



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Campus de Crateús

Relatório de melhorias implementadas no processo prioritário após a Gestão de Riscos

1. Introdução (Breve relato da Gestão de Riscos na unidade)

A implantação da Gestão de Riscos na unidade foi conduzida conforme os princípios e diretrizes estabelecidos pela Política de Gestão de Riscos da Secretaria de Governança da universidade. O objetivo principal foi promover uma cultura organizacional voltada à prevenção, identificação e tratamento de riscos que possam comprometer o alcance dos objetivos institucionais.

2. Histórico do Processo (Breve histórico do processo)

O serviço de atendimento psicológico clínico iniciou no ano de 2018 com o objetivo de oferecer suporte psicológico gratuito aos estudantes. O processo "Serviço de Atendimento Psicológico Clínico" foi escolhido como piloto, dada sua relevância social e o impacto direto nos estudantes. A atuação foi pautada na abordagem sistemática de gestão de riscos, envolvendo análise de contexto, identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos. Ao longo dos anos, o serviço enfrentou desafios relacionados à alta demanda, escassez de recursos e limitações estruturais.

3. Desafios, Resultados e Melhorias Observadas

Desafios Enfrentados:

Mapeamento inicial: dificuldade em identificar e registrar todos os pontos críticos do processo, dada a informalidade de alguns fluxos;

Capacitação: necessidade de treinamentos específicos sobre gestão de riscos para os envolvidos diretos no processo.

Resultados Obtidos:

Identificação de riscos prioritários;
Desenvolvimento de planos de tratamento.

Melhorias Observadas:

Maior observação da segurança nos atendimentos, com destaque para a proteção de dados e organização dos atendimentos.

4. Avaliação da Implementação

A implementação da gestão de riscos no Serviço de Atendimento Psicológico Clínico

foi considerada satisfatória e efetiva, dentro do escopo proposto.

A análise do contexto, aliada à participação dos atores envolvidos, permitiu um diagnóstico realista das fragilidades do processo. A principal contribuição observada foi o fortalecimento da governança local, por meio da incorporação de uma lógica preventiva e da formalização de práticas antes realizadas de maneira intuitiva.

5. Considerações Finais

Considera-se que houve um ganho significativo com a estruturação do processo.

Para a consolidação da gestão de riscos, deseja-se que haja continuidade das capacitações e apoio dos gestores.