

Relatório Anual de Benefícios

Processo: Restabelecimento de Canais de Atendimento (CSTI/STI)

Em atenção ao solicitado pela Secretaria de Governança (SECGOV) por meio do Ofício 57/2026, a Central de Serviços de Tecnologia da Informação (CSTI) apresenta os principais benefícios alcançados com a Gestão de Riscos aplicada ao processo de Restabelecimento de Canais de Atendimento.

Desde a implementação das melhorias, observamos avanços significativos na continuidade e na qualidade dos serviços prestados aos usuários. A seguir, destacamos os resultados mais relevantes:

1. Melhoria na continuidade do atendimento:

Com a criação de canais alternativos de comunicação, como e-mail e WhatsApp Business, conseguimos garantir que o atendimento ao usuário não fosse interrompido mesmo durante indisponibilidades do Portal da STI. Essa medida aumentou a resiliência do serviço e a satisfação dos usuários.

2. Redução do risco de falta de servidores:

A adoção de uma planilha de controle de férias e afastamentos, revisada a cada seis meses, permitiu à equipe planejar melhor a escala de atendimento. Com isso, reduzimos significativamente o risco de ausência de servidores e evitamos que o serviço ficasse descoberto em momentos críticos.

3. Controles eficazes e riscos reduzidos:

Após a aplicação das ações preventivas e de contingência, todos os quatro eventos de risco identificados no processo tiveram sua classificação reduzida para Risco Residual Baixo. Isso significa que, mesmo quando algum problema ocorre, a equipe já sabe como agir rapidamente para restabelecer o atendimento.

4. Alinhamento com o planejamento estratégico da UFC:

As melhorias implementadas estão diretamente alinhadas ao objetivo estratégico do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFC, que busca "aprimorar a infraestrutura, os sistemas e a governança de TI". Ao tornar os canais de atendimento mais confiáveis, contribuímos diretamente para esse propósito.

5. Amadurecimento da gestão de riscos na unidade:

A prática de monitoramento contínuo e revisão periódica foi incorporada ao dia a dia da equipe. A última avaliação dos riscos, realizada em 29 de abril de 2026, demonstra que o processo não ficou parado no tempo, mas sim vem sendo acompanhado e ajustado conforme a necessidade.

Atenciosamente,

ALEX CIRINO DA ROSA
DIRETOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO