



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DO DELTA DO PARNAÍBA**

**PLANEJAMENTO
ESTRATÉGICO DO SETOR:
SERVIÇO ESCOLA DE
PSICOLOGIA (SEP)**

PARNAÍBA-PI, 2022

ROL DE RESPONSÁVEIS

Rafael Lopes Maia

Coordenador Técnico do Serviço Escola de Psicologia (SEP)

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Alexandro Marinho Oliveira

Reitor da Universidade Federal do Delta do Parnaíba

EQUIPE DE ELABORAÇÃO

Rafael Lopes Maia

Thayná Costa Santos

Sumário

1. APRESENTAÇÃO DO SETOR	6
1.1 HISTÓRICO DO SETOR.....	6
1.2 OBJETIVOS E METAS DO SETOR	7
1.3 ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	7
1.4 INFRAESTRUTURA FÍSICA DO SETOR	8
2. IDENTIDADE ESTRATÉGICA.....	9
2.1 MISSÃO.....	9
2.2 VISÃO	10
2.3 VALORES.....	10
2.4 CADEIA DE VALORES.....	10
2.5 MAPA ESTRATÉGICO	11
3. OBJETIVOS, INDICADORES E INICIATIVAS	13
3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	13
3.2 INDICADORES ESTRATÉGICOS	13
3.3 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	13
4. METODOLOGIA APLICADA	14
4.1 ANÁLISE DE SWOT	14
4.2 BALANCED SCORECARD	15
4.3 5W2H	17
5. PLANEJAMENTO DO SETOR.....	24
5.1 PLANEJAMENTO OPERACIONAL	24
5.2 PLANEJAMENTO TÁTICO	25
5.3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	26
6. RESULTADOS.....	28
REFERÊNCIAS	29

1. APRESENTAÇÃO DO SETOR

1.1 Histórico do Setor

O curso de Psicologia, em parceria com o Serviço Social do Campus Ministro Reis Velloso, iniciou em 2010 o projeto de Plantão Psicológico na Universidade Federal do Piauí – CMRV, atual Universidade Federal do Delta do Parnaíba, visando a oferta de escuta psicológica para a população acadêmica e local. Percebendo a importância do projeto, decidiu-se institucionalizá-lo em março de 2011, com a criação do Serviço Escola de Psicologia (SEP).

O Serviço Escola de Psicologia é pautado em dois eixos principais: auxiliar na formação do profissional psicólogo e oferecer suporte psicológico para a comunidade. Desde sua fundação até os dias atuais, o serviço passou por uma série de estruturações. Dentre elas, a aquisição de dois técnicos administrativos em 2014 e mudanças em suas instalações, como a construção de uma área de isolamento acústico e de salas específicas para a realização de terapias de grupo e avaliação psicológica.

É notório também a evolução no número de atendimentos e plantões realizados. Durante seu início, ocorriam cerca de 100 plantões anuais; já em 2019 foram realizados cerca de 1.000 plantões psicológicos. Em relação aos atendimentos, entre 2014 e 2019 foi catalogado um aumento de 108% dos atendimentos psicológicos longitudinais, partindo de 2.000 atendimentos (2014) para 5.000 atendimentos no ano (2019).

1.2 Objetivos e Metas do Setor

ACADÊMICOS

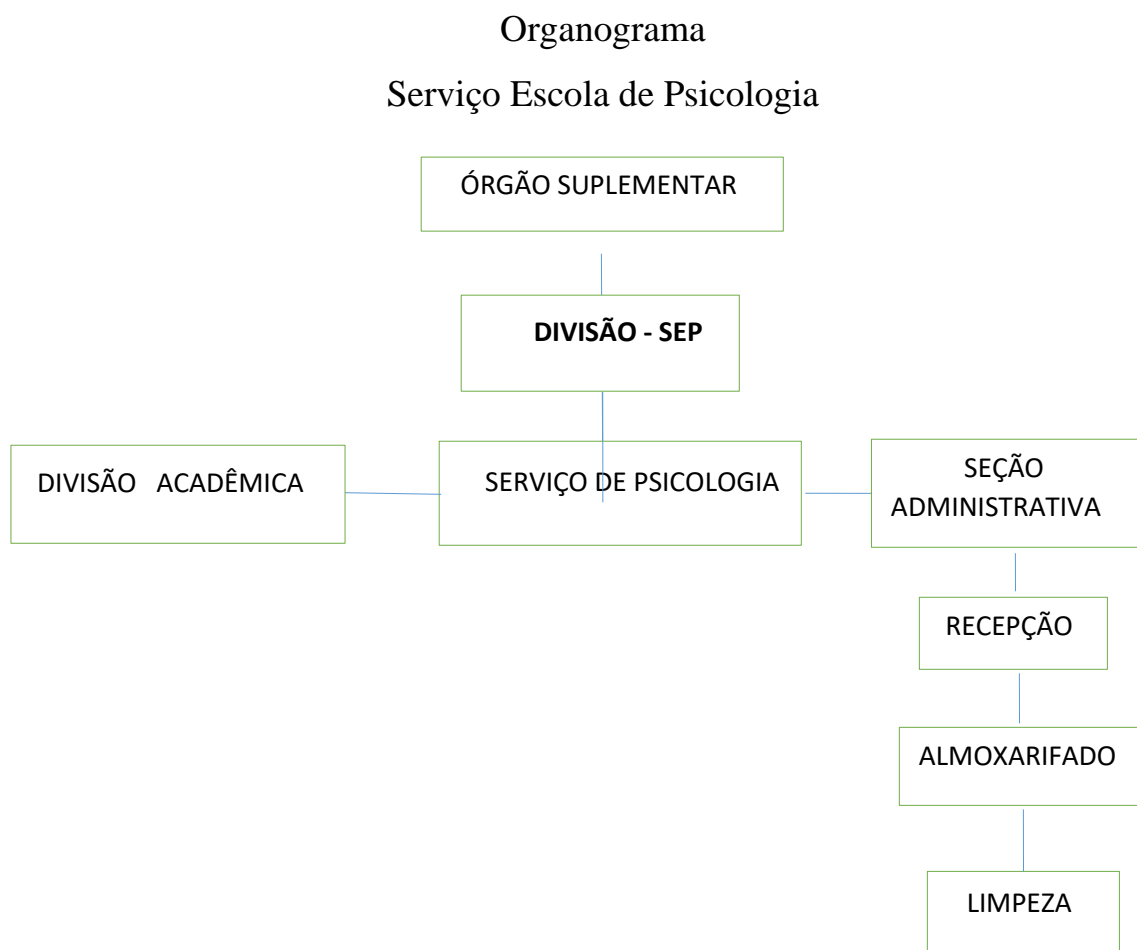
- Complementar a formação profissional dos alunos do Curso de Psicologia;
- Responder à necessidade de integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo;
- Estimular a reflexão crítica, contribuindo para o debate sobre a demarcação dos campos de trabalho e a identidade do profissional psicólogo.

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.

1.3 Organização Administrativa



1.4 Infraestrutura Física do Setor

Estrutura física do SEP:

10	Salas de atendimentos
01	Sala de supervisão
01	Sala de grupo
01	Sala de avaliação
01	Sala de síntese

01	Sala para arquivamento de testes psicológicos
02	Salas para as coordenações
01	Almoxarifado/arquivo
01	Depósito para material de limpeza
02	Banheiros

Fonte: Elaborado pelo SEP

2. IDENTIDADE ESTRATÉGICA

2.1 Missão

O SEP tem como missão desenvolver estratégias que complementam a formação profissional dos alunos do curso de Psicologia, por meio da integração entre teoria e prática, bem como oferecer à sociedade atividades voltadas para a prevenção de problemas de natureza psicológica e intervenção em problemas já instalados, devolvendo à população, na forma de prestação de serviços, parte do que foi gasto através do pagamento dos impostos indiretos.

2.2 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 as demandas de atendimento psicológico da sociedade a que serve.

2.3 Valores



Fonte: Elaborado pelo SEP

2.4 Cadeia de Valores

A cadeia de valor é uma ferramenta que revela um conjunto de atividades realizadas por uma organização para melhor desempenhar suas ações frente aos usuários. Assim, a cadeia de valor, conta com uma série de processos interligados que são necessários para viabilizar uma percepção positiva dos usuários de um serviço a respeito dos seus produtos (valor). Assim, segue abaixo a cadeia de valor do SEP.



Fonte: Elaborado pelo SEP

2.5 Mapa Estratégico

O mapa estratégico é uma representação visual do planejamento estratégico da unidade, apresentando uma visão da contribuição de cada área nos resultados organizacionais. Os propósitos do mapa são definir e comunicar, de modo claro e transparente a todos os níveis gerenciais e servidores, o foco e a estratégia da unidade e a forma como suas ações impactam o alcance dos resultados desejados.

Na figura a seguir será apresentado o mapa estratégico do SEP, a partir dos objetivos estratégicos distribuídos em diversas perspectivas de negócio e conectados entre si por meio de relações de causa e efeito. Desse modo, essa ferramenta visa direcionar as ações institucionais, uma vez que é possível visualizar as melhores estratégias para o alcance dos objetivos propostos. Além disso, a missão, a visão, os

valores e os objetivos estratégicos são dispostos de forma clara e organizada, facilitando a comunicação interna institucional.

MAPA ESTRATÉGICO DO SEP

MISSÃO: O SEP tem como missão desenvolver estratégias que complementam a formação profissional dos alunos do curso de Psicologia, por meio da integração entre teoria e prática, bem como oferecer à sociedade atividades voltadas para a prevenção de problemas de natureza psicológica e intervenção em problemas já instalados, devolvendo à população, na forma de prestação de serviços, parte do que foi gasto através do pagamento dos impostos indiretos.

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 as demandas de atendimento psicológico da sociedade a que serve.



Fonte: Elaborado pelo SEP

3. OBJETIVOS, INDICADORES E INICIATIVAS

3.1 Objetivos Estratégicos

Garantir recursos capazes de solucionar problemas relacionados a infraestrutura, qualidade da conexão da internet, contratação de pessoal e compra de materiais específicos (testes psicológicos e mobília adequada).
Oferecer um estágio de qualidade aos estudantes; impactar significativamente na saúde mental da comunidade.
Sistematizar processos internos.
Difundir conhecimento acerca do Regimento Interno.

3.2 Indicadores Estratégicos

80% de resolução dos problemas relacionados a infraestrutura e a conexão de internet; 50% dos recursos humanos adquiridos; e 75% de materiais específicos adquiridos.
5 mil atendimentos por ano (levando-se em conta média de 70 estagiários matriculados por semestre).
Consolidação de normas e rotinas em material escrito (manuais).
Grau de engajamento da equipe e dos estagiários.

3.3 Iniciativas Estratégicas

Estabelecer comunicação permanente com setores responsáveis.
Oferecer suporte aos estagiários e supervisores; oferecer condições estruturais adequadas para o desenvolvimento das atividades; garantir comunicação adequada com a comunidade.
Elaboração de manuais de normas e rotinas do serviço.

Construção de momentos para difusão das informações do Regimento Interno.

4. METODOLOGIA APLICADA

4.1 Análise de SWOT

A análise de Swot foi a ferramenta utilizada para verificar quais características e eventos internos ou externos são capazes de afetar de modo positivo ou negativo a execução dos processos do setor.



Fonte: Elaborado pelo SEP

4.2 Balanced ScoreCard

Ainda referente a construção de ferramentas para esse plano de gestão, a seguir, será apresentada a Balanced ScoreCard do SEP, que 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: 1 – financeira; 2 – cliente; 3 – processos internos; 4 – aprendizado e crescimento.

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 as demandas de atendimento psicológico da sociedade a que serve.

Perspectiva	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 (testes psicológicos e mobília adequada).	Adquirir dois técnicos-psicólogos; garantir otimização de reparos e reformas; garantir internet de qualidade; adquirir materiais específicos.	80% de resolução dos problemas relacionados a infraestrutura e a conexão de internet; 50% dos recursos humanos adquiridos; e 75% de materiais específicos adquiridos.	Estabelecer comunicação permanente com setores responsáveis.
Cliente	Oferecer um estágio de qualidade aos estudantes;	Garantir integração entre a teoria e a prática na	5 mil atendimentos por ano (levando-se em	Oferecer suporte aos estagiários e supervisores;

	impactar significativamente na saúde mental da comunidade.	formação do psicólogo; atender maior número possível de pessoas respeitando a capacidade instalada do setor.	conta média de 70 estagiários matriculados por semestre).	oferecer condições estruturais adequadas para o desenvolvimento das atividades; garantir comunicação adequada com a comunidade.
Processos Internos	Sistematizar processos internos.	Consolidar as normas e rotinas dentro do serviço.	Consolidação de normas e rotinas em material escrito (manuais).	Elaboração de manuais de normas e rotinas do serviço.
Aprendizado e Crescimento	Difundir conhecimento acerca do Regimento Interno.	100% dos servidores e dos estagiários do SEP tenham conhecimento do Regimento Interno do setor.	Grau de engajamento da equipe e dos estagiários.	Construção de momentos para difusão das informações do Regimento Interno.

Fonte: Elaborado pelo SEP

4.3 5W2H

A tabela 5W2H é uma ferramenta de gestão empregada no planejamento estratégico das instituições. Ela parte de uma meta para organizar as ações e determinar o que será feito para alcançá-la, por qual razão, por quem, como, quando

e onde será feito, além de estimar quanto isso custará. A seguir será apresentada os dados de acordo com as necessidades do Serviço Escola de Psicologia:

O que?	Por quê?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Criar um “Caderno do SEP”	Existência de ruídos comunicacionais no que diz respeito as trocas de informações	SEP	Agosto	Coordenação técnica do SEP	Separar um caderno específico para as questões que devem ser compartilhadas pela equipe	Sem custos para o serviço
Criar um grupo no WhatsApp com a equipe	Existência de ruídos comunicacionais no que diz respeito as trocas de informações	SEP	Agosto	Coordenação técnica do SEP	Solicitar permissão da equipe para criação do grupo	Sem custos para o serviço
Melhorar comunicação interna	Existência de ruídos comunicacionais no que diz respeito as trocas de informação	SEP	Mensalmente com início em Agosto	Coordenação técnica do SEP	Institucionalizar reuniões mensais com a equipe	Sem custos para o serviço

	es					
Criar uma lista com número limitado de pessoas, conforme capacidade e do serviço	Número de pessoas na fila de espera é muito superior a capacidade e de atendimento do serviço	SEP	Agosto	Recepcionistas e Bolsistas	Busca ativa na lista já existente	Aumento do valor na conta telefônica
Melhorar qualidade da conexão da internet do setor	Com o retorno das atividades presenciais e o consequente aumento de pessoas no Campus, os estagiários têm tido dificuldades para realizar	NTI	Agosto	Coordenação técnica do SEP	Agendar reunião entre o SEP e o Núcleo de tecnologia e informação (NTI)	Valor a ser avaliado pelo NTI

	atendimentos online devido à instabilidade da conexão					
Elaborar cronograma de reparos e reformas	Algumas salas de atendimento estão interditadas devido ao ar-condicionado estar quebrado e a porta da área de atendimentos (utilizada para isolamento acústico) também estar sem funcionar.	Prefeitura universitária	Ação constante com início em agosto	Coordenação técnica do SEP	Agendar reunião entre o SEP e a Prefeitura Universitária	Valor a ser avaliado pela prefeitura universitária
Comprar matérias específicas: testes psicológicos e	Os testes psicológicos são de suma importância para o	Setor de compras da PRAD	Ação constante com início em setembro	Coordenação técnica do SEP	Agendar uma reunião com os responsáveis pelo	Valor a ser avaliado pelo setor de compras

<p>mobília adequada</p>	<p>desenvolvimento de atividades do SEP. No que se refere a mobília, as variáveis relacionadas ao acolhimento vão além de aspectos inerentes aos colaboradores do serviço, incluindo tipo de mobília, disposição dos móveis e silêncio do ambiente</p>				<p>setor de compras da Pró-reitora de Administração e Recursos Humanos (PRAD) para estabelecer momentos sistemáticos para discussões técnicas sobre as etapas necessárias para essas compras</p>	<p>da PRAD</p>
<p>Solicitar a contratação de mais 02 técnicos psicólogos</p>	<p>Atualmente o SEP conta com apenas 02 técnicos – psicólogos</p>	<p>PROGEP</p>	<p>Outubro</p>	<p>Coordenação técnica do SEP</p>	<p>Encaminhar uma solicitação formal para análise da</p>	<p>Valor a ser avaliado pela PROGEP</p>

	, que acumulam funções administrativas e supervisão de campo dos estagiários, fato que prejudica no atendimento psicológico dos discentes				Pró-reitora de Gestão de Pessoa (PROGEP)	
Regular encaminhamentos de outros pontos da rede de atenção à saúde e do sistema judiciário	A quantidade e de caminhamentos de pacientes em situação de urgência são superiores a capacidade e de resposta	Inicialmente, serão visitadas as 04 instituições que mais encaminham casos de urgência, a seguir: Centro de Especialidade em Saúde, Delegacia	Ação permanente e com início em Outubro	Coordenação técnica do SEP e Bolsistas	Criar um cronograma de visitas institucionais; Informar acerca da capacidade e de atendimento do serviço	Sem custos para o setor

	do serviço	da mulher, Núcleo Interprofiss ional de adoção e Tribunal de Justiça				
Otimizar a utilização do espaço público (SEP)	Existência de espaço ocioso em alguns turnos	SEP	Ação permanente e (necessidade de pelo menos 18 meses para consolidação)	Coordenação técnica do SEP, Coordenação Pedagógica e Bolsistas	A título de exemplo, pode-se citar a cessão de salas para o Serviço de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual (SAVIS)	Sem custos para o setor

Fonte: Elaborado pelo SEP

5. PLANEJAMENTO DO SETOR

5.1 Planejamento Operacional

O planejamento operacional, está diretamente relacionado ao planejamento estratégico e tático, sendo voltado ao cumprimento dos objetivos estabelecidos pelo sistema organizacional da instituição e as pessoas responsáveis pela sua execução.

Diante disso, foi construível pela equipe do SEP, um conjunto de ações, à serem executadas em curto prazo, com finalidade de diminuir e/ou sanar problemas recorrentes que atrapalham o pleno funcionamento do serviço. Dentre elas:

- Criação de um “Caderno do SEP”.
- Criação de um grupo de WhatsApp.
- Realização de reuniões mensais com a equipe.

Em ambas as ações supracitadas, a estratégia é a criação de espaços e instrumentos para troca de informações. A ideia é registrar e repassar todos os fatos considerados de extrema importância para o bom funcionamento do serviço, tais como: procedimentos em casos de urgências e repasses não usuais, entradas de pacientes urgentes que não estavam na lista de espera e todas as ocorrências as quais todos os membros da equipe necessitam estar cientes.

- Criação de uma lista com o número limitado de interessados.

O aumento expressivo do número de pessoas na fila de espera é muito superior a capacidade de atendimento do serviço, fato que exige a adoção de medidas imediatas. Enquanto a quantidade de parcerias externas não consegue suprir tais demandas, a estratégia adotada será a criação de uma lista com o número limitado de interessados, que leve em conta a capacidade de atendimento do SEP (400 pessoas em atendimentos longitudinais e 400 pessoas em plantões psicológicos).

- Melhoria da qualidade de conexão da internet do setor.

Em 2020 e 2021, devido a necessidade de manter as medidas sanitárias de enfrentamento à COVID-19 e de contenção da propagação do novo corona vírus, o Serviço Escola de Psicologia funcionou com número reduzido de atendimentos presenciais, adotando a modalidade online para atendimentos psicológicos (50% de atendimentos online e 50% de atendimentos presenciais). Enquanto o número de alunos no Campus ainda permanecia reduzido, os estagiários do SEP conseguiam realizar os atendimentos virtuais com qualidade (internet não caía e a imagem permanecia nítida), fato que não é mais possível na atualidade. Diante do exposto, será imediata a solicitação de agendamento de reunião entre o SEP e o Núcleo de tecnologia e informação (NTI), objetivando propor a realização de um estudo técnico que possa verificar a possibilidade de melhoria da internet do setor.

5.2 Planejamento Tático

O planejamento tático, consiste em um processo permanente e contínuo, que aproxima o planejamento estratégico do operacional, estreitando os aspectos incertos da realidade, sendo executado em médio prazo e norteando às atividades organizacionais (BRASILIANO, 2003). Representa uma tentativa da instituição de integrar o processo decisório e alinhá-lo à estratégia adotada, para orientar o nível operacional em suas atividades e tarefas, a fim de atingir os objetivos organizacionais anteriormente propostos (CHIAVENATO, 1994). Dentro do levantamento de demandas estabelecidas pelo SEP, as seguintes ações fazem parte do planejamento tático:

- Elaboração de um cronograma de reparos e reformas.

A ampla estrutura física do SEP, o grande fluxo de pessoas, as especificidades estruturais – como a necessidade de isolamento acústico das salas e a presença de área restrita para atendimentos – bem como a necessidade constante de manutenção, são características que tornam fundamental o fortalecimento da parceria com a Prefeitura Universitária do Campus. Dito isso, acredita-se que a adoção de um “Cronograma de Vistoria”, com datas previamente determinadas (02 dias por mês, por exemplo), onde serão realizados os pequenos reparos necessários para o bom funcionamento do serviço, seria uma estratégia com resultados significativos para a manutenção da qualidade dos atendimentos do SEP.

Dentro desse contexto, o SEP solicitará uma reunião com a Prefeitura Universitária, no intuito de propor a construção de um cronograma de vistoria específico para o setor.

- Compra de matérias específicos, como testes psicológicos e mobília adequada.

No que se refere a aquisição de materiais específicos, como testes psicológicos e mobília adequada, o setor tem se deparado com inúmeras dificuldades, principalmente relacionadas aos trâmites de aquisição desses. Nunca é demais salientar que o serviço de psicologia tem, literalmente, salvado vidas (120 pessoas que tentaram ou tiveram ideias suicidas foram atendidas de 2017 à 2019); e, que diante desse quadro, qualquer aquisição que seja capaz de melhorar a qualidade dos atendimentos é bem-vinda. Assim, a coordenação do SEP, agendará para o mês de setembro uma reunião com os responsáveis pelo setor de compras da Pró-reitora de Administração e Recursos Humanos (PRAD).

Este encontro tem por objetivos 1) Discorrer acerca da importância dessas aquisições para o serviço e 2) Propor o estabelecimento de momentos sistemáticos para discussões técnicas sobre as etapas necessárias (e seus respectivos processos) para aquisição desses materiais.

- Contratação de mais 02 técnicos psicólogos.

Identificou-se a necessidade de contratação de mais 02 técnicos psicólogos, especificamente para realização de atendimentos psicológicos dos estagiários do serviço, bem como dos demais servidores do Campus. Em outubro, será encaminhada uma solicitação formal para análise da Pró-reitora de Gestão de Pessoa (PROGEP).

5.3 Planejamento Estratégico

Por fim, o planejamento estratégico está relacionado com os objetivos de longo prazo que afetam a direção e a viabilidade de uma instituição. Planejar de forma estratégica consiste em conhecer o presente, acompanhando suas mudanças, identificando quais são as limitações do setor e buscar meios, alternativas que orientem o serviço para que o futuro seja melhor. Abaixo serão listadas ações que realizadas no período certo provocarão impactos significativos para a melhoria dos atendimentos ofertados pelo SEP.

- Criação de um cronograma de visitas institucionais.

A equipe do SEP, por ter consciência da dificuldade de acessar os serviços de saúde mental, geralmente caros e escassos, se solidariza com todos os encaminhamentos de pacientes em situação de urgência por outros pontos da rede de atenção à saúde e do sistema judiciário. No entanto, é importante salientar que todo e qualquer serviço tem uma capacidade de atendimento limitada e que nem sempre é possível emitir uma resposta na velocidade que as emergências psicológicas exigem.

Assim, um cronograma de visitas institucionais será construído pela equipe do SEP. Inicialmente, serão visitadas as 04 instituições que mais encaminham casos de urgência, a seguir: Centro de Especialidade em Saúde, Delegacia da mulher, Núcleo Interprofissional de adoção e Tribunal de Justiça. A linha central dos encontros com essas instituições, é que possa ocorrer uma verificação da real possibilidade de atendimento da urgência antes da realização do encaminhamento. Ou, ainda, que,

caso ocorra um encaminhamento que o serviço não consiga absorver, o caso não terá uma resposta imediata, sendo atendido assim que possível.

- Fortalecimento de parcerias externas.

Levando-se em conta o número médio de estagiários por semestre (72), em 2019, portanto antes da crise sanitária que assolou o mundo, o SEP atingiu sua capacidade máxima de atendimentos (5.000). No entanto, levando-se em consideração o número de salas do serviço, observou-se a possibilidade de trabalhar com, pelo menos, o dobro desse quantitativo (10 mil atendimentos). Tal constatação vem incentivando o desenvolvimento de novas parcerias, objetivando a otimização da utilização do espaço público. A título de exemplo, pode-se citar a cessão de salas para o Serviço de Atendimento as Vítimas de Violência Sexual (SAVIS).

6. RESULTADOS

Os planos, metas e estratégias apresentadas nesse plano tem como objetivo principal proporcionar o aperfeiçoamento das ações realizadas pelo Serviço Escola

de Psicologia (SEP) em consonância com sua missão, visão e valores. Com isso, através deste documento, a partir de um planejamento sistemático, será possível promover uma melhor organização e cumprimento gradual das metas, dependentes ou não, da equipe do serviço.

Vale mencionar que todas essas ações têm como escopo, a partir da concretização dos planejamentos operacionais, táticos e estratégicos, o reconhecimento do SEP como um espaço de referência na prestação de serviços voltados tanto às exigências para a formação do psicólogo numa visão integrada, como para as demandas de atendimento psicológico da sociedade a que serve.

REFERÊNCIAS

BRASILIANO, A. C. R.; BRANCO, L. **Manual de planejamento tático e técnico em Segurança empresarial**. São Paulo, Sicurezza, 2003. 175p

CHIAVENATO, I. **Administração: teoria, processo e prática**. 2.ed. São Paulo, Makron Books, 1994. 522p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ (UFPI). **Plano de Desenvolvimento**

Institucional – PDI: 2020-2024 /Universidade Federal do Piauí. – Teresina, 2020.

SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA (SEP). **Relatório de gestão de risco:2022 /**

Universidade Federal do Delta do Parnaíba – Parnaíba,2022.