



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA  
PREFEITURAS DOS CAMPI

**Relatório sobre o Gerenciamento de Riscos Organizacionais no Processo de Restabelecimento de Fornecimento de Água nas Prefeituras da UFC**

## **1. Introdução**

A implementação de uma gestão de riscos eficaz visa identificar, avaliar e mitigar possíveis ameaças que possam comprometer a execução dos processos e a entrega dos resultados esperados. A adoção de ferramentas como o BIZAGI para modelagem do fluxo de processos e a utilização de planilhas para o gerenciamento de riscos organizacionais e de integridade são práticas recomendadas para fortalecer o controle e a segurança dos processos. Em teoria, a implementação de uma gestão de riscos deveria resultar em uma maior eficiência, segurança e confiabilidade no processo de restabelecimento de água, contribuindo para a prevenção de problemas e a minimização de impactos adversos. No entanto, ressalta-se que, até o momento, os benefícios esperados com a adoção do Gerenciamento de Riscos Organizacionais ainda não foram perceptíveis, o que será detalhado ao longo do documento.

## **2. Histórico do Processo**

O fornecimento de água é de suma importância para o exercício das atividades na Universidade Federal do Ceará, por essa razão, devem-se tomar providências urgentes quando há sua interrupção. A manutenção predial é responsável por garantir a integridade da infraestrutura que garante a condução e o armazenamento da água que será usada para esse destino. O processo se inicia quando há falta no fornecimento de água e só é finalizado quando este é restabelecido.

O objetivo geral do processo é o restabelecimento de fornecimento de água nas dependências da UFC. Especificamente, tem como objetivo proporcionar infraestrutura

física adequada, com foco na economicidade, na sustentabilidade e na acessibilidade para os clientes, que é a comunidade acadêmica em geral.

### **3. Desafios, Resultados e Melhorias Observadas**

Os maiores desafios do processo de Restabelecimento de Água são referentes ao contato das Prefeituras com a concessionária CAGECE, pois é utilizado o mesmo número disponível para a população em geral, o que demora bastante com atendimentos automáticos até que seja possível falar com uma atendente real. Seria importante um contato direto para grandes consumidores, como é o caso da UFC, de forma a dar celeridade ao processo.

Outro desafio são os limitados recursos disponíveis para o contrato de manutenção predial, responsável por garantir a infraestrutura da rede hidrossanitária da UFC.

Como resultados, informamos que o processo tem funcionado bem, com o reestabelecimento da água no menor intervalo possível, principalmente quando tem causas internas.

Até o presente momento, os benefícios do Gerenciamento de Riscos Organizacionais no processo de Restabelecimento de Água não foram percebidos, pois este já estava sendo utilizado de forma informal antes de ser organizado e estruturado para conhecimento geral.

### **4. Avaliação da Implementação**

Apesar da reconhecida importância da gestão de riscos no âmbito teórico, no contexto específico das Prefeituras não foi perceptível nenhum benefício concreto alcançado até o momento.

Foram realizadas as adequações necessárias no formulário de mapeamento e na modelagem do processo (BIZAGI). Já as planilhas de gerenciamento de riscos organizacionais e de integridade não apresentaram mudanças que necessitassem de ajustes.

## **5. Considerações Finais**

O processo de Restabelecimento de fornecimento de água é necessário para o completo funcionamento da UFC, garantindo que a instituição disponha de uma infraestrutura adequada para o cumprimento de suas funções. A implementação do Gerenciamento de Riscos Organizacionais é uma iniciativa importante para mitigar os riscos associados a esse processo, mas, até o momento, os benefícios desta implementação ainda não foram percebidos de forma significativa, em termos de melhoria da eficiência ou segurança do processo de Restabelecimento de fornecimento de água.

Apesar disso, as Prefeituras da UFC demonstram capacidade de gerir riscos de maneira eficaz e eficiente, prevenindo prejuízos ao erário e mantendo o bom funcionamento da Universidade. No entanto, é fundamental que as Prefeituras aprimorem mais suas práticas de gerenciamento de riscos, investindo em capacitação, sensibilização e aprimoramento dos processos. Somente assim será possível alcançar os objetivos de proporcionar uma infraestrutura física adequada, com foco na economicidade, sustentabilidade e acessibilidade, garantindo o cumprimento dos princípios da Administração Pública.