



# Plano de Gestão de Riscos 2023-2025

OUVIDORIA



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025**

**ROL DE RESPONSÁVEIS**

**Administração Superior**

**João Paulo Sales Macedo**

Reitor Pró-Tempore

**Vicente Censi de Paula Borges**

Vice-Reitor

**Responsável pela Unidade**

**Alessandra Tanuri Magalhães**

Ouvidora

**Equipe de Elaboração**

**Alessandra Tanuri Magalhães**

Ouvidora

**Gabriela de Moura Lopes**

Bolsista



### LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1-Organograma da Ouvidoria</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2 Análise SWOT</b>	<b>15</b>
<b>Figura 3-Análise BSC</b>	<b>15</b>
<b>Figura 4 –Mapa Estratégico</b>	<b>16</b>

### LISTA DE IMAGENS

<b>Imagem 1- Foto do Gabinete da Ouvidoria</b>	<b>14</b>
--	-----------

### LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1- Metas da Ouvidoria</b>	<b>12</b>
<b>Quadro2- Pessoal Permanente</b>	<b>16</b>
<b>Quadro 3- Pessoal Bolsista</b>	<b>16</b>
<b>Quadro 4- Escala de probabilidade com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo do risco</b>	<b>17</b>
<b>Quadro 5- Escala de impacto com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo de risco</b>	<b>17</b>
<b>Quadro 6 – Classificação do nível de risco a partir da escala dos scores calculados</b>	<b>18</b>
<b>Quadro 7- Reconhecimento e Classificação dos Riscos da Ouvidoria</b>	<b>18</b>
<b>Quadro 8 – Avaliação dos Riscos na Ouvidoria</b>	<b>19</b>
<b>Quadro 9 – Verificação de Controle de Risco</b>	<b>19</b>
<b>Quadro 10 – Melhorias e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Riscos na Ouvidoria</b>	<b>20</b>
<b>Quadro 11 – Monitoramento dos Riscos na Ouvidoria</b>	<b>20</b>
<b>Quadro 12 – Tratamento dos Riscos na Ouvidoria</b>	<b>21</b>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025

SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>APRESENTAÇÃO DO SETOR</b>	
<b>72</b>	<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE</b>	
82.1	Organograma da Unidade	82.2 Principais
	Normas Direcionadas da Unidade	82.3 Competências das Subunidades e
	Setores da Unidade	103
		OBJETIVOS E METAS DO SETOR
<b>124</b>	<b>ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURA E ORÇAMENTÁRIA)</b>	
<b>144.1</b>	<b>Estrutura Física do Setor</b>	
<b>144.2</b>	Diagnóstico do Setor	154.2.1 Análise
	SWOT	15
4.2.2	Balanced ScoreCard (BSC)	15
4.2.3	Mapa Estratégico	16
4.2.4	Quadro de Identificação Institucional	16
<b>4.3</b>	<b>Avaliação dos Riscos Institucionais</b>	<b>16</b>
4.3.1	Escalas de Classificação dos Riscos Institucionais	16
4.3.2	Reconhecimento e Classificação dos Riscos Institucionais	18
4.3.3	Avaliação dos Riscos Institucionais	19
4.3.4	Verificação de Controles de Riscos	19
4.3.5	Melhoria e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Riscos	20
4.3.6	Monitoramento dos Riscos Institucionais	20
4.3.7	Tratamento dos Riscos Institucionais	21
<b>5</b>	<b>RESULTADOS</b>	
<b>226</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	
<b>22</b>		
<b>7-REFERÊNCIAS</b>		<b>23</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>24</b>



## 1 APRESENTAÇÃO DO SETOR

A criação da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPa) foi prevista pela Lei no 13.651 de 11 de abril de 2018, em que foram iniciadas as ações visando operacionalizar a separação e desmembramento da Universidade Federal do Piauí. Durante esse processo, a Ouvidoria da UFDPa trabalhou junto à Ouvidoria da UFPI, a fim de se preparar para assumir as competências e atribuições de uma Ouvidoria autônoma. Durante este período, a Ouvidoria da UFPI recebia as manifestações dirigidas à UFDPa e as remetia à Ouvidoria da UFDPa para tratamento. Feito o tratamento eram enviadas as respostas à Ouvidoria da UFPI para remessa aos manifestantes.

O total desmembramento da Ouvidoria da UFDPa da sua congênere da UFPI foi em 13 de julho de 2021, data em que a Ouvidoria foi cadastrada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, pela Coordenação-Geral de Acompanhamento e Orientação de Ouvidorias (CGOUV), órgão interno da Corregedoria Geral da União (CGU). Outro ponto a se considerar é que a Ouvidoria na UFDPa acumulava ainda a função de Autoridade de Monitoramento da LAI, realizando a transparência ativa e os pedidos de informação (transparência passiva).

Em 24 de Março de 2023 houve o desmembramento das funções de e-Sic e de Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI), onde houve a nomeação de um servidor para cada cargo, não mais pertencendo à Ouvidoria tais encargos.

A atual gestão iniciou em 19 de junho de 2023, data da nomeação da Professora Alessandra Tanuri Magalhães, SIAPE nº 1643216, para exercer o encargo de Ouvidora, por meio da [Portaria nº 401 de 19 de Junho de 2023](#). Os desafios enfrentados a partir deste momento foram identificados e serão contemplados nesse Plano de riscos e no planejamento estratégico.

Vale ressaltar que este plano se resume ao trabalho que foi percebido desde o início da atual gestão, se limitando à Ouvidoria unicamente, no que concerne o diagnóstico, planejamento e exercício das atividades.

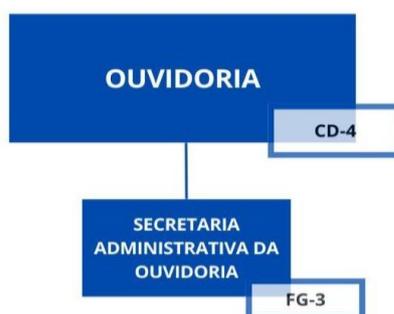
No decorrer deste documento serão elencados os principais objetivos e metas, de maneira geral, em virtude do pouco tempo de exercício no cargo. No entanto, não comprometendo a dedicação e esforço em exercer o papel da Ouvidoria na Instituição, no uso de suas atribuições legais, a saber: controle social exercido pela comunidade externa e interna; respostas à manifestações; e contribuir para a melhoria da prestação de serviços ao usuário, além do compromisso de fortalecer a imagem da Universidade.

## 2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADMINISTRATIVA DA UNIDADE

### 2.1 Organograma da Unidade

I.1 A Ouvidoria é vinculada a Reitoria da UFDPAr.

Figura 1-Organograma da Ouvidoria



Fonte: Adaptado de UFDPAr 2021

### 2.2 Principais Normas Direcionadas da Unidade

- II. [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.
- III. [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.
- IV. [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#)- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- V. [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.
- VI. [Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019](#) - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores 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.
- VII. [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.
- VIII. [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#) - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025

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. 5

- IX. [Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016](#) - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
- X. [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.
- XI. [Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019](#) - Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.
- XII. [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.
- XIII. [Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018](#) - Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- XIV. [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.
- XV. [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.
- XVI. [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.



- XVII. [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.
- XVIII. [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.
- XIX. [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.

### 2.3 Competências das Subunidades e Setores da Unidade

Das Competências de Ouvidoria, segundo a Resolução CONSUNI Nº 07/2021 de 08 de Outubro de 2021, que regulamenta os setores e atribuições da UFDPa:

- I. Organizar e operacionalizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria da UFDPa pela comunidade servida;
- II. Publicar, orientar e facilitar o acesso da comunidade servida a melhor forma de encaminharem os seus pedidos, de bem instruí-los e também realizar o acompanhamento da tramitação;
- III. Receber denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação. Denominadas genericamente de manifestações, sobre procedimentos, práticas e atividades consideradas inadequadas ou irregulares(em reformulação);
- IV. Receber, processar sem demora e encaminhar tempestivamente todas as manifestações elencadas no inciso III acima, ao setor responsável para a devida apuração, disto dando ciência ao manifestante;
- V. Receber ou buscar e processar de ofício as demandas diferenciadas, pulverizadas e até conflitantes, oferecendo a cada interessado, grupo ou pessoa, tratamento digno, se possível personalizado, dispensando a todos um tratamento equânime;
- VI. Contribuir, por provocação ou de ofício, para a resolução de problemas administrativos em que não exista ou em que a atuação de outros controles administrativos se tenha demonstrado insuficiente, sejam eles internos ou externos, quando couber, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo as questões de mérito, com indícios de prejuízo aos interessados;
- VII. Acompanhar detalhadamente o processamento das manifestações em que se envolve, por provocação ou de ofício, dando ciência a todos os interessados das providências havidas;
- VIII. Monitorar e, se necessário, envolver-se e agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídicos-administrativas em que não exista ou que a atuação de outros controles administrativos se tenha demonstrado insuficiente, sejam eles internos ou externos, quando couber, ou quando eventuais embaraços processuais



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA**  
**PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025**

estiverem sobrepondo questões de mérito, com indícios de prejuízo para os interessados;

IX. Requer a alta administração a publicação anual de estatísticas iniciativas de nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela UFDPAr;

X. Propor por provocação ou de ofício a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões eventualmente observadas e ocorridas quando da prestação de serviço ao público por agente público da UFDPAr, servidor ou terceirizado;

XI. Sugerir a expedição de atos normativos e de orientações com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pela UFDPAr;

XII. Encaminhar direta ou indiretamente, para estudo pela alta administração, de propostas de reformulação de normas e de mudanças de procedimentos, que pareçam ser causa de problemas e para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XIII. Promover a capacitação e treinamento relacionados as atividades da Ouvidoria na UFDPAr;

XIV. Cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir qualidade das ações e serviços prestados; e

XV. Elaborar e submeter à aprovação do Conselho Universitário relatório anual das atividades realizadas pela Ouvidoria, contendo descrição sumária tempo de processamento, resultado conseguido, e quando julgar necessário, incluindo sugestões visando à melhoria das relações da UFDPAr com a comunidade servida.

Estas competências estão sendo reformuladas para se adequarem as normas da CGU



### 3 OBJETIVOS E METAS DO SETOR

- 1) Capacitação e Formação Continuada em Ouvidoria
- 2) Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação das funções e importância da Ouvidoria como controle social
- 3) Conscientizar Público Interno sobre fluxograma das manifestações
- 4) Desenvolver e Promover a identidade da Ouvidoria (Conscientizar público interno sobre o Papel e função da Ouvidoria)
- 5) Implementar um Sistema Integrado para Tratamento e Tramitação das manifestações
- 6) Propor adequação da redação dos documentos institucionais das atribuições e competências da Ouvidoria
- 7) Realizar articulação interinstitucional específica

Como metas, a Ouvidoria elenca conforme tabela abaixo:

QUADRO 1- Metas da Ouvidoria

Metas	Indicadores	P razo
Realizar 8 cursos na plataforma profoco visando formação em Ouvidoria	Nº de cursos realizados cursos na plataforma PROFOCO	2 023
Realizar 20 Estudos relacionados a Ouvidoria : atualizações, Lives, vídeo aulas, cursos, debates, entre outros.	Nº de estudos realizados	2 025
Implementar em 9 Pró- Reitorias e 15 setores a ferramenta de triagem e tratamento de manifestações do Fala.BR- (Elaborar roteiros/manuais com descrição orientando quais procedimentos, roteiros e canais de atendimentos da Ouvidoria devem ser utilizados para cada perfil de usuário identificado por meio de pesquisa junto aos usuários)	Nº de Pró-Reitorias cadastradas	2 023
	Nº de setores da UFDPAr cadastrados (varia de acordo com a demanda)	2 025
Elaborar fluxograma de 15 setores (mapeamento de processo) quanto ao tratamento de demandas referentes aos setores da UFDpar com contatos, telefone e email de cada setor (entre Pró-Reitorias e Coordenações	Nº de setores cadastrados	2 023
Realizar 15 Reuniões para apresentação da missão, objetivos e metas da Ouvidoria com os servidores (Gestão, setores e colegiados)	Nº de reuniões realizadas	2 025
Atualizar página na internet com a atualização e inclusão de tópico perguntas frequentes sobre a ouvidoria (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação, perguntas frequentes)	Nº de tópicos atualizados	2 023
Confecção de 2 banners para divulgação nos locais de atendimento ao público (clínicas escolas)	Nº de banners confeccionados	2 025
Elaboração de um vídeo Informações aos discentes e	Nº de Vídeo	2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025

<b>público externo sobre a ouvidoria pela Confecção de um vídeo explicando sobre o que é ouvidoria e divulgação pelo SIGAA e Instagram da UFDPAr (quais os tipos de manifestações e como fazer uma manifestação, perguntas frequentes)</b>	Produzido	024
<b>Reformulação das competências da ouvidoria da Resolução Nº 07/2021- CONSUNI de acordo com as normas da CGU</b>	Nº de Competências reformuladas	2 024
<b>Contribuir para o fortalecimento da imagem da instituição por meio do envio de 5 relatórios para Gestão Superior com os resultados obtidos e serviços prestados pela Ouvidoria</b>	Nº de relatórios	2 025
<b>Promover diálogos contínuos para atuação colaborativa com os setores da Universidade por meio de aproximadamente 10 Encontros e diálogos (em cada setor) para tratamento e discussão com um ou mais setores envolvidos na manifestação, pode variar de e acordo com as manifestações</b>	Nº de Encontros e diálogos para tratamento e discussão da manifestação.	2 025

## 4 ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURA E ORÇAMENTÁRIA)

### 4.1 Estrutura Física do Setor

Gabinete da Ouvidora fica localizado no Setor Oeste, Centro Administrativo, Bloco B, junto à antessala da Reitoria. A Ouvidoria está vinculada administrativamente à Reitoria, resguardada a independência para o exercício de suas atribuições

- Recursos Orçamentários: vinculados à Reitoria
- Recursos Humanos: Ouvidora, uma bolsista
- Recursos Tecnológicos: internet disponível
- Recursos Materiais: Duas mesas, duas cadeiras tipo de diretor, duas cadeiras para atendimento, um computador desktop e um notebook.



Imagem 1- Foto do Gabinete da Ouvidoria

## 4.2 Diagnóstico do Setor

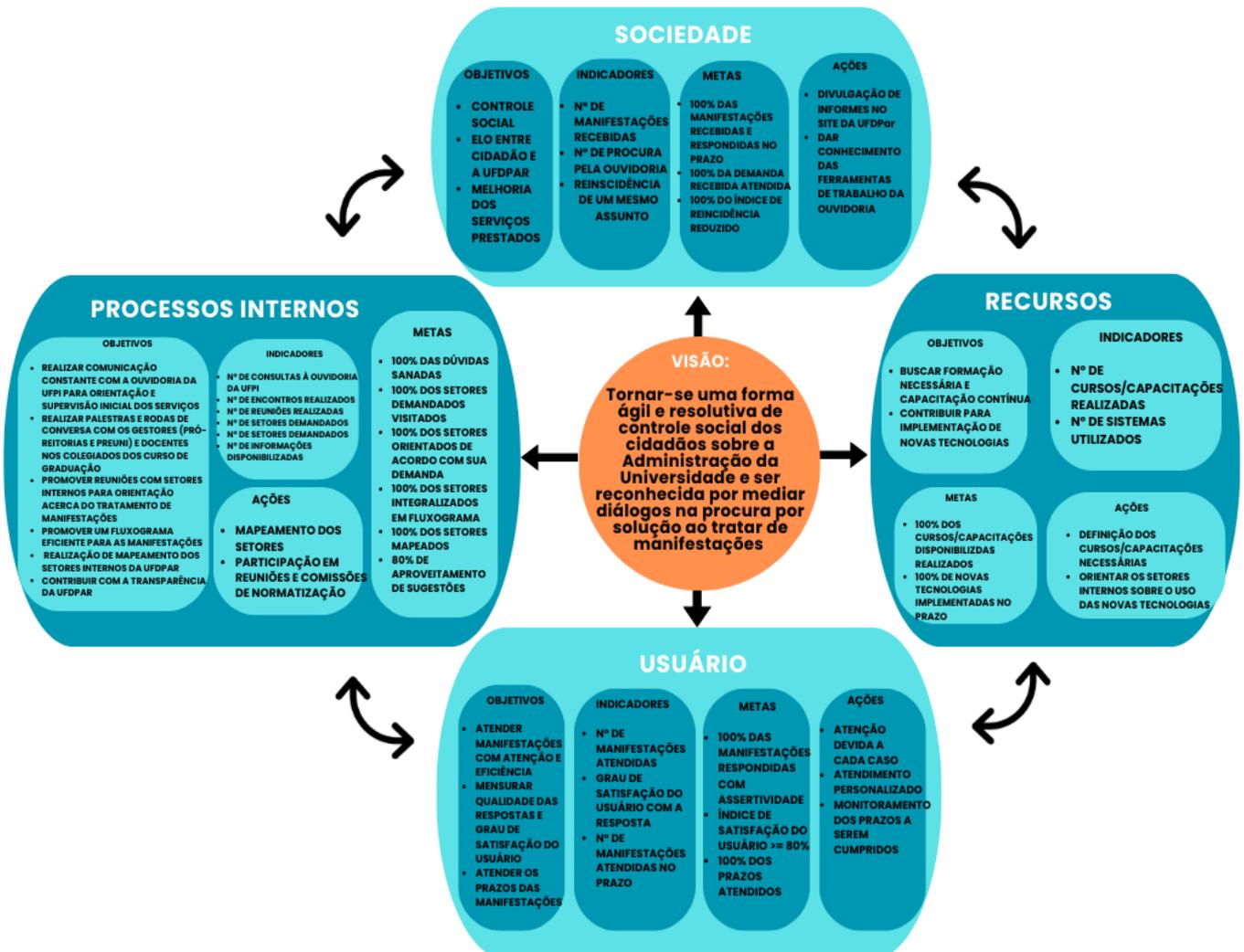
### 4.2.1 Análise SWOT

Figura 2- Análise SWOT

Análise SWOT				
OPORTUNIDADES	<b>PONTOS FORTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparo técnico do pessoal</li> <li>- Tecnologia disponível</li> <li>- Credibilidade crescente</li> <li>- Capacidade em mediação crescente</li> <li>- Cumprimento de prazos</li> </ul>	<b>PONTOS FRACOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconhecimento das atribuições da Ouvidoria</li> <li>- Falta de pessoal</li> <li>- Conhecimento parcial da instituição</li> <li>- Falta de um sistema integralizado</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio da CGU</li> <li>- Apoio da Ouvidoria UFPI</li> <li>- Reconhecimento crescente de Ouvidorias</li> <li>- Processo de independência da UFPI</li> <li>- Capacitação da equipe</li> <li>- Colaboração das unidades internas da UFDPAR</li> </ul>	<b>AMEAÇAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioridade ao atendimento de determinações legais</li> </ul>

### 4.2.2 Balanced ScoreCard (BSC)

Figura 3- Análise BSC





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025**

4.2.3 Mapa Estratégico

Figura 4- Mapa Estratégico

## MAPA ESTRATÉGICO



4.2.4 Quadro de Identificação Institucional

Quadro 2- Pessoal Permanente

Identificação Institucional	Unidade Organizacional	Denominação	Titular	Categoria Servidor	Siape	Cargo	Titulação	Portaria	Início
Ouvidoria	Ouvidoria	Ouvidora	Alessandra Tanuri Magalhães	Docente	1643216	Professora do Magistério Superior	Doutora	Nº 401/2023	19/06/2023

Lotação	Nome	Matricula	Curso
Ouvidoria	Gabriela de Moura Lopes	20219017940	Administração

Quadro 3- Pessoal Bolsista

### 4.3 Avaliação dos Riscos Institucionais

4.3.1 Escalas de Classificação dos Riscos Institucionais



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025

Tomando como base a orientação da Metodologia de Gestão de Riscos, especificada pela CGU (2018), foram calculados os níveis dos riscos identificado para a Ouvidoria a partir de critérios de probabilidade e impactos, a saber:

**Quadro 4 Escala de probabilidade com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo do risco**

ESCALA DE PROBABILIDADE		
PROBABILIDADE	PESO	DESCRIÇÃO
Muito Baixa	1	Em situações excepcionais o evento poderá até ocorrer, mas não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência, portanto, é improvável que aconteça.
Baixa	2	O histórico conhecido aponta para baixa frequência, podendo o evento ocorrer de forma inesperada ou casual.
Média	3	Repete-se com frequência razoável ou há indícios que possa ocorrer de alguma forma.
Alta	4	Repete-se com elevada frequência ou sua ocorrência é até esperada pois os indícios apontam essa possibilidade.
Muito Alta	5	Os indícios indicam claramente que o, evento ocorrerá, portanto, é praticamente certo.

Fonte: ABNT (2009)

**Quadro 5 Escala de impacto com os respectivos scores e descrição dos atributos para o cálculo de risco**

ESCALA DE IMPACTO		
IMPACTO	PESO	DESCRIÇÃO
Muito Baixa	1	Não altera o alcance do objetivo.
Baixa	2	Compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do atingimento do objetivo.
Média	3	Compromete razoavelmente o alcance do objetivo, porém recuperável.
Alta	4	Compromete a maior parte do atingimento do objetivo, sendo de difícil reversão.
Muito Alta	5	Compromete totalmente ou que totalmente o atingimento do objetivo, de forma irreversível.

Fonte: ABNT (2009)

A multiplicação entre os valores de probabilidade e impacto define o nível do risco inerente, ou seja, o nível do risco sem considerar quaisquer controles que reduzem ou podem reduzir a probabilidade da sua ocorrência ou do seu impacto.

**RI = NP x NI, em que:**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025

RI = nível do risco inerente

NP = nível de probabilidade do risco

NI = nível de impacto do risco

A partir do resultado do cálculo, o risco pode ser classificado dentro das seguintes faixas:

Quadro 6 – Classificação do nível de risco a partir da escala dos scores calculados.

CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE RISCO	
RISCO	ESCALA
<b>RB (Risco Baixo)</b>	1 – 3
<b>RM (Risco Médio)</b>	4 – 6
<b>RA (Risco Alto)</b>	7 – 12
<b>RE (Risco Extremo)</b>	13 - 25

Fonte: ABNT (2009)

#### 4.3.2 Reconhecimento e Classificação dos Riscos Institucionais

Quadro 7- Reconhecimento e Classificação dos Riscos da Ouvidoria

IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS				
Objeto Analisado	Unidade/ Subunidade responsável	Risco	Causa(s)	Consequência(s)
Relacionamento com o a comunidade	Ouvidoria	Resistência quanto ao uso das ferramentas de trabalho da Ouvidoria	Desconhecimento do trabalho da Ouvidoria	Falta de incentivo ao diálogo com a Ouvidoria
Desenvolver e Promover a Identidade da Ouvidoria.	Ouvidoria	Formação de imagem negativa	Falta de informações publicas do papel principal e principais manifestacoes da Ouvidoria no site da UFDPAr	Não ter procura pelos serviços da Ouvidoria
Atendimento de determinações legais	Ouvidoria	Atraso no cumprimento de prazos de manifestações	Falta de pessoal	Fiscalização dos órgãos reguladores
Falta de pessoal	Ouvidoria	Tarefas não serem realizadas em tempo hábil	Estrutura orçamentária	Tarefas procrastinadas
Conhecimento parcial da Instituição	Ouvidoria	Atraso no tratamento de manifestações	dedicação de tempo	demora para resposta ao manifestante
Desconhecimento das atribuições da Ouvidoria	Ouvidoria	Qualidade de trabalho prejudicada	falta de divulgação do trabalho realizado pelo setor	ausência de controle social exercido pelo usuário
Falta de um sistema integralizado	Ouvidoria	Tratamento não adequado de manifestações	ausência de adoção de ferramentas tecnológicas adequadas	risco de penalização pelos órgãos competentes
Redação das Atribuições da Ouvidoria	Ouvidoria	Conflito de atribuições	Adequação aos dispositivos legais	trabalho realizado de maneira inadequada
Falta de Conhecimento Técnico Especializado	Ouvidoria	Trabalho não efetivo	Inexpeiência no Cargo e tempo limitado para entendimento de todas as atribuições da Ouvidoria, bem como capacitação	Demora para tratamento das manifestações e consulta à Ouvidoria de outros Órgãos.



### 4.3.3 Avaliação dos Riscos Institucionais

Quadro 8 – Avaliação dos Riscos na Ouvidoria

AVALIAÇÃO DOS RISCOS					
Probabilidade (P)		Impacto (I)			Nível de Risco Inerente
Grau de Ocorrência	Nível	Grau de Impacto	Nível	P x I	
Médio	3	Médio	3	9	
Médio	3	Médio	3	9	
Médio	3	Médio	3	9	
Alto	4	Alto	4	16	
Alto	4	Médio	3	12	
Alto	4	Médio	3	12	
Alto	4	Alto	4	16	
Alto	4	Alto	4	16	
Baixo	2	Médio	3	6	

### 4.3.4 Verificação de Controles de Riscos

Quadro 9 – Verificação de Controle de Risco

VERIFICAÇÃO DE CONTROLES DE RISCOS
Existência de Controle (POSSIBILIDADES DE RESPOSTAS: SIM OU NÃO)
SIM
SIM
NÃO
NÃO
SIM



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025**

4.3.5 Melhoria e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Riscos

**Quadro 10 – Melhorias e/ou Implementação de Sistemas de Controles de Riscos na Ouvidoria**

<b>MELHORIA E/OU IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS DE CONTROLE DE RISCOS</b>		
<b>Medidas de Melhoria de Controles Existentes (caso necessário)</b>	<b>Medidas de Controle a serem implementadas</b>	<b>Avaliação de Controles Existentes</b>
		<b>(P x I x FA)</b>
Realizar atendimento ao público interno e externo atuando com legalidade, integralidade e transparência respeitando o sigilo das demandas recebidas pela Ouvidoria.	Criar mecanismos de acompanhamento do relacionamento da UFDPa com a comunidade geral	RISCO ALTO
Melhoria da qualidade das informações no site institucional	Visitas aos setores internos para promoção da Ouvidoria	RISCO MODERADO
–	Planejamento de datas para entrega de cumprimentos legais	RISCO ALTO
–	Recurso para realização de concurso	RISCO CRÍTICO
Organização de mapeamento das destinações e prazos das mneifestações.	Meios efetivos e rápidos para comunicação com os setores	RISCO MODERADO
Realização de reuniões com os setores internos para tornar conhecido o trabalho da Ouvidoria	Criação de uma agenda de informes contínuos, por meio de palestras e material informativo, com a comunidade docente, discente, servidores e comunidade externa.	RISCO ALTO
Utilização de ferramentas que possibilitem o tramitação das manifestações	Implementação da FalaBr	RISCO CRÍTICO
Uso de normativos redigidos pela CGU	Adequação da Resolução de competências da Ouvidoria compatibilizando o instrumento interno ao versado pela CGU	RISCO MODERADO
Conclusão da Capacitação em Ouvidoria	Formação Contínua em assuntos da Ouvidoria	RISCO MODERADO

4.3.6 Monitoramento dos Riscos Institucionais

**4.3.7 Quadro 11 – Monitoramento dos Riscos na Ouvidoria**

<b>MONITORAMENTO DOS RISCOS</b>	
<b>Relação de medidas</b>	<b>(relatórios, documentos, portfólios, entre outros)</b>
	Divulgação sobre o uso da Plataforma FalaBr.
	Verificação do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria
	Mapeamento dos procedimentos dos normativos referentes à Ouvidoria
	Acompanhamento junto à Reitoria da viabilização da realização de concurso, com prioridade para atendimento
	Mapeamento dos setores internos
	Verificação de atendimento de prazos
	Verificação do grau de atendimento ao usuário
	Acompanhamento do proceso de atualização das normas e procedimentos da Ouvidoria da UFDPa
	Necessidade de consulta à outros órgãos.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA  
PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025**

4.3.7 Tratamento dos Riscos Institucionais

**Quadro 12 – Tratamento dos Riscos na Ouvidoria**

TRATAMENTO DO RISCO					
Tipo de Risco			Ações de Tratamento		
Es tratégico	Op eracional	Orça mentário/ Financeiro	Ação (POSSIBILIDADES DE RESPOSTAS: EVITAR; TRANSFERIR; MITIGAR; ACEITAR)	Unidade/Su bunidade responsável	P razo
M	SI		MITIGAR	Ouvidoria	m ar/24
M	SI		MITIGAR	Ouvidoria	d ez/23
	SIM		MITIGAR	Ouvidoria	C ontínuo
	SIM		TRANSFERIR	Reitoria	x
	SIM		MITIGAR	Ouvidoria	m ar/24
M	SI		MITIGAR	Ouvidoria	m ar/24
	SIM		MITIGAR	Ouvidoria	d ez/23
	SIM		TRANSFERIR	Reitoria	d ez/23
M	SI		MITIGAR	Ouvidoria	d ez/23



## 5 RESULTADOS

A partir da apresentação das planilhas que antecederam este tópico, é possível inferir alguns aspectos latentes referentes à execução das atividades da Ouvidoria. Ressaltando ainda o pouco tempo de atuação da atual gestão, a percepção dos riscos apresentados neste relatório consiste em percepção pessoal encontrado no setor.

Dos riscos apresentados, aqueles que dizem respeito ou inferirem na falta de pessoal e desconhecimento das atribuições da Ouvidoria são os que representam maior significância, uma vez que o quantitativo de pessoal existente se torna insuficiente para a execução das atividades nos prazos estabelecidos, além da dedicação parcial dos integrantes, em virtude de outras atribuições. O desconhecimento da Ouvidoria na UFDPa se torna um problema considerando a proposição de melhoria dos serviços prestados. Uma vez que o usuário não conhece a existência e funções do setor, não há como mensurar o grau de satisfação ou possíveis falhas do serviços oferecidos. Faz-se pertinente também mencionar a recém independência da UFDPa de sua tutora, o que reflete nos processos internos como todo da insituição, considerando a falta de maturidade institucional.

Contudo, torna-se possível minimizar estes riscos, adotando as medidas adequadas para complementação do trabalho e de modo a proporcionar a entrega de demandas em sua totalidade no tempo e de maneira correta.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de riscos é uma atividade que se faz necessária para melhor execução dos processos internos organizacionais, contribuindo para o planejamento estratégico da insituição. Neste quesito, a Ouvidoria se torna grande aliada no sentido de ser canal do exercício de controle social pelo cidadão, uma vez que é por meio da Ouvidoria que se pode mensurar a qualidade do serviço oferecidos e identificar como pode ser melhorado ou ainda a identificação de novas necessidades.

Para que a Ouvidoria atinja seus objetivos, é necessário o alinhamento insitucional, no sentido da participação colaborativa entre os setores e conhecimento dos setores existentes no Campus. A colaboração e integração entre os setores é de suma importância para que a UFDPa se consolide como insituição independente.

Com este relatório busou-se mostrar como a Ouvidoria pode contribuir para a administração no âmbito da Universidade, bem como oferecer subsídios necessários à tomada de decisão, conrtibuinto para o fortalecimento da imagem da UFDPa bem como confiabilidade na prestação de serviços.



## 7 REFERÊNCIAS

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 20 jul. 2023.

Brasil. Tribunal de Contas da União. **Manual de gestão de riscos do TCU / Tribunal de Contas da União**. – Brasília : TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (Seplan), 2020. 46 p. : il.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA**  
**PLANO DE GESTÃO DE RISCOS 2023- 2025**

**ANEXOS**