

**Quadro 1. Macroprocessos e Riscos associados Ouvidoria/UFVJM – 2020**

Objetivo estratégico	Melhorar a prestação de serviços ao cidadão da Ouvidoria						Grau de Risco para fins de Auditoria	Níveis dos Riscos	
Objetivo operacional	Cliente	Risco	Avaliação de risco inerente			Controles já implementados	Controles ainda não implementados		
Probabilidade	Impacto	Vulnerabilidade	9	Médio					
Ampliar a estrutura de atendimento e dos serviços da ouvidoria na UFVM.	Comunidades Interna e Externa.	Baixa produtividade no atendimento de manifestações do cidadão.			3	3	3	1) Contratação permanente de estagiários – modalidade estágio obrigatório - do Curso de Sistemas de Informação/UFVJM; 2) Contratação de estagiários remunerados do Curso de Direito/UEMG; 3) Solicitação ao Gestor da UFVJM disponibilização de servidores para a Unidade. 4) Criação de horário de atendimento noturno presencial.	1) Atendimento à solicitação ao Gestor para disponibilização de mais servidores à Ouvidoria. 2) Atendimento à solicitação ao Gestor para contratação de estagiários do Curso de Direito UEMG.
Manter um bom relacionamento com a comunidades	Comunidades Interna e Externa.	Resistência quanto ao trabalho da	2	3	2	1) Realizar o atendimento ao público interno e	1) Atuar na prevenção de conflitos, preservando as dimensões/instâncias legais e	6	Médio

interna e externa.		Ouvidoria.				externo, bem como o acompanhamento das providências tomadas pela Administração oriundas das manifestações recebidas pela Ouvidoria; 2) Atuar, conforme a legalidade com integridade, ética e transparência, sempre respeitando o sigilo nos casos, principalmente aqueles que tramitam no SEI; 3) Assessorar a Reitoria e Vice-reitoria nos assuntos pertinentes à ouvidoria com foco na mitigação da insatisfação, adoecimento e punitivismo desnecessário na UFVJM.	legítimas da Universidade; 2) Criar mecanismos de acompanhamento do relacionamento da UFVJM com a comunidade em geral.		
<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Fortalecimento da Imagem Institucional da Ouvidoria</b>								
Desenvolver e Promover a	Comunidades externa e	Formação de Imagem	1	3	2	1) Contratação de estagiários de Sistemas	1) Exposição pública do estado da arte.	<b>3</b>	<b>Baixo</b>

Identidade Visual da Ouvidoria.	interna.	negativa da Ouvidoria.				de Informação para criação e arte da identidade visual.			
Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação dos serviços da Ouvidoria.	Comunidade Interna.	Baixa demanda pelos serviços e compreensão inadequada do papel da ouvidoria.	3	3	2	1) Elaboração do plano de trabalho da Ouvidoria contemplando atividades formativas.	1) Realização de palestras informativas em conjunto com a Assessoria de Assuntos Estratégicos/UFVJM.	9	Médio
<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Contribuir com ações que visem a melhoria dos serviços prestados pela UFVJM</b>								
Participar de reuniões de gestores, conselhos superiores e acadêmicos para ouvir as demandas.	Comunidade interna.	Indiferença Institucional para com a Ouvidoria.	2	4	2	1) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria contemplando visitas e reuniões com órgãos da UFVJM.	1) Construção da agenda positiva com a participação das pró-reitorias, assessorias e demais interessados.	8	Médio
Participar de fóruns, junto aos servidores discentes.	Comunidade interna.	Falta de acolhimento frente aos trabalhos da Ouvidoria.	2	4	2	1) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria contemplando visitas e reuniões com órgãos da UFVJM.	1) Construção da agenda positiva com a participação dos servidores e discentes.	8	Médio
Apresentar relatórios a Reitoria, ao Conselho Superior e a Ouvidoria Geral da União contendo gráficos, indicadores e recomendações geradas pelos atendimentos e	Comunidades interna e Externa.	Intermitência da Ouvidoria e Falta de transparência.	2	3	2	1) Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria contemplando visitas e reuniões com órgãos da UFVJM; 2) Atualização da página da Ouvidoria; 3) Reorganização dos processos e	1) Atualização atos normativos referentes à Ouvidoria.	6	Médio

manifestações concluídas.						procedimentos internos da Ouvidoria.			
Sugerir aos órgãos/unidades da UFVJM medidas para o aprimoramento na prestação dos serviços.	Comunidade interna.	Percepção equivocada da Ouvidoria como um poder paralelo.	2	3	2	2) Promover ações para a compreensão dos serviços de ouvidoria, contribuindo com a gestão institucional e com a atitude cidadã da comunidade acadêmica.	1) Socializar os casos da ouvidoria, visando à troca de experiências e divergências/ convergências das soluções adotadas; 2) Inserir conteúdos sobre ouvidoria nos treinamentos e nivelamentos de servidores.	<b>6</b>	<b>Médio</b>