

# PLANO DE GESTÃO DE RISCOS: OUVIDORIA

## 1. ROL DE RESPONSÁVEIS PELO SETOR

Atualmente a Ouvidoria conta apenas com o Ouvidor, Professor Adjunto IV Evandro Rui Condé Marlière, SIAPE 1638242 . Havia uma bolsista do Programa Bolsa Trabalho Leticia Emily, Mesquita de Sousa, matrícula 20199014971, mas não renovou sua bolsa.

## 2. SUMÁRIO

<b>1. ROL DE RESPONSÁVEIS PELO SETOR.....</b>	<b>1</b>
<b>2. SUMÁRIO .....</b>	<b>1</b>
<b>3. APRESENTAÇÃO DO SETOR.....</b>	<b>2</b>
A. INTRODUÇÃO.....	2
B. MISSÃO.....	3
C. VISÃO .....	3
D. VALORES.....	3
E. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	3
F. RECURSOS DISPONÍVEIS .....	3
i. Recursos Humanos .....	3
ii. Recursos Tecnológicos .....	3
iii. Recursos Materiais.....	4
<b>4. DIAGNÓSTICO SETORIAL.....</b>	<b>4</b>
A. LEGISLAÇÃO PERTINENTE .....	4
i. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.....	4
ii. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.....	4
iii. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.....	4
iv. Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018.....	4
v. Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019.....	4
vi. Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019.....	4
vii. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.....	4
viii. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.....	5
ix. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.....	5
x. Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018 .....	5
xi. Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018 .....	5
xii. Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018.....	5

xiii.	<i>Instrução Normativa OGU nº 6, de 28 de junho de 2018 alterada pela IN nº 16/2018..</i>	5
xiv.	<i>Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014 .....</i>	5
xv.	<i>Resolução da Rede de Ouvidorias nº 2, de 08 de agosto de 2016.....</i>	5
xvi.	<i>Orientação nº 01, de 16 de setembro de 2016.....</i>	5
xvii.	<i>Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.....</i>	5
B.	MATRIZ SWOT.....	5
	DESCONHECIMENTO INTEGRAL DA INSTITUIÇÃO .....	6
<b>5.</b>	<b>RESULTADOS E DESEMPENHO .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SETORIAL RESUMIDO (2022).....</b>	<b>7</b>
A.	OBJETIVO: DESCONHECIMENTO DO TRABALHO DE OUVIDORIA.....	7
B.	FALTA DE PESSOAL .....	8
C.	DEDICAÇÃO PARCIAL.....	8
D.	DIFICULDADE NA MANUTENÇÃO DA CAPACITAÇÃO.....	8
E.	DESCONHECIMENTO INTEGRAL DA INSTITUIÇÃO.....	8
F.	IMATURIDADE ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL .....	8
G.	PRIORIDADE AO ATENDIMENTO DE DETERMINAÇÕES LEGAIS EM ATRASO.....	9
<b>7.</b>	<b>PROCESSOS TÍPICOS E ANÁLISE DE RISCO.....</b>	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>9.</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>9</b>

### 3. APRESENTAÇÃO DO SETOR

#### A. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo de ligação entre a instituição e o usuário de serviços públicos, e, também, de um servidor com a instituição em que trabalha. Ela promove formas de o cidadão exercer sobre a instituição o necessário controle social, respondendo às manifestações encaminhadas na forma de sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos. Do controle social exercido, mormente pelas respostas dadas às manifestações dos cidadãos, surgem subsídios para implementar mudanças necessárias ao aprimoramento da instituição, melhorando sua gestão e a prestação de serviços ao usuário.

Este relatório foi elaborado tendo por base um plano de trabalho não escrito em 2021 e sob o contexto criado pela dinâmica do processo de independentização da UFDPAr da UFPI em meio à pandemia da COVID, resultando em mudanças de objetivos, metas, atividades conforme disponibilidades e necessidades de atendimento de prescrições legais já em atraso. Assim, metas e atividades surgiram principalmente por objetivos contemplando determinações legais por atender. Não é, contudo, um plano isolado, desenvolvido e executado ao nuto da Ouvidoria, mas sim plano fruto das orientações superiores e fortemente afetado pelos dispositivos legais. Não há o que reclamar do apoio institucional para sua implementação. Toda a falta, inclusive de planejamento, é devida à Ouvidoria unicamente.

No momento, encontra-se ainda em desenvolvimento, por conta do contexto de independentização posterior a uma pandemia onde cintila a contenção de recursos financeiros e a impossibilidade de contratação de recursos humanos.

Tão logo seja concluído o planejamento institucional o planejamento da Ouvidoria será modificado para adequar-se à sua forma e objetivos. Espera-se, contudo, que as metas e atividades setoriais elencadas sejam mantidas, haja vista determinações legais e o estreito relacionamento da Ouvidoria com os demais setores da alta administração da UFDPAr.

Há, com certeza, melhoramentos a serem inseridos e algumas práticas a serem suprimidas, mas este é o caminho normal da evolução administrativa de um órgão público em processo de criação.

## B. MISSÃO

A Ouvidoria tem a missão de alavancar o controle social sobre a Universidade, atuando no sentido de contribuir para a implantação de mudanças na gestão que permitam a transparência e a avaliação pelos cidadãos de atos de gestão emanados, dos serviços prestados e dos processos internos, atuando, instada ou não, no sentido de mediar a interação entre a comunidade servida, seja ela interna ou externa, e a gestão universitária, sempre no sentido de corrigir imperfeições e aprimorá-la.

## C. VISÃO

Tornar-se uma forma ágil e resolutiva de controle social dos cidadãos sobre a gestão da Universidade e ser reconhecida por mediar diálogos na procura por solução ao tratar de manifestações e pedidos de informações.

## D. VALORES

Engajamento, Integridade, Imparcialidade, Gentileza, Justiça, Profissionalismo e Vocação pública.

## E. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria está vinculada administrativamente à Reitoria, resguardada sua independência funcional no escopo e no exercício de suas atribuições.

## F. RECURSOS DISPONÍVEIS

A Ouvidoria da UFDPAR, atualmente dispõe dos recursos abaixo enumerados:

i. Recursos Humanos  
Ouvidor e uma estagiária

ii. Recursos Tecnológicos

Sítio da Universidade: <https://www.ufpi.br/ouvidoria-parnaiba-ufdpar>

Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2F>.

iii. Recursos Materiais

Atualmente a Ouvidoria dispõe de uma sala contendo uma mesa tipo “L”; uma mesa tipo escrivaninha, uma cadeira tipo diretor; duas cadeiras de espera; uma impressora compartilhada; um computador desktop; e um notebook.

Dispõe ainda de material de escritório suficiente para a realização de suas tarefas.

## 4. DIAGNÓSTICO SETORIAL

### A. Legislação pertinente

A legislação que se segue orienta e delimita o trabalho desenvolvido na Ouvidoria

i. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

ii. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

iii. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

iv. Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018

Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

v. Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019

Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

vi. Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019

Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.

vii. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 — Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

- viii. Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016  
Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
- ix. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012  
Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- x. Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018  
Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- xi. Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018  
Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- xii. Instrução Normativa nº 17, de 03 de dezembro de 2018  
Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.
- xiii. Instrução Normativa OGU nº 6, de 28 de junho de 2018 alterada pela IN nº 16/2018  
Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria. Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018 — Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- xiv. Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014  
Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. Resolução da Rede de Ouvidorias nº 3, de 16 de setembro de 2016 — Define o modelo de encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias integrantes da Rede.
- xv. Resolução da Rede de Ouvidorias nº 2, de 08 de agosto de 2016  
Institui o Regimento Interno da Rede de Ouvidorias criada pela Portaria CGU nº 50.253, de 15 de dezembro de 2015.
- xvi. Orientação nº 01, de 16 de setembro de 2016  
Estabelece orientações para a padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta.
- xvii. Portaria nº 581, de 9 de março de 2021  
Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

## B. Matriz SWOT

A tabela abaixo apresenta a matriz SWOT resultante da análise do contexto externo e interno vigente sob a ótica da missão setorial, no caso da Ouvidoria.

ANÁLISE DO AMBIENTE INTERNO	
FORÇAS	Apoio da alta administração da UFDPAr
	Preparo técnico do pessoal
	Cultura geral do pessoal
	Tecnologia disponível
	Credibilidade crescente
	Capacidade em negociação crescente
	Capacidade em mediação crescente
	Resolubilidade de manifestações e de pedidos de informação elevada
FRAQUEZAS	Desconhecimento do trabalho de Ouvidoria
	Falta de pessoal
	Dedicação parcial
	Dificuldade na manutenção da capacitação
	Desconhecimento integral da instituição
	Imaturidade administrativa institucional
ANÁLISE DO AMBIENTE EXTERNO	
OPORTUNIDADES	Apoio da CGU
	Reconhecimento crescente de Ouvidorias
	Independentização da UFDPAr
AMEAÇAS	Prioridade ao atendimento de determinações legais em atraso

## 5. RESULTADOS E DESEMPENHO

A Ouvidoria da UFDpar, trabalhou até este mês de julho de 2022 em estreito contato com a Ouvidoria da UFPI. Em 26 de julho de 2022 tornou-se totalmente independente da sua tutora e passa a realizar suas tarefas de forma independente e autônoma em relação à UFPI.

Face ao exposto, os dados existentes mesclam as atividades de ambas as Ouvidorias e não houve como separá-los. Os gráficos abaixo mostram esta realidade, mas sua validade qualitativa não pode ser desprezada, mesmo que quantitativamente os números referentes à UFDpar sejam apenas uma fração daqueles apontados.

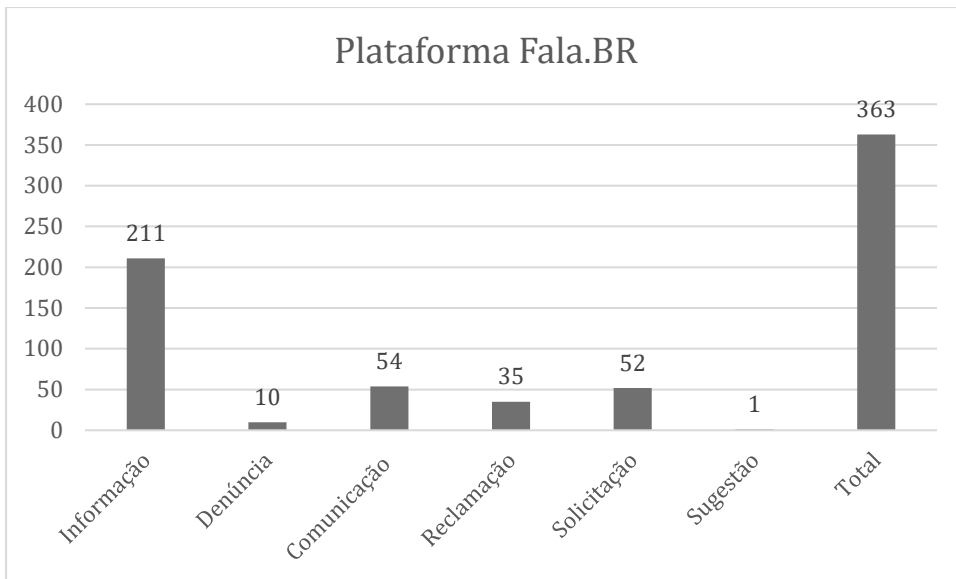
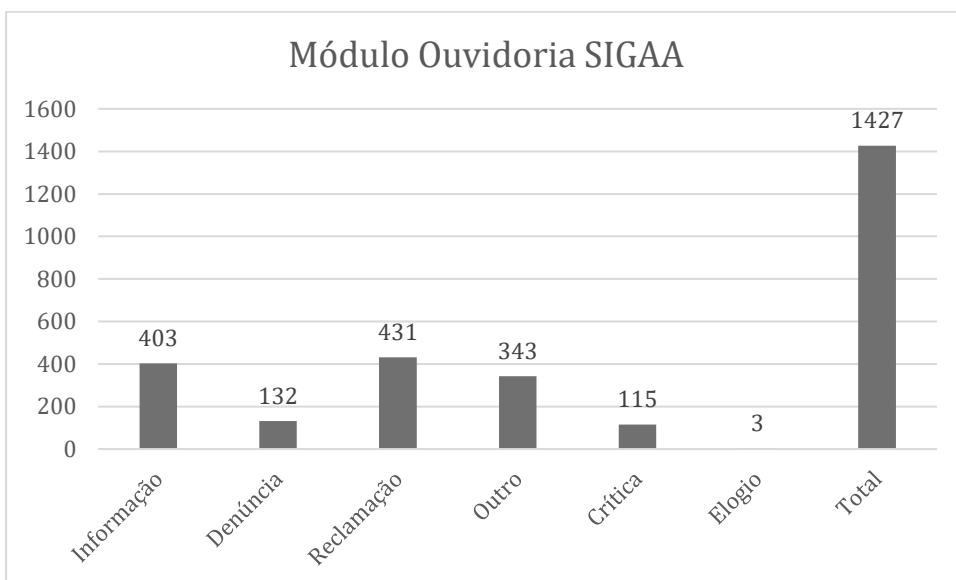


Fig. 1 Manifestações da Plataforma Fala.Br



## 6. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SETORIAL RESUMIDO (2022)

### A. Objetivo: Desconhecimento do trabalho de Ouvidoria

Campanha de promoção da Ouvidoria para o público interno e externo (a comunidade servida) - em andamento em 2022

Participação em eventos presenciais e remotos relacionados à Ouvidoria – em andamento em 2022.

Realização de visitas técnicas aos órgãos internos com maior número de manifestações ocorridas no ano – em andamento em 2022

Elaboração e aprovação do RI-OUV - em andamento em 2022

Inserção da UFDPAr na Plataforma Fala.BR - em andamento em 2022

Criação de página da internet da Ouvidoria e Repositório de dados públicos – em andamento em 2022

Produção de relatórios periódicos (LAI, Gestão, PDU) – em andamento em 2022

Desenvolver indicadores para as formas de avaliação de serviços prestados à comunidade servida – em andamento em 2022

Elaborar formas de avaliar os serviços prestados à comunidade servida– em andamento em 2022

Publicar a avaliação de serviços prestados à comunidade servida– em andamento em 2022

Elaborar e publicar as FAQ sobre Ouvidoria e LAI – em andamento em 2022

#### **B. Falta de pessoal**

Participar de reuniões de planejamento estratégico – em andamento em 2022.

Obter vaga para concurso público junto à Reitoria após liberação ministerial para a realização de concurso – em andamento em 2022.

Redação antecipada das exigências aos candidatos postulantes ao cargo de Secretária da Ouvidoria – em andamento em 2022.

Manutenção de bolsista da bolsa trabalho e sua capacitação em Gestão de Ouvidorias – em andamento em 2022.

#### **C. Dedicção parcial**

Desenvolver arrazoado justificando a necessidade de dedicação integral do Ouvidor à Ouvidoria – em andamento em 2022.

#### **D. Dificuldade na manutenção da capacitação**

Reservar tempo para capacitação – em andamento em 2022.

Capacitação do Ouvidor em Mediação de Conflitos – em andamento em 2022

#### **E. Desconhecimento integral da instituição**

Aproveitar o deslinde de manifestações específicas de maior significado para visita ao setor e efetivar contatos visando o conhecimento mútuo do setor e da Ouvidoria – em andamento em 2022.

Contribuir para o aperfeiçoamento de práticas, processos e procedimentos em outros setores da UFDPAr – em andamento em 2022.

#### **F. Imaturidade administrativa institucional**

Contribuir para a criação de normativos – em andamento em 2022.

Gestar junto com a Corregedoria Resolução sobre a Gestão de Denúncias – em andamento em 2022.

Contribuir para a instalação da Comissão de Ética - em andamento em 2022.

Contribuir para a instalação da Comissão de Mediação e Negociação – em andamento em 2022.



#### G. Prioridade ao atendimento de determinações legais em atraso

Mapear, estudar e adequar processos e procedimentos da Ouvidoria às determinações da LGPD - em andamento em 2022

Desenvolver o Relatório anual da Autoridade de Monitoramento da LAI – em andamento em 2022.

### 7. PROCESSOS TÍPICOS E ANÁLISE DE RISCO

Tópico desenvolvido na forma de planilha em anexo, conforme modelo recebido

### 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise de riscos necessita de maturidade e conhecimento específico, contudo, a necessidade se impõe e, no tempo disponível, buscou-se fazer o melhor. Há, portanto, necessidade de iterações para melhoria do aqui apresentado.

### 9. REFERÊNCIAS

**BAESSO**, Robson de Souza. Ouvidorias: **Mecanismos Singulares de Governança**. In: XXXVII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013\\_EnANPAD\\_APB464.pdf](http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2013_EnANPAD_APB464.pdf)>. Acesso em: 28 jul. 2022.

**BRASIL**. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 28 jul. 2022.

**BRASIL**. **Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>. Acesso em: 28 jul. 2022.

**BRASIL**. **MIN ECONOMIA**. **Guia de Gestão de Riscos do Ministério da Economia**. Disponível em <<https://extranet.economia.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/Gestao-de-Riscos-V-FINAL-31.05.pdf>>. Acesso em 28 jul. 2022

**BRASIL**. **ENAP**. **Implementando a Gestão de riscos no Setor Público**. Disponível em <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4090/1/Modulo%203-Ciclo%20de%20Gerenciamento%20de%20Riscos.pdf>>. Acesso em 22 jul. 2022.

**BRASIL**. **IBGE**. **Metodologia de Gestão de Riscos no IBGE**. Disponível em <[https://www.ibge.gov.br/np\\_download/novoportal/documentos\\_institucionais/MetodologiaRiscos.pdf](https://www.ibge.gov.br/np_download/novoportal/documentos_institucionais/MetodologiaRiscos.pdf)>. Acesso em 28 jul. 2022.

**BRASIL**. **CNMP**. **Plano de Gestão de Riscos do CNMP**. Disponível em <[https://www.ibge.gov.br/np\\_download/novoportal/documentos\\_institucionais/MetodologiaRiscos.pdf](https://www.ibge.gov.br/np_download/novoportal/documentos_institucionais/MetodologiaRiscos.pdf)> Acesso em 28 jul. 2022.

**BRASIL. TST. Plano de Gestão de Riscos da Secretaria do Tribunal Superior do Trabalho.** Disponível em [https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/73831/2015\\_plano\\_gestao\\_riscos\\_set\\_tst\\_v1\\_1.pdf?sequence=6](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/73831/2015_plano_gestao_riscos_set_tst_v1_1.pdf?sequence=6)>. Acesso em 28jul. 2022

**BRASIL. CGU. Manual para implementação de programas de integridade.** Disponível em: [https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/manual\\_profip.pdf](https://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/manual_profip.pdf)>. Acesso em: 2022.

**BRASIL. TCU. Governança Pública: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria.** Brasília: TCU, 2014.

**CARDOSO, Antônio Semeraro Rito. Ouvidoria Pública como Instrumento de mudança.** Rio de Janeiro: Ipea, 2010. (Texto para Discussão). Disponível em: <[https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5034&catid=271](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=5034&catid=271)>. Acesso em: 29 jul. 2022.