

# GESTÃO DE RISCO APLICADA À OUVIDORIA GERAL DA UFC

## V Encontro de Iniciação Acadêmica

Patricia Martim Rodrigues, Sidney Guerra Reginaldo

O presente trabalho é resultado do projeto “Gestão de Risco Aplicado à Ouvidoria Geral da UFC” realizado pela Ouvidoria Geral da Universidade Federal do Ceará (UFC), com o apoio da Bolsa PBIA, e tem como objetivo implantar a Gestão de Riscos nessa unidade administrativa. Tendo como base para a mesma, o Plano de Gestão de Riscos da UFC elaborado pela Secretaria de Governanças (SECGOV) da UFC, como cumprimento da Resolução nº 15/CONSUNI/2019. A pesquisa contou com a metodologia de Gerenciamento de Integridade, Riscos e Controles Internos do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), e está dividida em cinco etapas: (i) Identificação de ambiente e objetivos; (ii) Identificação de eventos de riscos; (iii) Avaliação de eventos de riscos e controles; (iv) Resposta a risco; e (v) Informação, comunicação e monitoramento. Devido a pandemia do Coronavírus (COVID-19), o projeto não foi executado no tempo hábil, e não foi realizado todas as etapas até o presente momento. No entanto, com base nos estudos realizados, notou-se que os seguintes passos deverão ser realizados para se iniciar a implantação da Gestão de Riscos na Ouvidoria Geral da UFC, primeiramente deve-se analisar quais os objetivos gerais e específicos da unidade administrativa, em seguida identificar os processos realizados e priorizar os mais relevantes para o cumprimento dos objetivos, depois, através do preenchimento do formulário de mapeamento, e se possível também por meio do desenho de fluxogramas dos processos mapeados, identifica-se quais possíveis riscos estão ou poderão ocasionar o não cumprimento dos resultados e metas da Ouvidoria Geral da UFC. Na etapa seguinte, deve-se avaliar o comportamento desses riscos sobre os objetivos da unidade. Logo, se houver a constatação de um risco inerente, há a necessidade de priorizar riscos e trata-los por meio da definição das ações de resposta ao risco. Por último, a unidade divulgará a implementação do plano e os resultados obtidos com o mesmo.

Palavras-chave: Gestão. Processos. Riscos.