



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



**FORMULÁRIO DE
MAPEAMENTO
DE PROCESSOS**

**RESTABELECIMENTO DE
FORNECIMENTO DE ÁGUA**

01/08/2025

1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
ID: UFCINFRA_PCN_02_v2
UNIDADE: Superintendência de Infraestrutura (UFCINFRA)
SUBUNIDADE: Prefeituras campi de Fortaleza e interior.
NOME: Restabelecimento de fornecimento de água
OBJETIVO: Restabelecer o fornecimento de água nas dependências da UFC
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS: Proporcionar infraestrutura adequada, com foco na economicidade, na sustentabilidade, na segurança, na acessibilidade e na inclusão.
CLIENTE (público-alvo): comunidade acadêmica em geral
GERENTE: Prefeitos das Prefeituras dos campi de Fortaleza e interiores.
DETALHES DO PROCESSO
LEGISLAÇÃO CORRELATA (se houver): Não se aplica.
DOCUMENTOS: Não se aplica.
GATILHO (evento que inicia o processo): Falta de fornecimento de água
SAÍDA (evento que encerra o processo): Fornecimento de água restabelecido
SISTEMAS: não se aplica
INDICADORES (indicadores para a medição do processo): Não se aplica.
OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES: Não se aplica.
CONTROLE DE VERSÕES
ALTERAÇÕES DA VERSÃO: não se aplica
AUTOR(ES): Renato Guerreiro Araújo/Katiana Souza de Oliveira
DATA: 01/08/2025

2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	COMUNICAR à Prefeitura	Unidade afetada	Contatar a Prefeitura do respectivo Campus por ramal e/ou e-mail: prefeitura.porangabucu@ufcinfra.ufc.br; prefeitura.benfica@ufcinfra.ufc.br; prefeiturapici@ufc.br; prefeitura.sobral@ufcinfra.ufc.br; prefeitura.russas@ufc.br; prefeitura@itapaje.ufc.br; prefeitura@crateus.ufc.br; prefeituraqxd@quixada.ufc.br.
2	ANALISAR origem	Prefeitura/UFCINFRA	Identificar a falha no sistema de abastecimento de água (qual parte do sistema de abastecimento foi afetado: captação, reservação, tratamento e/ou distribuição), e se a falha é total, parcial e/ou localizada. Analisa se a origem é interna da prefeitura ou externa da concessionária.
3	PROVER recursos	Prefeitura/UFCINFRA	Após analisada a origem e identificada a falha como sendo internamente a prefeitura irá prover os recursos (materiais, pessoais e de equipamentos) para a imediata correção do problema causador da interrupção do abastecimento de água.
4	REALIZAR manutenção corretiva	Prefeitura/UFCINFRA	Realizar os serviços de manutenção corretiva, operações e/ou manobras necessárias, de forma mais rápida e eficiente possível, para o restabelecimento do funcionamento do referido sistema de abastecimento de água da UFC.
5	INFORMAR andamento	Prefeitura/UFCINFRA	Realizar as comunicações durante o evento/desastre com a Superintendência, os servidores, funcionários terceirizados, unidades acadêmicas, gestores, instituições parceiras, fornecedores, empresas contratadas e com a mídia (se necessário e/ou demandado/autorizado).
6	RESTABELECER fornecimento	Prefeitura/UFCINFRA	Restabelecer o fornecimento de água

7	ENCAMINHAR à concessionária	Prefeitura/UFCINFRA	Após análise do problema e constatado que a origem é externa à prefeitura, portanto de responsabilidade da concessionária, a prefeitura encaminha o comunicado para a concessionária para que seja tomadas as providências. o contato é realizado via whatsapp ou telefone 0800 para restabelecimento de água.
8	ENVIAR equipe	Concessionária	A concessionária envia sua equipe técnica para avaliação do serviço.
9	VERIFICAR origem do problema	Concessionária	A concessionária verifica se a origem do problema de falta de água é de origem interna da concessionária ou externa, da prefeitura.
10	REALIZAR a manutenção	Concessionária	Verificada a origem do problema que seja por origem interna, por parte da concessionária, é realizada a manutenção do serviço para o restabelecimento do fornecimento de água.
11	ENCAMINHAR à Prefeitura	Concessionária	Em caso de constatação de problema de origem externa, que não seja de responsabilidade da concessionária, encaminha-se a demanda à prefeitura para providências.

3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
Unidade afetada	Unidade acadêmica ou administrativa impactada pela falta de água
Prefeitura	Subunidade da UFCINFRA responsável pela manutenção dos <i>campi</i> da UFC
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFCINFRA	Superintendência de Infraestrutura