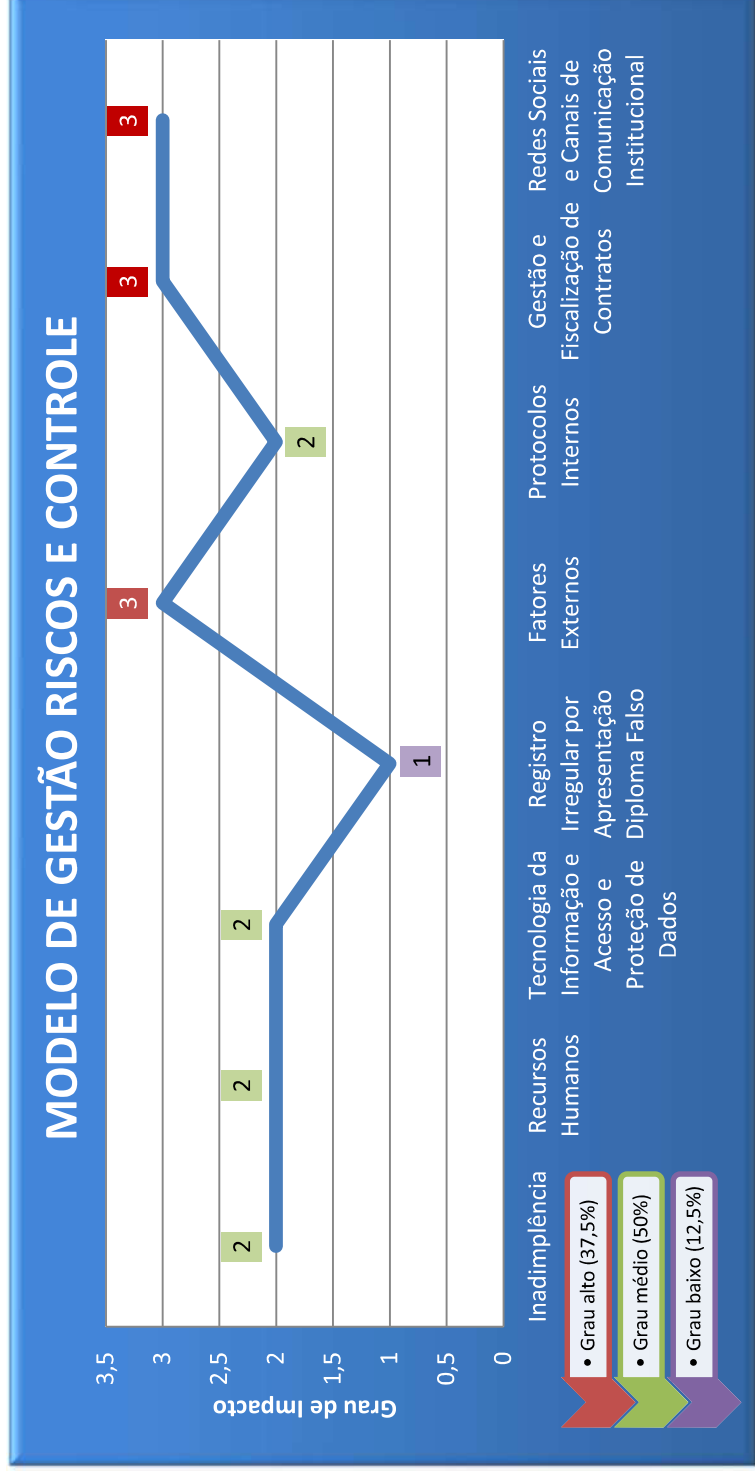


5) FATORES EXTERNOS (ECONOMIA, PANDEMIA E DESASTRES NATURAIS)	Probabilidade de Ocorrência: REAL	Grau de Impacto: ALTO	Medidas de Mitigação: FORTALECER RESERVAS FINANCEIRAS, REAVALIAR PROJETOS E SUAS FINALIDADES, EVITAR GASTOS EM ÁREAS NÃO FINALÍSTICAS. CONTINUIDADE DA BUSCA DE CONVÊNIOS JUNTO AO CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA PARA GARANTIA DAS ATIVIDADES FINALÍSTICAS, DE MANEIRA A MINIMIZAR QUALQUER NECESSIDADE DE INTERRUPÇÃO.
6) PROTOCOLOS INTERNOS	Probabilidade de Ocorrência: REAL	Grau de Impacto: MÉDIO	Medidas de Mitigação: ELABORAÇÃO DE PROTOCOLOS SETORIZADOS, COM VISTAS AO ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DA UPC, SEGUINDO FLUXOGRAMAS PARA O PLENO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES, DE TAL FEITO QUE DENTRO DE CADA MACROCESSO INTERNO HAJA A CONTINUIDADE, EM CASO DE AUSÊNCIAS DE PESSOAL ESPECIALIZADO LOTADO POR SETOR, GARANTINDO ASSIM A PLENA EXECUÇÃO DE TAREFAS, COM ISSO EVITANDO QUALQUER TIPO DE INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.
7) GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATOS	Probabilidade de Ocorrência: REAL	Grau de Impacto: ALTO	Medidas de Mitigação: INSTITUIR MÉTODOS QUE GARANTAM, ATRAVÉS DE FUNCIONÁRIOS DA UPC, A PLENA E INTEGRAL EXECUÇÃO CONTRATUAL, SEGUINDO AS DIRETRIZES LEGAIS, ACOMPANHANDO OS CONTRATOS ANUALMENTE VIGENTES E SEUS PRAZOS.
8) REDES SOCIAIS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Probabilidade de Ocorrência: REAL	Grau de Impacto: ALTO	Medidas de Mitigação: INSTITUIR MÉTODOS QUE GARANTAM A SEGURANÇA DOS ACESSOS A TODAS AS REDES SOCIAIS DA UPC, COM ISSO VIABILIZANDO RECUPERAÇÃO DE CONTAS EM CASOS DE POSSÍVEIS INVASÕES CIBERNÉTICAS, TÃO QUANTO A PROTEÇÃO DE DADOS, A PARTIR DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO INTERATIVA DA INSTITUIÇÃO.



Visão Geral do Modelo de Gestão de Riscos e Controle

Considerando a análise gráfica acima, o CRO-RN tem como principais riscos o médio e o alto, quanto ao grau de impacto, levando em consideração oito (8) riscos descritos, com os seguintes percentuais: BAIXO: 12,5%; MÉDIO: 50%; ALTO: 37,5%. Portanto, a UPC continua, atualmente, com **nível de maior alerta para o risco classificado como médio**.

Destaque-se que a execução de todos os projetos planejados pela UPC depende diretamente do fator adimplência, como bem destacado no Modelo de Negócio (p. 10), por sua vez este (fator adimplência) não se consolidando, isto é, com a real possibilidade de inadimplência, a execução dos projetos em razão de fatores externos poderá ser prejudicada caso a UPC não disponha de reserva financeira suficiente para garantia das atividades finalísticas. Atualmente se sobressai com as ações que podem ser conveniadas junto ao Conselho Federal de Odontologia, garantindo menor alocação de recurso próprio. Isso pode constar bem evidenciado no Diagrama de Controle Interno (p. 19). Sendo assim, importante a continuidade de ações focadas em cobranças – como vem ocorrendo e já explanado anteriormente – tudo com a finalidade da redução o quanto maior da inadimplência, cujos resultados positivos vêm sendo constantes nos últimos anos, consideravelmente no exercício objeto do presente trabalho (2025), tendo o saldo de arrecadação sobremaneira crescente em relação a todos os anos anteriores, o que é resposta direta das cobranças executadas, seja na forma administrativa ou judicial, inclusive com continuidade da prática, neste ano, da negativação de operações de créditos, a partir do lançamento dos inadimplentes em restrições nacionais, fato concretizado que foi desde a instituição do SPC Brasil na UPC.

Em análise qualitativa aos riscos identificados, todos continuam na classificação de riscos reais, a considerar a iminente possibilidade de ocorrerem, nenhum sem possibilidade de inexistir, devendo para tanto haver muita observância ao Modelo de Negócio trazido, cada qual a ser analisado corriqueiramente pelos setores internos, destacadamente os de controle.

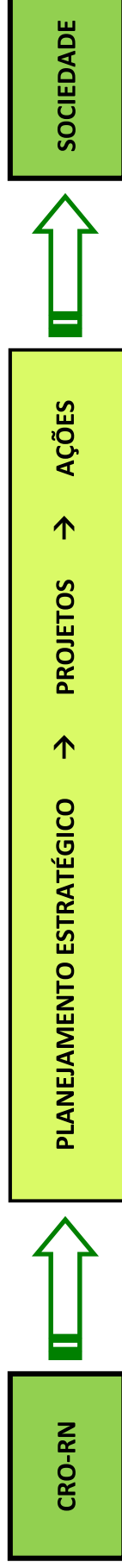
RISCO BAIXO	FORMA DE CONTROLE	AÇÃO	RESPOSTA
REGISTRO IRREGULAR POR APRESENTAÇÃO DE DIPLOMA FALSO	Observar a aplicabilidade das medidas pelo Setor de Inscrição para evitar registros profissionais com apresentação de documentação falsa.	MONITORAMENTO	Garantia do exercício legal da Odontologia para atendimentos à sociedade.

RISCO MÉDIO	FORMA DE CONTROLE	AÇÃO	RESPOSTA
RECURSOS HUMANOS	Observar o contexto local, dentro do ambiente funcional, analisando as necessidades pontuais setorializadas, inclusive de contigente, de modo a não haver sobrecarga de trabalho.	MONITORAMENTO	Atingir os objetivos da prestação de serviços à sociedade pelo corpo funcional, além da garantia de local e meios adequados para a devida segurança das atividades laborais dos funcionários.
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS	Estruturação da sede e da Delegacia Regional com equipamentos, além da instalação de programas computacionais, acompanhando as novas tecnologias para acesso dinâmico aos sistemas.	MONITORAMENTO	Garantir que os dados dos profissionais e documentos da instituição estejam bem resguardados os seus sigilos e pleno acesso para uso quando necessário, reduzindo ao máximo os riscos de perdas.
INADIMPLÊNCIA	Utilizar de instrumentos de cobranças e meios de garantias dos créditos.	MONITORAMENTO	Garantia de créditos que permitirão a realização das ações planejadas, assegurando o pleno funcionamento da máquina administrativa e de toda sua estrutura.
PROTOCOLOS INTERNOS	Examinar criteriosamente os processos de execução de tarefas, buscando seguir os ritos instituídos através de fluxogramas, por exemplo, além de metodologias aplicadas a cada situação em concreto.	INSTITUIR E MONITORAR	Instituir métodos de protocolos internos setorializado, de modo que não haja qualquer interrupção das atividades prestadas pela UPC à sociedade.

RISCO ALTO	FORMA DE CONTROLE	AÇÃO	RESPOSTA
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	Definição de normativo com indicação de gestores / fiscais de contratos, a fim de serem acompanhados os contratos vigentes da UPC.	INSTITUIR E MONITORAR	Instituir métodos, diretrizes e elaboração de fluxogramas, a fim de minimizar os possíveis impactos.

FATORES EXTERNOS	Análise e monitoramento do cenário externo, em cada área, que possam interferir internamente.	MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO	Redução de impactos nas áreas específicas de cada fator externo, a partir de análises técnicas, de maneira a mitigar os efeitos que não sejam possíveis de serem evitados.
REDES SOCIAIS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL	Instituir protocolos de acessos imediatos em possíveis casos de invasões, além da criação de contas extras para situações de perdas. E também a definição de senhas com pessoas autorizadas, não centralizando em único funcionário.	INSTITUIR E MONITORAR	Ininterruptação das páginas na Internet com informações da UPC e redes sociais, além da garantia da plena continuidade da comunicação institucional com o cidadão.

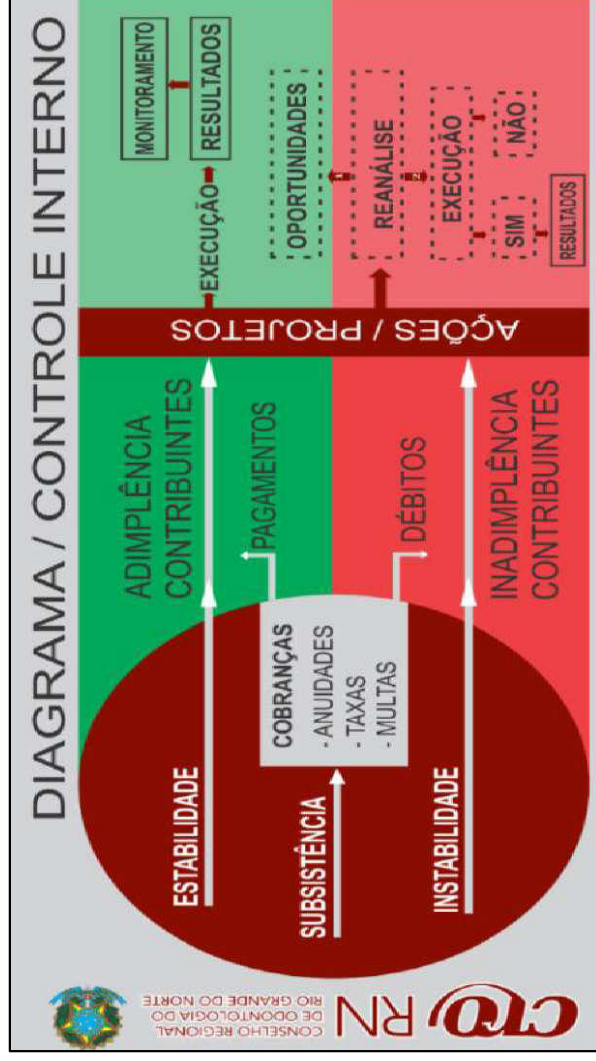
Relação Oportunidades X Ações



“Planejamento Estratégico, Projetos e Ações”, a oportunidade de destaque institucional é garantida, com resultados que buscam trazer benefícios diretamente à sociedade, haja vista que o CRO-RN, através das comissões instituídas, quando consolidados os projetos, geram impactos diretos com ampla visibilidade, através da sua missão principal, que permite ações tanto de prevenção, quanto de punições administrativas aos que infringem as normas, e também ações policiais quando necessárias, isso quando são detectadas infrações odontológicas de modo geral, tudo a fim da garantia dos direitos do cidadão quanto à saúde bucal, ações da UPC que trazem resultados positivos diretamente junto aos profissionais que exercem a Odontologia em seus níveis (auxiliar, técnico e ensino superior).

Uma abordagem a ser dado amplo destaque é o da Educação Continuada, considerando que as ações executadas pela organização Conselho Regional de Odontologia do Rio Grande do Norte, ao interiorizar os eventos de cunho científico, são focados na biossegurança e na segurança do paciente, por exemplo, como anteriormente mencionado, temas de grande relevância atualmente, por sinal sempre abordados em Relatórios de Gestão anteriores, precisamente sobre a Biossegurança, assunto que busca elucidar técnicas de bloqueios físico e químicos na transmissibilidade de doenças infectocontagiosas no ambiente de atendimentos odontológicos (ambulatoriais e hospitalares), resultando em benefícios diretos à população assistida, dada importância desse tema, visando sempre à prevenção em saúde. Além de outros temas abordados durante os eventos, sempre com a finalidade de aprimorar o atendimento odontológico à sociedade, na perspectiva pelo bom conceito da odontologia por parte dos que a exercem legalmente, conforme é trazido no Código de Ética Odontológica. Tem a UPC sempre pautado em abordagens de temas voltados à prevenção de infrações, de modo que os resultados das atividades desenvolvidas pelos cirurgiões-dentistas, técnicos e auxiliares em saúde bucal e também técnicos e auxiliares em prótese dentária, sempre estejam alinhadas ao código de ética próprio, ou seja, atividades que visem à prevenção de infrações, tudo de modo a garantir ao cidadão norte-rio-grandense que nas atuações dos profissionais inscritos, no exercício da Odontologia, tenham como guardião o Conselho Regional de Odontologia, isto é, a instituição que defende os interesses coletivos dentro da sua jurisdição, o que gera diretamente impactos positivos, por conseguinte potencializando o nome do CRO-RN (UPC) junto à sociedade potiguar, fato notório quando da procura das pessoas a nossa instituição através dos diversos canais de comunicação.

Diagrama – Controle Interno

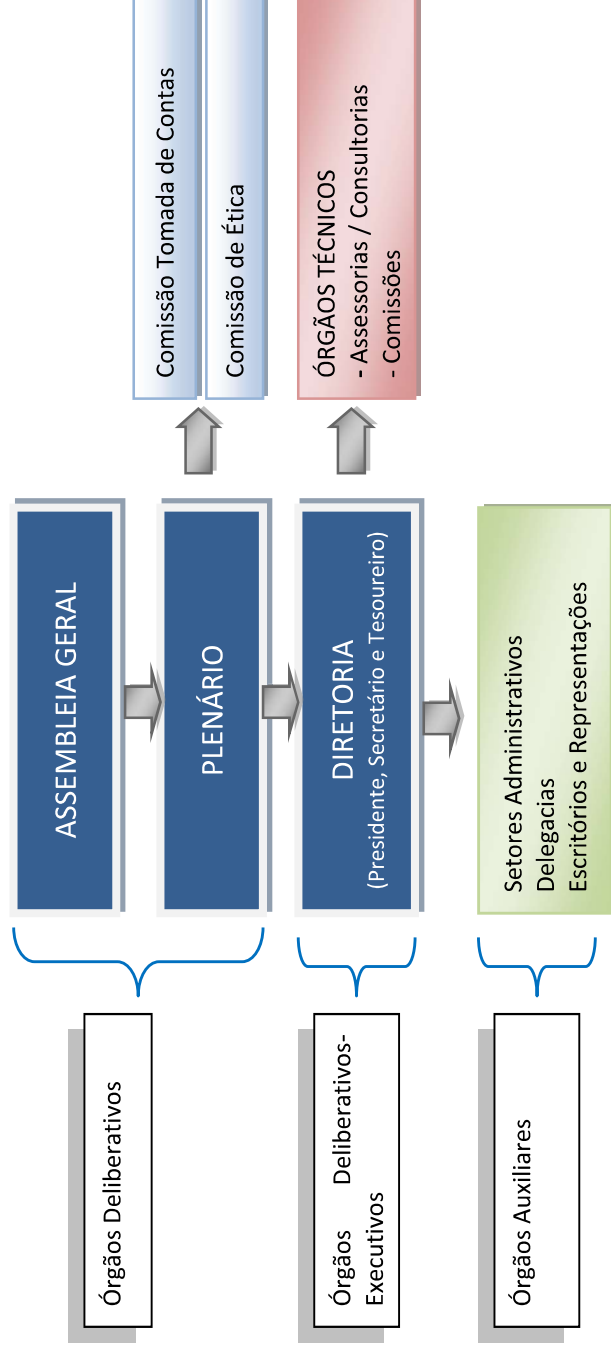


CAPÍTULO 3 – GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

Estrutura de Governança

A estrutura do Conselho Regional de Odontologia do Rio Grande do Norte foi constituída pela Resolução CRO-RN-01, de 07/11/1975, e compreende:

- Órgãos deliberativos: Assembleia Geral e Plenário;
- Órgãos deliberativo-executivos: Diretoria juntamente com órgãos técnicos;
- Órgão auxiliares: Setores Administrativos; Delegacias; Escritórios e Representações.



ASSEMBLEIA GERAL
Órgão deliberativo do CRO-RN, constituído pelos cirurgiões-dentistas nele inscritos, que se encontram no pleno gozo de seus direitos políticos e profissionais, e quites com suas obrigações pecuniárias para com o Conselho Regional.

PLENÁRIO
Órgão Deliberativo com competência para decisões superiores em matérias processuais, orçamentárias, disciplinares, normativas, regimental, eleitoral ou de ética profissional.

DIRETORIA
Órgão Deliberativo Executivo, integrado por três Conselheiros Efetivos, eleitos pelo Plenário, com mandato bienal, para os exercícios dos cargos de Presidente, Secretário e Tesoureiro.

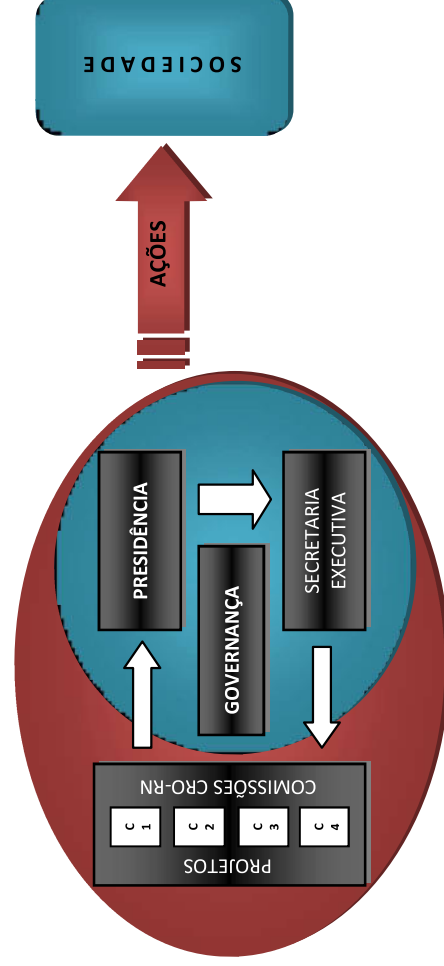
Planejamento Estratégico

O CRO-RN, através das comissões instituídas internamente por portarias da Presidência, elabora seu planejamento de cada ano a partir das ações pontuadas por cada comissão, isto é, cada uma das comissões apresenta, anualmente, suas ações planejadas a serem realizadas para todo o ano, oportunidade de apresentação da alocação de recursos financeiro e humano, onde tais atividades devem se sustentar na missão principal da instituição, sempre com foco na defesa dos interesses da sociedade jurisdicionada.

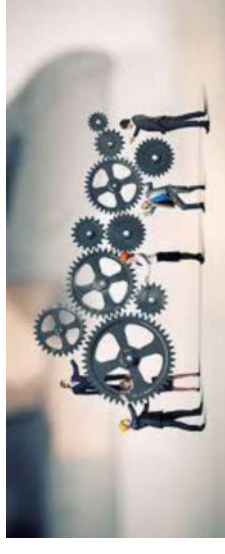
O planejamento anual é solicitado pela Presidência do CRO-RN sempre ao final de cada ano anterior da pretensa execução, a fim de ser analisado e consolidado, tudo com vistas à execução no exercício seguinte. Para tanto, devem ser elencados os seus objetivos, as ações e os pretensos resultados, tudo isso devendo ser devidamente pontuado.

Cada comissão se reúne, na medida de suas necessidades, com foco ao monitoramento das ações realizadas, a partir dos projetos elaborados. É da competência da Secretaria Executiva a cobrança junto aos setores responsáveis para que elenquem suas ações, de tal feito a Governança tomar conhecimento das especificidades dos pedidos de cada comissão, possibilitando o monitoramento e a avaliação das ações colocadas em prática ou as que não foram realizadas, a fim de as decisões da Presidência ser no sentido da busca da eficiência institucional e eficácia das ações desenvolvidas com vistas à finalidade principal da UPC, além das boas práticas no serviço público, baseado em *Compliance*, tudo com foco na defesa da sociedade do Rio Grande do Norte, mediante o cumprimento das metas inicialmente propostas pelas comissões, haja vista que a Governança tem por objetivo buscar a integralidade das ações da UPC com o devido apoio dos setores envolvidos no monitoramento continuado e na avaliação.

O CRO-RN busca evidenciar as ações institucionais para ampla visibilidade da sociedade norte-rio-grandense, através dos meios de comunicação instituídos, quais sejam: Ouvidoria (telefone, *Whats App* e *e-mail*), como ainda através do portal na Internet e pela rede social *Instagram* amplamente disponíveis ao cidadão, cujos acessos se dão 24 horas por dia, 7 dias da semana.



Principais Objetivos Estratégicos



- **Orientação continuada e visão disciplinar para o exercício da odontologia.**
Com vistas ao exercício legal das profissões que integram a odontologia (cirurgiões-dentistas, técnicos e auxiliares em saúde bucal e técnicos e auxiliares em prótese dentária) para que a sociedade tenha a garantia de atendimentos odontológicos por profissionais habilitados.
- **Assegurar a ética odontológica.**
Visando a aplicabilidade do Código de Ética Odontológica, de tal feito que a população não seja enganada, evitando o granjeamento de clientela, destacadamente com propagandas enganosas dirigidas ao cidadão.
- **Ampliar canais de comunicação e de relacionamento com a sociedade.**
Considerando a finalidade institucional, importante se faz ampliar continuamente os canais de Ouvidoria, aumentando a cada ano a relação direta com a sociedade, a fim da garantia dos seus direitos.
- **Garantir a fiscalização continuada do exercício profissional.**
Efetividade da missão institucional, sempre na perspectiva da prevenção do exercício ilegal e sua coibição e/ou irregular das profissões em odontologia.
- **Incentivar ações educativas para o amplo acesso da população à saúde bucal.**
Ações continuadas que visem propagar a importância da saúde bucal, destacadamente sobre a prevenção em odontologia, apoiando as ações governamentais, com destaque às campanhas elaboradas pelo Conselho Federal de Odontologia, ainda mais sobre a prevenção do câncer de boca.
- **Estreitar relações institucionais junto aos órgãos de controle externo, órgãos de fiscalização, órgãos governamentais e de polícias.**
Consolidar as ações do CRO-RN, especialmente quando ultrapassar as permissivas legais, sempre objetivando a defesa das pessoas, destacadamente na garantia da saúde bucal e o acesso da população à oferta dos serviços odontológicos, focadamente na rede pública, onde existe o maior contingente populacional usuário de serviços de saúde.