam aprofundar os conhecimentos nas especialidades da fisioterapia e no atendimento de média complexidade. Durante esses estágios, os alunos atuam em laboratórios especializados, aplicando técnicas avançadas e utilizando tecnologias específicas para tratar pacientes com patologias complexas, como doenças crônicas, ortopédicas, uroginecológicas, dermatológicas, neurológicas, cardiorrespiratórias dentre outras. O foco é no atendimento a pacientes que necessitam de intervenções mais complexas, permitindo o desenvolvimento de competências técnicas e clínicas para lidar com situações desafiadoras.



Estágio V

O estágio V é voltado para a atenção de alta complexidade, com a vivência do atendimento em hospitais, Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) e modalidades terapêuticas inovadoras, como a equoterapia. Os alunos têm a oportunidade de atuar em ambientes de emergência e unidades de terapia intensiva, onde a fisioterapia é essencial para a recuperação e manutenção da saúde dos pacientes. A experiência em equoterapia envolve o uso terapêutico de animais, especialmente cavalos, para a reabilitação de pacientes com condições neurológicas, físicas e emocionais. Esse estágio é crucial para a formação de fisioterapeutas aptos a atuar em ambientes exigentes, com foco na melhoria da qualidade de vida dos pacientes.



A estrutura do estágio na Clínica Escola de Fisioterapia permite que os alunos se tornem profissionais capacitados para atuar em diversos cenários da prática fisioterapêutica, com uma visão integral e humanizada do paciente. Cada fase do estágio proporciona uma experiência rica e única, que contribui para a formação de futuros fisioterapeutas preparados para os desafios do mercado de trabalho.

Laboratórios



A Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade de Vassouras, no Campus Maricá, oferece uma estrutura de laboratórios especializados que proporcionam aos alunos a oportunidade de vivenciar diferentes áreas da fisioterapia em contextos reais de atendimento, pesquisa e inovação. Cada laboratório possui uma proposta de estágio específica, com foco na formação prática e no desenvolvimento das habilidades necessárias para a atuação profissional. A proposta é oferecer aos alunos uma experiência rica e diversificada, proporcionando uma formação completa e de qualidade em diferentes áreas da fisioterapia.

Os estágios práticos nos laboratórios permitem que os alunos desenvolvam habilidades clínicas, científicas e tecnológicas, preparadas para as exigências do mercado de trabalho e para contribuir com a evolução da profissão.

Conheça os laboratórios e a proposta de estágio de cada um a seguir.

Laboratório de Ciências Cardiorrespiratórias (LCC)

O LCC proporciona aos alunos a experiência de trabalhar com pacientes que necessitam de cuidados fisioterapêuticos em condições cardiorrespiratórias, como doenças pulmonares obstrutivas crônicas (DPOC), doenças cardiovasculares e complicações respiratórias. O estágio no LCC prepara os alunos para atuar com técnicas de reabilitação cardiorrespiratória, monitoramento de funções vitais e intervenções específicas para a melhoria da qualidade de vida dos pacientes.



Laboratório de Fisioterapia Pediátrica (LAFIPE)

No LAFIPE, os alunos são preparados para o atendimento fisioterapêutico de crianças, abordando as especificidades dessa faixa etária em relação ao desenvolvimento motor, postural e funcional. O estágio oferece aos alunos a oportunidade de trabalhar com crianças de diferentes idades, desde recém-nascidos até adolescentes, e com condições como paralisia cerebral, síndrome de down, distúrbios respiratórios e motores, sempre com uma abordagem lúdica e personalizada.



Laboratório Integrado em Dermato e Saúde da Mulher (LABIDESM)

O LABIDESM oferece aos alunos a chance de estagiar em áreas que envolvem a fisioterapia dermatofuncional e o atendimento à saúde da mulher. Os alunos atuam em pacientes que necessitam de tratamentos para a reabilitação de alterações estéticas e funcionais, como gordura localizada, fibroedema geloide, flacidez, cicatrizes, linfedema, pós-operatório de mastectomias, disfunções uroginecológicas etc. O estágio também contempla o atendimento relacionado à prevenção e promoção de saúde da mulher em diferentes fases da vida.



Laboratório de Iniciação Científica e Inquietude Intelectual (LABICI)

O LABICI visa incentivar o espírito de pesquisa e a reflexão crítica entre os alunos. Durante o estágio, os alunos são convidados a desenvolver e participar de projetos de iniciação científica, investigando temas atuais e relevantes para a fisioterapia. Esse laboratório fomenta a curiosidade intelectual, a análise de dados e a produção de artigos científicos, estimulando os alunos a contribuir para o avanço da área.



Laboratório de Avaliação e Desenvolvimento Desportivo (LADDE)

O LADDE oferece uma experiência prática na avaliação e reabilitação de atletas e indivíduos envolvidos em atividades físicas. O estágio no LADDE prepara os alunos para realizar testes de desempenho físico, análises posturais e avaliações de lesões esportivas, com foco no tratamento e na prevenção de lesões relacionadas ao esporte. Os alunos aprendem a utilizar técnicas de fisioterapia voltadas para a reabilitação e otimização do desempenho atlético.



Laboratório de Tecnologias Funcionais e Inovadoras (LATEFI)

O LATEFI proporciona aos alunos o contato com tecnologias inovadoras aplicadas à fisioterapia. O estágio nesse laboratório envolve o uso de equipamentos e dispositivos de última geração para o tratamento de diversas condições fisioterapêuticas. Os alunos têm a oportunidade de conhecer e aplicar novas tecnologias, como fisioterapia com recursos de biofeedback, realidade virtual e outros métodos inovadores, contribuindo para a formação de profissionais atualizados e preparados para as demandas tecnológicas da área.



Laboratório de Fisioterapia Neurofuncional (LAFIN)

O estágio no Laboratório de Fisioterapia Neurofuncional (LAFIN) oferece aos estudantes uma oportunidade prática para consolidar e expandir seus conhecimentos na área da fisioterapia neurofuncional. Durante o estágio, os alunos são orientados por profissionais especializados, participando do atendimento a pacientes com diversas condições neurológicas e aplicando técnicas avançadas de reabilitação. O LAFIN proporciona um ambiente estimulante de aprendizado, que favorece o desenvolvimento das habilidades clínicas dos estagiários e incentiva a integração de novas práticas e tecnologias no processo de recuperação dos pacientes.



Fluxograma do Atendimento

O fluxo de atendimento da Clínica Escola de Fisioterapia visa garantir que cada paciente seja atendido com cuidado e eficiência, respeitando suas necessidades individuais de saúde e suas condições socioeconômicas. O processo segue um conjunto de etapas que asseguram que todos os pacientes sejam triados de forma justa e que a prioridade seja dada àqueles que mais necessitam, seja por questões de saúde ou pela sua vulnerabilidade financeira. O fluxograma aqui apresentado organiza as etapas desse processo de atendimento, desde o primeiro contato até a inclusão no processo terapêutico.



Fluxograma do Atendimento

18

Primeiro Contato

O paciente inicia o processo entrando em contato com a central de atendimento da Clínica Escola de Fisioterapia. Esse primeiro contato pode ser feito por telefone ou presencialmente, dependendo das preferências do paciente e da disponibilidade da clínica.

Triagem de Dados e Queixa Principal

Na sequência, é realizada uma triagem onde são coletados os dados pessoais do paciente, além de uma avaliação sobre a sua queixa principal de saúde. Esse levantamento é fundamental para identificar a necessidade terapêutica do paciente.

Fila de Espera

Após a classificação, os pacientes são organizados em uma fila de espera. Aqueles com maior necessidade de tratamento, tanto em termos de saúde quanto de condições financeiras, são chamados primeiro. A fila é monitorada constantemente para garantir que os pacientes mais críticos sejam atendidos de forma ágil.

Entrevista com o Assistente Social

Após o primeiro contato, o paciente é encaminhado para uma entrevista com um assistente social. O objetivo desta etapa é entender as condições de vida do paciente, suas dificuldades e suas necessidades, bem como orientá-lo quanto ao processo de atendimento.

Classificação por pontuação e necessidade clínica

Com base nas informações coletadas durante a triagem, um sistema de pontuação é utilizado para classificar o paciente de acordo com suas condições de saúde e situação financeira. A pontuação leva em conta a gravidade da queixa, as limitações funcionais e as condições socioeconômicas, ajudando a priorizar o atendimento.

Atendimento

Por fim, os pacientes são chamados de acordo com sua pontuação e passam a receber o atendimento fisioterapêutico adequado às suas necessidades.

Fluxograma do Atendimento

19

O atendimento na clínica escola segue um fluxo estruturado para garantir a organização e a qualidade do serviço prestado aos pacientes.



O processo começa quando o paciente chega à clínica e assina a presença. Nesse momento, o prontuário é deixado na recepção, aguardando ser retirado por um estagiário ou preceptor para início do atendimento.



Antes de realizar qualquer intervenção, é fundamental que os estagiários e preceptores verifiquem as evoluções registradas no prontuário, garantindo que o histórico mais recente do paciente seja considerado.



A aferição dos sinais vitais é uma etapa obrigatória e deve ser feita tanto antes quanto após o atendimento, assegurando que todos os dados clínicos sejam corretamente monitorados.



Após o atendimento, o paciente é liberado e o estagiário ou preceptor responsável realiza a evolução do caso, registrando as observações pertinentes ao progresso do tratamento.



O prontuário, então, é devolvido à recepção para ser arquivado adequadamente.

Considerações Importantes

O fluxograma de atendimento na Clínica Escola de Fisioterapia foi desenvolvido para garantir a organização, a padronização e a qualidade no cuidado oferecido aos pacientes. Através de um processo bem estruturado, desde a chegada do paciente até a devolução do prontuário, assegura-se que todas as etapas do atendimento sejam seguidas de forma rigorosa, respeitando tanto as normas de saúde quanto as diretrizes da clínica escola.

Ao seguir este fluxograma, a clínica não só promove um atendimento eficiente, mas também contribui para a formação de futuros profissionais qualificados, comprometidos com a excelência na prática da fisioterapia.



Os atendimentos na clínica são realizados pelos estagiários e preceptores de turno, e tanto os pacientes quanto os profissionais envolvidos, incluindo preceptores e alunos, não têm a liberdade de escolher quem irá atendê-los ou com quem serão atendidos. Essa prática visa garantir que o atendimento seja equitativo e padronizado, com todos os profissionais cumprindo as etapas do processo de forma rigorosa, assegurando um serviço de qualidade e imparcial para todos.

Para o primeiro atendimento, é obrigatório seguir o Procedimento Operacional Padrão (POP) de Anamnese e Avaliação Fisioterapêutica, que garante que a coleta de informações sobre o paciente seja feita de forma completa e sistemática, permitindo uma avaliação adequada e fundamentada.

Boas práticas no Atendimento

A Clínica Escola de Fisioterapia tem como prioridade o atendimento humanizado, garantindo que cada paciente seja tratado com respeito, dignidade e atenção plena. As boas práticas de atendimento são fundamentais para o sucesso do processo terapêutico, por isso, a equipe da clínica segue rigorosamente os seguintes princípios em todas as etapas do atendimento:

Empatia

Colocar-se no lugar do paciente, compreendendo suas necessidades e emoções, garantindo um atendimento sensível e acolhedor.

Acolhimento

Criar um ambiente de respeito e segurança, onde o paciente se sinta bem-vindo e confortável para expressar suas necessidades e preocupações.

Transparência

Manter uma comunicação clara e honesta, explicando todas as etapas do atendimento, critérios de triagem e possíveis alternativas, para que o paciente tenha total compreensão do processo.

Boas práticas no Atendimento

Desde o primeiro contato até o término do tratamento, buscamos garantir que cada paciente se sinta seguro e apoiado, com a certeza de que suas necessidades estão sendo ouvidas e atendidas de maneira eficaz. As Boas Práticas no Atendimento consistem em um conjunto de ações que visam garantir uma assistência eficaz e segura, evitando qualquer tipo de dano, sendo estratificadas em três pilares:

Boas Práticas do Atendimento ao Paciente



Escuta ativa



Clareza da comunicação



Individualização do atendimento

Escuta ativa: Consiste em ouvir atentamente o paciente, compreendendo suas preocupações e necessidades, sem interrupções, demonstrando empatia e interesse genuíno.

Clareza na comunicação: Refere-se a transmitir informações de forma simples, objetiva e compreensível, garantindo que o paciente entenda todos os aspectos do tratamento e dos processos envolvidos.

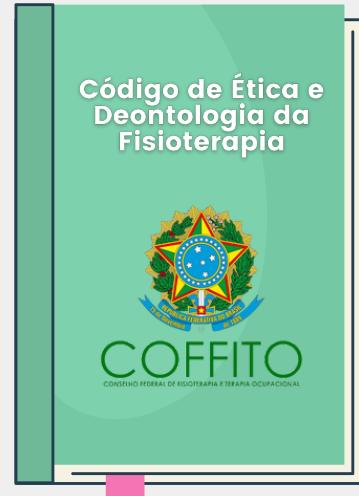
Individualização do atendimento: Significa ajustar o cuidado conforme as características e necessidades específicas de cada paciente, oferecendo um tratamento personalizado que respeite sua situação única.

Esses pilares são essenciais para garantir a qualidade, segurança e satisfação dos pacientes, e, por isso, é fundamental que, em conformidade com o Código de Ética da Fisioterapia, promovam um cuidado humanizado, eficiente e transparente em todas as etapas do processo.

Ética e Deontologia

23

A Resolução nº 424, de 08 de julho de 2013, que estabelece o Código de Ética e Deontologia da Fisioterapia, é essencial para garantir uma prática profissional ética e responsável na clínica-escola de fisioterapia. Ao seguir suas diretrizes, fisioterapeutas e estagiários asseguram atendimentos realizados com respeito, competência e compromisso com o bem-estar dos pacientes.



Durante o estágio, é fundamental que os futuros fisioterapeutas cumpram as orientações do Código para garantir práticas alinhadas às melhores normas da profissão, respeitando os direitos dos pacientes e promovendo uma abordagem segura e ética. A resolução destaca a importância do sigilo profissional, da responsabilidade no diagnóstico e tratamento, e do compromisso com a saúde, aspectos cruciais no ambiente da clínica-escola, onde a prática se combina com o atendimento direto ao paciente.

Cumprir essas orientações é vital para a formação de profissionais competentes e para manter a clínica-escola como um ambiente ético, seguro e de excelência no cuidado. Dessa forma, a Resolução nº 424/2013 serve como base para um atendimento responsável, transparente e comprometido com a qualidade na fisioterapia.

Em consonância com o Código de Ética, para garantir boas práticas no atendimento, é fundamental seguir as orientações abaixo durante os atendimentos na Clínica Escola de Fisioterapia:

- Aperfeiçoe continuamente suas habilidades nos procedimentos a serem realizados;
- Informe ao paciente sobre todas as etapas do tratamento;
- Trate o paciente e os membros da equipe com respeito e cordialidade;
- Respeite seu preceptor;
- Valorize as preferências e a privacidade do paciente;
- Garanta a confidencialidade das informações compartilhadas com você;
- Preserve a segurança do paciente em todos os atendimentos;
- Se houver dúvidas sobre o procedimento, não o realize e COMUNIQUE O PRECEPTOR.

Além disso, a equipe precisa estar sempre em busca de aprimoramento contínuo, promovendo atualizações e treinamentos para oferecer o melhor cuidado possível, respeitando a individualidade de cada paciente e as especificidades de suas condições de saúde e sociais.



Essas práticas contribuem para um ambiente de confiança, onde os pacientes se sentem confortáveis para compartilhar suas preocupações e colaborar no processo de reabilitação, tendo a certeza de que estão sendo acompanhados por profissionais comprometidos com sua saúde e bem-estar.

Apresentação Pessoal

25

A apresentação pessoal é um aspecto fundamental no atendimento da Clínica Escola de Fisioterapia, pois reflete o profissionalismo, o respeito e a ética de quem está prestando o serviço. A forma como o profissional se apresenta transmite confiança e cria uma primeira impressão positiva no paciente, essencial para estabelecer uma relação de respeito e empatia.



Além disso, uma boa apresentação pessoal contribui para um ambiente mais organizado e agradável, o que impacta diretamente na qualidade do atendimento. O paciente se sente mais confortável e seguro ao ser atendido por um profissional que demonstra cuidado com sua aparência, transmitindo seriedade e comprometimento com o trabalho.

No contexto da Clínica Escola, onde estudantes em formação estão sendo supervisionados, é ainda mais importante que todos, desde os alunos até os preceptores, sigam padrões de apresentação que representem o padrão de excelência da instituição. Isso inclui o uso de uniformes adequados, higiene pessoal e postura profissional, garantindo que o foco esteja no bem-estar do paciente e no sucesso do tratamento.

Visando garantir a qualidade, segurança e satisfação dos pacientes, é fundamental seguir orientações que promovam um cuidado humanizado, eficiente e transparente em todas as etapas do processo.

A seguir, apresentamos as orientações essenciais para garantir a qualidade e eficácia no atendimento aos pacientes da Clínica Escola de Fisioterapia.

Apresentação Pessoal

26

Uso obrigatório do crachá de identificação: O crachá deve conter o nome do aluno ou preceptor.

Unhas: Devem estar limpas e aparadas.

Cabelos: Devem estar penteados e, caso sejam longos, devidamente presos.

Barba: Deve estar aparada.

Jaleco: O uso do jaleco de manga longa é obrigatório, com a finalidade de proteção individual.

Calças: As calças devem ser adequadas ao ambiente de trabalho.

Sapatos: Devem ser fechados, visando proteção contra acidentes.

É proibido:

Uso de calçados inadequados: Não é permitido o uso de sandálias, chinelos ou calçados que não cubram completamente os pés.

Uso de roupas informais: É proibido o uso de calças de moletom, destroyed, cropped, leggings, bermudas, vestidos e saias.

Exposição excessiva do corpo: Roupas que resultem em exposição excessiva do corpo ou transparentes não são permitidas.

Acessórios de cabeça: Bonés, chapéus e acessórios similares não devem ser usados.

Óculos escuros: O uso de óculos de sol é proibido.

Uso de dispositivos eletrônicos: Não é permitido o uso de celulares e outros dispositivos eletrônicos durante o atendimento e as atividades de estágio.

Uso de adornos: O uso de pulseiras, anéis, cordões e outros acessórios é proibido. Somente são permitidos brincos pequenos, colados ao lóbulo da orelha, piercings discretos, alianças e gargantilhas discretas.

Uso inadequado do jaleco: É proibido o uso do jaleco fora do ambiente de estágio.

Procedimento Operacional Padrão POPs

27

Os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) da Clínica Escola de Fisioterapia são documentos essenciais que orientam as práticas diárias da clínica, garantindo a padronização e a qualidade dos serviços prestados. Esses procedimentos não apenas asseguram a eficiência e a segurança dos atendimentos, mas também são uma exigência fundamental das entidades fiscalizatórias, como o Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (CREFITO) e a vigilância sanitária, que exigem o cumprimento rigoroso de normas para garantir a conformidade com as regulamentações e a proteção da saúde dos pacientes.



A obrigatoriedade dos POPs se estende a todos os alunos e preceptores, que devem seguir as orientações detalhadas em cada procedimento. Eles são responsáveis por garantir que todas as atividades, desde o acolhimento dos pacientes até o uso de equipamentos e a aplicação de técnicas terapêuticas, sejam realizadas de acordo com as normas estabelecidas. O não cumprimento dos POPs pode resultar em infrações legais e comprometer a qualidade do atendimento, colocando em risco a integridade dos pacientes e a formação dos alunos.

Procedimento Operacional Padrão POPs

28

Os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) estão disponíveis na Clínica Escola para orientar as práticas diárias. A adesão a esses procedimentos contribui para um ambiente de aprendizado seguro e organizado, no qual alunos e preceptores têm clareza sobre suas responsabilidades e as melhores práticas a serem seguidas. Isso fortalece a imagem da Clínica Escola, demonstrando o compromisso com as boas práticas profissionais e com as exigências legais. Portanto, é essencial que todos os envolvidos compreendam a importância dos POPs e sigam as orientações com seriedade e responsabilidade, garantindo a qualidade do atendimento, o bom funcionamento da clínica e a conformidade com as normas das entidades fiscalizatórias. Essa adesão também assegura uma prática profissional ética e segura.



O prontuário é uma ferramenta vital para garantir a continuidade do cuidado e a segurança do paciente. Ele contém informações sobre o diagnóstico, o plano de tratamento, a evolução clínica e outros dados relevantes que permitem aos profissionais de fisioterapia tomar decisões informadas sobre o tratamento.

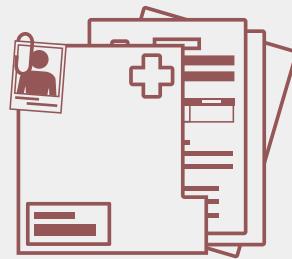


Além disso, o prontuário serve como um registro legal e ético, sendo essencial para a transparência e a rastreabilidade dos atendimentos realizados. Portanto, o registro em prontuário das atividades assistenciais prestadas pelo fisioterapeuta aos seus pacientes é obrigatório (Artigo 1º da RESOLUÇÃO COFFITO Nº. 414/2012).



A guarda dos documentos era anteriormente determinada por um período mínimo de cinco anos após o último registro, entretanto, atualmente, as Leis nº 13.709/2018 e nº 13.787/2018 ampliaram esse prazo para vinte anos.

A seguir, apresentamos as orientações fundamentais para elaborar um prontuário e realizar os registros de maneira adequada, de forma a garantir que o documento seja válido como prova em diferentes situações de responsabilização profissional.



Preenchimento Completo e Claro

O prontuário deve ser preenchido de forma completa e legível, com terminologia própria da profissão. Todas as informações devem ser registradas de maneira clara, sem abreviações que possam causar ambiguidades.

Atualização Constante

O prontuário precisa ser atualizado a cada atendimento, registrando a data de registro da informação, a evolução do quadro clínico do paciente e qualquer ajuste no plano de tratamento.

Confidencialidade

O acesso ao prontuário deve ser restrito apenas aos estagiários e preceptores. A privacidade do paciente deve ser garantida, respeitando as normas éticas e legais de sigilo.

Assinaturas e Responsabilidades

Cada profissional que contribui para o prontuário deve assinar os registros e utilizar seu carimbo profissional, indicando o número de seu registro no conselho de fiscalização correspondente., garantindo a responsabilidade pelo conteúdo inserido. A responsabilidade pela guarda do prontuário do paciente recai sobre o profissional fisioterapeuta ou sobre a instituição onde o atendimento fisioterapêutico foi realizado.

Correção de Erros

Em caso de erro no preenchimento, deve-se realizar a correção de forma adequada, usando a palavra “digo”, entre vírgulas e registrando a correção de maneira clara, sem apagar ou rasurar informações.

Regime disciplinar do Corpo Discente

31

O regime disciplinar do corpo discente da Universidade de Vassouras, conforme o artigo 172 do Capítulo V do Regimento Interno, estabelece normas e procedimentos para garantir o cumprimento das responsabilidades acadêmicas e comportamentais dos estudantes. O artigo define as infrações disciplinares, que podem envolver atitudes contrárias à ética acadêmica, respeito mútuo e convivência institucional.



As sanções variam conforme a gravidade das infrações e o processo disciplinar é conduzido de forma transparente, com a devida apuração e direito à defesa, assegurando que as decisões sejam justas e fundamentadas. O objetivo é manter um ambiente acadêmico íntegro e propício ao aprendizado, promovendo a convivência harmoniosa e o respeito entre alunos, professores e a comunidade universitária.

A seguir, são apresentadas as normas específicas que regem o comportamento dos estudantes e as respectivas penalidades.



CAPÍTULO V DO REGIME DISCIPLINAR DO CORPO DISCENTE

Art. 172. Os membros do Corpo Discente estão sujeitos às seguintes sanções disciplinares:

I – Advertência;

- a) Por descortesia, de natureza leve, a qualquer membro da administração da MANTENEDORA ou dos Corpos Docente ou Administrativo da UNIVERSIDADE;
- b) Por perturbação da ordem no recinto da UNIVERSIDADE, assim como em local público, quando afetar o conceito da Instituição;
- c) Por desobedecer às determinações de quaisquer Pró-Reitores ou Coordenadores de curso, de qualquer membro do corpo docente ou autoridades administrativas;
- d) Guardar, transportar e utilizar armas, substâncias que possam causar dependência física ou psíquica ou, ainda, o uso de bebidas alcoólicas nas dependências da Universidade;
- e) Por prejuízo material ao patrimônio da UNIVERSIDADE ou da MANTENEDORA, além da obrigatoriedade de resarcimento dos danos;
- f) Por ofensa de natureza leve a colega(s), professor(es), funcionário técnico administrativo ou a Universidade, inclusive em mídias ou redes sociais;
- g) Por procedimento incorreto nos trabalhos acadêmicos e no acolhimento aos novos alunos.

II – Repreensão, por escrito:

- a) Por desrespeito, de natureza leve, a membro da administração da MANTENEDORA, do Corpo Docente ou administrativo da UNIVERSIDADE;

Regime disciplinar do Corpo Discente

33

- b) Por gravidade ou reincidência em qualquer das faltas referidas nas alíneas do inciso anterior;
- c) Por agressão de natureza leve a outro aluno ou funcionário da UNIVERSIDADE;
- d) Por referências desairosas ou desabonadoras à MANTENEDORA, à UNIVERSIDADE ou a seus Dirigentes e Professores, dependendo da gravidade, inclusive em mídias ou redes sociais;
- e) Por conduta desrespeitosa ou perturbadora na sala de aula, em recinto de trabalhos escolares ou de eventos culturais ou comemorativos, ou em locais públicos, afetando o conceito da Instituição.

III – Suspensão, por tempo determinado:

- a) Por reincidência ou maior gravidade em qualquer das faltas constantes dos incisos anteriores;
- b) Pelo uso de meios fraudulentos nas avaliações acadêmicas;
- c) Por agressão a professor, a outro aluno ou funcionário da UNIVERSIDADE e da MANTENEDORA, tanto no interior da edificação e espaços privados da Instituição, quanto em qualquer local público;
- d) Por aplicação de trotes que importem em danos físicos ou econômicos, ou em humilhação e vexames pessoais;
- e) Por deliberado desrespeito a este Regimento ou a atos normativos baixados pelos Órgãos competentes;
- f) Por alteração, inutilização ou destruição de Avisos ou documentos afixados pelos Órgãos competentes das UNIVERSIDADE;
- g) Por ofensa aos Dirigentes da UNIVERSIDADE, da Mantenedora e propriamente à Instituição, inclusive em mídias ou redes sociais;
- h) Pela prática de qualquer ato que importe em afetar os bons costumes e a moral, assim como aqueles que possam ser caracterizadas como ilícitos penais.

Regime disciplinar do Corpo Discente

34

IV – Desligamento:

- a) Por reincidência ou maior gravidade nas faltas referidas no inciso anterior;
- b) Por ofensa grave ou agressão a qualquer membro do Corpo Acadêmico ou Administrativo da UNIVERSIDADE, inclusive em mídias ou redes sociais;
- c) Por participação em atos que possam caracterizar calúnia, injúria ou difamação da MANTENEDORA, da UNIVERSIDADE ou de seus Órgãos Superiores / Apoio / Complementares;
- d) Pela constatação de uso de meio fraudulento, a qualquer momento, para ingresso na UNIVERSIDADE;
- e) Por atos previstos neste Regimento.

§ 1º São competentes para aplicação das penalidades:

- I – De advertência, o Coordenador de Curso;
- II – De repreensão, o Pró-Reitor respectivo;
- III – De suspensão, o Reitor;
- IV – Do desligamento, o Reitor.

§ 2º O registro da penalidade aplicada será efetuado em documento próprio, constando do Histórico Escolar do aluno.

§ 3º A pena de desligamento poderá ser aplicada após processo interno de apuração, instaurado pelo Reitor, assegurando ao aluno, a plenitude da ampla defesa, do contraditório e respeito os princípios da dignidade humana.

§ 4º Conforme a natureza e as características da falta, a aplicação da sanção disciplinar poderá variar, sem obedecer necessariamente à sequência de graduação.

Mensagem Final



O estágio curricular é uma fase crucial na formação, representando a oportunidade de aplicar o conhecimento teórico e prático adquirido ao longo da trajetória acadêmica. Esse período também oferece um ambiente propício para o desenvolvimento de habilidades técnicas e competências essenciais para o exercício da profissão.

Durante o estágio, é fundamental aproveitar cada experiência para refletir de forma crítica, aprimorando o raciocínio clínico e adotando práticas que garantam uma assistência segura e de qualidade ao paciente.

As orientações e diretrizes presentes neste documento são parte integrante das rotinas de trabalho da Clínica Escola de Fisioterapia da Universidade de Vassouras, Campus Maricá, e devem ser seguidas por todos os envolvidos neste serviço de saúde. É importante ressaltar que a Clínica Escola não é apenas um local de aprendizado, mas também um espaço de integração entre alunos, professores, pacientes e a comunidade, permitindo um intercâmbio de conhecimentos e experiências que enriquecem o processo educativo.

Portanto, caro aluno, aproveite este momento único para construir a base sólida do profissional que você deseja se tornar, incorporando as melhores práticas, a ética e o compromisso com a saúde e o bem-estar dos pacientes. Da mesma forma, caro preceptor, vivencie uma experiência enriquecedora ao assumir a responsabilidade de orientar e acompanhar o desenvolvimento do estagiário, compartilhando seu conhecimento e experiência e contribuindo para a formação de um profissional competente e ético.

Aproveite esse período para refletir sobre suas próprias práticas, aprimorar suas habilidades pedagógicas e fortalecer sua atuação no processo de formação profissional. A sua experiência é crucial para a formação dos seus estagiários.



Profa. Glória Lourenço
Responsável Técnica da Clínica
Escola de Fisioterapia

Referências

ALCÂNTARA, E. C.; PORTO, C. C. A. A aparência do fisioterapeuta e do estudante de fisioterapia. *Revista Movimenta*, v. 11, n. 3, p. 446-449, 2018. Disponível em: <https://www.revista.ueg.br/index.php/movimenta/article/view/8059>. Acesso em: 20 jan. 2025.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, n. 157, p. 59-64, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 27 jan. 2025.

BRASIL. *Lei nº 13.787, de 27 de dezembro de 2018*. Dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, n. 249, p. 3, 28 dez. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 27 jan. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL. *Resolução nº 414, de 19 de maio de 2012*. Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro em prontuário pelo fisioterapeuta, da guarda e do seu descarte e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, n. 99, p. 112, 23 mai. 2012. Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=1727>. Acesso em: 20 jan. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL. *Resolução nº 424, de 8 de julho de 2013*. Estabelece o Código de Ética e Deontologia da Fisioterapia. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, n. 147, p. 85-89, 1 ago. 2013. Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=3187>. Acesso em: 20 jan. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL. *Resolução nº 80, de 9 de maio de 1987*. Dispõe sobre baixa atos complementares à Resolução COFFITO-8, relativa ao exercício profissional do fisioterapeuta, e à Resolução COFFITO-37, relativa ao registro de empresas nos Conselhos Regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, n. 93, p. 7609, 29 abr. 2014. Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=2838>. Acesso em: 13 jan. 2025.

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 1ª REGIÃO – CREFITO 1. *Descomplicando prontuário assistencial*. Escola de Educação Continuada de Ética e Deontologia do CREFITO 1. AL/PB/PE/RN, 2023. Disponível em: https://crefito1.org.br/uploads/cartilha_prontuario.pdf. Acesso em: 17 jan. 2025.

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SEVERINO SOMBRA. Regimento Interno. Univassouras, Maricá, RJ, Saquarema, RJ, São Gonçalo, RJ, s.d. 81 p.

UNIVERSIDADE DE VASSOURAS. *Regulamento do Laboratório de Fisioterapia*. Curso de Fisioterapia – Campus Universitário de Maricá. Pró-reitoria de Saúde. Maricá, RJ: [s.n.], [s.d.]. 23 p.

