

Relatório de Melhorias Implementadas no Processo Prioritário após a Gestão de Riscos.

1. Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar as melhorias implementadas no processo de **Restabelecimento de Canais de Atendimento** da Central de Relacionamento (CR) da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) após a realização da Gestão de Riscos. A gestão de riscos foi conduzida com base no Plano de Gestão de Riscos (PGR) da UFC, seguindo as etapas de fixação de objetivos, identificação de eventos, avaliação de riscos, resposta aos riscos e atividades de controle interno.

O processo de Restabelecimento de Canais de Atendimento visa garantir a continuidade dos serviços de atendimento ao usuário, mesmo em situações de indisponibilidade de recursos ou sistemas. A gestão de riscos foi essencial para identificar possíveis falhas e propor ações preventivas e corretivas.

2. Histórico do Processo

O processo de Restabelecimento de Canais de Atendimento foi estabelecido para garantir que, em caso de indisponibilidade de algum canal de comunicação (como o Portal da STI, WhatsApp Business ou e-mail institucional), a Central de Relacionamento possa rapidamente restabelecer o atendimento ao usuário. Esse processo é crítico para a manutenção da qualidade dos serviços prestados pela STI.

3. Desafios, Resultados e Melhorias Observadas

3.1. Desafios Identificados

Durante a etapa de identificação de eventos de risco, foram identificados seis eventos de risco principais, todos classificados como **ameaças** e relacionados a questões operacionais. Os principais desafios identificados foram:

1. **Ausência de servidores para realizar o atendimento:** Causado por afastamentos, férias ou outras atividades dos servidores, resultando em maior tempo de resposta ao usuário.
2. **Indisponibilidade do Portal da STI:** Causado por falhas no servidor de hardware, impedindo a realização de solicitações de serviços via portal.
3. **Indisponibilidade do WhatsApp Business:** Causado por falhas no sistema de mensagens instantâneas, impedindo a comunicação rápida com os usuários.

4. **Indisponibilidade do e-mail institucional:** Causado por falhas no provedor de e-mail ou ataques cibernéticos, impedindo a comunicação via e-mail.

3.2. Resultados da Gestão de Riscos

Após a avaliação dos riscos, os eventos foram classificados conforme sua probabilidade e impacto:

- **Risco Inerente:** Classificado como **Médio** (2 eventos) e **Baixo** (4 eventos).
- **Risco Residual:** Todos os eventos foram classificados como **Baixo** após a aplicação dos controles.

3.3. Melhorias Implementadas

Com base na análise de riscos, foram implementadas as seguintes melhorias:

1. **Controle de Férias e Afastamentos:** Foi adotada uma planilha de controle de férias e afastamentos, revisada a cada seis meses, para mitigar a indisponibilidade de servidores.
2. **Canais Alternativos de Atendimento:** Foram estabelecidos canais alternativos de comunicação, como e-mail e WhatsApp Business, para garantir a continuidade do atendimento em caso de indisponibilidade do portal.
3. **Monitoramento do Portal da STI:** Foi implementado um sistema de monitoramento contínuo do portal, com comunicação direta com a equipe de infraestrutura para prevenir falhas.
4. **Plano de Contingência:** Em caso de indisponibilidade de servidores, foi estabelecido um plano de remanejamento de equipe para garantir a continuidade do atendimento.

4. Avaliação da Implementação

A implementação das melhorias foi avaliada como satisfatória, com todos os controles preventivos e de contingência sendo aplicados conforme o planejado. A revisão periódica da planilha de férias e afastamentos, bem como o monitoramento contínuo dos canais de atendimento, têm contribuído para a redução dos riscos operacionais.

No entanto, recomenda-se a revisão dos controles de atenuação e recuperação, que foram definidos de forma genérica. Por exemplo, para o evento de risco "ausência de servidores", sugere-se o remanejamento de servidores como ação imediata.

Para a "instabilidade de rede", a equipe de infraestrutura deve ser acionada imediatamente para resolver o problema.

5. Considerações Finais

A gestão de riscos no processo de Restabelecimento de Canais de Atendimento permitiu identificar pontos críticos e implementar ações preventivas e corretivas que têm contribuído para a melhoria contínua do serviço. A revisão periódica dos controles e a adoção de planos de contingência específicos são essenciais para garantir a eficácia do processo.

Recomenda-se que a unidade continue monitorando os riscos e revisando os controles, além de alinhar os objetivos do processo com o objetivo estratégico do PDI da UFC: **Aprimorar a infraestrutura, os sistemas e a governança de TI na UFC.**

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2025.

ALEX CIRINO DA ROSA
DIRETOR DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO