RESUMO - ESTUDOS TEÓRICOS, DOCUMENTAIS E RELATOS DE EXPERIÊNCIA - PESQUISA TRANSLACIONAL E INOVAÇÃO NA REABILITAÇÃO

GESTÃO POR EVIDÊNCIAS E EFICIÊNCIA OPERACIONAL: A TRAJETÓRIA DE MATURIDADE DE DADOS EM UM CER III

Jadson Costa Souza (jadson000@gmail.com)

Fabiana Cavalcante Viana Barros Sales (ftfabiana@hotmail.com)

Introdução: A governança em Centros Especializados em Reabilitação (CER) depende da transição de modelos intuitivos para sistemas de gestão baseados em evidências, assegurando a qualidade na Rede de Cuidado à Pessoa com Deficiência (RCPD). Em instituições que atuam como CER III, a eficácia administrativa está ligada à capacidade de monitorar a eficiência operacional, garantindo que os processos internos sejam executados em estrita conformidade com o Instrutivo de Reabilitação e as Normas Técnicas de Funcionamento vigentes. A manutenção de um registro rigoroso é fundamental para mitigar a subnotificação e fornecer dados confiáveis para a análise de desempenho em todos os níveis institucionais. Objetivo: Relatar a experiência de estruturação de indicadores de eficiência operacional em um CER III, destacando o processo de governança participativa, a conformidade normativa e a otimização das análises de desempenho. Relato de experiência: O processo

de transformação iniciou-se em 2021 com a implementação de um sistema ERP, estabelecendo o alicerce para a coleta de dados precisos. O período compreendido entre 2021 e 2023 foi caracterizado como uma etapa crítica de estruturação, transição e adaptação. Durante este triênio, o foco institucional concentrou-se na migração de fluxos manuais para digitais e no complexo aculturamento das equipes quanto às novas ferramentas. Com a base de dados estabilizada, iniciou-se em 2024 a construção sistemática de indicadores voltados à eficiência operacional, devidamente alinhados aos parâmetros técnicos dos centros especializados. Um diferencial determinante foi a institucionalização de reuniões periódicas de governança e alinhamento estratégico, envolvendo diretamente o setor de Recursos Humanos (RH), a Gerência, coordenação e supervisores dos setores administrativo e clínico. Este diálogo intersetorial permitiu que os indicadores fossem desenhados para verificar se os processos estavam sendo executados conforme as normativas, revelando lacunas de produção e absenteísmo que anteriormente eram invisíveis à gestão. O modelo evoluiu para um monitoramento rigoroso, com metas e pesos definidos, integrando no ciclo de 2026 o fluxo de vagas, a rede assistenciais (fisica, instelectual e auditiva) e a padronização via Procedimentos Operacionais Padrão (POPs). Um resultado de impacto direto foi a otimização do tempo gerencial: mensurações que demandavam dias de trabalho manual tornaram-se ágeis e precisas, permitindo intervenções rápidas em inconformidades. A atenção contínua à alimentação do sistema garantiu que a produção declarada correspondesse fielmente à capacidade instalada da unidade. Conclusões: A trajetória demonstrou que o sucesso da gestão reside na governança compartilhada entre RH, Gerência e áreas finalísticas, aliada à capacidade de monitorar a execução dos processos através de indicadores de eficiência técnica. A redução do tempo de resposta e o controle rigoroso da produção fortalecem a gestão no terceiro setor. Conclui-se que a cultura de atenção ao dado e o cumprimento das normas técnicas são pilares indispensáveis para a inovação administrativa e para o fortalecimento da Rede de Cuidado à Pessoa com Deficiência, promovendo transparência e resolutividade institucional no atendimento aos usuários.

Palavras-chave: gestão em saúde; indicadores de desempenho; sistemas de informação; centros especializados em reabilitação; governança institucional.