

BIC/UCS

## Estudo de indicadores de desempenho em uma Clínica de Reabilitação

**Bolsista:** Eny Franciane Borges de Aguiar  
**Orientador:** Carlos Alberto Costa



LPR - Laboratório de Prototipagem Rápida

### Objetivo

Estruturação e aplicação de indicadores de desempenho na Clínica de Reabilitação da Universidade de Caxias do Sul, permitindo uma clara compreensão do negócio, oportunidades de novos clientes, bem como um resultado visual e de fácil entendimento de custos e receitas. Os indicadores auxiliarão na definição de objetivos e metas, além de orientar as tomadas de decisões e onde deverá ser aplicado planos de ações.

### Experimental

Foi identificado as áreas onde existe maior complexidade quanto a gestão de recursos e processo e coletado os dados. Após foram organizados em planilhas eletrônicas e identificado a viabilidade de aplicação de indicadores de desempenho para cada área. Mostrou-se então uma melhor visualização dos recursos e resultados. Assim será possível uma padronização do serviço oferecido pela clínica e um melhor aproveitamento de seus recursos.

Foram criados gráficos comparativos entre as receitas e despesas orçadas e realizadas, evidenciando os resultados financeiros;

Posteriormente foram definidos os indicadores de dispensação de equipamentos, mensurando qual tipo de equipamento é o mais demandado e seu prazo médio de entrega ao paciente;

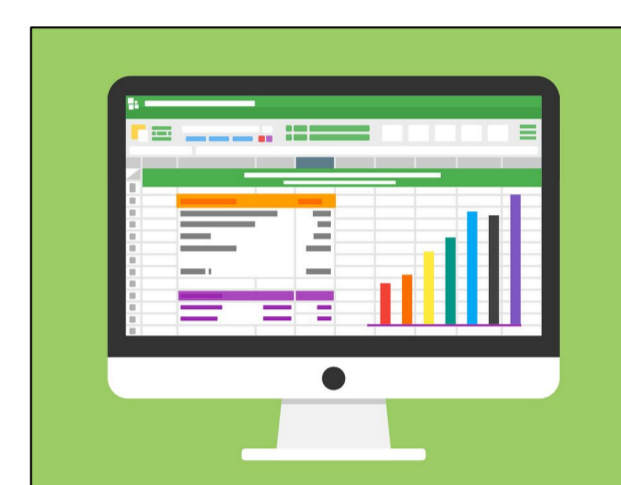
Foi realizada também a implantação de indicadores de satisfação de clientes, visando uma melhor compreensão sobre o bem-estar e satisfação do cliente;

Em conjunto, estão sendo feitos indicadores para realizar um estudo de capacidade, relacionando os recursos da clínica com a quantidade de atendimentos realizados.

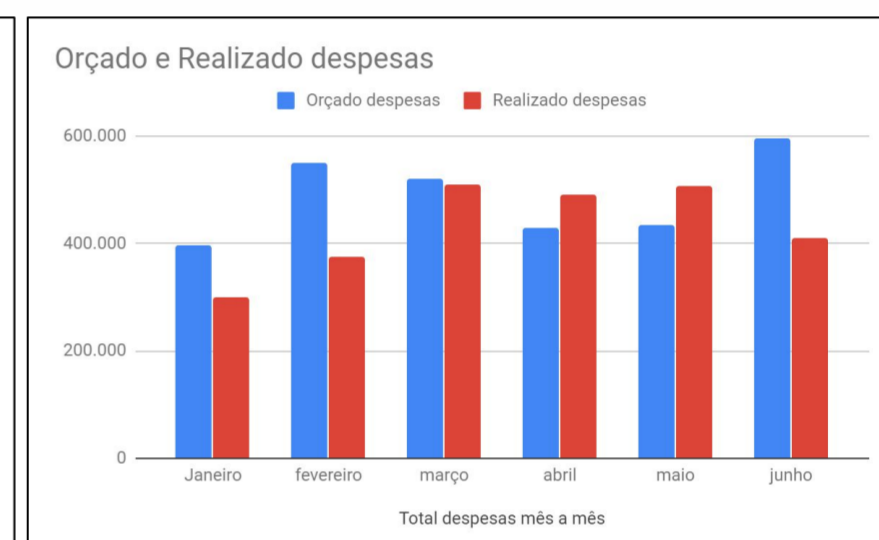
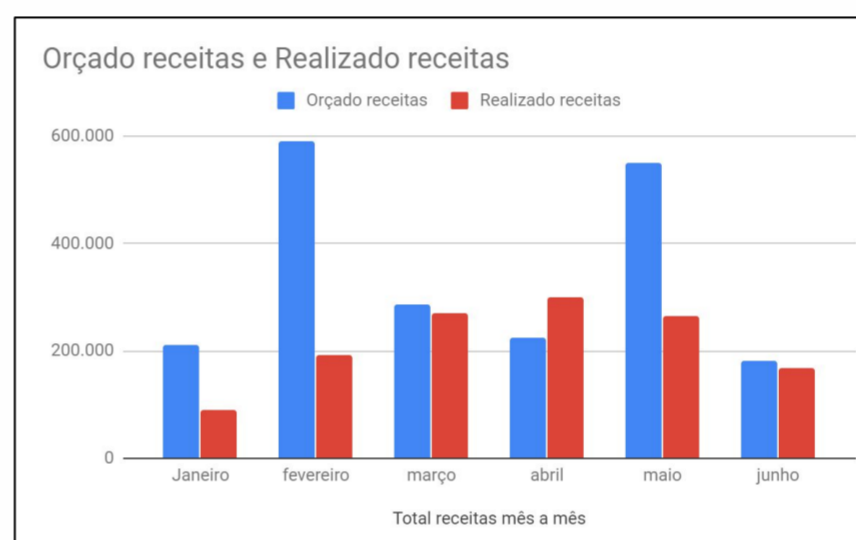


Foram realizadas coleta de dados

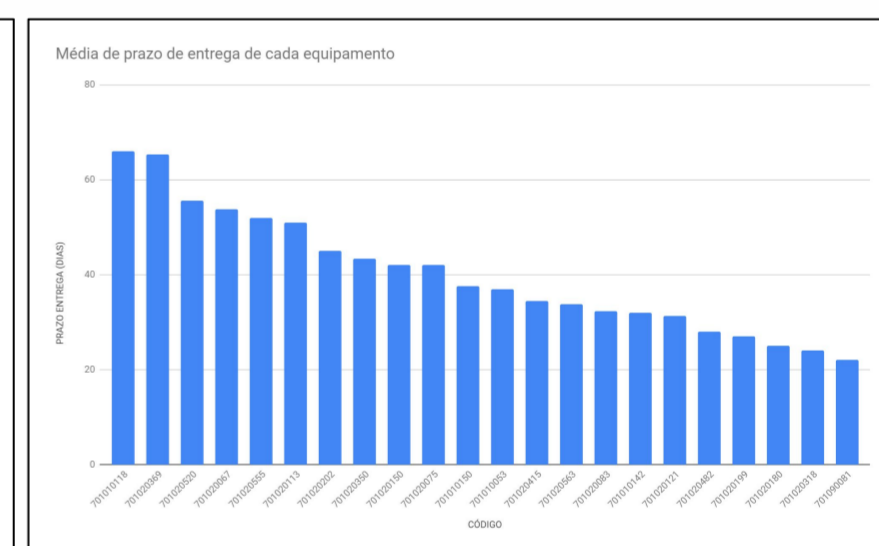
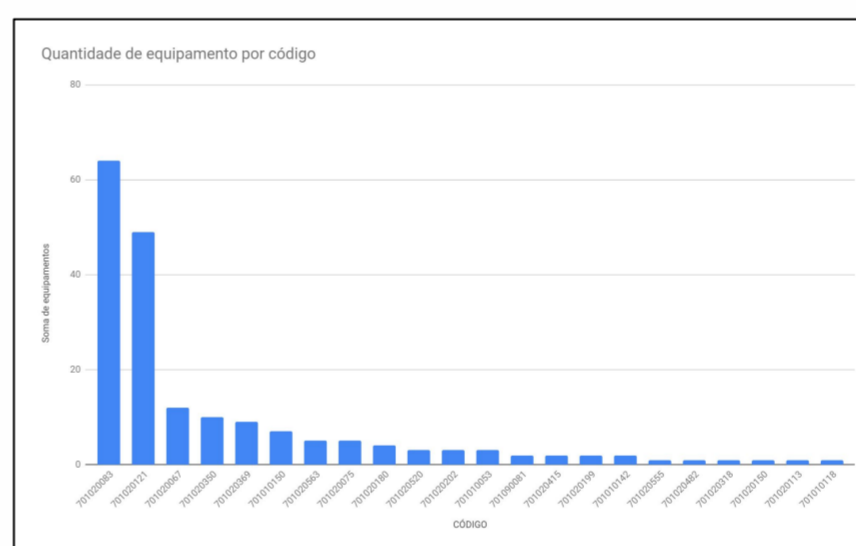
Esses dados organizados em planilhas eletrônicas



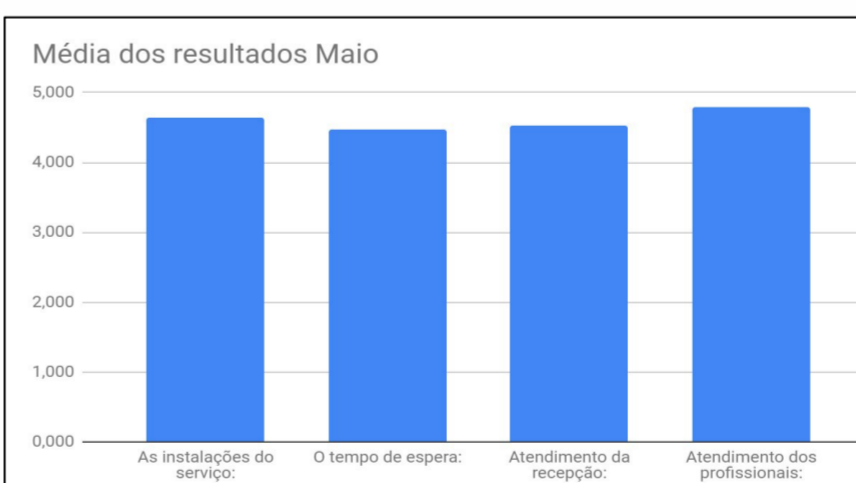
Gerados gráficos:  
Gráficos receitas e despesas:



Gráficos dispensação de equipamentos:



Foi implantada a pesquisa de satisfação e medidos os resultados



Foram analisados os resultados e apresentados os dados a coordenação da clínica.

Os indicadores já estão sendo usados como ferramenta para negociação com fornecedores e auxiliando em tomadas de decisões.