

Plano de Gestão de Riscos 2023-2025

SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA (SEP)



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

ROL DE RESPONSÁVEIS

Rafael Lopes Maia

Responsável Técnico do Serviço Escola de Psicologia (SEP)



LISTA DE SIGLAS

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

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Painel de plano de metas de setembro de 2023 a agosto de 2024.....	11
Quadro 2 – Painel de plano de metas de setembro de 2024 a agosto de 2025.....	14
Quadro 3 – Balanced ScoreCard do SEP.....	18
Quadro 4 – Perfil do Quadro de Pessoal Permanente.....	23
Quadro 5 – Perfil do Quadro de Pessoal Terceirizado.....	35
Quadro 6 – Perfil do Quadro de Pessoal Bolsista.....	36
Quadro 7 – Escala de probabilidade com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo do risco.....	37
Quadro 8 – Escala de impacto com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo do risco.....	37
Quadro 9 – Classificação do nível de risco a partir da escala dos scores calculados.....	38
Quadro 10 – Riscos Críticos do SEP.....	48
Quadro 11 – Riscos Altos do SEP.....	49
Quadro 12 – Riscos Moderados do SEP.....	49



LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Infraestrutura Administrativa.....	16
Tabela 2 – Infraestrutura Acadêmica.....	16
Tabela 3 – Eventos Presentes em 2022 e 2023/2025.....	50
Tabela 4 – Eventos com Riscos mitigados.....	50

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Organograma de Funcionamento da Unidade.....	8
Figura 2 – Análise SWOT do SEP.....	17
Figura 3 – Mapa Estratégico do SEP.....	22
Figura 4 – Número de atendimentos de 2014 a 2019.....	51
Figura 5 – Número de atendimentos de 2020 a 2022.....	52
Figura 6 – Impacto das ações do serviço em 2019.....	52
Figura 7 – N° de pessoas atendidas no SEP que tentaram suicídio e/ou tiveram pensamentos suicidas.....	53



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DO SETOR.....	6
2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE.....	8
2.1 Organograma da unidade.....	8
2.1.1 Baseado na Resolução n° 07 do CONSUNI.....	8
2.1.2 Baseado no funcionamento interno do setor.....	8
2.2 Competências das Subunidades e Setores da Unidade.....	9
3. OBJETIVOS E METAS DO SETOR.....	11
3.1 Objetivos Gerais e Acadêmicos.....	11
3.2 Metas.....	11
4. ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURA ORÇAMENTÁRIA).....	16
4.1 Estrutura Física do Setor.....	16
4.2 Diagnóstico do Setor.....	17
4.2.1 Análise de Swot.....	17
4.2.2 Balanced ScoreCard.....	18
4.2.3 Mapa Estratégico.....	22
4.3.4 Quadro de Identificação Institucional.....	23
4.3 Avaliação dos Riscos Institucionais.....	37
4.3.1 Escalas de Classificação dos Riscos Institucionais.....	37
4.3.2 Reconhecimento e Classificação dos Riscos Institucionais.....	38
4.3.3 Avaliação dos Riscos Institucionais.....	42
4.3.4 Verificação de Controles de Riscos.....	43
4.3.5 Melhoria e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Riscos.....	44
4.3.6 Monitoramento dos Riscos Institucionais.....	46
4.3.7 Tratamento dos Riscos Institucionais.....	46
5. RESULTADOS.....	48
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS.....	54



1. APRESENTAÇÃO DO SETOR

De acordo com o Projeto Político-pedagógico do curso de graduação em Psicologia, o “Serviço Escola de Psicologia – SEP objetiva complementar a formação profissional dos alunos do Curso de Psicologia, oportunizando-lhes o exercício dos fundamentos teóricos adquiridos ao longo do processo ensino-aprendizagem, a partir do desenvolvimento de atividades voltadas para a prevenção de problemas de natureza psicológica e a intervenção em problemas já instalados, servindo à comunidade interna e externa. Procura responder à necessidade de integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo.”

As atividades do SEP são desenvolvidas através de projetos, norteados pelas áreas de atuação do corpo docente, tendo como finalidade primordial o ensino dos alunos do Curso de Psicologia desta instituição, promovendo a integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo, bem como a prestação de serviço psicológico à comunidade. Em um contexto mais amplo, pode-se afirmar que o serviço devolve à população, na forma de prestação de serviços, parte do que foi gasto através do pagamento dos impostos indiretos.

O SEP oferece experiência prática nas várias áreas de atuação do psicólogo, buscando, inclusive, abrir e ampliar novos campos de atuação, além de estimular a reflexão crítica e contribuir para o debate sobre a demarcação dos campos de trabalho e a identidade do profissional psicólogo. Os alunos são inseridos nas atividades do serviço ao longo do curso, acompanhando os professores em pesquisas e/ou trabalhos desenvolvidos por estes docentes e através de práticas realizadas nas disciplinas. O atendimento direto à comunidade é feito durante os estágios supervisionados, que são atividades de formação programadas e diretamente acompanhadas por membros do corpo docente da instituição. Tais atividades procuram assegurar a consolidação e articulação das competências estabelecidas.

Atualmente o SEP se organiza internamente com 02 técnicos psicólogos, sendo que um exerce a função de responsável técnico do setor; um coordenador pedagógico (função exercida por um/a docente), duas atendentes, duas bolsistas, uma auxiliar de serviços gerais e nove supervisores que orientam os alunos enquanto estagiários rotativos (média de 72 por semestre). Tais discentes atuam a partir de uma visão ampliada da saúde, realizando procedimentos de avaliação psicológica, de intervenção terapêutica e demais estratégias clínicas de forma integrada por meio de ações de caráter preventivo e de promoção de saúde.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

Os usuários que procuram o SEP são encaminhados pela família, por Instituições públicas ou privadas, por profissionais da comunidade, assim como por outras áreas de atuação (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social, entre outros), ou, ainda, e com mais frequência, por busca espontânea. Ademais, podem ser atendidos tanto de forma individual, por meio dos plantões psicológicos e acompanhamento psicoterápico longitudinal, quanto grupal.

De acordo com o Regulamento do SEP, as atividades do setor dividem-se em quatro níveis, em concordância com as áreas de atuação do corpo docente do Curso de Psicologia da UFDPa:

- I – Prestação de serviços à comunidade da UFDPa;
- II – Prestação de serviços à população em geral;
- III – Prestação de serviços a grupos comunitários;
- IV – Prestação de serviços a outras instituições.

As atividades desenvolvidas procuram atender as exigências para a formação do psicólogo em uma visão integrada e em conformidade com as competências e habilidades que o curso objetiva desenvolver nos alunos; bem como procuram atender as demandas de atendimento psicológico da sociedade a que servem. As atividades são realizadas tanto no ambiente do próprio SEP (internas) como em outras instituições (externas).

As atividades internas envolvem: atendimento psicológico por parte dos alunos/estagiários, através de estudo e acompanhamento de casos, planejamentos operacionais de intervenção, assim como supervisões, grupos de estudos, seminários, palestras, desenvolvimento de pesquisas e projetos de extensão, triagens, psicoterapias e psicodiagnósticos.

As atividades externas incluem: intervenções psicossociais desenvolvidas em forma de atendimento, estudo, acompanhamento de casos e assessorias em escolas, empresas, hospitais, fóruns, presídios, delegacias e instituições filantrópicas de atendimentos à população em situação de vulnerabilidade social.

Vale frisar que as atividades de prestação de serviço à comunidade, proporcionam ao aluno o exercício profissional e sua instrumentalização para o desempenho em práticas de intervenção psicológica nas diversas modalidades de atendimentos.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE

2.1 Organograma da Unidade

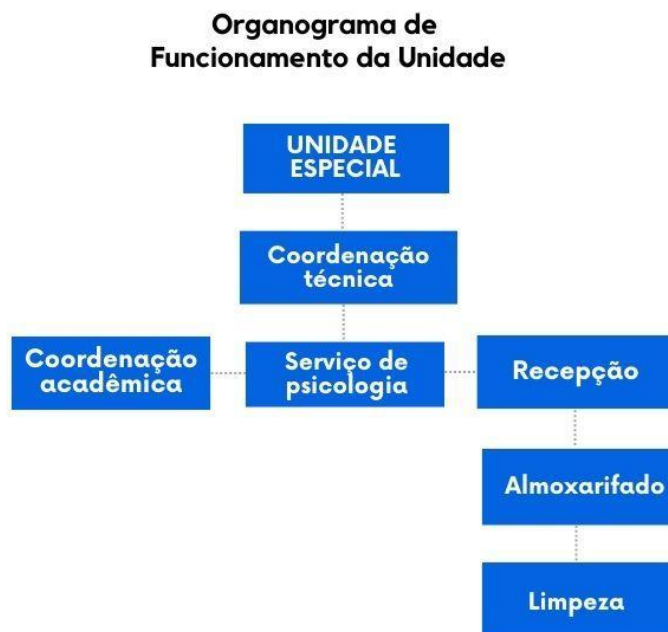
2.1.1 Baseado na Resolução nº 07/2021 do CONSUNI, o Serviço Escola de Psicologia – SEP é uma Unidade Especial de Ensino, Pesquisa e Extensão ligada diretamente à reitoria.



Fonte: UFDPAr 2023.

2.1.2 Baseado no funcionamento interno do setor:

Figura 1 – Organograma de Funcionamento da Unidade



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



2.2 Competências das Subunidades e Setores da Unidade

Coordenação técnica

- Acompanhar permanentemente as atividades do SEP;
- Elaborar, junto da coordenação acadêmica, relatório anual das atividades do SEP para apreciação da reitoria;
- Efetuar levantamento de dados (estatísticos e qualitativos) dos serviços oferecidos para verificação da qualidade dos mesmos;
- Analisar situações que requeiram tratamento nos casos excepcionais;
- Supervisionar as atividades dos funcionários;
- Elaborar pauta e presidir reuniões do SEP;
- Participar das reuniões de estágio e prática clínica supervisionada, reuniões da Coordenação de Estágios e das reuniões de Conselho de Curso;
- Participar do processo de seleção e aprimoramento dos agentes que exercerão atividades no SEP;
- Representar e responder pelas atividades administrativas do serviço junto à comunidade interna e externa do SEP.

Coordenação acadêmica

- Acompanhar as atividades de ensino, pesquisa e extensão realizadas no SEP, junto aos profissionais e supervisores responsáveis;
- Dar vistas ao relatório de estágio dos estagiários;
- Participar das reuniões de estágio e prática clínica supervisionada, reuniões da Coordenação de Estágios e das reuniões de Conselho de Curso;
- Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;
- Vincular a política de atividades do serviço ao Projeto político – pedagógico do Curso de Psicologia;
- Levantar as necessidades para o aprimoramento dos aspectos pedagógicos do Serviço Escola;
- Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades acadêmicas no SEP.



Serviço de psicologia

- Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;
- Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;
- Efetuar levantamento de dados (estatísticos e qualitativos) dos serviços oferecidos para verificação da qualidade dos mesmos;
- Realizar atendimentos psicológicos;
- Estabelecer normas para a realização dos estágios e fiscalizar o seu cumprimento;
- Organizar o protocolo geral e controle documental do SEP;
- Zelar pela postura ético-profissional dos estagiários comunicando ao supervisor responsável sobre possíveis irregularidades;
- Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;
- Orientar os estagiários quanto ao funcionamento da clínica.

Recepção

- Acolher e orientar os usuários que buscam o serviço;
- Organizar fluxo de atendimentos do SEP;
- Acompanhar o desenvolvimento de atividades relacionadas ao almoxarifado e a limpeza;
- Acompanhar e orientar os estagiários e supervisores nos assuntos relacionados à disposição das salas;
- Organizar e disponibilizar os documentos para os estagiários e supervisores.



3. OBJETIVOS E METAS DO SETOR

3.1 Objetivos

Acadêmicos

- Complementar a formação profissional dos alunos do Curso de Psicologia;
- Responder à necessidade de integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo;
- Estimular a reflexão crítica, contribuindo para o debate sobre a demarcação dos campos de trabalho e a identidade do profissional psicólogo.

Comunitários

- Desenvolver atividades voltadas para a prevenção de problemas de natureza psicológica e intervir em problemas psicológicos já instalados;
- Devolver à população, na forma de prestação de serviços, parte do que foi gasto através do pagamento dos impostos indiretos.

3.2 Metas

Quadro 1 – Painel de Plano de Metas de setembro de 2023 a agosto de 2024

PAINEL DE PLANO DE METAS				
OBJETIVO		Fortalecer e ampliar as ações do SEP		
META	CENÁRIO	SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL	ACOMPANHAMENTO
Retornar a quantidade de atendimentos ao patamar da capacidade do serviço.	Redução do número de atendimentos durante e no período pós pandemia de quase 5.000 atendimentos em 2019 (número máximo de atendimentos que o serviço já realizou) para cerca de 3.300	Redução do número de estagiários matriculados entre 2020 e 2022.	SEP.	SEP.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

	atendimentos no ano de 2022.			
Comprar materiais específicos, tais como testes psicológicos e mobília adequada.	Os processos referentes às seguintes aquisições já foram elaborados e devidamente encaminhados para o setor responsável.	Tais aquisições são de fundamental importância para uma melhor formação do estagiário do SEP (testes psicológicos), bem como para a humanização do ambiente do serviço (mobília adequada).	PRAD/ SEP	PRAD/ SEP
Promover a humanização do ambiente através de pintura.	As variáveis relacionadas ao acolhimento vão além de aspectos inerentes aos colaboradores do serviço, tais como atenção e empatia, se estendendo para 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.	PREUNI/ SEP	PREUNI/ SEP
Criar um WhatsApp Institucional como ferramenta de contato com a	Dado o atual cenário digital, o SEP tem encontrado dificuldades de contactar	É fundamental que as instituições públicas sejam capazes de acompanhar a	PRAD/ SEP.	PRAD/ SEP



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

comunidade.	pacientes através de ligações telefônicas. Na maioria das vezes, elas são recusadas.	evolução comunicacional da sociedade.		
Contratar mais 02 técnicos psicólogos.	Aumento significativo de estagiários do SEP buscando atendimentos no serviço.	Baixo nível de assistência psicológica para os alunos que estão estagiando no serviço.	PROGEP/ SEP.	PROGEP/ SEP
Ampliar as modalidades de atendimento (atendimento em grupo, para citar um exemplo).	Atualmente a modalidade de atendimento individual é a predominante no serviço.	Devido à alta demanda é importante a ampliação das modalidades de atendimento.	SEP.	SEP.
Melhorar a 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.	PROTIC/ SEP	PROTIC/ SEP
Implementar ferramentas capazes de fornecer maior suporte técnico para atuação dos estagiários no SEP.	Ampliação da divulgação e sistematização das informações necessárias para atuação dos estagiários no SEP.	Apresentação dos POP's no início do estágio profissional.	SEP.	SEP.
Consolidar e ampliar o número de atendimentos psiquiátricos.	Atualmente realiza-se 15 atendimentos mensais com médico psiquiatra em parceria com o curso de Medicina da UFDPa.	Devido ao aumento da demanda de casos que necessitam de intervenção farmacológica, foi percebido a	SEP.	SEP.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

		necessidade do aumento do número de atendimentos nessa área.		
--	--	--	--	--

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

Quadro 2 – Painel de Plano de Metas de setembro de 2024 a agosto de 2025

PAINEL DE PLANO DE METAS				
OBJETIVO		Fortalecer e ampliar as ações do SEP		
META	CENÁRIO	SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL	ACOMPANHAMENTO
Incluir novos profissionais psicólogos através de Projetos de Extensão e/ou parcerias institucionais.	Atualmente a demanda pelo serviço é muito superior à capacidade de atendimento do SEP.	Necessidade de incluir mais atores no serviço devido à alta demanda da comunidade por atendimentos na área da saúde mental.	SEP/ Supervisores.	SEP.
Proporcionar, através de visitas técnicas, trocas de experiências com outros Serviços Escolas do país.	Existe uma carência no intercâmbio institucional entre os Serviços Escolas do país.	Necessidade da troca de experiências institucionais para aprimoramento do serviço.	Reitoria/ PRAD/ SEP	SEP
Ampliar em 10% o número de atendimentos psicológicos do serviço (+500 atendimentos).	A média anual de estagiários do SEP (72 por ano) é capaz de proporcionar cerca de 5.000 atendimentos por ano, mas a demanda pelo	A ampliação de parcerias possibilitará um maior número de atendimentos anuais.	SEP.	SEP.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

	serviço é muito superior.			
Oferecer suporte psicológico ao estagiário do SEP.	Atualmente, apesar de o discente ter algum tipo de suporte nesse campo, não existe um programa específico para esse público.	A inclusão de novos profissionais possibilitará o desenvolvimento de um programa específico para o apoio emocional do estagiário do SEP.	SEP.	SEP.

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



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

4.1 Estrutura Física do Setor

O serviço escola de psicologia está localizado na Av. São Sebastião, nº 2819 – Nossa Sra. de Fátima, Parnaíba – PI, 64202-020, dentro da Universidade Federal do Delta do Parnaíba - Bloco 1.

Tabela 1 – Infraestrutura Administrativa

CENTRO/CAMPUS	UNIDADE	AMBIENTE	QUANTIDADE
UFDPa	SEP	Coordenação técnica	01
UFDPa	SEP	Coordenação acadêmica	01
UFDPa	SEP	Recepção	01
UFDPa	SEP	Copa	01
UFDPa	SEP	Almoxarifado	01
UFDPa	SEP	Banheiro	02

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

Tabela 2 – Infraestrutura Acadêmica

CENTRO/CAMPUS	UNIDADE	AMBIENTE	QUANTIDADE
UFDPa	SEP	Sala de Supervisão	01
UFDPa	SEP	Sala de Grupo	01
UFDPa	SEP	Sala de Avaliação	01
UFDPa	SEP	Sala de Síntese	01
UFDPa	SEP	Sala para arquivamento de testes psicológicos	01
UFDPa	SEP	Sala para atendimento infantil	02



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

UFDPAr	SEP	Sala para atendimento familiar	01
UFDPAr	SEP	Sala para atendimento adulto	05
UFDPAr	SEP	Sala para triagem/plantão	02

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

4.2 Diagnóstico do Setor

4.2.1 Análise SWOT

Figura 2 – Análise SWOT do SEP



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

4.2.2 *Balanced ScoreCard (BSC)*

A Balanced ScoreCard tem como intuito principal definir estratégias e desenhar planejamentos de maneira muito mais abrangente de acordo com as quatro perspectivas, as quais devem estar, no máximo possível, equilibradas.

Quadro 3 - Balanced ScoreCard do SEP

VISÃO: O SEP visa ser reconhecido como um espaço de referência na prestação de serviços que buscam atender tanto às exigências para a formação do psicólogo numa visão integrada, como às demandas de atendimento psicológico da sociedade a que serve.				
Perspectiva	Objetivo estratégico	indicadores estratégicos	Metas	Iniciativas
Resultado	Trabalhar dentro da capacidade máxima possível de atendimentos.	Número de atendimentos psicológicos realizados.	Retornar 100% da quantidade de atendimentos do serviço (5 mil atendimentos).	1. Estimular e dar suporte para a elaboração de projetos de extensão que ampliem as modalidades de atendimento. 2. Monitorar a quantidade de casos



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

				por estagiário no SEP.
	Oferecer um espaço mais acolhedor e propício para a realização de ações voltadas à saúde mental.	Quantidade de solicitações de adequações relacionadas à infraestrutura atendidas.	Promover a humanização do ambiente através de pintura.	Elaborar e solicitar implementação de projeto pela PRUNI.
	Aumentar o suporte para os casos mais graves relacionados à saúde mental.	Número de atendimentos médicos realizados.	Consolidar e ampliar o número de atendimentos psiquiátricos.	Ampliar e fortalecer parcerias com o curso de medicina.
	Aumentar a capacidade de resolução das demandas existentes.	Número total de atendimentos psicológicos realizados.	Ampliar em 10% o número de atendimentos psicológicos do serviço (+500 atendimentos).	Estimular e dar suporte para a elaboração de projetos de extensão que ampliem as modalidades de atendimento.
	Desenvolver um programa específico para o apoio emocional do estagiário do SEP.	Número de estagiários em atendimento no SEP.	Oferecer suporte psicológico ao estagiário do SEP.	Solicitar ampliação da equipe à PROGEP.
Governança	Instrumentalizar a	Quantidade de POP's	1.Implementar	Propiciar espaços para



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

	atuação dos estagiários no SEP.	aprovados.	ferramentas capazes de fornecer maior suporte técnico para atuação dos estagiários no SEP; 2.Propiciar que 100% dos servidores e dos estagiários do SEP tenham conhecimento dos POP's.	apresentação POP's no início do estágio profissional.
Gestão	Ampliar e modernizar os canais de comunicação entre o SEP e a comunidade.	Instalação de WhatsApp institucional.	Criar um WhatsApp Institucional como ferramenta de contato com a comunidade.	Acompanhar o processo de solicitação de compra de telefone institucional.
	Aumentar a capacidade de resolução das demandas existentes.	Número de parcerias firmadas e projetos executados.	Incluir novos profissionais psicólogos através de Projetos de Extensão e/ou parcerias institucionais.	1.Dar suporte para a execução de projetos de extensão; 2.Estimular a ampliação de parcerias.
	Aprimorar o Serviço através de troca de experiências institucionais.	Número de visitas técnicas.	Proporcionar, através de visitas técnicas, trocas de experiências com outros Serviços Escolas do país.	Elaborar um cronograma de visitas institucionais.

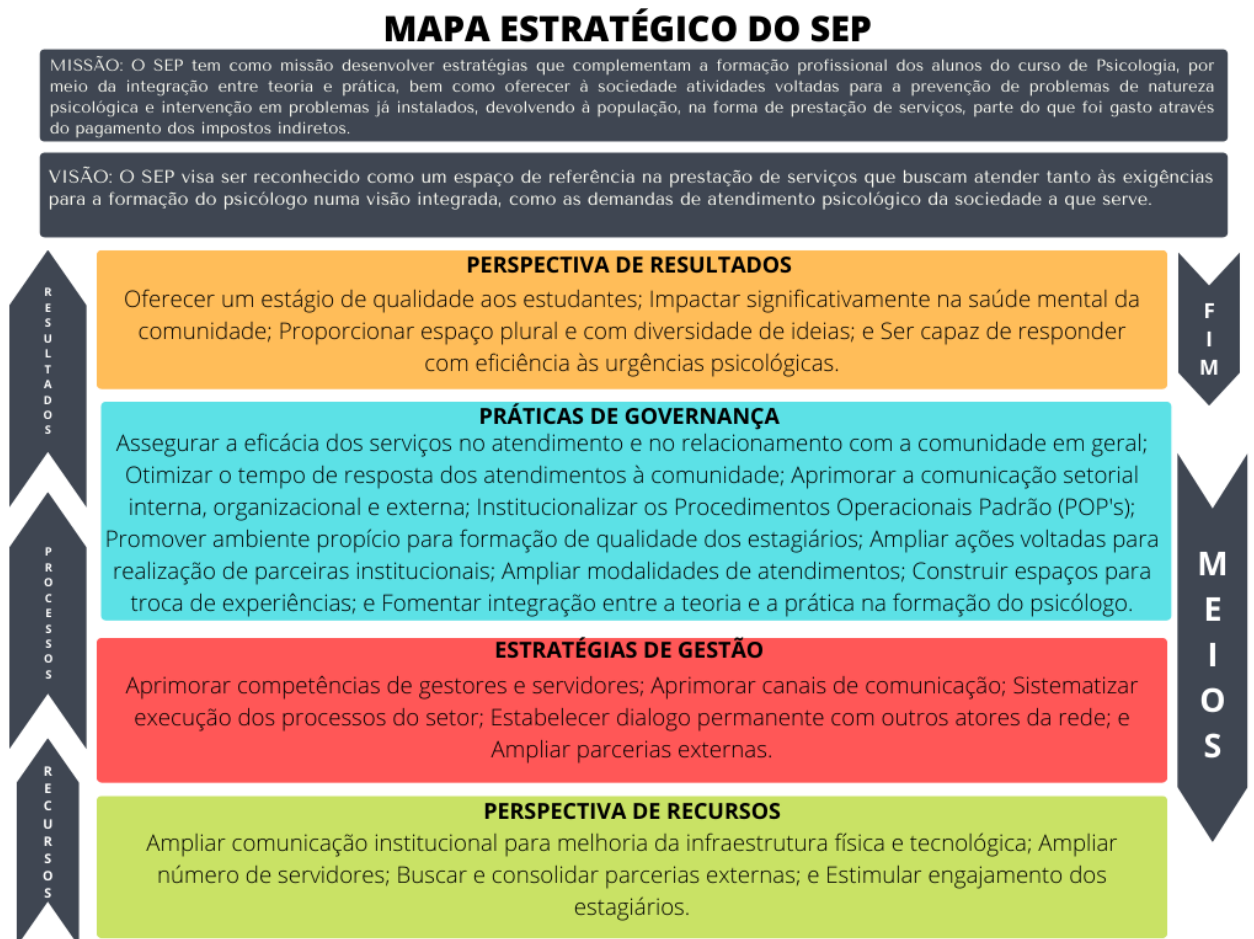


UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

Recursos	Qualificar a formação dos estagiários e humanizar o ambiente do SEP.	Número de testes e mobília adquiridos.	Comprar materiais específicos, tais como testes psicológicos e mobília adequada.	Acompanhar o processo de solicitação de compra dos materiais.
	1. Ampliar a assistência psicológica para os estagiários do SEP; 2. Auxiliar na resolutividade das demandas de urgência.	Número de técnicos contratados.	Contratar mais 02 técnicos psicólogos.	Solicitar à PROGEP ampliação de recursos humanos.
	Minimizar os problemas causados por falhas na conexão de internet durante as reuniões e os atendimentos psicológicos online.	Número de atendimentos e/ou reuniões online realizadas com sucesso.	Melhorar a qualidade de conexão da internet do setor.	Propor a realização de um estudo técnico que possa verificar a possibilidade de melhoria da internet do setor.

4.2.3 Mapa Estratégico

Figura 3 – Mapa Estratégico do SEP



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

4.2.4 Quadro de Identificação Institucional

Quadro 4 – Perfil do Quadro de Pessoal Permanente

CENTRO/ CAMPUS	UNIDADE	SIGLA	CATEGORIA	NOME DO SERVIDOR	CARGO	FORMAÇÃO	TITULAÇÃO	ATRIBUIÇÕES
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Técnico- administrativo	Rafael Lopes Maia	Coordenador Técnico do SEP	Superior	E	<p>I. Acompanhar permanentemente as atividades do SEP;</p> <p>II. Elaborar, junto da coordenação acadêmica, relatório anual das atividades do SEP para apreciação da reitoria;</p> <p>III. Efetuar levantamento de dados (estatísticos e qualitativos) dos serviços oferecidos para verificação da qualidade dos mesmos;</p> <p>IV. Analisar situações que requeiram tratamento nos casos excepcionais;</p> <p>V. Supervisionar as atividades dos funcionários;</p> <p>VI. Elaborar pauta e presidir</p>



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

								<p>reuniões do SEP;</p> <p>VII. Participar das reuniões de estágio e prática clínica supervisionada, reuniões da Coordenação de Estágios e das reuniões de Conselho de Curso;</p> <p>VIII. Participar do Processo de seleção e aprimoramento dos agentes que exercerão atividades no SEP;</p> <p>IX. Representar e responder pelas atividades administrativas do serviço junto à comunidade interna e externa do SEP.</p>
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Técnico-administrativo	Pollyana Tátilla Rodrigues de Lima	Técnica do SEP	Superior	E	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								quanto ao funcionamento da clínica.
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	-	Dimitri Carlos Gabriel da Silva	Coordenador acadêmico	Superior	D	<p>I. Acompanhar as atividades de ensino, pesquisa e extensão realizadas no SEP, junto aos profissionais e supervisores responsáveis;</p> <p>II. Dar vistas ao relatório de estágio dos estagiários;</p> <p>III. Participar das reuniões de estágio e prática clínica supervisionada, reuniões da Coordenação de Estágios e das reuniões de Conselho de Curso;</p> <p>IV. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>V. Vincular a política de atividades do serviço ao Projeto político pedagógico</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
 PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								<p>do Curso de Psicologia;</p> <p>VI. Levantar as necessidades para o aprimoramento dos aspectos pedagógicos do Serviço Escola;</p> <p>VII. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades acadêmicas no SEP.</p>
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Dimitri Carlos Gabriel da Silva	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Fabiano Chagas Rabelo	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Mharianni Ciarlini de Sousa Bezerra	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								psicológicas e pelo respeito à ética profissional.
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Bianca Galván Tokuo	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Cyntia Mendes de Oliveira	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.</p>
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Monalisa Pontes Xavier	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP,</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								<p>de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.</p>
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Neuza Cristina dos Santos Perez	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e</p>



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

								<p>órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.</p>
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Docente	Paloma Cavalcante Bezerra de Medeiros	Supervisor de Estágio	Superior	D	<p>I. Zelar pelas práticas psicológicas exercidas no âmbito de atuação do SEP, de acordo com as diretrizes e normas educacionais, do Conselho de Psicologia e órgãos representativos da categoria;</p> <p>II. Acompanhar e auxiliar o</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

								<p>desenvolvimento de atividades práticas no SEP;</p> <p>III. Zelar e responder pela guarda do material psicológico utilizado;</p> <p>IV. Verificar pessoalmente a capacitação técnica de seu estagiário, supervisionando-o e sendo responsável direto pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

Quadro 5 – Perfil do Quadro de Pessoal Terceirizado

CENTRO/ CAMPUS	UNIDADE	SIGLA	NOME DO SERVIDO R	CARGO	FORMAÇÃO	ATRIBUIÇÕES
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Dayanne Rayelia Soares da Silva	Atendente	Superior	I. Acolher e orientar os usuários que buscam o serviço; II. Organizar fluxo de atendimentos do SEP; III. Acompanhar o desenvolvimento de atividades relacionadas ao almoxarifado e a limpeza; IV. Acompanhar e orientar os estagiários e supervisores nos assuntos relacionados à disposição das salas; V. Organizar e disponibilizar os documentos para os estagiários e supervisores.
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Gisela Maria Gonçalves Rabello	Atendente	Superior	I. Acolher e orientar os usuários que buscam o serviço; II. Organizar fluxo de atendimentos do SEP; III. Acompanhar o desenvolvimento de atividades relacionadas ao almoxarifado e a limpeza; IV. Acompanhar e orientar os estagiários e supervisores nos assuntos relacionados à disposição das salas; V. Organizar e disponibilizar os documentos para os estagiários e supervisores.
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Iara Simone Cândido Teixeira da Cruz	Serviços gerais	-	I. Executar serviços de limpeza em geral; II. Utilização de produtos de limpeza; III. Serviços de copa e cozinha (preparar e servir café, lanches, higienizar utensílios de cozinha, etc.); IV. executar outras tarefas compatíveis com a natureza da função.

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

Quadro 6 – Perfil do Quadro de Pessoal Bolsista

CENTRO/CAMPUS	UNIDADE	SIGLA	BOLSISTA	CURSO
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Hemily Ferreira dos Anjos	Bacharelado em Psicologia
UFDPAr	Serviço Escola de Psicologia	SEP	Maria Regina Mauriz Reis	Bacharelado em Psicologia

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



4.3 Avaliação dos Riscos Institucionais

4.3.1 Escalas 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 PSICOLOGIA a partir de critérios de probabilidade e impactos, a saber:

Quadro 7 – Escala de probabilidade com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo do risco

ESCALA DE PROBABILIDADE		
PROBABILIDADE	PESO	DESCRIÇÃO
Muito Baixa	1	Em situações excepcionais o evento poderá até ocorrer, mas não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência, portanto, é improvável que aconteça.
Baixa	2	O histórico conhecido aponta para baixa frequência, podendo o evento ocorrer de forma inesperada ou casual.
Média	3	Repete-se com frequência razoável ou há indícios que possa ocorrer de alguma forma.
Alta	4	Repete-se com elevada frequência ou sua ocorrência é até esperada pois os indícios apontam essa possibilidade.
Muito Alta	5	Os indícios indicam claramente que o evento ocorrerá, portanto, é praticamente certo.

Fonte: ABNT (2009)

Quadro 8 – Escala de impacto com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo de risco

ESCALA DE IMPACTO		
IMPACTO	PESO	DESCRIÇÃO
Muito Baixa	1	Não altera o alcance do objetivo.
Baixa	2	Compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do atingimento do objetivo.
Média	3	Compromete razoavelmente o alcance do objetivo, porém recuperável.
Alta	4	Compromete a maior parte do atingimento do objetivo, sendo de difícil reversão.
Muito Alta	5	Compromete totalmente ou que totalmente o atingimento do objetivo, de forma irreversível.

Fonte: ABNT (2009)



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

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

Quadro 9 – Classificação do nível de risco a partir da escala dos scores calculados.

CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE RISCO	
RISCO	ESCALA
RB (Risco Baixo)	1 – 3
RM (Risco Médio)	4 – 6
RA (Risco Alto)	7 – 12
RE (Risco Extremo)	13 - 25

Fonte: ABNT (2009)

4.3.2 Reconhecimento e Classificação dos Riscos Institucionais

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

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 (UFDPa, 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 Psicologia. 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 representam ameaças ou oportunidades à geração de valor institucional



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

diante de circunstâncias que envolvem o ambiente macroeconômico, político, natural, social ou setorial. No SEP, foram encontrados riscos institucionais externos dos tipos Macroeconômico, Social, Tecnológico e Legal.

a) MACROECONÔMICO

Objeto analisado	Unidade Responsável	Risco	Causa	Consequência
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	PRAD.	1. Não proporcionar um ambiente mais acolhedor para os usuários; 2. Reduzir a qualidade do serviço oferecido; 3. Não aprimorar a formação do estagiário.	Não divulgação de um POP acerca dos trâmites legais para compra de materiais específicos;	1. Diminuição da qualidade de atendimento dos usuários; 2. Prejuízo na formação dos estagiários.
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	PRAD.	Falta de comunicação institucional com os usuários, bem como com os estagiários do serviço.	Dificuldade em dar andamento aos trâmites legais para compra de telefone institucional.	Os usuários e os estagiários têm dificuldade para contatar o serviço quando necessário, fato que pode gerar inúmeros problemas, tais como erro na remarcação dos atendimentos.
Escassez de Recursos Humanos	Reitoria/ PROGEP.	1. Falta de suporte psicológico para os estagiários do SEP e para as demandas emergenciais de saúde mental.	Não realização de concurso público para contratação de mais profissionais.	1. Estagiários com pouca assistência e carência de acompanhamento psicológico; 2. Demora nas respostas para demandas emergenciais de saúde mental.



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

b) SOCIAL

Objeto Analisado	Unidade Responsável	Risco	Causa	Consequência
Redução do número de estagiários matriculados	UFDPAr.	Não conseguir atender as demandas que chegam até o serviço	Redução do número de alunos matriculados no semestre, possivelmente ainda como consequência da pandemia.	1. Aumento do número de pessoas na fila de espera para atendimento; 2. Diminuição da capacidade de atendimento à comunidade.
Imediatismo das demandas	Rede de Saúde/ Sistema Judiciário.	Sobrecarga do Serviço.	Encaminhamento de urgências superior a capacidade de atendimento do serviço.	Alguns casos urgentes ficarem sem atenção necessária.

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

c) TECNOLÓGICO

Objeto Analisado	Unidade Responsável	Risco	Causa	Consequência
Problemas com a internet	PROTIC.	Prejudicar comunicação com usuário.	Baixa qualidade da internet no SEP.	1. Não contatar pacientes que necessitam do serviço; 2. Não dar continuidade de forma remota ao atendimento de pessoas que estão impossibilitadas de comparecer ao SEP.

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

d) LEGAL

Objeto Analisado	Unidade Responsável	Risco	Causa	Consequência
Não	PRAD	Diminuição da	1. Falta de canais	Falta de



divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos		eficiência na elaboração dos processos administrativos.	que propiciem comunicação permanente entre setores; 2. Não conhecimento dos POP's referentes ao tema.	conhecimento adequado acerca da gestão dos processos administrativos, impossibilitando que os setores alcancem sua eficiência máxima.
---	--	---	--	---

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

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 SEP, foram encontrados riscos institucionais internos do tipo social.

a) SOCIAL

Objeto Analisado	Unidade Responsável	Risco	Causa	Consequência
Ruídos comunicacionais	SEP.	1. Prejudicar a troca de informações entre a equipe e o repasse das mesmas para os estagiários e pacientes; 2. Gerar duplicidade de ações e divergência de condutas.	Falta de espaços e momentos em comum entre a equipe.	1. Diminuição da eficiência organizacional; 2. Informações divergentes entre técnicos, supervisores e estagiários.
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos	SEP.	Não conseguir atender as demandas que chegam até o serviço	Ausência de projetos que possam acrescentar novas modalidades de	1. Baixa pluralidade das opções de atendimento; 2. Sobrecarga do serviço.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

			atendimento.	
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente	SEP.	Sobrecarga do Serviço.	1. Número reduzido de estagiários matriculados; 2. Falta de projetos para inclusão de atores externos.	1. Aumento do número de pessoas na fila de espera para atendimento; 2. Diminuição da capacidade de resolução das demandas existentes.

Fonte: Elaborado pelo SEP, 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
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	Muito Alto	5	Muito Alto	5	Risco Crítico
Escassez de Recursos Humanos	Média	3	Alto	4	Risco Alto
Redução do número de estagiários matriculados	Baixa	2	Médio	3	Risco moderado
Imediatismo das demandas	Alta	4	Muito Alto	5	Risco Crítico
Problemas com a internet	Média	3	Muito Alto	5	Risco Crítico
Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos	Muito Alta	5	Alto	4	Risco Crítico



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

administrativos					
Ruídos comunicacionais	Média	3	Alto	4	Risco Alto
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos	Média	3	Alto	4	Risco Alto
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente	Alta	4	Muito Alto	5	Risco Crítico

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.

4.3.4 Verificação de Controles de Riscos

Objeto analisado	Existência de Controle
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	NÃO
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	NÃO
Escassez de Recursos Humanos	NÃO
Redução do número de estagiários matriculados	NÃO
Imediatismo das demandas	NÃO
Problemas com a internet	NÃO
Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos	NÃO
Ruídos comunicacionais	NÃO
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos	NÃO
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente	NÃO

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



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

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)
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 crítico (RC)
Escassez de Recursos Humanos	Não há medidas implementadas	1. Solicitar ampliação de recursos humanos; 2. Monitorar o andamento dos processos.	Risco Alto (RA)
Redução do número de estagiários matriculados	Não há medidas implementadas	Monitoramento do número de estagiários do SEP.	Risco Moderado (RM)
Imediatismo das demandas	Não há medidas implementadas	Buscar fortalecer parceria com a Rede de saúde para encaminhamentos.	Risco Alto (RA)
Problemas com a internet	Não há medidas implementadas	Propor a realização de um estudo técnico que possa verificar a possibilidade de melhoria da internet do setor.	Risco Crítico (RC)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025

Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos	Não há medidas implementadas	<ol style="list-style-type: none">1. Solicitar capacitação dos servidores acerca dos procedimentos necessários para confecção de processos de compras;2. Solicitar à PRAD acesso a um técnico de referência que possa orientar o setor demandante acerca de gestão de processos administrativos, assim como dos possíveis entraves na aquisição do equipamento solicitado.	Risco Crítico (RC)
Ruídos comunicacionais	Não há medidas implementadas	<ol style="list-style-type: none">1. Institucionalizar reuniões sistemáticas entre a equipe;2. Criar um “Caderno do SEP”.	Risco Moderado (RM)
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos	Não há medidas implementadas	Estimular e dar suporte para a elaboração de projetos de extensão que ampliem as modalidades de atendimento.	Risco Alto (RA)
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente	Não há medidas implementadas	<ol style="list-style-type: none">1. Buscar fortalecer parceria com a Rede de saúde para encaminhamentos;2. Estimular e dar suporte para a elaboração de projetos de extensão que ampliem as modalidades de atendimento.	Risco Crítico (RC)

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



4.3.6 Monitoramento dos Riscos Institucionais

Objeto analisado	Relação de medidas
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor	Memorando
Falta de recursos comunicacionais (telefone)	Memorando
Escassez de Recursos Humanos	Memorando
Redução do número de estagiários matriculados	Relatório de Atividade Anual
Imediatismo das demandas	Monitoramento da Lista de espera/ Relatório de Atividade Anual
Problemas com a internet	Memorando
Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos	Memorando
Ruídos comunicacionais	Relatório Anual de Atividades
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos	Relatório Anual de Atividades
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente	1. Monitoramento da lista de espera; 2. Monitoramento da busca espontânea pelo serviço; 3. Monitoramento dos casos encaminhados para a Rede de Saúde.

Fonte: Elaborado pelo SEP, 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/SEP	Médio prazo
Falta de recursos	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PRAD/SEP	Imediato



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023-2025**

comunicacionais (telefone)				ir		
Escassez de Recursos Humanos	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	Reitoria/ PROGEP /SEP	Médio prazo
Redução do número de estagiários matriculados	SIM	SIM	NÃO	Mitigar	PREG	Médio prazo
Imediatismo das demandas	SIM	SIM	NÃO	Mitigar	SEP	Longo Prazo
Problemas com a internet	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PROTIC	Médio prazo
Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos	SIM	SIM	SIM	Mitigar / Transferir	PRAD/ SEP	Médio prazo
Ruídos comunicacionais	SIM	SIM	NÃO	Mitigar	SEP	Curto Prazo
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos	SIM	SIM	NÃO	Mitigar	PREX/ SEP	Médio prazo
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente	SIM	SIM	NÃO	Mitigar	SEP	Longo prazo

Fonte: Elaborado pelo SEP, 2023.



5. RESULTADOS

A utilização dos instrumentos da metodologia de Gestão de Riscos possibilitou a detecção de diversos eventos que foram classificados de acordo com seus Níveis de Riscos Inerentes e suas Avaliações 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 10 – Riscos Críticos do SEP

Riscos Críticos (RC)
Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor.
Falta de recursos comunicacionais (telefone).
Imediatismo das demandas.
Problemas com a internet.
Não divulgação dos procedimentos operacionais para elaboração de processos administrativos.
Capacidade de atendimento inferior a demanda existente

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 à 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 Serviço Escola. Para citar exemplo, o SEP 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 11 – Riscos Altos do SEP

Riscos Altos (RA)
Escassez de Recursos Humanos.
Ruídos comunicacionais.
Poucas modalidades de atendimentos psicológicos.

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.

Objetos com Riscos Moderados (RM)

Trata-se de um evento esperado e com frequência reduzida, que requer algum tratamento, havendo possibilidade de recuperação no caso de consequências negativas. A aplicação da metodologia de Gestão de Riscos propiciou a identificação do seguinte objeto com risco moderado:

Quadro 12 – Riscos Moderados do SEP

Riscos Moderados (RM)
Redução do número de estagiários matriculados.

Pôde-se verificar que o objeto com risco moderado encontrado está relacionado a fatores externos, o que representa um menor controle do setor na resolução do objeto. Ressalta-se que o declínio do número de estagiários matriculados pode ainda estar relacionado ao contexto sanitário da Pandemia.

É oportuno mencionar que muitos dos riscos citados neste documento também estavam presentes no Plano de Gestão de Risco de 2022, conforme tabela abaixo:



Tabela 3 – Eventos Presentes em 2022 e 2023/2025

Eventos Presentes em 2022 e 2023/2025

- Ruídos comunicacionais;
- Imediatismo das demandas;
- Problema com a internet;
- Dificuldade na aquisição de materiais específicos para o setor;
- Escassez de recursos humanos.

Dado a permanência desses eventos, é fundamental uma atenção especial para elaboração de mecanismos de gestão capazes de mitigá-los e, conseqüentemente, atenuar 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 4 – Eventos com Riscos mitigados

Eventos com Riscos mitigados

- Sistematização dos Processos internos;
- Demora em solucionar problemas infraestruturais.

Tais soluções ocorreram devido a consolidação da parceria entre o SEP e a PREUNI, bem como devido a construção dos POP's capazes de sistematizar processos internos (mesmo que essa sistematização precise ser ampliada).

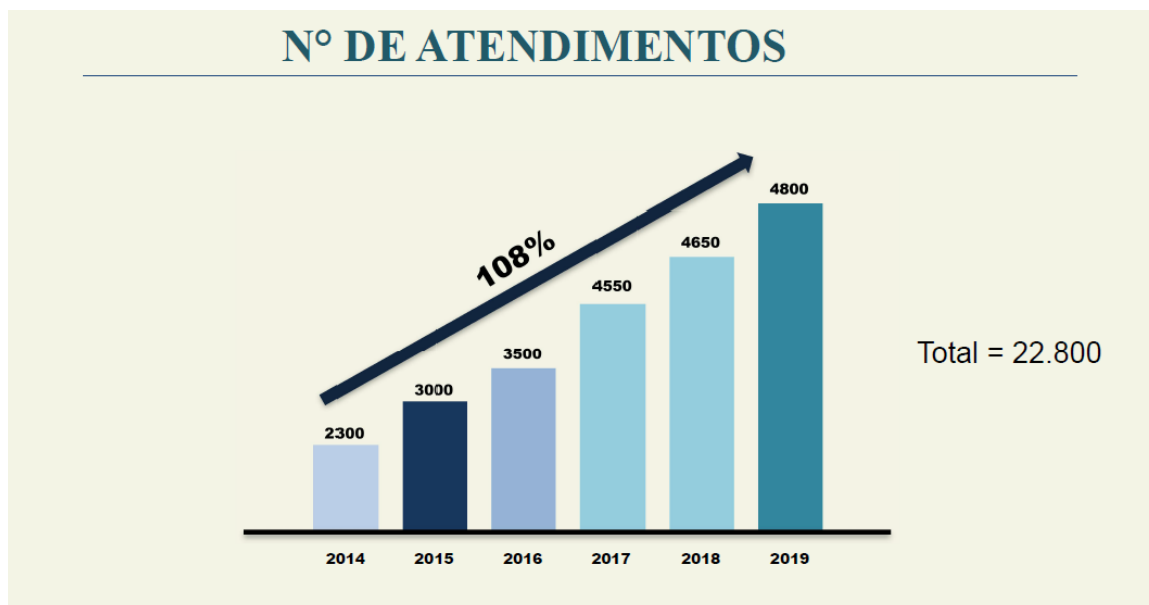
Diante do quadro analisado, pode-se verificar que, apesar dos riscos encontrados, a instituição possui ferramentas capazes de atenuar os impactos negativos dos eventos mencionados, como ocorrera com a resolução de alguns objetos presentes no Plano de Gestão de Risco do ano anterior.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Objetivando aumentar o impacto das políticas públicas e contribuir para o desenvolvimento social e econômico do país, o Tribunal de Contas da União tem se empenhado em construir uma governança que aumente cada vez mais o retorno social dos recursos públicos. Nesse sentido, é fundamental que as instituições públicas federais que prestem serviços à comunidade tenham a capacidade de observar o impacto de suas ações.

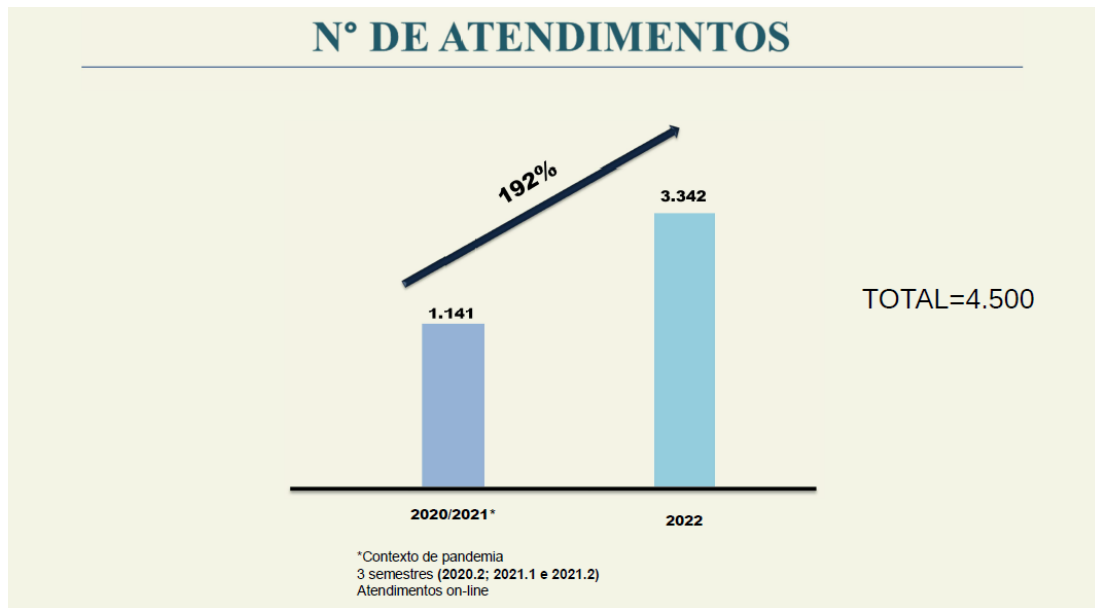
É diante dessa realidade que o SEP vem adotando práticas de governança capazes de avaliar esse impacto. Assim, nos últimos 09 anos, o serviço realizou mais de 27 mil atendimentos (22.800 + 4.500 atendimentos, conforme gráficos abaixo), o que representa um retorno financeiro para a comunidade, traduzido em atendimentos psicológicos, de mais de R\$ 4 milhões de reais, considerando o valor médio da sessão de psicoterapia de R\$ 150 reais (valor mais condizente com a realidade do contexto regional, apesar do Conselho Federal de Psicologia apresentar o valor médio, a nível nacional, de R\$ 298,27 reais por atendimento psicológico).

Figura 4 – Número de atendimentos de 2014 a 2019



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2022.

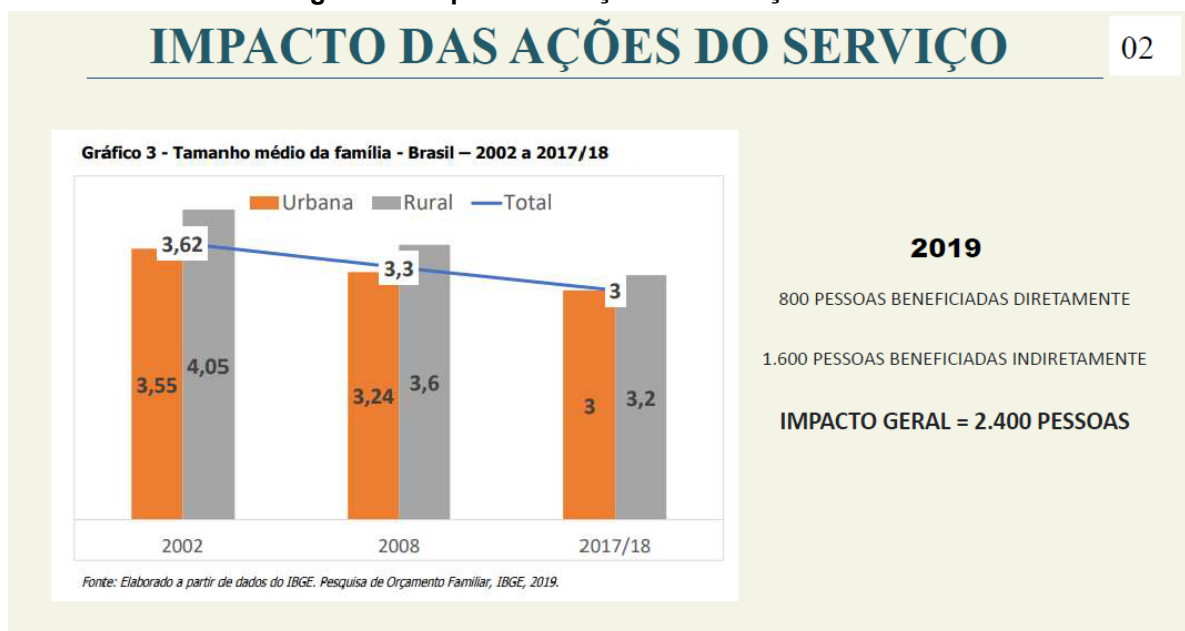
Figura 5 – Número de atendimentos de 2020 a 2022



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2022.

Ainda, existe uma tendência que o serviço volte a atender 800 pessoas por ano, conforme ocorrera no período pré-pandemia, evento que impactaria indiretamente mais 1.600 pessoas – visto que segundo dados do IBGE o tamanho médio das famílias no Brasil é de 3 pessoas por domicílio –, totalizando um impacto geral de 2.400 pessoas por ano.

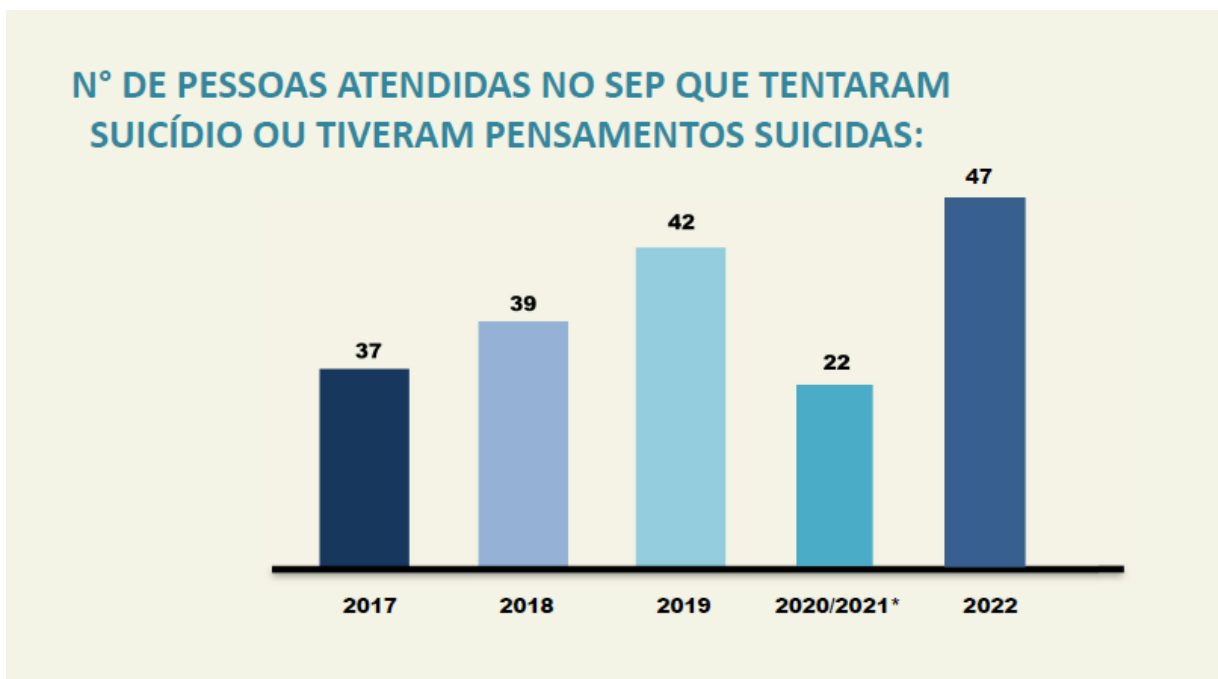
Figura 6 – Impacto das ações do serviço em 2019



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2022.

Ressalta-se, também, que os números relacionados à temática do suicídio vêm aumentando significativamente dentre as pessoas atendidas pelo serviço, sendo que em 2022 foram atendidas 47 pessoas com demandas relacionadas ao tema.

Figura 7 – N° de pessoas atendidas no SEP que tentaram suicídio e/ou tiveram pensamentos suicidas



Fonte: Elaborado pelo SEP, 2022.

A princípio, esse retorno social pode parecer tímido, mas é fundamental ressaltar que os serviços de saúde mental no interior do Brasil são caros e escassos, e que a frieza dos números supracitados é incapaz de demonstrar o impacto subjetivo das ações realizadas. Nunca é demais salientar que o serviço de Psicologia da UFDPa tem, literalmente, salvado vidas; e que, diante dessa realidade, qualquer melhoria que seja capaz de alçar a qualidade dos serviços oferecidos e que seja implementada através da Política de Gestão de Riscos apresentada neste documento é mais que bem-vinda.



REFERÊNCIAS

CFP – CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Tabela de Referência Nacional**. CFP, 2022. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2022/08/FENAPSI_TABELA_ATUALIZADA_Junho_2022.pdf. Acesso em: 28 jul. 2023.

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: 28 jul. 2023.

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