

Plano de Gestão de Riscos 2023-2025

Serviço Escola de
Fisioterapia - SEF

ROL DE RESPONSÁVEIS

Kelson Luiz da Silva Sales

Responsável Técnico do Serviço Escola de Fisioterapia (SEF)

Francisca Portela da Cunha

Fisioterapeuta

LISTA DE SIGLAS

- I. **POP:** Procedimento Operacional Padrão
- II. **PRAD:** Pró-reitoria de Administração - UFDFPar
- III. **PREUNI:** Prefeitura Universitária – UFDFPar
- IV. **PROGEP:** Pró-reitoria de Gestão de Pessoas - UFDFPar
- V. **PROPLAN:** Pró-reitoria de Planejamento – UFDFPar
- VI. **PROTIC:** Pró-reitoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - UFDFPar
- VII. **SEF:** Serviço Escola de Fisioterapia – UFDFPar

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Painel de Plano de Metas	7
Quadro 2 – Gráfico da Divisão de Setores.....	9
Quadro 3 – Identificação Institucional.....	13
Quadro 4 – Escala de probabilidade com os respectivos escores e descrição dos atributos para o cálculo do risco.....	14
Quadro 5 – Escala de impacto com os respectivos escores e descrição dos atributos para o cálculo do risco.....	15
Quadro 6 – Fator de controle.....	15
Quadro 7 – Classificação do nível de risco a partir da escala dos escores calculados..	16
Quadro 8 – Recorte da Planilha de Gestão de Riscos.....	17

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Eventos Presentes em 2022 e 2023/2025.....	25
Tabela 2 – Eventos com Riscos mitigados.....	25

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma de Funcionamento da Unidade.....	5
Figura 2 – Análise SWOT do SEF.....	10
Figura 3 – Mapa Estratégico do SEF.....	12

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DO SETOR	5
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE	5
2.1 Organograma da unidade	5
2.2 Competências das subunidades e dos setores	6
3. OBJETIVOS E METAS DA SEF	...7
3.1 Objetivos e Metas da SEF	...7
4. ESTRUTURA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURA ORÇAMENTÁRIA)	9
4.1 Estrutura9
4.2 Diagnóstico do Setor9
4.2.1 Análise SWOT.....	10
4.2.2 Balanced ScoreCard (BSC).....	10
4.2.3 Mapa Estratégico.....	12
4.2.4 Quadro de Identificação Institucional.....	13
4.3 Avaliação dos Riscos Institucional.....	13
4.3.1 Escalas de Classificação dos Riscos Institucionais.....	14
4.3.2 Reconhecimento e Classificação dos Riscos Institucionais.....	15
4.3.3 Avaliação dos Riscos Institucionais.....	19
4.3.4 Verificação dos Controles de Risco.....	19
4.3.5 Melhoria e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Risco.....	20
4.3.6 Monitoramento dos Riscos Institucionais.....	21
4.3.7 Tratamento dos Riscos Institucionais.....	21
5. RESULTADOS22
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS25
REFERÊNCIAS	27

1. APRESENTAÇÃO DO SETOR

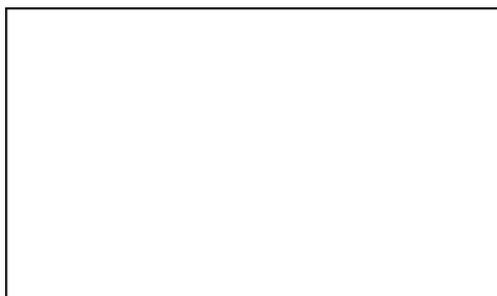
O Serviço Escola de Fisioterapia (SEF) da Universidade Federal do Piauí é um setor do Campus Ministro Reis Velloso com a finalidade de proporcionar infraestrutura, materiais e equipamentos necessários para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão, e atendimentos de Fisioterapia nas diversas áreas. Foi inaugurado no dia 3 (três) de agosto de 2010 e, desde então, oferece tratamento fisioterapêutico gratuito aos discentes e docentes da UFPI, bem como à comunidade parnaibana.

Os atendimentos do oitavo e nono em Fisioterapia, sob a supervisão de professores do curso e do campus.

são feitos pelos alunos durante os períodos da graduação sob a supervisão de fisioterapeutas do

1. ESTRUTURA

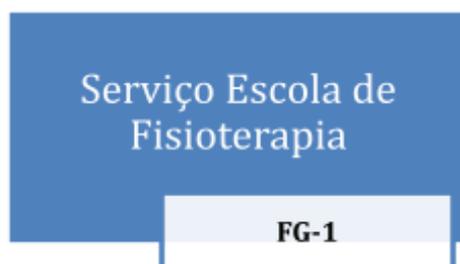
UNIDADE



ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA

2.1 Organograma da Unidade

De acordo com a Resolução CONSUNI nº 07 o Serviço Escola de Psicologia – SEP é uma Unidade Especial de Ensino, Pesquisa e Extensão ligada diretamente a reitoria.



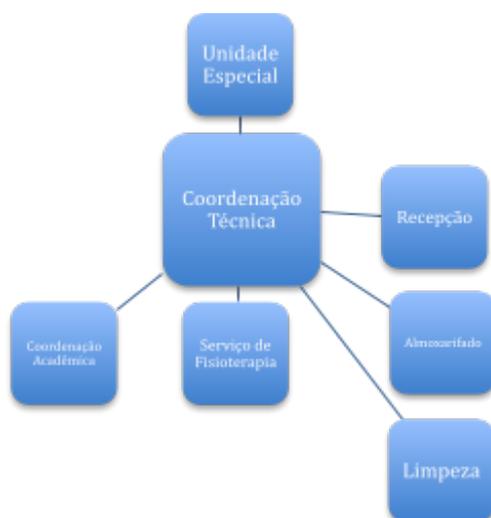
Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

No SEF, são realizados 7 estágios curriculares, a saber:

- Fisioterapia neurológica no adulto;
- Fisioterapia em pediatria;
- Fisioterapia cardio-angio-respiratória;
- Fisioterapia traumato-ortopédica e reumatológica;
- Fisioterapia em saúde do homem e da mulher;
- Fisioterapia aquática.

O SEF tinha média de atendimentos anuais em torno de 8 mil atendimentos no cenário pré-pandêmico e cerca de 1 mil atendimentos anuais no cenário de pandemia.

Figura 1 - Organograma de Funcionamento da Unidade



Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

2.2 Competências das Subunidades e Setores da Unidade

A Clínica está localizada no Bloco 1 do Setor 2, do Campus Ministro Reis Velloso, e apresenta um espaço físico com 859,6 m² dividido nos seguintes subsetores:

1. Recepção: onde é realizada a marcação das avaliações, o cadastro de pacientes, o preenchimento dos horários de atendimento e das listas de espera, e onde os pacientes aguardam os atendimentos e recebem informações a respeito do funcionamento dos setores;

2. Sala de pilates: onde são realizadas atividades do estágio de Postura e aulas práticas da disciplina de Cinesioterapia.

3. Sala da coordenadora e do Fisioterapeuta da Clínica;

4. Almoxarifado: onde é armazenado e estocado material permanente e de consumo necessários ao funcionamento do SEF;

5. Setor de Fisioterapia Musculoesquelética: onde acontecem os estágios de Fisioterapia Traumatológica e Reumatológica e de Terapia Manual, e também, aulas práticas das disciplinas de Fisioterapia Geral e Fisioterapia Traumatológica, além de projetos de extensão;

6. Setor de Fisioterapia Neurofuncional: onde acontecem os estágios de Fisioterapia Neurológica no Adulto e Fisioterapia Neurológica Infantil, e aulas práticas da disciplina de Cinesioterapia;

7. Setor de Fisioterapia Cardio-Angio-Respiratória: onde acontecem os estágios de Fisioterapia Cardiorrespiratória e aulas práticas da disciplina de Fisioterapia Cardiológica;

8. Setor de Fisioterapia Uro-Gineco-Obstétrica: onde ocorrem o estágio de Fisioterapia em Uroginecologia, e aulas práticas da disciplina de Uroginecologia;

9. Laboratório 1: onde ocorrem aulas práticas das disciplinas de Fisioterapia Pediátrica, Cinesioterapia, Fisioterapia Neurológica Infantil, Fisioterapia Coletiva, Fisioterapia Traumatológica, Cinesioterapia, Orientação e Mobilidade, Fisioterapia Neurológica e Psiquiátrica, Métodos e Técnicas de Avaliação

Fisioterapêutica II e Cinesilogia;

10. Laboratório 2: onde ocorrem as disciplinas Orientação e Mobilidade, Fisioterapia Estética, Fisioterapia Saúde Coletiva, Práticas Integrativas, Práticas Integrativas e complementares, Cinesilogia e Biomecânica, Fisioterapia Neurologia Infantil, Fisioterapia Pediátrica, Métodos e Técnicas de Avaliação Fisioterapêutica I;

11. Setor de Hidroterapia: setor à parte, com 189, 6 m², localizado no Bloco 6 do Setor 2, que é dividido em 1 piscina, 2 banheiros (1 masculino e 1 feminino).

12. Lavanderia: pequena sala localizada no Bloco 6 do Setor 2. Conta com uma máquina de lavar, pia pequena e varais onde se destina a lavagem e secagem de toalhas e colchas utilizadas no SEF. O SEF conta ainda com 1 sala de avaliação, onde são realizadas as consultas iniciais dos pacientes; 5 banheiros (2 masculinos, 2 femininos e 1 unissex); e 1 sala de esterilização, na qual é feita a desinfecção e assepsia dos equipamentos utilizados nos estágios de Fisioterapia em Uro-Gineco-Obstetrícia e Cardio-Angio-Respiratória.

3. OBJETIVOS E METAS

3.1 O Serviço Escola de Fisioterapia tem os seguintes objetivos

1. O SEF tem como foco principal o desenvolvimento dos estágios curriculares, supervisionados por professores/fisioterapeutas, os quais proporcionarão ao aluno o exercício profissional e práticas de intervenção fisioterapêutica nas diversas modalidades;
2. Apoiar os programas de ensino de graduação e pós-graduação em Fisioterapia e de outras Unidades da UFPI;
3. Apoiar os programas de pesquisa do curso de Fisioterapia e de outras Unidades da UFPI;
4. Apoiar e executar programas de extensão junto às comunidades urbana e rural, através da assistência fisioterapêutica e de saúde pública;
5. Apoiar os programas de educação continuada e de aprimoramento discente, através de cursos de atualização e aperfeiçoamento e concessão de estágios pré-profissionais e profissionais;
6. Apoiar os programas de desenvolvimento institucional.

3.2 Metas

Quadro 1 – Painel Plano de Metas

PAINEL DE PLANO DE METAS				
OBJETIVO		Fortalecer e ampliar as ações do SEF		
META	CENÁRIO	SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL	ACOMPANHAMENTO
Compra de materiais específicos para Clínica –	Os processos referentes as seguintes aquisições já	Tais aquisições são de fundamental importância para	SEF em parceria com a PROPLAN.	SEF/ PROPLAN.

Equipamentos Fisioterápicos e Materiais de uso descartável.	foram elaboradas e devidamente encaminhadas para o setor responsável.	uma melhor formação do estagiário do SEF.		
Promover a humanização do ambiente através de pintura.	As variáveis relacionadas ao acolhimento vão além de aspectos inerentes aos colaboradores do serviço, tais como características ambientais, como tipo de mobília, disposição dos móveis e coloração das paredes do ambiente.	Todas as melhorias das condições de atendimento objetivam a adequação e humanização dos espaços, fato que é de fundamental importância para o desenvolvimento dos serviços dessa natureza.	SEF em parceria com a PREUNI.	SEF/PREUNI.
Criação de um WhatsApp Institucional e Telefone Fixo como ferramenta de contato com a comunidade.	Dado o atual cenário digital, o SEF tem encontrado dificuldades de contactar pacientes através de ligações telefônicas. Na maioria das vezes, elas são recusadas.	É fundamental que as instituições públicas sejam capazes de acompanhar a evolução comunicacional da sociedade.	SEF em parceria com a PROPLAN.	SEF/ PROPLAN.
Melhoria da qualidade de conexão da internet do setor.	A conexão de internet não atende a necessidade do setor.	Frequentes problemas nos atendimentos e reuniões on-line.	SEF em parceria com PROTIC.	SEF/ PROTIC
Implementação de ferramentas capazes de fornecer maior suporte técnico para atuação dos estagiários	Ampliação da divulgação e sistematização das informações necessárias para atuação dos estagiários e	Informatização dos prontuários.	SEF.	SEF.

no SEF.	informatização dos prontuários dos pacientes.			
---------	---	--	--	--

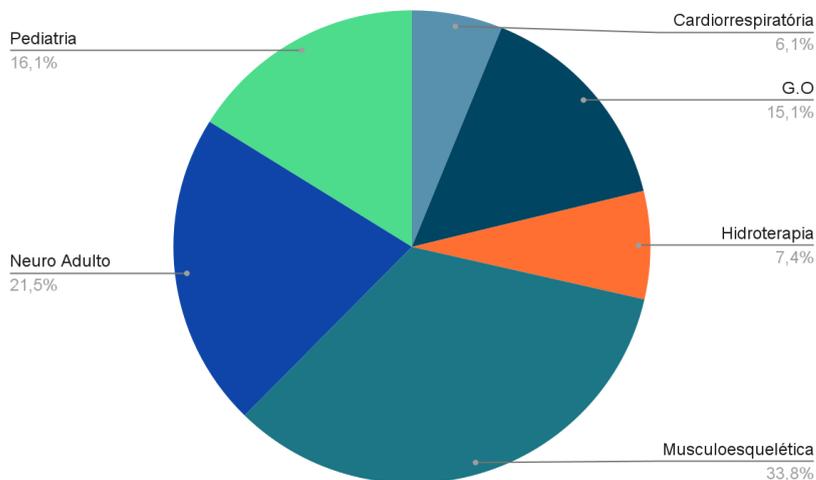
Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4. ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURA E ORÇAMENTÁRIA)

4.1 Estrutura Física do Setor

Avaliando os dados estatísticos referentes ao ano passado (2022), foi visto que os atendimentos semanais oferecidos no SEF eram em torno de 160, resultando em aproximadamente 700 ao mês. Todos os setores funcionam de forma a melhor atender os usuários, e contribuir para o processo de ensino e aprendizagem dos acadêmicos de Fisioterapia do último ano da graduação. Para se ter ciência da realidade dos atendimentos realizados em cada setor, em termos estatísticos, os resultados serão demonstrados a seguir.

Quadro 2: Gráfico da divisão, por setor, dos pacientes atendidos no Serviço Escola de Fisioterapia da UFPI/CMRV, no período de 2022.



Fonte: Pesquisa direta, 2022,. Legenda: Musculoesquelética - Setor de Fisioterapia Musculoesquelética; Neuro Adulto - Setor de Fisioterapia Neurofuncional; G.O.- Setor de Fisioterapia Uro-Gineco-Obstétrica Cardiorrespiratória: Setor de Fisioterapia Cárdio-Angio-Respiratória; Hidroterapia – Setor de Fisioterapia Aquática.

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

Para recrutar os pacientes o SEF utiliza as estratégias de divulgar a disponibilidade de atendimentos nas mídias sociais, folhetins impressos, rede de televisão, rádio e comunicação direta com as redes de saúde municipal e estadual.

2.1 Diagnóstico do Setor

Os dados para produção deste estudo levaram em conta elementos estatísticos do setor, regimento interno, relatórios de gestão e a percepção de colaboradores e usuários do serviço. As informações da presente análise foram elaboradas através das seguintes ferramentas: Análise de SWOT e Mapa estratégico.

Neste estudo foi possível identificar os pontos fortes e fracos do serviço, as oportunidades e ameaças ao seu funcionamento. Como é possível observar no quadro abaixo:

4.2.1 Análise SWOT



Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

No quadro acima, Análise de SWOT, é possível verificar quais características e eventos internos ou externos são capazes de afetar de modo positivo ou negativo a execução dos processos do setor. Os pontos fracos se referem a limitações e problemas do **ambiente interno**, já as ameaças representam os riscos do **ambiente externo** ao pleno funcionamento do serviço.

4.2.2 Balanced ScoreCard (BSC)

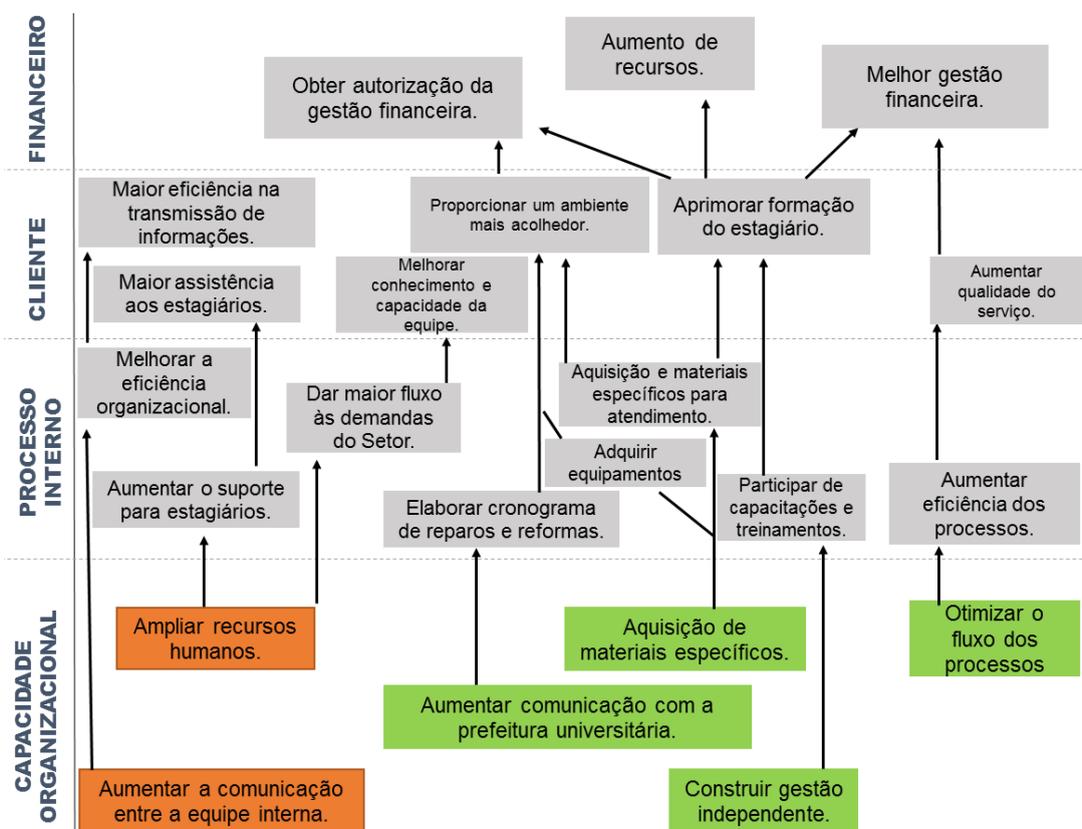
VISÃO: O SEF visa ser reconhecido como um espaço de referência na prestação de serviços que buscam atender tanto às exigências para a formação do fisioterapeuta numa visão integrada, como as demandas de atendimento fisioterápico da sociedade a que serve.

Perspetiva	Objetivos	Metas	Indicadores	Iniciativas
Financeira	Garantir recursos capazes de solucionar problemas relacionados a infraestrutura, qualidade da conexão da Internet, contratação de pessoal e compra de materiais específicos.	Adquirir dois técnicos-psicólogos; garantir Internet de qualidade; adquirir materiais específicos.	80% de resolução dos problemas relacionados a conexão de Internet; 50% dos recursos humanos adquiridos; e 75% dos materiais específicos adquiridos.	1. Estabelecer comunicação permanente com setores responsáveis.
Cliente	Oferecer um estágio de qualidade aos estudantes; impactar significativamente na saúde da comunidade.	Garantir integração entre a teoria e a prática na formação do fisioterapeuta; atender maior número possível de pessoas respeitando a capacidade instalada do setor.	5 mil atendimentos por ano (levando-se em conta média de 72 estagiários matriculados por semestre).	Oferecer suporte aos estagiários e supervisores; oferecer condições estruturais adequadas para o desenvolvimento das atividades; garantir comunicação adequada com a comunidade.
Processos Internos	Ampliar a Sistematizarão de processos internos.	Consolidar as normas e rotinas dentro do serviço.	Padronização de 90% dos procedimentos.	Ampliar a consolidação de normas e rotinas através da institucionalização de reuniões e de espaços de construção de coletiva de ações.

Aprendizado e Crescimento	Difundir o conhecimento acerca do POP's.	100% dos servidores e dos estagiários do SEF tenham conhecimento do POP's.	Grau de engajamento da equipe e dos estagiários.	Construção de momentos para difusão das informações do POP's.
----------------------------------	--	--	--	---

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4.2.3 Mapa Estratégico



Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

Essa ferramenta possibilitou estabelecer uma conexão entre os mais diversos eventos, abrindo caminho para uma visão mais ampla acerca do contexto no qual o serviço está imerso. Os cenários traçados pelo mapa evidenciam características centrais, que devem ser potencializadas ou corrigidas no desenvolvimento de estratégias mais eficazes. O mapa apresenta 04 campos distintos, porém interdependentes: Capacidade Organizacional, Processos internos, Cliente e Financeiro. A Capacidade Organizacional corresponde às estratégias que uma organização utiliza para solucionar problemas e realizar a efetividade máxima do seu trabalho. Sendo assim, observou-se que a escassez de recursos humanos, é o maior desafio pra iniciar as melhorias organizacionais no SEF.

O Processo Interno diz respeito às atividades realizadas pela equipe para solucionar as demandas emergentes do setor. Dessa forma, após análise, constatou-se que no SEF precisam ser realizados os seguintes eventos: melhorar a eficiência organizacional, dar mais fluxo as demandas do setor, aumentar suporte para estagiários, elaborar cronograma de reparos e reformas, adquirir equipamentos e materiais específicos, participar de capacitações e treinamentos e aumentar a eficiência dos processos. As ações alocadas no Processo Interno impactam os eventos do campo dos Clientes, que no SEF correspondem aos usuários (pacientes) e aos estagiários. Cabe aqui arrolar os principais impactos recebidos pelos usuários: maior assistência aos estagiários, maior eficiência na transmissão de informações, melhoria no conhecimento e capacidade da equipe, aprimoramento na formação dos estagiários, possibilidade de um ambiente mais adequado e acolhedor e consequente aumento na qualidade do serviço.

O campo Financeiro aparece como o evento-destino do caminho das ações, tendo como característica primordial a ligação direta ou indireta com todos os processos da administração pública. Aqui, três pontos ligados ao SEF ganham destaque: a necessidade de autorização da Pró-reitora de Administração para compras específicas, a dependência do aumento de recursos da UFDFPar para otimizar processos e a melhoria da gestão financeira.

4.2.4 Quadro de Identificação

Quadro 3 – Identificação Institucional

Identificação Institucional	Unidade Organizacional	Composição da Unidade (Resolução nº 7/2021 - CONSUNI/UFDFPar)							
		Denominação	Titular	Categoria Servidor	Siape	Cargo	Titulação	Portaria	Início
SEF	Clínica Escola de Fisioterapia	Coordenador(a)	Kelson Luiz da Silva Sales	TAE	1087256	Fisioterapeuta	Mestre	FG 1	11/2021
			Francisca Portela da Cunha	TAE	1113507	Fisioterapeuta	Especialista	x	x
Competências		Secretária	Edlene Meneses da Silva	Terceirizada	x	Atendente	Ensino Superior Completo	x	01/02/21
I- Prestar atendimento à comunidade interna (discentes, docentes e funcionários) e à comunidade externa (população local)	Secretário	Francisco	Terceirizado	x	Atendente	x	x	03/12/12	
		Edson Souza Amarante	Terceirizado	x	Serviços Gerais	Ensino Médio completo	x	01/01/2019	
	Estagiária	Bruna Wandsc her	Bolsista	x	Discente	Ensino Superior incompleto	x	02/01/23	

Fonte: Elaborado pela SEF, 2023.

4.3 Avaliação dos Riscos Institucionais

Para avaliação dos riscos considerou-se a Política de Gestão de Riscos da UFDPAr aprovada pela RESOLUÇÃO CONSUNI N° 29/2022 DE 02 DE DEZEMBRO DE 2022, bem como, as recomendações do Manual de orientações de processos de gestão de riscos da UFDPAr, documento anexo desta resolução.

Segundo essa Política o Processo de Gestão de riscos dar-se-á mediante 07 (sete) fases: 1. Identificação dos Riscos; 2. Avaliação dos Risco; 3. Verificação dos Controles Existentes; Melhoramento e eventual Implementação de Controles; 5. Monitoramento do Risco; 6 Revisão do Risco e 7. Tratamento do Risco.

Para operacionalizar a identificação dos riscos, conforme recomenda o referido manual, foi preenchida a Planilha de Gestão de Riscos, a qual foi disponibilizada pela Diretoria de Governança, Integridade e Gestão de Riscos. Os quadros 6, 7 e 8 e 9 apresentam os escores constantes nesta planilha.

Para determinar o Nível de Risco Inerente, aquele ao qual a instituição está sujeita sem considerar quaisquer controles internos, avaliou-se a probabilidade e o impacto do risco conforme quadros 05 e 06 (UFDPAr, 2022).

4.3.1 Escala de Classificação dos Riscos Institucionais

Tomando como base a orientação da Metodologia de Gestão de Riscos, especificada pela CGU (2018), foram calculados os níveis dos riscos identificado para o SERVIÇO ESCOLA DE FISIOTERAPIA a partir de critérios de probabilidade e impactos, a saber:

Quadro 4 – Escala de probabilidade com os respectivos escores e descrição dos atributos para o cálculo do risco.

Análise de Probabilidade do Risco		
Nível	Grau de ocorrência	Descrição
1	Muito Baixa (menor que 10%)	Improvável: evento extraordinário, sem histórico de ocorrência
2	Baixa (entre 10% e 30%)	Rara: evento casual e inesperado, sem histórico de ocorrência
3	Média (entre 30% e 50%)	Possível: evento esperado, de frequência reduzida, com histórico de ocorrência
4	Alta (entre 50% e 70%)	Provável: evento usual, ocorre na maioria das circunstâncias
5	Muito alta (entre 70% e 100%)	Praticamente certo: evento repetitivo e constante, sempre ocorre

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

Quadro 5 – Escala de impacto com os respectivos escores e descrição dos atributos para o cálculo do risco.

Análise do Impacto do Risco		
Nível	Grau de impacto	Descrição
1	Muito baixo	Mínimo: sem danos ou prejuízos, perda financeira pequena ou indireta.
2	Baixo	Pequeno: compromete somente o processo em questão, impacto mínimo nos objetivos.

3	Médio	Moderado: requer algum tratamento, pois indica significativa perda financeira. Há possibilidade de recuperação no caso de consequências negativas.
4	Alto	Significativo: grandes danos e prejuízos financeiros diretos, com baixa possibilidade de recuperação no caso de consequências negativas.
5	Muito alto	Crítico: compromete fortemente os objetivos institucionais, sem possibilidade de recuperação no caso de consequências negativas.

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

A multiplicação entre os valores de probabilidade e impacto define o nível do risco inerente, ou seja, o nível do risco sem considerar quaisquer controles que reduzem ou podem reduzir a probabilidade da sua ocorrência ou do seu impacto.

RI = NP x NI, em que:

RI = nível do risco inerente

NP = nível de probabilidade do risco

NI = nível de impacto do risco

Em seguida, determinou-se o Nível de Risco Residual, aquele ao qual a instituição está sujeita considerando as ações de controle interno implementadas. Ele foi obtido pela multiplicação do Nível de Risco Inerente pelo Fator de Controle constante no quadro 8. Em seguida procedeu-se a classificação conforme quadro 5 (UFDPAr, 2022).

Quadro 6 – Fator de controle.

Avaliação dos Fatores de Controle		
Nível	Descrição	Fator
Inexistente	NÃO FORMATADO: Controle inexistente ou mal implementado	1
Fraco	FALTA SISTEMATIZAÇÃO: Controles em andamento com ações caso a caso baseado na confiança das pessoas	0,8
Mediano	CONTROLES PARCIAIS: Para algumas causas há controle efetivo para mitigação do risco, porém para outras não há controle	0,7
Satisfatório	NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO: há controles implementados com ações adequadas que mitigam os riscos, porém requer melhoria	0,5
Forte	SEM FALHAS DETECTADAS: ações mitigadoras de risco em todos os aspectos relevantes com controles consolidados	0,4

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

A partir do resultado do cálculo, o risco pode ser classificado dentro das seguintes faixas:

Quadro 7 – Classificação do nível de risco a partir da escala dos escores calculados.

Classificação do risco	Faixa de Escores
Risco Crítico (RC)	13 a 25
Risco Alto (RA)	7 a 12
Risco Moderado (RM)	4 a 6
Risco Pequeno (RP)	1 a 3

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

O quadro 8 apresenta os riscos identificados no SEF com sua respectiva classificação considerando um sistema de cores: vermelho (risco crítico), laranja (risco alto), amarelo (risco moderado) e verde (risco pequeno).

De acordo com a Política de Gestão de Risco da UFDPAr:

No contexto de um ambiente organizacional, podem ocorrer eventos e situações que exigem adequação, por parte da organização, para desenvolver de forma contínua suas atividades. Tais eventos e situações surgem mediante variáveis inerentes ao ambiente organizacional, bem como oriundas do ambiente externo. Nesse sentido, as instituições devem promover políticas, instrumentos de planejamento e demais mecanismos que permitam a continuidade de suas operações diante de obstáculos internos e externos (UFDPAr, 2022, p. 5).

Diante do exposto, visando a aplicação dessa Política, utilizou-se a Metodologia de Gestão de Riscos no intuito de reconhecer e classificar os riscos institucionais do Serviço Escola de Fisioterapia. Assim, segue abaixo uma breve descrição dos riscos identificados.

RISCOS EXTERNOS

São aqueles cuja origem advém do meio externo à unidade/subunidade, de modo que represente ameaças ou oportunidades à geração de valor institucional diante de circunstâncias que envolvem o ambiente macroeconômico, político, natural, social ou setorial. No SEF, foram encontrados riscos institucionais externos dos tipos Macroeconômico, Social, Tecnológico e Legal.

RISCOS INTERNOS

Risco cuja origem advém do meio interno da unidade/subunidade, de modo que

denuncie as forças e fraquezas da instituição no tocante à geração de valor institucional diante do andamento dos processos, quadro de pessoal e recursos tecnológicos. No SEF, foram encontrados riscos institucionais internos do tipo Social.

Quadro 8 – Recorte da Planilha de Gestão de Riscos

Ambiente	Tipos	Objeto Analisado	Risco
Externo	Macroeconômico	Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	R1: Infraestrutura inadequada (Escassez de pessoal, estrutura física insuficiente, falta tecnologia adequada para atender as demandas do setor).
		Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	R2: Redução ou inviabilidade de fornecer recurso para a contratação de compra de material e serviços de manutenção de equipamentos
	Tecnológico	Serviço de internet	R3: Comprometimento em tarefas que exigem acesso à internet (agendamento de pacientes, acesso ao Sipac, abertura de chamados, memorandos, comunicação em geral).
Interno	Financeiro	Recursos de Tecnologia Assistiva.	R4: Não aquisição de Tecnologias Assistivas necessárias para atender a demanda do Setor.

	Ambienta I	Riscos ocupacionais	R5: Físico, Químico, Biológico e Ergonômico
--	---------------	---------------------	---

	Comunicação	Serviços disponibilizados à comunidade interna e externa.	R7: Paralisação no à comunidade interna e externa.
		Contratação para aquisição de serviços	R8: Fracasso na licitação
		Falta de recursos comunicacionais (telefone)	R9: Comunicação ineficiente

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4.3.3 Avaliação dos Riscos Institucionais

Objeto analisado	Probabilidade (P)		Impacto (I)		Nível de risco inerente
	Grau de ocorrência	Nível	Grau de Impacto	Nível	Pxl
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	Muito Alto	5	Alto	4	Risco Crítico
Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	Muito Alto	5	Alto	4	Risco Crítico
Problemas com serviço de internet	Muito Alto	5	Alto	4	Risco Crítico
Recursos de Tecnologia Assistiva.	Muito Alto	5	Alto	4	Risco Crítico
Riscos ocupacionais	Média	3	Alto	4	Risco Alto
Serviços disponibilizados à comunidade interna e externa.	Muito Alto	5	Muito Alto	5	Risco Crítico
Contratação para aquisição de serviços	Muito Alto	5	Muito Alto	5	Risco Crítico
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	Muito Alto	5	Muito Alto	5	Risco Crítico

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4.3.4 Verificação dos Controles de Riscos

Objeto analisado	Existência de Controle
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	NÃO
Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	NÃO
Problemas com serviço de internet	NÃO
Recursos de Tecnologia Assistiva.	NÃO

Riscos ocupacionais	NÃO
Serviços disponibilizados à comunidade interna e externa.	NÃO
Contratação para aquisição de serviços	NÃO
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	NÃO

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4.3.5 Melhoria e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Risco

Objeto analisado	Medidas de Melhoria de Controles Existentes	Medidas de Controle a serem implementadas	Avaliação de Controles Existentes (P x I x FA)
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	Não há medidas implementadas	1. Acessar o POP acerca do trâmite para compra de materiais; 2. Solicitar capacitação dos servidores acerca dos procedimentos necessários para confecção de processos de compras e licitações.	Risco crítico (RC)
Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	Não há medidas implementadas	1. Priorizar as atividades de ensino na Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	Risco crítico (RC)
Problemas com serviço de internet	Não há medidas implementadas	1. Propor a realização de um estudo técnico que possa verificar a possibilidade de melhoria da internet do setor.	Risco crítico (RC)
Recursos de Tecnologia Assistiva.	Não há medidas implementadas	1. Priorizar as atividades de ensino na Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	Risco crítico (RC)
Riscos ocupacionais	Não há medidas implementadas	1. Garantir equipamento de proteção individual e manutenção periódica de equipamentos.	Risco Alto (RA)
Serviços disponibilizados à comunidade	Não há medidas implementadas	Garantir infraestrutura e insumos para o pleno funcionamento do SEF	Risco Crítico (RC)

interna e externa.			
Contratação para prestação de serviços de manutenção	Não há medidas implementadas	1. Garantir recursos financeiros e priorizar a tramitação de processos inerentes à contratação de serviços	Risco Crítico (RC)
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	Não há medidas implementadas	1. Acompanhamento do processo de compra; 2. Reenvio de memorando reiterando a urgência da solicitação.	Risco Alto (RA)

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4.3.6 Monitoramento dos Riscos Institucionais

Objeto analisado	Relação de medidas
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	Memorando
Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	Memorando
Problemas com serviço de internet	Memorando
Recursos de Tecnologia Assistiva.	Memorando
Riscos ocupacionais	Memorando
Contratação para prestação de serviços de manutenção	Relatório Anual de Atividades
Contratação para aquisição de serviços	Memorando
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	Memorando

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

4.3.7 Tratamento dos Riscos Institucionais

Objeto Analisado	Tipos de Risco			Ações de tratamento		
	Estratégico	Operacional	Orçamentário / Financeiro	Ação	Unidade/ Subunidade responsável	Prazo
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PRAD/SEF	Imediato
Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PROPLAN/SEF	Imediato

Problemas com serviço de internet	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	SEF/ PROTIC	Imediato
Recursos de Tecnologia Assistiva.	SIM	SIM	SIM	Mitigar	PROPLAN/SEF	Imediato
Riscos ocupacionais	SIM	SIM	SIM	Mitigar	PRAD/SEF	Imediato
Contratação para prestação de serviços de manutenção.	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PRAD/SEF	Imediato
Contratação para aquisição de serviços	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PRAD/SEF	Imediato
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	SIM	SIM	SIM	Mitigar	PREUNI/SEF	Imediato

Fonte: Elaborado pelo SEF, 2023.

5. RESULTADOS

Utilizando as ferramentas apresentadas no tópico acima, conseguimos identificar falhas e gargalos, alguns mais críticos que outros, porém todos devem ser corrigidos a fim de manter o pleno funcionamento do SEF.

- **Pontos Fortes:**

- 1. O SEF conta Equipe de colaboradores bem treinada:** Os colaboradores apresentam grande expertise nas suas atribuições além de oferecerem ações resolutivas e com grande capacidade para responder às urgências;

- 2. Elevado número de atendimento às comunidades interna e externa:** O SEF tradicionalmente entrega para a sociedade uma média de 8 mil atendimentos por semestre (no cenário pré-pandemia), sendo um dos serviços de fisioterapia mais bem avaliados do Piauí;

- 3. Tempo diário de funcionamento do serviço:** O setor fica aberto ao público de segunda a sexta-feira das 06:00 às 18:00 horas.

- **Oportunidades:**

- 1. Bolsistas:** os alunos bolsistas lotados no setor podem auxiliar nas diversas atividades desenvolvidas no Setor e executar diretamente aquelas de menor complexidade, desde que seja supervisionado pelo profissional responsável;

- 2. Parcerias externas:** As parcerias externas com outras instituições do sistema de saúde e de ensino podem proporcionar a ampliação dos campos de estágios para os discentes, além de viabilizar intercâmbio de equipamentos, clientes para e de informações para SEF.

- **Pontos Fracos:**

1. A Escassez de recursos humanos: Atualmente no SEF contamos apenas com 2 técnicos administrativos, fisioterapeutas (Kelson Luiz da Silva Sales e Francisca Portela da Cunha) com carga horária semanal de 30h cada e dividem este tempo entre as atividades administrativas, atendimento aos pacientes e supervisão de estágios. Considerando que no atual semestre cada um dos fisioterapeutas encontra-se lotado com 18h semanais na supervisão de estágio restam apenas 12 horas semanais para as demais atividades (Administrativas e assistenciais);

2. Falta de manutenção de equipamentos: O SEF conta com centenas de equipamentos que necessitam de manutenção preventiva e corretiva, porém a Universidade encontra-se há 4 anos sem contrato com empresas de manutenção. Em consequência, no momento estamos com dezenas de equipamentos sem funcionar e outros em risco de danificar, pois não tem manutenção preventiva;

3. Desabastecimento de material de consumo: Devido ao elevado número de atendimentos e outras atividades desenvolvidas no SEF, existe um consumo de diversos materiais num volume significativo, o cenário de pandemia eleva ainda mais ainda o consumos de alguns materiais como é o caso dos equipamentos de proteção individual;

4. Baixa capacidade de resposta às despesas urgentes: Devido à diversidade de materiais necessários ao pleno desenvolvimento dos estágios e aulas práticas, algumas demandas que surgem fogem do planejamento anual do Setor. Como o setor não conta com orçamento próprio e nem existe um fluxo definido de como adquirir recursos para pequenas despesas imediatas, muitas vezes as demandas urgentes ficam sem resposta.

- **Ameaças:**

1. Lentidão no trâmite dos processos de compras: Os processos de compras demoram muitos a tramitar devido a sobrecarga tanto do presente setor (demandante) como de sobrecarga na unidade de compras. Além da sobrecarga da unidade de compras, os processos do SEF tem ficado em segundo plano, pois a unidade de compras prioriza outros processos, como da prefeitura universitária, restaurante universitário e biblioteca.

2. Demora em solucionar problemas infraestruturais: Algumas demandas como manutenção ou troca de aparelho de ar condicionado, instalação de equipamentos e reformas ou pinturas por vezes demoram mais que o esperado;

3. Fornecimento de material de consumo para a pesquisa: Atualmente o SEF fornece insumos necessários para o desenvolvimento de projetos de pesquisa, essa prática pode diminuir as reservas do nosso almoxarifado e comprometer as atividades de ensino que são desenvolvidas no SEF.

Os instrumentos possibilitaram a detecção de diversos eventos avaliados com Níveis de Riscos Inerentes e com a sua Avaliação de Controle. Foram encontrados riscos classificados como Críticos, Altos e Moderados, cabendo a descrição dos achados identificados.

Objetos com Riscos Críticos (RC)

Trata-se de um evento praticamente repetitivo e constante, o qual compromete fortemente os objetivos institucionais. A aplicação da metodologia de Gestão de Riscos propiciou a identificação dos seguintes riscos críticos:

Quadro 9 – Riscos Críticos do SEF

Riscos Críticos (RC)
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor
Dotação Orçamentária do Recurso de custeio.
Problemas com serviço de internet
Recursos de Tecnologia Assistiva.
Serviços disponibilizados à comunidade interna e externa.
Contratação para prestação de serviços de manutenção

Pôde-se verificar que dos seis objetos com Riscos Críticos encontrados, cinco estão relacionados a fatores externos, o que representa um menor controle do setor na resolução do evento. Cabe destacar que dois destes eventos estão intimamente relacionados a Pró-reitoria de Administração (“Falta de recursos comunicacionais” e “Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos”) e que os mesmos têm comprometido significativamente as atividades do setor. Para citar exemplo, o SEF encontra-se atualmente impossibilitado de contactar (e ser contactado) seus usuários por falta de um telefone institucional.

Objetos com Riscos Altos (RA)

Trata-se de um evento usual e significativo que gera grandes danos e diretos, com baixa possibilidade de recuperação no caso de consequências negativas. A aplicação da metodologia de Gestão de Riscos propiciou a identificação dos seguintes objetos com riscos altos:

Quadro 10 – Riscos Altos do SEF

Riscos Altos (RA)
Riscos ocupacionais
Falta de recursos comunicacionais (telefone)

Pôde-se verificar que dos três eventos encontrados, dois estão relacionados a fatores internos, o que representa um maior controle do setor na resolução dos mesmos. Vale mencionar que o objeto “Poucas modalidades de atendimentos psicológicos” requer tratamento imediato, visto que a busca da comunidade pelo atendimento oferecido pelo serviço é crescente e o número de estagiários matriculados teve recentemente um declínio.

Tabela 1 – Eventos Presentes em 2022 e 2023/2025

Eventos Presentes em 2022 e 2023/2025
<ul style="list-style-type: none">● Problema com a internet;● Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor;

Dado a permanência desses eventos, é fundamental uma atenção especial para elaboração de mecanismos de gestão capazes de mitigá-los e, conseqüentemente, seus efeitos.

No entanto, cabe também destacar outros objetos analisados no Plano de Gestão de Risco de 2022 cujo os riscos foram mitigados, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Eventos com Riscos mitigados

Eventos com Riscos mitigados
<ul style="list-style-type: none">● Sistematização dos Processos internos;● Demora em solucionar problemas infra estruturais.

Diante do quadro analisado, pode-se verificar que, apesar dos riscos encontrados, a instituição possui ferramentas capazes de atenuar os impactos negativos dos eventos mencionados, como ocorrera com a resolução de alguns objetos presentes no Plano de Gestão de Risco do ano anterior.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apresentados, elaborou-se um conjunto de estratégias projetando a melhoria dos resultados do serviço e o aumento da eficiência dos processos.

Em relação aos problemas do ambiente interno, elaborou-se as seguintes estratégias:

- **Em relação aos Pontos Fracos:**

1. Escassez de recursos humanos: A sugestão para sanar tal problema, é a lotação de mais um fisioterapeuta no SEF, ou mais de um assistente administrativo;

2. Falta de manutenção de equipamentos: A sugestão de solução para tal problema é que a PRAD realize a contratação em caráter de urgência, de uma empresa para a realização das manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos;

3. Desabastecimento de material de consumo: A sugestão de solução para este risco é acelerar os processos de aquisição de materiais de consumo;

4. Baixa capacidade de resposta a despesas urgentes: Uma sugestão para solucionar esse gargalo é que a PRAD, juntamente com a CAFIN reservem disponibilidade de recursos para estas pequenas despesas.

Em relação às Ameaças:

1. Lentidão no trâmite dos processos de compras: Uma sugestão de resolução para este problema seria a lotação de um assistente administrativo no presente Setor e que a Unidade de compras tramitar com mais agilidade os processos, além de estabelecer critérios justos e claros para priorização de processos de aquisição;

2. Demora em solucionar problemas infra estruturais: acredita-se que a adoção de um “Cronograma de Vistoria”, com datas previamente determinadas, possa dar melhor fluxo às demandas do SEF;

3. Fornecimento de material de consumo para a pesquisa: A sugestão para minimizar esta ameaça, é que os projetos de pesquisas consigam se abastecer via recursos de fomento à pesquisa, ou a Universidade aumente os investimentos no SEF para que possamos suportar estas demandas.

REFERÊNCIAS

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa de orçamento familiar. IBGE, 2019. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/24786-pesquisa-de-orcamentos-familiares-2.html>. Acesso em: 08 ago. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. Política de Gestão de Riscos da UFDPAr. Parnaíba, 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. Manual de Orientação de Gestão de Risco. Parnaíba, 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. Serviço Escola de Psicologia (SEP) da UFDPAr. Parnaíba, 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA. Serviço Escola de Fisioterapia (SEF) da UFDPAr. Parnaíba, 2023.