



**Ministério da Educação**  
**Universidade Federal de Viçosa**  
**Auditoria Interna**

**RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 02/2023:**

Consultoria em padronização de processos do Serviço de Saúde - *Campus Florestal*



# UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

Demetrius David da Silva  
Reitor

Rejane Nascentes  
Vice-Reitora

Marcos Ribeiro Furtado  
Secretário de Órgãos Colegiados

Elilce de Figueiredo Rodrigues  
Chefe de Gabinete – Reitoria

## ***Equipe da Auditoria Interna***

Mateus Henrique de Castro Dias  
Auditor-Chefe

Érica Monteiro Andrade Barreto  
Chefe de Expediente

Aline Xisto Rodrigues  
Artur de Assis Rangel Crespo  
Flávia dos Reis Arruda  
Laís Silva Dias

Luís Otávio Pacheco  
Maria Olímpia dos Santos Silva  
Paula Carolina Santos Lopes

## **Missão**

Aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliações, assessoria e conhecimento objetivo baseado em risco, que garantam o aprimoramento da governança pública.

## **Auditoria Interna Governamental**

A auditoria interna governamental é uma atividade independente e objetiva, de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações da UFV, auxiliando-a a alcançar seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada, para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controles internos e governança.

## **Consultoria**

Consiste em assessoramento, aconselhamento e outros serviços relacionados fornecidos à Administração Superior com a finalidade de respaldar as operações da UFV. Tem como finalidade agregar valor à Instituição e melhorar os seus processos de governança, de gestão de riscos e de controles internos, de forma condizente com seus valores, estratégias e objetivos, sem que a Auditoria Interna assuma qualquer responsabilidade que seja da administração.

## QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO PELA AUDIN?

A Audin realizou trabalho de consultoria, do tipo facilitação e assessoramento, tendo como objetivos o aperfeiçoamento e a modernização do processo de trabalho relacionado à recepção e análise dos atestados de saúde ocupacional pelo Serviço de Saúde da Diretoria de Assuntos Comunitários do *Campus* Florestal (CAF), bem como o fomento à cultura de formalização de fluxos de processos de trabalho via Procedimento Operacional Padrão (POP).

Especificamente o serviço consultivo objetivou auxiliar a Gestão a: (i) padronizar o processo de trabalho relacionado ao recebimento de atestados médicos ocupacionais, (ii) elaborar o fluxograma do processo, (iii) modernizar as atividades do setor, possibilitando o recebimento de documentos por *e-mail* ou via sistema SOU.GOV.

## POR QUE A AUDIN REALIZOU ESSE TRABALHO?

Identificou-se que a rotina administrativa realizada pelo Serviço de Saúde do CAF para recepção e análise de licenças para tratamento de saúde, por meio de atestados médicos, necessitava de melhorias a fim de prover mais eficiência em seus serviços oferecidos.

## QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDIN? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Conclui-se que o aperfeiçoamento e a modernização do processo de recepção e análise dos atestados médicos foram atingidos. Implementou-se o POP e elaborou-se o fluxograma do processo de trabalho objeto da consultoria, iniciando-se uma mudança cultural voltada à padronização de rotinas administrativas no âmbito da Diretoria de Assuntos Comunitários do CAF.

Viabilizou-se a implementação do aplicativo SOU.GOV e o envio dos atestados médicos pelos servidores do CAF por e-mail ao Serviço de Saúde, modernizando a prestação de serviços perante à comunidade universitária.

Recomenda-se que o CAF realize as ações necessárias à continuidade do serviço de perícias médicas e acesso ao SIASS, junto ao CEFET-MG, por meio de um novo acordo de cooperação.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

**Audin** - Auditoria Interna

**CAF** - *Campus* de Florestal

**CAV** – *Campus* Viçosa

**CEFET-MG** - Centro Federal de Educação Tecnológica De Minas Gerais

**CRP** – *Campus* de Rio Paranaíba

**DCC** - Diretoria de Assuntos Comunitários

**POP** - Procedimento Operacional Padrão

**SIASS** - Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor

**SOU GOV** - Aplicativo com serviços de gestão de pessoas exclusivos para servidores públicos federais ativos, aposentados, pensionistas e anistiados políticos do poder Executivo Federal civil.

**UFV** - Universidade Federal de Viçosa

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>2. RESULTADOS DO TRABALHO</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Aperfeiçoamento e modernização do processo de trabalho</b>	<b>2</b>
<b>2.2 Implementação do aplicativo Sou.Gov</b>	<b>3</b>
<b>3. RECOMENDAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>5</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como objetivo melhorar a atividade de recepção e análise de atestados médicos, relacionados à saúde ocupacional dos servidores e seus dependentes, desempenhada pela Unidade de Serviço de Saúde do *Campus* de Florestal, vinculada à Diretoria de Assuntos Comunitários (DCC).

Existem diversas rotinas administrativas na Universidade Federal de Viçosa (UFV) que são desempenhadas nos 3 *campi* da Instituição. Todavia, como cada *campus* possui peculiaridades, uma mesma atividade pode ser realizada de forma diferente em cada local, pois existem fatores que influenciam diretamente no modo de execução do processo de trabalho, como por exemplo: estrutura de pessoal, cultura organizacional, sistemas utilizados, entre outros.

Uma das formas de se atingir uma padronização é por meio da aplicação do Procedimento Operacional Padrão (POP), que poderá gerar vários benefícios à Gestão, tais como: orientação uniformizada aos servidores, otimização da execução do processo e melhoria na comunicação do setor.

Quando as atividades são padronizadas em POP, tem-se o benefício da gestão do conhecimento, uma vez que o mesmo não fica restrito a um servidor e o conhecimento é disseminado no setor. Deste modo, fomentar a padronização de fluxos de trabalho é de suma importância para a UFV a fim de se ganhar mais eficiência operacional.

A Auditoria Interna (Audin), por meio de sua atuação descentralizada, percebeu junto aos gestores da DCC, dificuldades em padronizar os fluxos de suas atividades, principalmente em aplicar uma metodologia de mapeamento e aperfeiçoamento de processos de trabalho.

Nesse sentido, a Audin sugeriu o desenvolvimento da presente ação de consultoria, realizada no período de 07.07.2023 a 25.09.2023, por meio do processo SEI 23114.911770/2023-01, com a respectiva anuência da Diretoria Geral do *Campus* Florestal, por meio do Termo de Compromisso de Consultoria nº 03/2023.

## 2. RESULTADOS DO TRABALHO

### 2.1 Aperfeiçoamento e modernização do processo de trabalho

Na atividade da consultoria, são utilizadas várias técnicas de auditoria, dentre elas, destacam-se neste trabalho a análise documental e a indagação nos serviços de facilitação e assessoramento prestados com a finalidade de apoiar a Unidade Auditada e de agregar valor à UFV.

Para a elaboração do POP procedeu-se ao levantamento e estudo da legislação pertinente ao tema e a identificação dos atores e das etapas relacionados à execução da atividade objeto de análise. Distinguiu-se duas importantes etapas no procedimento de entrega de atestado médico por parte do servidor interessado:

1. **Entrega de atestado médico ou odontológico somente para a chefia do servidor:** nos casos de afastamentos de até 1 dia para consulta ou tratamento do servidor ou até 2 dias para acompanhamento de familiar; e
2. **Entrega de atestado médico ou odontológico para Setor de Saúde do CAF:** nos casos de afastamentos superiores a 1 dia para consulta ou tratamento do servidor, ou a 2 dias para acompanhamento de familiar.

A partir dessa identificação, o POP listou os procedimentos para cada etapa, no modo passo-a-passo, adaptando-se o modelo de documento utilizado pela Audin, quando do mapeamento e padronização de seus processos de trabalho. Ao final, elaborou-se o fluxograma do processo de trabalho, que foi apresentado ao Escritório de Processos da UFV para validação e posterior publicação.

A equipe do Serviço de Saúde do *Campus* Florestal recebeu orientações sobre fluxo de processos e gestão de ferramentas digitais, visando modernizar e aperfeiçoar as atividades do setor.

Como resultado direto do trabalho de consultoria destaca-se a mudança no modo de recepção do atestado médico, onde a partir de 31.08.2023, o Serviço de Saúde permitiu o envio do referido documento para o seu e-mail institucional, implementando mais um importante canal de comunicação com os servidores do CAF.



## 2.2 Implementação do aplicativo Sou.Gov

Constatou-se que a UFV e o Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG) possuem um acordo de cooperação técnica em vigor até 17/05/2024 (1º termo aditivo ao acordo 009/2017), para realização de perícias e atendimento pelo Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS) do CEFET-MG, uma vez que o *Campus* de Florestal é distante dos *campi* de Viçosa (CAV) e de Rio Paranaíba (CRP), mas é próximo de Divinópolis e Belo Horizonte, onde o CEFET-MG possui *campus*, sendo mais viável deslocar os servidores da UFV para realizarem a perícia médica nestas cidades.

Verificou-se que na configuração do SIASS, o *Campus* de Florestal não está integrado aos outros *campi* da UFV, somente ao SIASS do CEFET-MG. Após esse diagnóstico, a Audin atuou como facilitadora de reuniões externas entre o Serviço de Saúde do CAF e o CEFET-MG, com o objetivo de disponibilização de novo login de acesso e treinamento no SIASS aos servidores do Serviço de Saúde do CAF. Essas ações permitirão a recepção de atestados enviados pelos servidores do CAF na plataforma SOU.GOV, aplicativo com serviços de gestão de pessoas exclusivos para servidores públicos federais ativos, aposentados, pensionistas e anistiados políticos do poder Executivo Federal civil.

O serviço de perícias médicas é necessário para validar o afastamento solicitado pelo servidor e, na maioria das vezes, acontece de modo presencial, em consulta médica com o perito, onde é apurada a conformidade do afastamento, sendo essa informação transmitida por meio de laudo médico, que o servidor recebe e deve entregar ao Serviço de Saúde do CAF para análise e registro no seu ponto.

Outra importante orientação dada no bojo da consultoria foi o ajuste no fluxograma do processo de trabalho, onde sugeriu-se a remessa do laudo pericial à sua chefia imediata com o objetivo de comunicá-la do afastamento do servidor, pois até então, o encaminhamento estava previsto para o Serviço de Saúde e Serviço de Gestão de Pessoas.

### **3. RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se que a Diretoria de Assuntos Comunitários realize as ações necessárias à continuidade do serviço de perícias médicas e disponibilização de login da plataforma SIASS, ambos operam por meio do 1º termo aditivo 81/2023 de prorrogação do acordo de cooperação técnica 009/2017 do CEFET-MG com a UFV, em **vigor até 17/05/2024.**

A tramitação para a celebração de novo acordo demanda considerável tempo, logo é importante para o *Campus* UFV Florestal especial atenção à celebração de novo acordo de cooperação técnica a fim de dar continuidade aos serviços de perícias e login no SIASS.

Destaca-se que ao analisar o processo eletrônico do CEFET-MG de número 23062.010508/2019-13, constata-se que o acordo foi inicialmente celebrado em maio de 2018, logo, pelo comando do artigo 57º da Lei 8.666/1993, a vigência estaria limitada aos 60 meses. Assim, de acordo com os autos do processo e lei acima, já está esgotada a possibilidade de novo termo aditivo, sendo necessária a edição de novo acordo ao invés de aditivo.

#### **4. CONCLUSÃO**

Os objetivos da Consultoria foram alcançados com êxito por meio da adesão da DCC e seus servidores ao aperfeiçoamento e à formalização de fluxos de processos de trabalho, sendo escolhido o serviço de recepção e análise de atestados médicos para concessão de licença para tratamento de saúde dos servidores.

Iniciou-se uma mudança cultural voltada à padronização de rotinas administrativas, onde a DCC figurou como pioneira, ao elaborar seu primeiro procedimento operacional padrão, uniformizando os procedimentos e ferramentas na execução das atividades mapeadas.

Além do POP, o trabalho de consultoria viabilizou a implementação do aplicativo SOU.GOV e o envio dos atestados médicos pelos servidores do CAF por e-mail ao Serviço de Saúde, constituindo-se em importantes mecanismos de comunicação e de prestação de serviços à comunidade universitária.

Por todo o exposto, conclui-se que houve aperfeiçoamento do processo de recepção e análise dos atestados médicos decorrentes de licença para tratamento de saúde do servidor, processados pelo Serviço de Saúde do *Campus* de Florestal.