

PROCESSO: Serviço de Atendimento ao Usuário

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

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 (Exem, 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 de Atendimento ao Usuário/Colaborador ausente do setor para resolução de intercorrências	Gerar queixa devido a porta não se encontrar sinalizada pela ausência de colaborador no setor	Oportunidade	1	2	2	Insatisfação do paciente/acompanhante	Monitorar	Por meio da pesquisa de satisfação mensal	N/A
Manifestação do Paciente	Agressão física e psicologica	Risco	1	4	4	Constranger, traumatizar ou até mesmo afastar o colaborador	Tratar	O risco se faz presente, porém com plano de ação já em andamento: Ex: Campanha de sinalização imediata para interferência e ação pontual do segurança patrimonial	Imediato
Envios de demanda	Envio de informações sigilosas para o setor incorreto	Risco	1	2	2	Acesso a informações não pertinentes ao setor	Monitorar	Via sistema	N/A
Reimpressão de guias	Elevação do custo	Oportunidade	4	5	20	O paciente não realizar o exame/ procedimento	Tratar	Realizar a impressão somente em casos do paciente idoso, profissional estar presente na unidade e município muito distante/planilha de controle	N/A
Sinalização da demanda de forma indevida	Gerar relatório com números divergentes	Risco	1	4	4	Relatório Divergente	Monitorar	Via sistema	N/A
Cumprimento do prazo para respostas	Atrasos nas respostas das manifestações	Risco	2	4	8	Descumprimento do prazo determinado	Monitorar	Via sistema/E-mail sinalização	N/A
Finalizações das manifestações em tempo hábil conforme diretriz da SES	Penalização	Risco	1	4	4	Redução na verba	Monitorar	Via sistema	N/A

PROCESSO: Central de Laudos

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

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 (Exem/ 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
Entrega de Laudos	Entrega de laudo errado/Impressão	Risco	2	4	8	Paciente ter acesso e ser diagnosticado com resultado de outro paciente	Monitorar	Conferência dos dados dos pacientes, data de nascimento, nome completo e nome da mãe	De imediato
Entrega de laudos	Não cumprir com o prazo de entrega	Risco	3	3		Insatisfação do paciente	Monitorar	Por meio de planilha de controle de entrega de laudos e indicador	De imediato
Disponibilizar laudo errado no sistema	Acessar laudo de outro paciente	Risco	1	4	4	Paciente ter acesso a dados de outro paciente e ser diagnosticado com resultado incorreto	Monitorar	Por meio de planilha de controle de entrega de laudos e indicador	De imediato

PROCESSO: Recepção Central Consultas

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

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 (Exem, 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
Abertura de ficha	Abertura incorreta do exame sem conferência do pedido médico	Risco	3	4	12	Paciente realizar exame errado caso o colaborador não confirme os dados informados na Guia. O paciente terá que realizar o exame correto em outra data o que pode gerar insatisfação e prejudicar a imagem da instituição e a demora no tratamento do paciente	Monitorar	O processo é monitorado mensalmente através da Ata de análise de dados, onde são tomadas as ações necessárias para minimizarmos os erros e obter melhor eficácia no processo como um todo	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro.
Abertura de ficha	Agressão física e psicológica ao colaborador	Risco	3	4	12	Constranger, traumatizar ou até mesmo afastar o colaborador	Contingenciar	Acionar a Segurança Patrimonial	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro.
Abertura de ficha	Erros nas confirmações dos dados dos pacientes(nome completo, documentos, sexo, nome da mãe e profissional interno/externo)	Risco	3	4	12	Refazer todo o processo gerando retrabalho e/ou paciente ser duplicado e receber laudo com nome errado	Monitorar	O processo é monitorado mensalmente através da Ata de análise de dados, onde são tomadas as ações necessárias para minimizarmos os erros e obter melhor eficácia no processo como um todo.	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro.
Abertura de ficha	Não atualizar os contatos telefônicos	Risco	2	4	8	Paciente não receber confirmações via telefone/WhatsApp	Contingenciar	Colaboradores Orientados a atualizar o cadastro dos pacientes	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro.
Abertura de ficha	Encaminhar o paciente para o setor incorreto	Risco	2	4	8	Paciente não ser atendido, atraso no atendimento	Contingenciar	O colaborador "Posso Ajudar" é responsável por percorrer os corredores orientando os pacientes sobre a localização correta	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro.

PROCESSO: Triagem

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

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 (Exem, 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
	Liberar paciente com antecedência	Risco	2	4	8	Aumentar o prazo de espera pelo paciente resultando em manifestação na Ouvidoria	Contingenciar	Manter os colaboradores cientes do prazo de liberação	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro
Conferência da documentação do paciente	Paciente sem documentação pessoal obrigatória para o atendimento	Risco	3	4	12	Não realizar o atendimento do paciente	Contingenciar	Orientar o paciente que não poderá ser aberta a ficha sem os documentos necessários, caso haja resistência, o líder é acionado para devidas providências	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro
	Liberar paciente sem encaminhamento obrigatório	Risco	3	4	12	Não realizar o procedimento/consulta/exame	Contingenciar	Orientar o paciente quanto a obrigatoriedade do encaminhamento para o atendimento seguro/verificar a possibilidade do envio da guia pelo município	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro
Agressão	Agressão física e psicológica ao colaborador	Risco	3	4	12	Constranger, traumatizar ou até mesmo afastar o colaborador	Contingenciar	Acionar a Segurança Patrimonial	Imediato

PROCESSO: Recepção de Coleta

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

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 (Exem, 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
Cadastro de patologia / Biopsia	A não indentificação correta do paciente/exame no sistema	Risco	1	3	3	Pode ocasionar atraso ou perda no resultado do exame	Contingenciar	Realizar dupla checagem no momento do cadastro	Imediato
Orientações de preparo ao paciente	Passar orientação incorreta ao paciente	Risco	1	4	4	O paciente chegará para realizar sem preparo e com isso será dispensado causando a insatisfação do mesmo	Contingenciar	Colaborador treinado e ciente das informações	Imediato
Conferência de exames para entrega de relatório	A falta de envio de informações na integração do sistema	Risco	1	3	3	O paciente terá que ser reconvocado para nova coleta de exame	Contingenciar	Se identificado o erro é possível corrigir no ato da conferência	Imediato
Solicitação de autorização de exame	O não envio da solicitação de autorização para o faturamento para liberação do exame do paciente	Risco	1	4	4	Não realizar a coleta	Contingenciar	Planilha de apoio para envio e conferencia	Imediato
Agendamento	Agendar em datas que a Unidade não realiza atendimento	Risco	1	4	4	Não realizar a coleta	Contingenciar	Colaborador treinado e ciente das informações	Imediato

PROCESSO: Recepção de Reabilitação

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

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
Abertura de ficha	Abertura incorreta da consulta sem conferência do pedido médico	Risco	3	4	12	Paciente não realizar a avaliação devido encaminhamento estar incorreto.	Monitorar	O processo é monitorado mensalmente através da Ata de análise de dados, onde são tomadas as ações necessárias para minimizarmos os erros e obter melhor eficácia no processo como um todo	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro
Abertura de ficha	Erros nas confirmações dos dados dos pacientes(nome completo, documentos, sexo,nome da mãe e profissional interno/externo)	Risco	3	4	12	Refazer todo o processo gerando retrabalho e/ou paciente ser duplicado e receber laudo com nome errado	Monitorar	O processo é monitorado mensalmente através da Ata de análise de dados, onde são tomadas as ações necessárias para minimizarmos os erros e obter melhor eficácia no processo como um todo.	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro
Abertura de ficha	Não atualizar os contatos telefônicos	Risco	2	4	8	Paciente não receber confirmações via telefone/WhatsApp	Contingenciar	Colaboradores Orientados a atualizar o cadastro dos pacientes	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro
Abertura de ficha	Encaminhar o paciente para o setor incorreto	Risco	2	4	8	Paciente não ser atendido, atasco no atendimento	Contingenciar	O colaborador "Posso Ajudar" é responsável por percorrer os corredores orientando os pacientes sobre a localização correta	As ações são realizadas de imediato quando identificado o erro