

PROCESSO: Serviço Social

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 24/09/2025

Fonte	Evento	Classificação	P	I	Resultado	Consequência	Tratamento	Justificativa e/ou Ação e/ou Medidas	Prazo
Atividade descrita no procedimento ou Contexto geral do processo	Qual o Risco ou oportunidade identificado?	Oportunidade / Risco	Probabilidade (verificar aba Matriz)	Impacto (verificar aba Matriz)	P X I	Qual a consequência da ocorrência do evento (Risco ou Oportunidade identificado na coluna C)?	Aceitar/ Transferir/ Tratar/ Monitorar/ Eliminar/ Contingenciar	Descrever a ação apontada para o tratamento do risco (Exemplos: Aceitar - justificar a aceitação do risco/oportunidades; Transferir - descrever o motivo e qual foi a transferência; Tratar - descrever o plano de ação com prazo; Monitorar - descrever quais são os monitoramentos/ indicadores; Eliminar - descrever o plano de ação com prazo; Contingenciar - descrever ou referenciar o plano de contingência)	Descrever os prazos das ações, quando aplicável
Serviço Social - gestão de agendas	Falha da gestão de agendamentos externos (ressonância e oncologia)	Risco	3	4	12	Descumprimento do protocolo de atendimento. Agravamento do quadro de saúde do paciente. Insatisfação do paciente.	Monitorar	Planilhas de controle. Acompanhamento das vagas internas e externa. Convocação de pacientes. Registro no sistema. Indicador tático	Diário
Serviço Social - gestão de agendas	Agendamento incorreto	Risco	1	4	4	Encaminhamento incorreto. Agravamento do quadro do paciente. Insatisfação do paciente	Monitorar	Revisão da documentação do paciente.	Diário
Serviço Social - gestão de agendas	Aumento na demanda reprimida	Risco	5	5	25	Descumprimento do protocolo de atendimento e legislação (oncologia). Agravamento do quadro de saúde do paciente. Insatisfação do paciente.	Eliminar	Relatório com os casos de demanda reprimida e notificação aos órgãos competentes (SIRESP/SES). Priorização de casos graves. Indicador tático	Conforme liberação de vagas disponibilizadas pelo órgãos externos. Acompanhar Plano
Serviço Social - encaminhamento social	Encaminhamento incorreto para aquisição de aparelho auditivo	Risco	1	4	4	Demora no processo de reabilitação. Insatisfação do paciente.	Monitorar	Revisão da documentação com o paciente e acompanhante, conferindo juntamente ao documento oficial.	Periódico
Serviço Social - encaminhamento social	Encaminhamento incorreto para aquisição de medicação de alto custo	Risco	1	4	4	Demora no processo de início de tratamento medicamentoso. Insatisfação do paciente.	Monitorar	Revisão da documentação e solicitação de ajustes pela equipe médica quando necessário.	Periódico
Serviço Social - encaminhamento social	Preenchimento incorreto de documentação de solicitação de benefícios (isenção tarifária, medicação)	Risco	2	4	8	Demora no processo de início de tratamento medicamentos e recebimento de benefício socioassistencial. Insatisfação do paciente.	Transferir	Revisão da documentação com o paciente e acompanhante, conferindo juntamente ao documento oficial. Revisão da documentação e solicitação de ajustes pela equipe médica quando necessário.	Periódico
Serviço Social - encaminhamento social	Descontinuidade de encaminhamento social por evasão do paciente para atendimento do profissional	Risco	2	4		Falta de notificação de caso social para órgãos competentes. Agravo da situação social	Contingenciar	Notificação aos órgãos competentes quando o setor é informado	Periódico
Serviço Social - Atendimento	Demora no atendimento de paciente	Risco	4	4	16	Agressão verbal e ou física. Insatisfação do Paciente. Dano ao profissional	Contingenciar	Justificativa para o paciente sobre a demora no atendimento	Periódico
Serviço Social - Atendimento	Demora da saída do paciente pós alta em casos de transporte do município	Risco	4	4	16	Risco de segurança para o paciente, profissional e unidade.	Contingenciar	Notificar através de ofício para a Secretaria de Saúde/Gestão de transporte do município de origem do paciente. Notificar o DRS.	Periódico