

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
AUDITORIA INTERNA**

Av. Tenente Raimundo Rocha, 1639 / Cidade Universitária
Juazeiro do Norte – CE / CEP: 63048-080
Sala 405, Bloco I, Campus Juazeiro do Norte|
(88) 3221-9490 / (88) 3221-9491| auditoria@ufca.edu.br



**AÇÃO 2.4 – PAINT 2024
GESTÃO E CONTROLE DOS
REFEITÓRIOS UNIVERSITÁRIOS**

RELATÓRIO DE AUDITORIA

Nº 003/2024

TIPO: AVALIAÇÃO

VERSÃO FINAL

**Juazeiro do Norte - CE
Janeiro - 2025**

AÇÃO 2.4 – PAINT 2024

GESTÃO E CONTROLE DOS REFEITÓRIOS UNIVERSITÁRIOS

Unidade auditada: Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae)

Tipo de relatório: Relatório de Avaliação

Número do relatório: 003/2024

Período de realização dos trabalhos: 1º de julho a 31 de janeiro de 2025

Abrangência temporal da análise: 2023 e 2024 (até agosto)

Equipe de auditoria envolvida:

Edson Menezes Vilar

Chefe do Núcleo de Governança e Gestão de Riscos

Coordenador do Serviço

Fábio Guimarães Silva

Chefe do Núcleo de Gestão Interna e Avaliação dos Controles

Supervisor do Serviço

Antonio Rafael Valério de Oliveira

Chefe da Unidade de Auditoria Interna

Gerente do Serviço

MISSÃO, VISÃO E VALORES

A **missão** da Audin é agregar valor aos processos de gerenciamento de riscos, aos controles internos, à integridade e à governança institucional, bem como zelar pela eficiência e economicidade na aplicação dos recursos públicos.

A **visão** é ser reconhecida como órgão de assessoramento e aconselhamento da gestão por meio do desenvolvimento de trabalhos que objetivem a avaliação da governança, dos riscos organizacionais e dos controles internos administrativos.

Os **valores** são:

- Integridade;
- Ética;
- Simplicidade e praticidade;
- Visão e estratégia global;
- Imparcialidade;
- Objetividade;
- Zelo profissional;
- Independência.

Tipo de serviço prestado no presente trabalho:

Realizar a avaliação da governança, dos mecanismos de controle interno e da gestão dos Refeitórios Universitários (RUs) da UFCA

Tipo de auditoria:

Avaliação

RESUMO DO RELATÓRIO (*HIGHLIGHT*)

Número do Relatório Preliminar: 003/2024

Unidade(s) auditada(s): Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae)

Objeto auditado: Gerenciamento e controles internos dos Refeitórios Universitários

1. Qual foi o trabalho realizado pela AUDIN?

O serviço de auditoria nº 2.4, do tipo avaliação, do Plano Anual de Auditoria Interna (Paint) 2024, que trata da Gestão e dos controles dos Refeitórios Universitários da Universidade Federal do Cariri (UFCA), sob responsabilidade da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), teve início em 1º de julho de 2024, por meio da Ordem de Serviço nº 005/2024. O referido serviço teve como objetivo geral realizar a avaliação da governança, dos mecanismos de controle interno e da gestão dos Refeitórios Universitários (RUs) da UFCA.

2. Por que a AUDIN realizou esse trabalho?

A partir da avaliação de riscos realizada em 2022, apresentada por meio do Mapeamento do Universo de Auditoria, foi possível identificar objetos passíveis de realizar serviços de auditoria, do tipo avaliação, ou seja, àqueles com maior grau de risco, divididos entre processos finalísticos, de governança e de apoio, considerando a Cadeia de Valor da UFCA. Dentre os processos de governança, selecionou-se “Planejamento Orçamentário do RU”, sob responsabilidade da Coordenadoria do Refeitório Universitário da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), com um total de 78,64 pontos, considerando os critérios de relevância, materialidade, risco e auditabilidade, descritos no documento supramencionado. Considerando o processo em questão, estabeleceu-se como objeto: “Gestão e controles dos Refeitórios Universitários”. Nesse sentido, realizou-se o referido serviço de auditoria, voltada para a avaliação da governança, dos mecanismos de controle interno e da gestão dos Refeitórios Universitários (RUs) da UFCA em 2024.

3. Quais as conclusões alcançadas pela AUDIN? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir das análises realizadas, no período de julho de 2024 a janeiro de 2025, pôde-se perceber oportunidades de melhorias na governança, gestão de riscos e nos controles internos relacionados à gestão dos refeitórios universitários. Ademais, identificou-se a necessidade de fomentar a modalidade de recarga dos cartões de acesso ao RU, via Pix; customizar o sistema de venda de recargas e de contabilização de refeições, para atender às necessidades e às particularidades da UFCA ou implementar controles compensatórios; promover adequações na infraestrutura dos refeitórios, em atendimento às normas de acessibilidade; melhorar a transparência ativa, sobretudo, nos guichês dos refeitórios; fortalecer a gestão e a fiscalização dos contratos administrativos, em cumprimento às exigências legais; aprimorar os indicadores relacionados à gestão dos refeitórios, monitorando-os de forma sistemática e periódica; revisar e atualizar o fluxo de verificação das condições de manutenção dos subsídios do RU, envolvendo setores como a Prograd e as coordenações de cursos; dentre outros. Assim, no intuito de contribuir com a implementação de controles e melhoria dos processos, emitiu-se, no presente relatório, 12 recomendações.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AUDIN	Auditoria Interna
CGU	Controladoria-Geral da União
CONSUNI	Conselho Universitário
CONSUP	Conselho Superior <i>Pro tempore</i>
DINFRA	Diretoria de Infraestrutura
DTI	Diretoria de Tecnologia da Informação
GRU	Guia de Recolhimento da União
GTA	Guia de Transparência Ativa
IC	Indicador-Chave
IMR	Instrumento de Medição de Resultado
OE	Objetivo Estratégico
NBR	Norma Brasileira
PAINT	Plano Anual de Auditoria Interna
PDA	Política de Dados Abertos
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNAES	Política Nacional de Assistência Estudantil
PRAE	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
RC	Resultado-Chave
RU	Refeitório Universitário
SA	Solicitação de Auditoria
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
TCU	Tribunal de Contas da União
TR	Termo de Referência
UAIG	Unidade de Auditoria Interna Governamental
UFCA	Universidade Federal do Cariri
UFLA	Universidade Federal de Lavras
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	06
2	RESULTADO DOS EXAMES	09
	Constatação 01: Baixa adesão de usuários à modalidade de pagamento, via Pix, para recarga dos cartões de acesso aos Refeitórios Universitários, decorrente de promoção insuficiente das formas e dos canais de comunicação, bem como fragilidades na transparência ativa das informações relacionadas à gestão dos RUs, sobretudo nos guichês das unidades.....	09
	Constatação 02: Divergência entre os valores constantes no Painel do Refeitório Universitário, no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac) e nas planilhas de arrecadação da gestão do RU, em relação ao montante apurado.....	13
	Constatação 03: Fragilidades na gestão e na fiscalização dos serviços de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários da UFCA.....	17
	Constatação 04: Inobservância à Norma Brasileira ABNT NBR 9050:2020, em virtude da necessidade de adequações da estrutura física dos Refeitórios Universitários da UFCA, não realizada pela Instituição	29
	Constatação 05: Fragilidades na concessão e/ou na manutenção de subsídio ao Refeitório Universitário, em virtude de atraso na identificação e no, conseqüente, bloqueio do cartão de acesso ao RU após trancamento total ou conclusão de curso	35
	Constatação 06: Insuficiência de indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários, constantes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2025, da UFCA, bem como a ocorrência de intempestividade de apuração e de acompanhamento dos indicadores existentes	41
3	RELAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES	45
4	CONCLUSÃO	46
	APÊNDICE A	47

1 INTRODUÇÃO

O serviço de auditoria nº 2.4, do tipo avaliação, do Plano Anual de Auditoria Interna (Paint) 2024, que trata da Gestão dos Refeitórios Universitários da Universidade Federal do Cariri (UFCA), sob responsabilidade da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), teve início em 1º de julho de 2024, por meio da Ordem de Serviço nº 005/2024. O referido serviço teve como objetivo geral realizar a avaliação da governança, dos mecanismos de controle interno e da gestão dos Refeitórios Universitários (RUs) da UFCA.

O referido serviço foi motivado a partir dos resultados da avaliação de riscos realizada em 2022, documentada por meio do Mapeamento do Universo de Auditoria, em que foi possível identificar objetos passíveis de realizar serviços de auditoria, do tipo avaliação, ou seja, àqueles com maior grau de risco, divididos entre os processos finalísticos, de governança e de apoio, considerando a Cadeia de Valor da UFCA.

Dentre os processos de governança, selecionou-se “Planejamento Orçamentário do RU”, sob responsabilidade da Coordenadoria do Refeitório Universitário da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), com um total de 78,64 pontos, considerando os critérios de relevância, materialidade, risco e auditabilidade, descritos no documento supramencionado. Considerando o processo em questão, estabeleceu-se como objeto auditado: “Gestão e controles dos Refeitórios Universitários”, inserido no Plano Anual de Auditoria Interna (Paint) de 2024.

Ressalta-se que, de acordo com o Manual de Processos Internos da Prae, a missão da Pró-Reitoria é: “Cuidar da permanência e desempenho acadêmico dos discentes”. A Prae executa os seus processos com o intuito de contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos da UFCA, apresentados no Mapa Estratégico da Instituição, se destacando o OE-05: Cuidar das condições de permanência e contribuir para o êxito acadêmico dos estudantes.

O objetivo estratégico supramencionado consiste em desenvolver ações institucionais que contribuam para o acesso, a permanência, inclusão, qualidade de vida e o êxito acadêmico, na perspectiva da redução da evasão e da retenção, bem como da democratização da educação superior. Nesse contexto, cita-se, dentre essas ações institucionais, o fornecimento de refeições balanceadas para os discentes da Universidade, por meio dos Refeitórios Universitários.

Ademais, o OE-05 está ligado a seis Resultados-Chave (RCs) e a dez Indicadores-Chaves (IC), destacando-se o RC-05 - Manutenção do acesso universal dos estudantes a refeições balanceadas e o RC-06 - Aumento da eficácia na execução dos recursos financeiros do Pnaes e de outras fontes orçamentárias aplicados em assistência estudantil. Por sua vez, os referidos RCs abrangem três indicadores, sob coordenação da Prae, a saber:

1. Variação do percentual de adesão ao serviço de refeição do RU;
2. Percentual de execução do orçamento Pnaes disponível;
3. Percentual de execução do orçamento Pnaes disponível (por fonte).

Nesse sentido, a gestão dos refeitórios universitários, objeto de avaliação desse serviço de auditoria, representa um forte instrumento para o alcance dos resultados propostos e do objetivo estratégico mencionado, contribuindo, conseqüentemente, para a missão e a visão Institucional.

Na fase de planejamento do serviço, elaborou-se as questões/subquestões de auditoria, dispostas no Quadro 1, formuladas a partir dos resultados da matriz de riscos e controles, que subsidiaram a presente ação e representam os objetivos específicos do trabalho.

Quadro 1 - Questões e subquestões de Auditoria

Questões de Auditoria	Subquestões de Auditoria
Q1: O planejamento orçamentário para a gestão dos Refeitórios Universitários é estimado de forma a atender às necessidades da Instituição	Q1.1: Em caso de suplementação ou remanejamento de recursos, essas medidas ocorrem de forma tempestiva, demonstrando o acompanhamento da execução orçamentária e financeira?

Q2: Há medidas implementadas pela UFCA para a recarga dos cartões de acesso aos refeitórios universitários por meio digital, em alternativa ao recebimento de dinheiro físico?	Q2.1: As medidas estão devidamente institucionalizadas e amplamente divulgadas, a fim de mitigar os riscos de que servidor da UFCA necessite se deslocar para realizar os depósitos?
Q3: Há conferência dos valores arrecadados nos guichês dos refeitórios universitários?	Q3.1: A conferência é realizada de forma periódica (diária ou semanal) e sistemática (em camadas: por mais de uma pessoa)?
Q4: Os instrumentos Termo de Referência, Edital e Contrato atendem à legislação pertinente?	Q4.1: Nos instrumentos, constam justificativa para o modelo de gestão adotado pelos refeitórios universitários da Universidade?
Q5: A infraestrutura física e tecnológica da UFCA atende às exigências legais e necessidades dos usuários para o adequado fornecimento de refeições à comunidade acadêmica?	Q5.1: Possíveis inconsistências relacionadas à infraestrutura física e tecnológica são detectadas e corrigidas de forma tempestiva?
Q6: Há atuação efetiva dos fiscais e gestores dos contratos de fornecimento de refeição para os refeitórios universitários?	Q6.1: As atividades realizadas pelos fiscais e pelo gestor dos contratos estão devidamente registradas e formalizadas?
Q7: Há acompanhamento, por parte dos gestores e fiscais dos contratos, da distribuição e da qualidade das refeições nos campi da UFCA?	Q7.1: As ocorrências, estão sendo registradas em livro específico e na avaliação dos serviços prestados?
Q8: Há acompanhamento, por parte dos gestores e fiscais dos contratos, da entrega das refeições nos campi da UFCA?	Q8.1: Os atrasos na entrega, estão sendo registrados na avaliação dos serviços prestados e documentados pelos fiscais para fins de registrar as lições aprendidas?
Q9: Há um controle, por parte da gestão dos refeitórios universitários, em relação aos subsídios concedidos para o RU?	Q9.1: O controle ocorre de forma periódica e sistemática, sendo capaz de mitigar os riscos de oferta e manutenção indevida de subsídio?
Q10: As informações relacionadas à gestão dos Refeitórios Universitários são divulgadas em meio eletrônico de acesso público e de fácil localização?	Q10.1: As informações são claras, verídicas, tempestivas e atualizadas periodicamente?
Q11: A UFCA possui indicadores e metas relacionados à gestão dos refeitórios universitários?	Q11.1: Os indicadores e as metas são monitorados sistematicamente, possibilitando avaliar o desempenho da gestão dos refeitórios universitários?
Q12: O Regimento Interno do RU é revisado periodicamente a fim de contemplar as mudanças normativas internas e externas?	Q12.1: As atualizações propostas são elaboradas por comissão, discutidas e aprovadas no Consuni; e publicadas em meio eletrônico de acesso público?

Fonte: Matriz de Planejamento do Serviço de Auditoria 2.4 – Gestão e Controles dos Refeitórios Universitários.

A fim de obter evidências apropriadas e suficientes para fundamentar as conclusões e as recomendações para a gestão da UFCA, sobretudo da Prae, referente ao objeto avaliado, a equipe de Auditoria Interna empreendeu os seguintes procedimentos de auditoria: análise documental, por meio de exame dos documentos encaminhados pelos gestores, em resposta às Solicitações de Auditoria, àqueles extraídos diretamente dos portais internos e externos e dos sistemas institucionais; indagação escrita, via encaminhamento de Solicitações de Auditoria, com o objetivo de requerer informações e/ou documentos; indagação oral, por meio da aplicação de entrevistas com os gestores dos Refeitórios Universitários (RUs); e observação/inspeção, mediante aplicação de *checklist*, elaborado pela equipe de auditoria, durante visita aos Refeitórios.

Registra-se que foram emitidas duas solicitações de auditoria: 009/2024, destinada aos gestores da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), com o objetivo de coletar informações preliminares relacionadas à gestão dos Refeitórios Universitários; e 010/2024, remetida à Ouvidoria, no intuito de averiguar a ocorrência de comunicações a respeito do objeto auditado. Além disso, requereu-se, via planilha *Excel*, remetida por meio do sistema e-CGU, a avaliação dos riscos, elaborados pela equipe da Audin, e a inserção dos controles implementados na unidade auditada, sob a ótica dos gestores. Por fim, realizou-se entrevista com os gestores do RU e pesquisa de satisfação, por meio do formulário *Google*, com o público usuário dos refeitórios.

A partir do levantamento preliminar do objeto, constatou-se a existência de quatro Refeitórios Universitários no âmbito da UFCA, cujas informações estão apresentadas no Quadro 2.

Quadro 2 - Relação de Refeitórios Universitários no âmbito da UFCA

Localização do RU	Contrato	Execução Financeira (Jan/23 – Ago/24)*	Valor Arrecadado (Jan/23 – Ago/24)*
Juazeiro do Norte	09/2021	R\$ 4.349.226,66	R\$ 690.488,89
Crato	09/2021	R\$ 836.694,23	R\$ 143.073,70
Barbalha	09/2021	R\$ 1.454.039,74	R\$ 247.402,41
Brejo Santo	20/2022	R\$ 561.564,91	R\$ 95.801,07

Fonte: Plano Amostral da Auditoria.

*Informações extraídas do Painel do Restaurante, em 06/11/2024.

Faz-se necessário esclarecer que não houve restrição à execução do trabalho, contudo, cita-se a impossibilidade de visita ao Refeitório Universitário de Brejo Santo, em virtude do tempo previsto para conclusão do serviço, bem como do fim do período letivo, programado para início em 06/12/2024, conforme calendário acadêmico, que impactaria o fluxo de usuários dos Refeitórios.

Para os demais: Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, realizou-se visita *in loco*, momento em que foram realizados questionamentos aos colaboradores terceirizados que atuam no guichê da respectiva unidade, bem como o preenchimento de *checklist*, elaborado pela equipe da Auditoria, contando com a participação de membros da empresa contratada.

Ainda, realizou-se se pesquisa de satisfação com os usuários do RU, a fim de verificar a percepção da comunidade acadêmica sobre os serviços prestados. A pesquisa ficou disponível entre os dias 18 e 29 de novembro de 2024, contando com a participação de 162 usuários, com representação de todos os perfis e de todas as unidades. Os resultados, de forma compilada, constam no Apêndice A deste Relatório.

Na oportunidade, informa-se que a Prae foi auditada em 2016 e 2018, nas temáticas de concessão de auxílio financeiro e ajuda de custo e Resolução do Consup, que tratou do Regimento Interno do Refeitório Universitário. Todos os relatórios se encontram publicados na página da Auditoria Interna (Audin), no Portal da Instituição. Além disso, é possível consultar o andamento do monitoramento das recomendações emanadas, por meio do Painel de Monitoramentos, também disponível em meio eletrônico de acesso público.

Por fim, acrescenta-se que houve atraso na entrega do Relatório de Auditoria (Versão Final), previsto anteriormente para o dia 31/12/2024, consoante Ordem de Serviço. O motivo se deve à licença para capacitação do servidor coordenador do serviço de auditoria, no período de 02/09/24 a 01/10/24, conforme Portaria nº 503, de 29 de agosto de 2024, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep). A referida licença não estava prevista no Paint 2024, impactando na entrega do referido relatório no prazo previsto no planejamento. Ademais, menciona-se que a reunião de busca conjunta de soluções ocorreu em 20 de janeiro de 2025, com a participação de toda a equipe da Coordenadoria do Refeitório Universitário, sendo entregue o Plano de Ação no dia 27 do mesmo mês.

Nesse sentido, a equipe da Unidade de Auditoria Interna Governamental (UAIG) vem apresentar a V. S^a. o resultado dos exames realizados junto à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), no tocante à Gestão dos Refeitórios Universitários da UFCA.

2 RESULTADO DOS EXAMES

Diante das análises, entre julho e dezembro de 2024, transcreve-se os resultados das avaliações realizadas quanto ao objeto auditado, considerando a governança, a gestão dos riscos e os controles internos.

CONSTATAÇÃO 01:

Baixa adesão de usuários à modalidade de pagamento, via Pix, para recarga dos cartões de acesso aos Refeitórios Universitários, decorrente de promoção insuficiente das formas e dos canais de comunicação, bem como fragilidades na transparência ativa das informações relacionadas à gestão dos RUs, sobretudo nos guichês das unidades.

Condição:

A Coordenadoria do Refeitório Universitário tem realizado atualizações periódicas em sua página, promovendo melhorias na transparência ativa da unidade, sobretudo com a elaboração e a divulgação do Painel do Refeitório Universitário. Constatou-se a existência de orientações sobre a nova modalidade de pagamento, via Pix, para recarga dos cartões de acesso ao RU, no portal, na rede social oficial e nos guichês de recarga, durante as visitas aos RUs de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha. Na oportunidade, ressalta-se que, em virtude do tempo previsto para conclusão do serviço de auditoria, não foi possível realizar visita ao refeitório de Brejo Santo. Apesar de existirem os cartazes afixados e das orientações fornecidas por parte dos colaboradores terceirizados que atuam nas unidades visitadas, relatou-se dificuldades de os estudantes utilizarem a recarga via PIX. No primeiro mês, entre 20% e 25% do valor arrecadado foi por essa modalidade, esperando-se que o percentual de adesão aumente com o tempo. Ainda, registrou-se que o sistema não é integrado, necessitando de validação por servidor para inclusão do saldo no cartão. Por fim, durante as visitas, observou-se a baixa transparência de informações relevantes nos guichês, como horários de funcionamento e de recarga (quando diferentes) e cardápio semanal.

Critério:

De acordo com o Regimento Interno do Refeitório Universitário (RU), aprovado pela Resolução nº 85/2019/CONSUNI e alterações posteriores, os artigos 12 e 13-A estabelecem as formas de recarga, bem como a destinação dos recursos arrecadados, a saber:

Art. 12. Os recursos arrecadados, a partir da venda de refeições aos usuários do Refeitório Universitário, deverão ser recolhidos à conta única do Tesouro Nacional;

Art. 13. O acesso ao Refeitório Universitário será feito por meio de catraca eletrônica com dispositivo de leitura do Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário da UFCA ou outro meio que garanta individualização do acesso ao serviço. (Redação dada pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024)

(...)

Art. 13-A. O Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário da UFCA de que trata o art. 13, é de uso obrigatório pelos usuários descritos nos incisos I a III, do art. 8º, devendo ser recarregado previamente à sua utilização. (Incluído pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024)

§ 1º A recarga do Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário deverá ser realizada nos guichês de recarga das unidades, por meio de pagamento realizado via sistema informatizado estabelecido pela Coordenadoria do Refeitório Universitário, com recolhimento direto à conta única do Tesouro Nacional, ou diretamente nos guichês de recarga. (Incluído pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024) (grifo nosso)

Assim, o acesso ao RU se dará por meio de cartão de acesso, cujas recargas poderão ser realizadas via sistema informatizado ou diretamente nos guichês dos refeitórios, com o devido recolhimento à conta única do Tesouro Nacional.

No que se refere à transparência ativa, a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso à informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, estabelece que:

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas. (...)

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

Nesse sentido, o Decreto nº 8.777/2016, que institui a Política de Dados Abertos (PDA) do Poder Executivo Federal, elenca, em seu artigo 3º, os seguintes princípios e diretrizes:

I - Observância da publicidade das bases de dados como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - garantia de acesso irrestrito às bases de dados, as quais devem ser legíveis por máquina e estar disponíveis em formato aberto;

III - descrição das bases de dados, com informação suficiente para a compreensão de eventuais ressalvas quanto à sua qualidade e integridade;

IV - permissão irrestrita de reuso das bases de dados publicadas em formato aberto;

V - completude e interoperabilidade das bases de dados, as quais devem ser disponibilizadas em sua forma primária, com o maior grau de granularidade possível, ou referenciar as bases primárias, quando disponibilizadas de forma agregada;

VI - atualização periódica, de forma a garantir a perenidade dos dados, a padronização de estruturas de informação e o valor dos dados à sociedade e atender às necessidades de seus usuários; e

VII - designação clara de responsável pela publicação, atualização, evolução e manutenção de cada base de dados aberta, incluída a prestação de assistência quanto ao uso de dados. (grifo nosso)

Ainda, o Guia de Transparência Ativa (GTA), 7ª versão, para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, da Controladoria-Geral da União (CGU), apresenta os benefícios da padronização dos sites, divulgando o maior número possível de informações, a saber:

O objetivo da padronização dessas páginas oficiais, conforme proposto neste Guia, é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas, além de favorecer as pesquisas por máquina. Também é importante destacar que **a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva, minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso.** (grifo nosso)

Já o Tribunal de Contas da União (TCU), em seu Plano Estratégico 2019-2025, estabeleceu como um dos seus objetivos estratégicos temáticos de controle externo, na seara de Administração Governamental, a indução de disponibilidade e de confiabilidade de informações na Administração Pública.

50. Induzir a disponibilidade e a confiabilidade de informações na Administração Pública A transparência é um dever republicano de ordem constitucional que alcança todos os órgãos, entidades e agentes públicos ou privados que lidem com recursos públicos. É também um direito do cidadão do contribuinte. O TCU, como órgão de controle externo auxilia o Poder

Legislativo, deve dedicar-se de modo especial à indução da transparência por parte de administradores estatais, paraestatais e privados de recursos federais.

Diante do exposto, ressalta-se a necessidade de fomentar a transparência ativa das informações relacionadas à gestão dos Refeitórios Universitários.

Causa(s):

Número reduzido de servidores para atender às diversas demandas da Coordenadoria do RU;
Ausência de sistema informatizado com funcionalidade de integração, para recarga automática do cartão de acesso ao RU;
Necessidade de lidar com dinheiro em espécie, aumentando o risco de perdas e/ou furtos.

Efeito(s) / Consequência(s):

Possível indisponibilidade do recurso, devido a perdas e/ou furtos;
Inviabilidade ou atraso no pagamento dos fornecedores;
Impactos físicos e psicológicos à saúde do servidor, em virtude de assaltos ou furtos;
Possível dano à imagem da Instituição, em casos de extravio, perda ou furto do valor arrecadado;
Dificuldade ou impossibilidade do cidadão realizar controle social sobre a gestão dos Refeitórios Universitários;
Aumento do número de pedidos de acesso à informação (transparência passiva).

Manifestação da unidade auditada:

Plano de Ação, remetido via Ofício nº 015/2025/CRU/PRAE/UFCA:

Providências para a Recomendação 01:

A fim de ampliar a adesão ao serviço de recarga via Pix, que é uma das opções e não do único canal para efetivação de recargas, mas que contribui também para a segurança e fluxo desta unidade, reforçaremos medidas já tomadas e adotaremos como providências:

- a) Distribuir “flyers” para os ingressantes, no ato de entrega/validação do Cartão de Acesso ao RU, e divulgar o serviço nas acolhidas aos ingressantes, a fim de contribuir para sedimentação do hábito de utilizar este canal, de modo preferencial, junto à comunidade estudantil. PRAZO: Ação já iniciada com os ingressantes do semestre letivo 2024.2;
- b) Solicitar à Diretoria de Comunicação a produção de vídeo-tutorial, dispondo em vídeo as informações já divulgadas no endereço “Guia de Serviço ao Usuário” (disponível no link <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2024/10/Guia-deServi%C3%A7o-ao-Usu%C3%A1rio.pdf>), a fim de contribuir com o conhecimento sobre o fluxo para efetivação da recarga. PRAZO: até o início do próximo semestre 2025.1;
- c) Solicitar à Diretoria de Comunicação a replicação das divulgações sobre o serviço junto à comunidade acadêmica. PRAZO: até 31 de março de 2025.

Prazo para atendimento: 31/08/2025

Responsáveis pela Implementação: Equipe da Coordenadoria do RU (item a), DCOM (itens b e c)

Providências para a Recomendação 02:

Quanto à disponibilização de documentos, há a ponderação entre a sua disponibilização em meio físico, que requer a impressão constante e concorre com os objetivos estratégicos da UFCA, especialmente em relação à Sustentabilidade, sendo o RU um parceiro da Coordenadoria de Gestão da Sustentabilidade (CGS/Proplan).

Desta forma, a fim de resguardar a disponibilização do acesso (já garantido digitalmente) aos cardápios e demais documentações do Refeitório Universitário, adotaremos como providências:

- a) Atualizar os comunicados impressos referente às informações estáticas (valor da refeição e horários de atendimento dos guichês e distribuição) e disponibilizar QR-Code que direcionem para as páginas que possuem informações dinâmicas (como os cardápios, que são atualizados semanalmente ou em caso de alterações). PRAZO: até o início do próximo semestre 2025.1;
- b) Disponibilizar via física do Regimento Interno do Refeitório Universitário em todas as unidades do Refeitório Universitário, para consulta pelos usuários, devidamente sinalizados com principais tópicos em destaque. PRAZO: até o início do próximo semestre 2025.1;
- c) Solicitar à Diretoria de Comunicação a confecção de banner que compile visualmente as principais informações para chamar a atenção dos usuários. PRAZO: até 31 de dezembro 2026.

Por oportuno destacamos que essas ações em sua maioria já ocorrem, no entanto, confeccionados pelos profissionais da Coordenadoria do Refeitório Universitário, dentro das suas limitações técnicas e operacionais.

Prazo para atendimento: 31/12/2026

Responsáveis pela Implementação: Equipe da Coordenadoria do RU (itens a e b), DCOM (item c)

Análise e Conclusão da AUDIN:

Após consulta ao Portal Institucional, verificou-se que as informações relacionadas à gestão do Refeitório Universitário (RU) foram atualizadas em julho e outubro de 2024, bem como foi criado o Painel do Refeitório Universitário e está sendo construído um Painel voltado para os indicadores do RU. Orienta-se, contudo, a revisão periódica e atualização, sempre que necessário.

Na oportunidade, identificou-se a divulgação de nova modalidade para recarga dos cartões de acesso ao RU, mediante o pagamento de forma digital, via pix. Essa modalidade passou a ser adotada desde outubro de 2024, com divulgações nas redes sociais oficiais da Instituição e no próprio portal. Além disso, constatou-se que as formas de acesso ao RU e de recarga dos cartões estão regulamentadas no Regimento Interno.

Além do Portal, verificou-se também as informações disponíveis em fácil acesso nos guichês, durante visita *in loco* aos Refeitórios de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha. Ao tempo, reitera-se que não foi possível realizar visita ao Refeitório de Brejo Santo, em virtude do tempo previsto para conclusão do serviço.

Em Juazeiro do Norte e em Barbalha, não foram identificadas a divulgação do cardápio, estando disponível somente em meio digital, conforme registrado no *checklist* e ratificado pelos colaboradores da empresa contratada. Em Crato, foram identificadas divulgações do cardápio, da pesquisa de satisfação e do horário para recarga dos cartões de acesso ao RU, restando divulgação do horário de funcionamento.

Em todas as unidades, observou-se a inclusão de cartazes nos guichês, com o objetivo de fomentar a utilização da modalidade de pagamento das recargas, via Pix. Apesar das iniciativas e das orientações por parte dos colaboradores, ainda há dificuldade de os estudantes utilizarem esse meio.

Conforme registro, em Juazeiro do Norte, no primeiro mês, entre 20% e 25% do valor arrecadado foi por essa modalidade. Conforme relatado pelos gestores, espera-se que o percentual de adesão aumente com o tempo. Em Crato, foi acrescentada a necessidade de a recarga ser validada por servidor da Instituição, após consulta ao sistema, não ocorrendo de forma imediata. Por fim, em Barbalha, mencionou-se a demora de adaptação dos discentes, que reclamavam da necessidade de preencher as informações para gerar a Guia de Recolhimento da União (GRU).

Diante das dificuldades apontadas pelos colaboradores terceirizados durante as visitas aos refeitórios universitários, sugere-se, além das orientações presentes no Portal Institucional, a ampliação do uso de tutoriais, de forma a facilitar o preenchimento da Guia de Recolhimento da União (GRU) pelos usuários.

De forma exemplificativa, cita-se o [tutorial](#) elaborado por servidores da Universidade Federal de Lavras (Ufla). Outra boa prática a ser mencionada, é o aplicativo [UFSM Digital](#), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), lançado em 2018. O aplicativo conta com serviços como o cardápio do Restaurante Universitário (RU), saldo e agendamento das refeições, dentre outras funcionalidades diversas.

Ainda, realizou-se pesquisa de satisfação com os usuários do RU, a fim de verificar a percepção da comunidade acadêmica sobre os serviços prestados. A pesquisa ficou disponível entre os dias 18 e 29 de novembro de 2024, contando com a participação de 162 usuários, com representação de todos os perfis e de todas as unidades. Dentre as questões, uma abordava a ciência dos comensais sobre o Regimento Interno dos Refeitórios Universitários, que contém os direitos e deveres dos usuários. Como resposta, 63% afirmaram desconhecer o normativo e 27,8% sabiam da existência, contudo nunca leram, enquanto menos de 10% conheciam o Regimento.

Diante do exposto, concluiu-se, a partir dos testes realizados, que é necessário aprimorar a transparência das informações nos guichês, sobretudo em relação ao Regimento Interno do RU e às novas formas de fomento à recarga via Pix. A medida tem o objetivo de aumentar a adesão dos usuários e, conseqüentemente, reduzir o dinheiro em espécie em posse dos colaboradores terceirizados e, por conseguinte, dos servidores da UFCA, que precisarão se deslocar para realizar o depósito em Instituição bancária. O deslocamento pode colocar em risco a integridade física e psicológica do(a) servidor(a) responsável.

Nesse contexto, os gestores da unidade auditada apresentaram providências, a fim de ampliar a adesão ao serviço de recarga via pix e melhorar a transparência ativa nos guichês dos refeitórios, contando com a colaboração da Diretoria de Comunicação (DCOM), no que se refere à confecção de banners, à produção de vídeo-tutorial e à replicação de divulgação sobre os serviços do RU. Assim, elogia-se os servidores envolvidos pelas ações propostas, restando à equipe da Audin o acompanhamento de suas implementações, conforme prazos estabelecidos.

Recomendação 01:

Fomentar a divulgação da modalidade de pagamento da recarga dos cartões de acesso ao RU, via Pix, por meio da ampliação de tutoriais didáticos e de canais de comunicação, a fim de elevar o número de usuários adeptos.

Recomendação 02:

Implementar melhorias na transparência ativa das informações de interesse público sobre o RU junto aos guichês de recarga, incluindo horários de atendimento e de recarga (quando diferentes), formas de pagamento, pesquisa de satisfação, cardápio da semana, regimento interno do RU, entre outras.

CONSTATAÇÃO 02:

Divergência entre os valores constantes no Painel do Refeitório Universitário, no Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac) e nas planilhas de arrecadação da gestão do RU, em relação ao montante apurado.

Condição:

Os servidores da Coordenadoria do Refeitório Universitário publicaram, no Portal da UFCA, o Painel do Refeitório, com informações sobre arrecadação, execução financeira e refeições servidas, de 2020 a 2024. Nesse contexto, realizou-se testes a fim de confrontar as informações sobre os valores dispostos no Painel com os relatórios extraídos do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac) e da planilha de arrecadação, utilizada pelo gestor do RU. Verificou-se que o sistema não contempla todos os perfis de usuários, sendo necessário realizar inserções e adaptações à planilha gerada a partir do sistema, por parte da gestão da Coordenadoria do RU. Ainda assim, constatou-se divergências entre os valores da planilha e do Painel, referente ao exercício de 2023.

Critério:

O Regimento Interno do Refeitório Universitário (RU), aprovado pela Resolução nº 85/2019/Consuni e alterações posteriores, em seus artigos 12 e 13-A, estabelece as formas de recarga, bem como a destinação dos recursos arrecadados, a saber:

Art. 12. Os recursos arrecadados, a partir da venda de refeições aos usuários do Refeitório Universitário, deverão ser recolhidos à conta única do Tesouro Nacional;

Art. 13. O acesso ao Refeitório Universitário será feito por meio de catraca eletrônica com dispositivo de leitura do Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário da UFCA ou outro meio que garanta individualização do acesso ao serviço. (Redação dada pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024)

(...)

Art. 13-A. O Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário da UFCA de que trata o art. 13, é de uso obrigatório pelos usuários descritos nos incisos I a III, do art. 8º, devendo ser recarregado previamente à sua utilização. (Incluído pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024)

§ 1º A recarga do Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário deverá ser realizada nos guichês de recarga das unidades, por meio de pagamento realizado via sistema informatizado estabelecido pela Coordenadoria do Refeitório Universitário, com recolhimento direto à conta única do Tesouro Nacional, ou diretamente nos guichês de recarga. (Incluído pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024) (grifo nosso)

Ainda, no Art. 16, parágrafo único, menciona-se a possibilidade de cobrança em caso de emissão de segunda via do cartão de acesso ao RU:

Art. 16. A primeira via do Cartão de Acesso ao RU será emitida gratuitamente. (Redação dada pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024)

Parágrafo Único. **Para a emissão de segunda via o usuário deverá requerer junto à coordenadoria do RU/UFCA, podendo ser cobrada uma taxa de emissão no valor equivalente ao do custo integral de uma refeição da unidade na qual o usuário esteja requerendo.** (Incluído pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024) (grifo nosso)

Diante do exposto, o acesso ao RU se dará por meio de Cartão de Acesso, cujas recargas poderão ser realizadas via sistema informatizado ou diretamente nos guichês dos Refeitórios, com o devido recolhimento à conta única do Tesouro Nacional. O Regimento Interno ainda contempla a possibilidade de cobrança para emissão de segunda via do cartão de acesso ao RU, representando outra fonte de arrecadação.

Causa(s):

Número reduzido de servidores para atender às diversas demandas da Coordenadoria do RU;
Sistema, utilizado para recarga, incompatível com a realidade da Instituição;
Possíveis falhas humanas.

Efeito(s) / Consequência(s):

Divergência do numerário entre o contabilizado no Sipac e o registrado no Painel, podendo ensejar responsabilidade dos envolvidos.

Manifestação da unidade auditada:

Plano de Ação, remetido via Ofício nº 015/2025/CRU/PRAE/UFCA:

Providências para a Recomendação 03:

Existem demandas junto à Diretoria de Tecnologia da Informação para customização que contemple todos os perfis de usuários - tanto no acesso, quanto nos relatórios emitidos. De modo compensatório, enquanto não há efetivação destas demandas, trabalhamos com o relatório detalhado, que exprime a

relação detalhada e individualizada das recargas/consumo, além de segregarmos funções, a fim de mitigar riscos.

O serviço de recarga é efetuado e conferido por colaboradores terceirizados, reconferido por servidores do RU (Gerente da Divisão de Apoio Administrativo e Coordenador do Refeitório Universitário), com os relatórios compartilhados com a autoridade máxima da unidade e posteriormente publicizadas no “Painel de Detalhamento do Serviço de Fornecimento de Refeições”.

Quanto aos dados disponibilizados no painel, cumpre destacar que ele apresenta relatórios gerenciais, no regime de competência, não apresentando dados contábeis. Por exemplo: a execução do mês de dezembro refere-se aos valores pagos pelo serviço de dezembro, ainda que só tenham sido executados em janeiro, ou, por exemplo, a arrecadação de março, refere-se aos valores arrecadados efetivamente no período dos dias 1º a 31 do mês de março, ainda que seu recolhimento (efetivo depósito da GRU) tenha ocorrido em abril.

Os valores referentes às informações publicizadas no painel replicam os dados do relatório detalhado (no que tange à arrecadação), refletindo o registro real do RU. Assim, especificamente quanto ao valor do registro verificado no Relatório Preliminar, informo que a divergência de R\$ 0,40 verificada entre o relatório detalhado (R\$ 773.580,37) e o painel (R\$ 773.849,97) é devido a uma recarga teste realizada em 7 de agosto de 2024, no cartão do titular da Coordenadoria do Refeitório Universitário, conforme Anexo 1 desta resposta, não tendo sido uma entrada contabilizada, estando os dados do painel corretos e de acordo com o relatório detalhado.

Assim, para esta recomendação, iremos adotar as seguintes providências:

- a) Informar que os dados do painel possuem cunho gerencial, vinculado à competência. PRAZO: até 28 de fevereiro de 2025;
- b) Reforçar as solicitações, junto à DTI, de customização do sistema para contemplar todas as rotinas do RU. PRAZO: até 31 de março de 2025 (acompanhamento contínuo)

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Responsáveis pela Implementação: Coordenador do RU (item a), DTI (item b)

Providências para a Recomendação 04:

Foi realizado o depósito do montante acumulado pelo serviço de emissão de 2ª via de cartão em 10 de janeiro de 2025, no total de R\$ 3.832,55, referente ao ano de 2024.

Em relação ao Cartões de Acesso, atualmente a CRU encontra-se em processo de digitalização de algumas de suas ferramentas/rotinas (uns via customizações junto à DTI, outras de maneira autônoma). Dentre as ações em que a digitalização está ocorrendo no âmbito da CRU, temos a emissão de Cartão Virtual de Acesso ao Refeitório Universitário, que visa evitar extravio por parte dos usuários, bem como otimizar o atendimento nos guichês de recarga (reduzindo o fluxo de emissão de 2ª vias).

Este já passou pelas fases de testes, sendo disponibilizado no projeto piloto aos servidores.

Implantar o Cartão Virtual de Acesso, além dos benefícios operacionais, contribui para a função social do RU, tendo em vista que os casos de extravio de cartão implicam em custos para o usuário e/ou na impossibilidade de acessar os subsídios disponibilizados.

Assim, considerando a recomendação apresentada, informamos que tomaremos as seguintes providências:

- a) Divulgar na página do Refeitório Universitário no Portal da UFCA o valor advindo das 2ª vias de cartões a partir de 2020. PRAZO: até 31 de março de 2025.
- b) Prosseguir com os testes para a disponibilização do Cartão Virtual de Acesso ao Refeitório Universitário para toda a comunidade, encerrando a necessidade de emissão de 2ª vias. PRAZO: até 31 de dezembro de 2025.
- c) No intervalo até a implantação do Cartão Virtual, estabelecer o valor de R\$ 500,00 como ponto de sangria para depósito dos valores auferidos com a emissão de 2ª vias, a fim de resguardar a razoabilidade desta rotina, considerando que o processo de coleta e depósito reflete em custos operacionais (horas de trabalho, combustível e diária de colaboradores/servidores para coleta nas unidades, dentre outros) e este serviço possui arrecadação mensal média de R\$ 140,00. PRAZO: início imediato.

Prazo para atendimento: 31/12/2025

Responsável pela Implementação: Coordenador do RU

Análise e Conclusão da AUDIN:

Conforme relatado pelos gestores, durante entrevista realizada na fase de execução do serviço, há acompanhamento das atividades realizadas, bem como suporte aos colaboradores que atuam diretamente nos guichês dos refeitórios universitários. O referido fato foi constatado durante as visitas aos refeitórios de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, em tratativas com os terceirizados, a partir da documentação apresentada. Na oportunidade, reitera-se que não foi possível realizar a visita ao refeitório de Brejo Santo, em virtude do tempo previsto para conclusão do serviço, bem como do fim do período letivo, programado para início em 06/12/2024, conforme calendário acadêmico, que impactaria o fluxo de usuários dos Refeitórios.

Observou-se, contudo, a ausência de fluxo estabelecido em caso de reposição de caixa, sendo utilizado valor excedente de anos anteriores, sem o devido controle da origem e do montante do recurso. A partir da mudança de gestão, o atual coordenador passou a controlar os valores por meio de planilhas, sendo enviadas planilhas de extração de recargas, de pagamentos de boletos via Guia de Recolhimento da União (GRU) e de emissão de segunda via de cartão de acesso.

Posteriormente, realizou-se consulta ao Painel do Refeitório Universitário, a fim de confrontar os valores arrecadados, comparando-os com as informações das planilhas apresentadas. O resultado do levantamento consta no Quadro 3:

Quadro 3 – Comparativo das informações sobre valores arrecadados

Exercício	Recurso Arrecadado			
	Painel ¹	Planilha ²	Sistema ³	Pagamentos GRU ⁴
2023 (jan a dez)	R\$ 773.849,97	R\$ 773.850,37	R\$ 774.687,37	R\$ 745.288,32
2024 (jan a ago)	R\$ 402.916,10	R\$ 402.916,10	R\$ 403.242,15	R\$ 345.100,52

Fonte: ¹Valores extraídos do Painel do Refeitório Universitário; ²Valores extraídos da Planilha de Recargas: Valor Total – Total Estornos; ³Valores extraídos do Sipac: Valor Total – Total Estornos; ⁴Valores extraídos das planilhas de boletos pagos 2023 e 2024 (último pagamento em 22/08/2024).

Ressalta-se que buscou-se realizar a conferência dos valores, a partir do quantitativo de usuários registrados no sistema, multiplicado pelo valor pago por perfil, contudo, os gestores relataram a confiabilidade do sistema, que não atende todos os perfis de usuários.

Nesse contexto, após o encaminhamento do Plano de Ação, ficou esclarecida a divergência de R\$ 0,40 em 2023, entre a planilha e o painel, tratando-se de recarga teste no cartão do titular da Coordenadoria do RU. Na oportunidade, reforçou que os dados do Painel são gerenciais, no regime de competência, não apresentando dados contábeis. Ainda, considerando as divergências apresentadas pelo sistema, os gestores se comprometem a reforçar a solicitação, junto à Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), a customização do Sipac, de forma a contemplar todas as rotinas

do RU. A equipe da Audin acompanhará os trâmites até a implementação da providência, conforme prazo estabelecido.

No que se refere aos valores do serviço de emissão de segunda via, foi informado sobre o depósito de R\$ 3.832,55, referente ao ano de 2024, em 10 de janeiro de 2025, firmando compromisso de divulgar, na página do RU, os valores desde 2020. Na sequência, relatou que, após a disponibilização do Cartão Virtual para toda a comunidade acadêmica, não haverá mais recurso oriundo dessa atividade. Até lá, foi estabelecida a quantia mínima de R\$ 500,00 para o depósito, em virtude dos custos operacionais decorrentes da rotina de coleta e depósito.

Diante do exposto, não ficou claro sobre os custos relatados para coleta e depósito dos valores arrecadados com a emissão de segunda via dos cartões de acesso ao RU, uma vez que, mensalmente, os gestores realizam a coleta do montante acumulado das recargas. Contudo, vê-se como irrelevante essa questão, desde que seja observada uma periodicidade para a realização dos depósitos.

Por fim, elogia-se os servidores pelas iniciativas propostas, que serão monitoradas pela equipe da Audin até a sua implementação, consoante prazos acordados.

Recomendação 03:

Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a possibilidade de customizar o Sipac para atender às necessidades e às particularidades da UFCA ou, caso não seja possível, implementar controles compensatórios, a fim de mitigar divergências entre as informações do Painel, da Planilha e do Sistema.

Recomendação 04:

Providenciar o depósito dos valores arrecadados referentes à segunda via de emissão de cartões de acesso, de forma periódica, avaliando a possibilidade de dar transparência a essas informações no Painel do Refeitório Universitário ou em outro meio eletrônico de acesso público.

CONSTATAÇÃO 03:

Fragilidades na gestão e na fiscalização dos serviços de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários da UFCA.

Condição:

A partir das análises dos Contratos nº 09/2021 e 20/2022, que tratam de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários da UFCA, bem como dos editais e dos termos de referência aos quais estão vinculados, constatou-se algumas inconsistências, a saber:

- a) ausência de solicitação de notas fiscais dos produtos para preparo das refeições;
- b) não apresentação de alvará da empresa, referente ao exercício de 2022;
- c) ausência de solicitação, semestral, de comprovação que foram realizadas as análises microbiológicas e/ou físico-químicas;
- d) registros de ocorrências sem a devida inclusão na tabela de avaliação dos serviços;
- e) entrega e aferição das temperaturas das refeições, acompanhada por funcionária da própria empresa, com posterior encaminhamento das informações à fiscal técnica;
- f) inobservância à exigência editalícia, que trata da contratação de empresa para destinação das sobras de alimentos, dos resíduos de óleo e de embalagens de produtos de limpeza;
- g) fragilidades no registro de validação dos cardápios, remetidos pela empresa para análise;
- h) número reduzido de servidores atuando na fiscalização técnica dos contratos, sendo uma nutricionista para os quatro refeitórios.

Todas as situações supramencionadas foram atestadas pela equipe de auditoria, junto aos gestores, durante a entrevista, estando devidamente registrado no Papel de Trabalho 2.5.

Critério:

O fornecimento de refeições prontas transportadas (almoço e jantar) para as unidades de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha; e para a unidade de Brejo Santo, ocorrem por meio dos Contratos nº 09/2021 e 20/2022, respectivamente. Em ambos os casos, a licitação se deu por meio de Pregão Eletrônico, regido pela Lei nº 10.520/2002, que aduz:

Art. 3º A fase preparatória do pregão observará o seguinte:

I - a autoridade competente justificará a necessidade de contratação e definirá o objeto do certame, as exigências de habilitação, os critérios de aceitação das propostas, as sanções por inadimplemento e as cláusulas do contrato, inclusive com fixação dos prazos para fornecimento;

II - a definição do objeto deverá ser precisa, suficiente e clara, vedadas especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, limitem a competição;

III - dos autos do procedimento constarão a justificativa das definições referidas no inciso I deste artigo e os indispensáveis elementos técnicos sobre os quais estiverem apoiados, bem como o orçamento, elaborado pelo órgão ou entidade promotora da licitação, dos bens ou serviços a serem licitados; e

IV - a autoridade competente designará, dentre os servidores do órgão ou entidade promotora da licitação, o pregoeiro e respectiva equipe de apoio, cuja atribuição inclui, dentre outras, o recebimento das propostas e lances, a análise de sua aceitabilidade e sua classificação, bem como a habilitação e a adjudicação do objeto do certame ao licitante vencedor. (grifo nosso)

Ainda, os contratos supramencionados seguem as disposições da Instrução Normativa nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Para o serviço de auditoria em questão, destacam-se os seguintes trechos:

Art. 39. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

Art. 40. **O conjunto de atividades de que trata o artigo anterior compete ao gestor da execução dos contratos, auxiliado pela fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário**, conforme o caso, de acordo com as seguintes disposições: (...)

Art. 41. A indicação do gestor, fiscal e seus substitutos caberá aos setores requisitantes dos serviços ou poderá ser estabelecida em normativo próprio de cada órgão ou entidade, de acordo com o funcionamento de seus processos de trabalho e sua estrutura organizacional. (...)

Art. 46. **As ocorrências acerca da execução contratual deverão ser registradas durante toda a vigência da prestação dos serviços, cabendo ao gestor e fiscais, observadas suas atribuições, a adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais**, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

§ 1º O registro das ocorrências, as comunicações entre as partes e demais documentos relacionados à execução do objeto poderão ser organizados em processo de fiscalização, instruído com os documentos de que trata o § 4º do art. 42. (...)

Art. 47. **A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos**, quando for o caso: (...)

Anexo VIII-A Da fiscalização técnica

1. **A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**, conforme modelo previsto no Anexo V-B, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da **prestação dos serviços**, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada. (grifo nosso)

Diante do exposto, tem-se destaque para os elementos técnicos que apoiaram as justificativas da contratação, incluindo os modelos de gestão para os refeitórios universitários; as atividades de gestão e fiscalização dos contratos administrativos e, por fim, a utilização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), com o objetivo de avaliar a execução do objeto contratado.

Causa(s):

Equipe de fiscalização técnica reduzida;
Atendimento/priorização de outras demandas;
Falhas operacionais na execução dos serviços;
Falha na estimativa pela contratada;
Fase de planejamento deficiente.

Efeito(s) / Consequência(s):

Dificuldade na fiscalização e na gestão do contrato;
Possível necessidade de ajustes ao Contrato;
Possibilidade de prejuízo aos usuários;
Agravamento e/ou não identificação de problemas;
Redução na percepção da boa qualidade do serviço prestado;
Implicações contratuais para a contratada;
Possíveis implicações para os gestores e fiscais, em decorrência de execução parcial das regras do contrato;
Atraso e/ou interrupção do fornecimento de refeição.

Manifestação da unidade auditada:

Dentre as evidências coletadas, cita-se os resultados da entrevista, realizada em 28 de novembro de 2024, com os gestores do Refeitório Universitário, representados pelo Coordenador do RU, que também atua como gestor dos contratos, e pela fiscal técnica, destacando-se as questões 4.2, 4.3, 6.2, 6.4, 6.5, 6.11, 6.17, 6.19, 6.28, 6.29, 6.30 3 6.34 do roteiro estruturado, transcritas abaixo. O papel de trabalho se encontra arquivado na íntegra no drive da auditoria interna.

4.2 - A equipe de fiscalização observa e cobra, de forma documentada, o cumprimento das exigências contratuais?

Sim. Formulário de ocorrência, Instrumento de Medição de Resultado (IMR) qualitativo e o “Relatório Circunstanciado com informações qualitativas e quantitativas”. Nunca ocorreu caso de glosa. Exemplo do caso de tentativa do acesso com cartão de terceiro, o primeiro ato é fazer a parte pedagógica (caso da medicina, em que trocaram o cartão; e um caso do CA).

4.3 - Na percepção da equipe, quais os pontos positivos e negativos sobre o modelo de gestão adotado pela UFCA?

No cenário, é a opção viável, sobretudo em virtude às restrições de pessoal/infraestrutura. Tem impacto operacional (gás, infraestrutura, equipamento, dedicação de mão de obra).
As limitações referem-se aos outros modelos

6.2 – A contratada forneceu os alvarás de funcionamento, especialmente o sanitário? (TR 5.3.1.4)

Sim. Exigência contratual para a empresa. Não há alvará específico para cada RU.

6.4 – *A contratada forneceu plano de capacitação aplicado à equipe de pessoal operacional, administrativo e técnico? (TR 5.3.1.4)*

Sim. Somente no início da contratação. Não houve solicitação por parte da fiscalização.
Solicitação realizada em março de 2022, junho de 2023 e dezembro de 2024.

6.5 – *Como a contratada realiza a destinação de óleos e gorduras? O gestor e fiscais já solicitaram, em algum momento, o contrato com a empresa responsável pela destinação ambientalmente adequada do óleo? (TR 5.6.2.1 c)*

Uma vez foi questionado, sendo informado que era destinado para uma associação que fazia sabão. Nunca solicitou comprovações sobre contrato formal.

6.11 – *A(O) nutricionista da contratada elabora cardápio e encaminha, mensalmente, para a (o) nutricionista da contratante realizar aprovação? (TR 7.3.1)*

Sim, inclusive alterações. Acontece problemas com as frutas de última hora, é realizado via whatsapp.

6.17 – *A contratada promove treinamentos semestrais para seus funcionários em contaminantes, doenças transmitidas por alimentos, higiene pessoal, manipulação higiênica, boas práticas e qualidade no atendimento, apresentando o cronograma dos referidos treinamentos e a frequência dos participantes? (TR 7.5.4).*

Foi solicitado apenas uma vez, durante a execução do contrato. Ficou sabendo que terá reciclagem dia 30/11/2024.

6.19 – *Os funcionários da contratada passam por inspeção médica admissional, periódico anual e demissional? (TR 7.5.9).*

Não encaminham as comprovações. Nunca foi solicitado pela fiscalização.

6.28 – *A contratada realiza análise microbiológica e/ou físico-química semestralmente, encaminhando os laudos à fiscalização da UFCA? Solicitar os laudos a partir de 2023. (TR 7.8.2)*

Não envia os laudos. Nunca foi solicitado pela fiscalização. Quanto às amostras, sabe que retiram, pois as visitas à empresa comprovam a questão.

6.29 – *O fiscal do contrato registra em livro próprio as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade para as providências cabíveis? (TR 8.4 e 11.2)*

Realiza o registro dessas questões no IMR, a partir das informações constantes no e-mail.

6.30 – *A fiscalização solicita ou já solicitou notas fiscais de aquisição dos produtos a fim de verificar sua procedência e adequação aos padrões de qualidade exigidos? (TR 8.5)*

Já solicitou de carnes em algum momento, mas não lembra se foi nesse contrato.

6.34 – *Durante as visitas às instalações dos refeitórios universitários para inspeção do fornecimento, são elaborados relatórios encaminhados à contratada para ciência e correção das ocorrências? (TR 15.15 a e b)*

O registro é feito, mas não em relatório. Ficha de ocorrências, se houver.

Sim, é realizado nos formulários de ocorrências que ao final do mês são contabilizados no IMR. Após o IMR preenchido são enviados ao gestor juntamente com o Relatório Circunstanciado de Fiscalização Técnica.

Plano de Ação, remetido via Ofício nº 015/2025/CRU/PRAE/UFCA:

Providências para a Recomendação 05:

Dentre as situações descritas no “Relatório de Auditoria nº 003/2024 – Versão Preliminar”, frisamos que de acordo com o edital do Pregão eletrônico 05/2021, consta no item 8.5 que “a fiscalização poderá solicitar cópia das notas fiscais de aquisição dos produtos a fim de verificar sua procedência e adequação aos padrões de qualidade exigido”, sendo, a decisão de requerer, discricionária do fiscal e não uma obrigação fazê-lo, servindo assim como uma garantia ao processo de fiscalização, para que se possa exigir do prestador caso seja necessário.

Destaca-se que o processo de pagamento das faturas da competência de maio/2024 dos contratos nº 09/2021 e 20/2022 foram encaminhados como ação mínima estabelecida em virtude do período de greve dos servidores Técnicos Administrativos em Educação, não havendo fiscalização durante esse período que compusesse registro de ocorrências, tabela de avaliação de resultados ou relatório de fiscalização, sendo o pagamento efetivado apenas considerando os aspectos quantitativos.

Na sequência do Relatório, destacamos que aspectos como aferição da temperatura ocorrem conforme previsto no edital, sendo de responsabilidade da contratada, ficando à disposição dos nutricionistas da Contratante para possível checagem, conforme descrito no “Item 7. Do Modelo de execução do objeto”, subitem 7.7.4.

Outra observação que requer atenção é a que faz menção às manifestações registradas na Ouvidoria, onde, o Relatório Preliminar aponta que a inserção da informação sobre conter leite/lactose ao cardápio ocorreu após a manifestação via Ouvidoria, quando esta já existia, sendo aplicada, de fato, a informação por preparo e em placas de identificação da preparação, visto que tal informação sempre veio no rodapé dos cardápios, vide cardápios antigos, como exemplo o disponível no link: < <https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2021/06/CARDAPIO-UFCAJU-NHO-14-a-18.pdf>>.

Além destes, alguns aspectos, devido a dinamicidade das atividades do RU, depreendem atuação imediata, motivo este que justificou a inclusão do uso de “Telefone” como instrumento de comunicação entre contratada e contratante, nos Termos de Referência vinculados aos contratos do RU.

Assim, observando a pertinência e relevância das observações aventadas, a Divisão de Saúde e Nutrição, adotará como providências:

- a) Solicitar, para fins de registro, formalização escrita (por e-mail ou ofício) das providências alinhadas via telefone. PRAZO: início imediato.
- b) Revisar as atualizações do livro digital de fiscalização, por meio de processo eletrônico público. PRAZO: até 31 de agosto de 2025.
- c) Revisar, tendo em vista que iniciaremos a fase de planejamento interno de nova contratação, itens atualmente exigidos que sejam identificados como exigências possíveis de serem afastadas, desde que não tragam prejuízo para a fiscalização do objeto contratado. PRAZO: até 2 de junho de 2026

Prazo para atendimento: 02/06/2026

Responsável pela Implementação: Fiscal Técnica dos Contratos

Providências para a Recomendação 06:

Esta carência é anualmente ratificada junto à administração da UFCA, no processo de Levantamento de Necessidade de Pessoal efetuado pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Esta recorrência demonstra o interesse e necessidade deste setor e considera, dentre inúmeros fatores, constatações de outros processos de Auditoria já efetuados junto à CRU.

Desta forma, teremos como providências:

- a) Manter a demanda na LNP anual. PRAZO: conforme cronograma da Progep
- b) Oficiar diretamente as Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Gestão de Pessoas, e a Reitoria da UFCA, quanto a esta necessidade. PRAZO: 31 de março de 2025.

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Responsável pela Implementação: Coordenador do RU

Providências para a Recomendação 07:

- a) Manter as rotinas de visitas regulares às unidades fora da sede, conforme planejamento da Divisão de Saúde e Nutrição e disponibilidade de pessoal e meios operacionais. PRAZO: não se aplica.
- b) Oficiar o Conselho Federal de Nutrição para verificar a conformidade de dispormos fiscais técnicos setoriais, em serviço de fiscalização de fornecimento de refeições, de profissionais que não sejam desta área. PRAZO: até 31 de março de 2025.
- c) Verificar a possibilidade de criação de fiscalização setorial (com o quadro atual de servidores da UFCA) para os serviços do RU junto às direções dos *campi* fora da sede e à Coordenadoria de Contratos, caso seja legalmente possível. PRAZO: até 31 de dezembro de 2025.

Prazo para atendimento: 31/12/2025

Responsáveis pela Implementação: Equipe da Coordenadoria do RU

Análise e Conclusão da AUDIN:

Em relação à questão relacionada aos contratos e outros documentos vinculatórios, deu-se foco às justificativas para o modelo de gestão adotado, à designação de equipe de gestão, de fiscalização e à utilização de Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para avaliar a execução dos serviços. No que se refere aos aspectos legais, de forma geral, cita-se os Pareceres nº 0028/2021/SECON/PFUFC/PGF/AGU e nº 0154/2022/SECON/PFUFC/PGF/AGU, referente aos Processos nº 3507.003563/2020-74 (Contrato nº 09/2021) e 23507.003082/2022-62 (Contrato nº 20/2022), respectivamente, pelos quais opina-se pela possibilidade legal das contratações propostas, bem como pela aprovação das minutas analisadas.

Para o Contrato nº 09/2021, a UFCA emitiu a [Portaria nº 017/2021/PROAD](#), com a designação dos servidores para atuarem como Gestor, Fiscal Administrativa e Fiscal Técnica. Em relação ao Contrato nº 20/2022, tem-se a [Portaria nº 056/2022/PROAD](#), com a designação dos servidores para atuarem como Gestor e Gestora substituta do mencionado contrato. As informações foram extraídas da [Planilha de Controle de Gestores e Fiscais](#), publicada no Portal Institucional.

Em consulta aos processos de pagamento no Sipac, de forma aleatória, observou-se a presença do relatório circunstanciado, acompanhado da tabela de avaliação dos resultados em quase todos os processos analisados, com exceção da competência maio/2024, não havendo justificativa nos autos para a ausência, conforme demonstrado no Quadro 4.

Quadro 4 – Processos de Pagamentos dos Contratos nº 09/2021 e 20/2022

Contrato	Competência	Processo	Tabela de Avaliação de Resultados
09/2021	10/2024	23507.004471/2024-77	Sim - Nota Mensal de Avaliação 100%
20/2022	10/2024	23507.004468/2024-53	Sim - Nota Mensal de Avaliação 100%
09/2021	08/2024	23507.003601/2024-54	Sim - Nota Mensal de Avaliação 97,9%
20/2022	05/2024	23507.002127/2024-43	Não Consta
09/2021	05/2024	23507.002126/2024-07	Não Consta
09/2021	02/2024	23507.001372/2024-33	Sim - Nota Mensal de Avaliação 99,8%

20/2022	02/2024	23507.001263/2024-16	Sim - Nota Mensal de Avaliação 99,7%
09/2021	09/2023	23507.004742/2023-11	Sim - Nota Mensal de Avaliação 99,7%
20/2022	09/2023	23507.004643/2023-21	Sim - Nota Mensal de Avaliação 100%
09/2021	08/2023	23507.004289/2023-35	Sim - Nota Mensal de Avaliação 97%
20/2022	04/2023	23507.002045/2023-18	Sim - Nota Mensal de Avaliação 100%

Fonte: Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac), consulta em 10/12/2024.

Por meio Plano de Ação, encaminhado pelos gestores, justificou-se a ausência da tabela de avaliação dos resultados no mês de maio de 2024, em virtude da greve dos servidores Técnicos Administrativos em Educação, não havendo fiscalização nesse período. Tem-se, portanto, acatada a justificativa, orientando-se que, em situações similares, no futuro, seja inserida nos autos para registro.

Ainda, realizou-se entrevista com o gestor e a fiscal técnica dos contratos nº 09/2021 e 20/2022, no dia 28 de novembro de 2024, e visitou-se os Refeitórios Universitários de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, momento em que foi preenchido um *checklist* elaborado pela equipe da Audin. Na oportunidade, reitera-se que não foi possível visitar o Refeitório de Brejo Santo, em virtude do tempo previsto para conclusão do serviço de auditoria. Diante das informações coletadas, registra-se algumas fragilidades identificadas em relação à gestão e à fiscalização dos contratos administrativos. No que se refere ao registro de ocorrências, foram apresentadas algumas, sendo as últimas emitidas em novembro de 2024, sob os números 34 a 39. Analisou-se a tabela de avaliação dos serviços prestados, junto ao Sipac, referente ao mês indicado, observando-se o devido registro das falhas apontadas. Por amostragem, aprofundou-se as verificações, identificando a Ocorrência nº 24 (Figura 1), em janeiro de 2024, com situações em Crato e Juazeiro do Norte, entretanto, conforme tabela disposta no documento 2 do Processo nº 23507.000561/2024-99 (Quadro 5), não houve registro de nenhuma irregularidade.

Figura 1 – Registro de ocorrências notificadas à empresa – janeiro/2024

FOTO OCORRENCIA



Refeitório CRATO
24.01.2024



Refeitório Juazeiro
29.01.2024

Fonte: Documentos anexados ao Papel de trabalho 2.5 – Entrevista com os gestores

Quadro 5 – Tabela de Avaliação de Resultados – Janeiro/2024

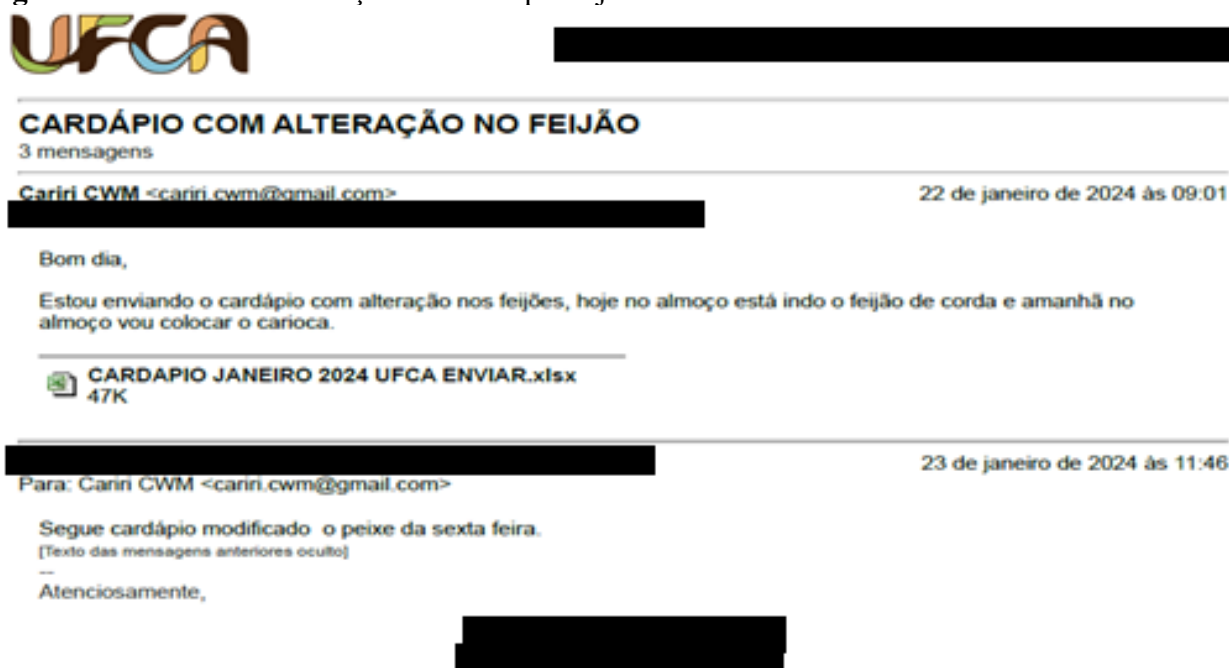
TABELA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Item	Irregularidade	Condição	Nível de Criticidade	Índice a ser atribuído	PP	ΣPP
1	Mudança de cardápio sem aviso prévio de 48h.	Por registro	Leve	0,2	0	0

2	Não encaminhar o cardápio mensal com antecedência de 20 dias para análise da equipe de nutrição.	Por registro	Leve	0,2	0	0
3	Não encaminhar a ficha técnica das preparações.	Por registro	Leve	0,2	0	0
4	Não fornecer material de limpeza adequado e em quantidade suficiente para as operações de higienização no Refeitório da UFCA.	Por registro	Leve	0,2	0	0
9	Deixar de manter em perfeita condição de uso equipamentos e utensílios de cozinha de propriedade da UFCA ou da contratada necessários ao serviço prestado.	Por registro	Médio	0,3	0	0

Fonte: Sipac - Processo nº 23507.000561/2024-99, adaptado pela equipe da Audin. Consulta em: 17/12/2024

Observou-se ainda, em relação aos cardápios remetidos pela empresa contratada, consoante e-mails disponibilizados pela fiscal técnica à equipe de auditoria, a inobservância ao prazo de 20 dias de antecedência para análise da equipe de nutrição, uma vez que os cardápios de março/2024, setembro/2024 e outubro/2024 foram encaminhados, respectivamente, em 15/02/2024, 15/08/2024 e 20/09/2024. Os testes de auditoria permitem afirmar, que nesses meses, também não constam as fichas de preparação, junto aos cardápios, outro ponto a ser observado e que deve integrar a tabela de avaliação dos serviços prestados. Em 22 de janeiro de 2024, a empresa informou no mesmo dia, às 9h, a substituição de feijão no almoço, contrariando o prazo de 48h para aviso prévio de alteração no cardápio, consoante Figura 2. Todas as inconsistências mencionadas não foram registradas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Figura 2 – Informe de alterações de cardápio – janeiro/2024



Fonte: Documentos anexados ao Papel de trabalho 2.5 – Entrevista com os gestores

Em resposta a esse ponto, os gestores justificaram que, devido a dinamicidade das atividades do RU, utiliza-se o telefone como instrumento de comunicação entre contratada e contratante, comprometendo-se, para situações futuras, a realizar a formalização escrita para fins de registro, bem como revisar as atualizações do livro digital de fiscalização, por meio de processo eletrônico público. Em relação ao Alvará da empresa, apresentou-se documento de 2020 com vigência até 31/08/2021; outro, emitido em 13 de janeiro de 2023, válido por todo o exercício; e outro com data de 11 de

janeiro de 2024, vigente também por todo o exercício. Dessa forma, restou pendente apresentar o alvará referente ao período de 01/09/2021 a 31/12/2022.

Sobre os registros e controles de temperatura das refeições, verificou-se nos refeitórios visitados, por meio de observação direta, que os responsáveis da empresa contratada realizam a aferição e o devido registro, sendo remetido diariamente para a empresa e posteriormente, ao fim do mês, para a fiscal técnica fazer a verificação. De forma exemplificativa, encaminhou-se à equipe da Audin uma amostra referente aos últimos meses (setembro, outubro e novembro de 2024), dos quatro refeitórios universitários.

Consoante manifestação dos gestores, descrita no Plano de Ação, afirmou-se que a responsabilidade pela aferição da temperatura seria da contratada, em conformidade com o previsto no subitem 7.7.4 do edital, transcrito a seguir:

As temperaturas dos alimentos deverão ser monitoradas durante as etapas de preparo, recebimento e distribuição das refeições. A CONTRATADA deve manter termômetros digitais, tipo vareta, bem como formulários para registro de temperaturas dos alimentos, na saída da empresa e na chegada dos Refeitórios, ficando à disposição dos nutricionistas da CONTRATANTE para que possam ser checados diariamente. A temperatura dos alimentos quentes deve estar acima de 60°C, e frios entre 4°C e 7°C (com no máximo 10°C).

Ressalta-se que, conforme Termo de Referência, compete à contratante, por meio da nutricionista, a checagem diariamente. A partir dos testes realizados, mencionados acima, faz-se necessário avaliar se a conferência das planilhas, sobretudo nos refeitórios de Crato, Barbalha e Brejo Santo, somente quando do encaminhamento pela empresa ao final do mês, atende ao propósito da fiscalização, de forma tempestiva.

A respeito de outras exigências constantes no Termo de Referência, como: 1) a destinação das sobras de alimentos, dos resíduos de óleo e de embalagens de produtos de limpeza; 2) a realização, semestralmente, de análise microbiológica e/ou físico-química; 3) a inspeção médica admissional, periódico anual e demissional; 4) a promoção de treinamentos semestrais para seus funcionários em contaminantes, doenças transmitidas por alimentos, higiene pessoal, manipulação higiênica, boas práticas e qualidade no atendimento; e 5) a solicitação de notas fiscais de aquisição dos produtos a fim de verificar sua procedência e adequação aos padrões de qualidade exigidos; informou-se, conforme registro da entrevista, que não há um acompanhamento contínuo, sendo requisitado em situações esporádicas ou, até mesmo, nunca solicitados.

Nesse contexto, embora não tivesse a documentação elencada acima, solicitou-se à empresa contratada, sendo remetido à Audin os seguintes documentos: 1) notas fiscais, referentes à prestação de serviço de recebimento, triagem e destinação final de resíduos classe IIA IIB, bem como certificado de destinação final, da empresa Revert Soluções Ambientais Ltda, referente ao aterro de 6,6 toneladas de resíduos classe IIA IIB, todos com competência de novembro/2024; 2) análise microbiológica e certificado de higienização e sanitização de tanques reservatórios, emitidos em setembro de 2023 e abril de 2024; 3) atestados de saúde ocupacional dos funcionários da empresa, referente ao exercício de 2024; e 4) registros de treinamento dos funcionários, dos últimos três anos. Acerca do tópico 5, que trata das notas fiscais, declarou-se que, de acordo com o item 8.5 do Edital, a fiscalização “poderá” solicitar, sendo, portanto, decisão discricionária do fiscal e não uma obrigação. De fato, corrobora-se com o entendimento dos gestores, entretanto, diante da discricionariedade, é pertinente esclarecer em quais situações os gestores julgam necessário requerer tais documentos, tendo em vista que o contrato nº 09/2021, por exemplo, foi assinado em junho de 2021, estando em execução por três anos e meio, sem nenhuma solicitação. Ademais, reforça que a requisição, como disposto no Edital, tem o objetivo de aferir a procedência dos produtos e a adequação aos padrões de qualidade exigidos.

Na oportunidade, vale acrescentar que, mediante análises às manifestações registradas na Ouvidoria Geral da UFCA, solicitadas pela equipe de auditoria por meio da S.A nº 09/2024, observou-se

sugestão, em julho/2023, no sentido de inserir a informação sobre conter leite/lactose junto aos cardápios publicados semanalmente, que foi prontamente atendida. Faz-se necessário, contudo, relatar que, no Termo de Referência do Contrato nº 09/2021, item 7.3.16, já havia essa exigência para a contratada: leite e derivados, glúten e suíno, situação que necessitou de manifestação, via Ouvidoria, para ser implementada. É importante acrescentar que, conforme visita aos Refeitórios de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, constatou-se a inserção das placas com referência ao leite/lactose e ao glúten, não havendo menção ao suíno no dia da feijoada.

Sobre esse assunto, os gestores destacaram que a indicação já existia nos cardápios, sendo aplicada, de fato, nas placas de identificação da preparação. A título de exemplo, encaminhou um [cardápio](#) de 14 a 18 de junho de 2021, constando a observação sobre conter leite/lactose, conforme Figura 3.

Figura 3 – Cardápio semanal – 14 a 18 de junho de 2021

		MARMITEK ALIMENTAÇÃO E SERVIÇOS		MARMITEK	
		RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - UFCA			
		CARDÁPIO SEMANAL - 14 A 18 DE JUNHO 2021			
ALMOÇO	SEGUNDA-FEIRA 14/jun	TERÇA-FEIRA 15/jun	QUARTA-FEIRA 16/jun	QUINTA-FEIRA 17/jun	SEXTA-FEIRA 18/jun
Principal			FEIJOADA	ISCAS DE CARNE DE SOL ACEBOLADO	PEIXE FRITO
	FRANGO ACEBOLADO	VATAPÁ DE FRANGO	ISCAS DE FRANGO GRATINADOS		ISCAS DE FRANGO AO CONFIT
Saladas	SALADA COZIDA	SALDA COZIDA	SALADA COZIDA	SALADA COZIDA	SALADA COZIDA
Guarnição	MACARRÃO	CUSCUZ	FAROFA	MACARRÃO	FAROFA
Acompanhamentos	ARROZ	ARROZ	ARROZ	BAIÃO	ARROZ
	FEIJÃO	FEIJÃO	FEIJÃO		FEIJÃO
Suco	SUCO DE CAJU	SUCO DE GOIABA	SUCO DE ACEROLA	SUCO DE CAJÁ	SUCO DE MANGA
Sobremesa	FRUTA	DOCE	FRUTA	DOCE	DOCE
JANTAR	14/jun	15/jun	16/jun	17/jun	18/jun
Principal					
	ASSADO DE PANELA	ESCONDIDINHO DE CARNE	FRANGO ASSADO	ISCAS DE FRANGO ACEBOLADO	CREME DE FRANGO
Saladas	SALADA COZIDA	SALADA COZIDA	SALADA COZIDA	SALADA COZIDA	SALADA COZIDA
Guarnição	FAROFA	CUSCUZ	FAROFA	MACARRÃO	FAROFA
Acompanhamentos	ARROZ	ARROZ	BAIÃO	ARROZ	ARROZ
	FEIJÃO	FEIJÃO		FEIJÃO	FEIJÃO
Suco	SUCO DE GOIABA	SUCO DE ACEROLA	SUCO DE CAJU	SUCO DE GOIABA	SUCO DE CAJÁ
Sobremesa	DOCE	DOCE	DOCE	DOCE	FRUTA

OBS: O cardápio pode sofrer alterações, dependendo da disponibilidade de produtos em estoque.

* Contém LEITE/LACTOSE

Fonte: Plano de Ação remetido pelos gestores

Diante da manifestação, registra-se que, em 2021, o cardápio possuía a observação, contudo, não faz vinculação à qual opção da refeição, tornando-se falho para o seu propósito e reforçando a fragilidade na verificação prévia dos cardápios. Acrescenta-se ainda que a equipe da Audin não tem acesso à integra das manifestações no FalaBr, sendo remetido pela Ouvidoria a seguinte descrição “Sugere ao RU (Restaurante Universitário), que o cardápio com as refeições semanais contenha as informações sobre * Contém LEITE/LACTOSE. Sugestão atendida”, a qual embasou a análise.

Ademais, registra-se que há o acompanhamento, por parte da equipe de fiscalização, em identificar e sanar ocorrências na estrutura física dos RUs, sendo demonstrado por meio dos inúmeros *tickets* encaminhados, constando inclusive medidas preventivas e não somente corretivas, conforme quadro 6.

Quadro 6 – Registros de adequações à infraestrutura física dos Refeitórios Universitários

Identificação	Data	Assunto
Ticket #719499	08/11/2024	Lâmpadas queimadas, ventilador sem funcionar e interruptor duro (Barbalha)
Ticket #176757	10/10/2024	Conserto de torneira da pia de lavagem de pratos (Barbalha)

Ticket #183813	26/07/2024	Conserto de piso tátil (Juazeiro)
Ticket #287366	22/10/2024	Conserto de encosto de cadeira agorafobia (Prae)
Ticket #365308	22/11/2024	Bebedouro com vazamento (Barbalha)
Ticket #458789	31/10/2024	Queda de energia após ligar a máquina de lavar (Juazeiro)
Ticket #461554	29/11/2024	Instalação de grade do tipo "guarda corpo"
Ticket #532767	29/10/2024	Ventilador com barulho estranho (Barbalha)
Ticket #686911	17/10/2024	Ventiladores pararam de funcionar simultaneamente (Juazeiro)
Ticket #802088	27/11/2024	Água acabando (Barbalha)
Ticket #845206	02/12/2024	Bebedouro com vazamento (Barbalha)
Ticket #919807	01/11/2024	Instalação de ventilador (Juazeiro)
Ticket #930629	06/11/2024	Torneira quebrada sem fechar (Barbalha)
Ticket #968419	05/11/2024	Falta de água (Barbalha)
Ticket #918206	16/02/2024	Reinstalação de barreira física – vidro (Crato)
Ticket #427452	24/06/2022	Instalação de portões para controle de animais (Crato)
Ticket #673711	18/01/2022	Manutenção de telhado – goteiras (Barbalha)
Ticket #109412	30/01/2024	Verificação de instalação elétrica (Juazeiro)
Ticket #694159	22/02/2022	Reparo no RU – Pintura (Juazeiro)
Ticket #332181	07/03/2022	Verificação de quadro elétrico (Juazeiro)
Ticket #865605	03/03/2022	Verificação de tomada com mau contato (Juazeiro)
Ticket #462863	05/07/2024	Verificação de instalação da rede elétrica dos ventiladores (Brejo Santo)
E-mail	09/09/2022	Alteração de rota de acesso do caminhão – confecção de rampa (Crato)
E-mail	23/03/2023	Instalação de toldos nas laterais (Barbalha, Crato e Brejo Santo); Ampliação do Refeitório (Barbalha); Correção da vazão do ralo da cozinha (Barbalha); Construção de banheiro (Barbalha); Forrar a estrutura do teto (Brejo Santo); Instalação de vidro – quebrado (Crato); Instalação de pia industrial (Crato); Construção complementar da mureta (Crato); Mesa de escritório e aparelho de ar-condicionado (Crato)
DOD	16/01/2023	Avaliação da rede elétrica para suportar o dobro de balcões térmicos

Fonte: Elaborado pela equipe da Audin, a partir dos documentos remetidos pelos gestores do RU (adaptado).

Destaca-se, também, a pesquisa de satisfação, realizada pela equipe de auditoria, com os usuários dos Refeitórios Universitários, apresentou percentuais consideráveis em relação às filas do RU, com aproximadamente 48,1% demonstrando insatisfação ou pouca satisfação. Em relação a atraso na distribuição das refeições, seja no início ou por necessidade de reposição de comida, 3,7% afirmaram que presenciam constantemente, 28,4% já presenciaram algumas vezes, 32,1% raramente, enquanto 35,8% nunca presenciaram atrasos. Ressalta-se também que 69,8% dos respondentes não sabem a quem procurar ou como proceder com alguma reclamação, e que 63% desconhecem o Regimento Interno do RU, em que contém, inclusive, os direitos e deveres dos usuários.

De forma geral, apresenta-se, na Figura 4, a nuvem de palavras, criada a partir das reclamações, sugestões e elogios dos respondentes da pesquisa, por meio do site “*worldclouds.com*”. Verificou-se que muitos comentários são semelhantes aos já conhecidos e apontados nas pesquisas de satisfação, realizadas pelos servidores da Prae e publicadas no portal institucional. Menciona-se que alguns dados foram tratados, por exemplo: substituiu-se o termo “carne” por “proteína”, quando se referia à quantidade reduzida, de forma a padronizar a manifestação dos usuários. Dentre as principais reclamações estão: qualidade da comida que caiu; ausência de diversidade de refeições nos cardápios; quantidade de proteína abaixo do previsto em contrato; filas enormes; infraestrutura não comporta mais os alunos; cadeiras quebradas; presença de animais no espaço do Refeitório; recarga pix deveria ser simplificada.

Figura 4 – Nuvem de palavras em relação às críticas, sugestões e/ou elogios dos usuários



Fonte: Elaborado pela equipe da Audin, a partir da pesquisa de satisfação com os usuários do RU.

Diante do exposto, entende-se que há um número reduzido de servidores atuando na gestão e fiscalização dos contratos em questão, limitado a três, para quatro refeitórios em cidades diferentes, entretanto, é preciso aprimorar os controles relacionados à fiscalização.

Dentre as alternativas levantadas, durante a reunião de busca conjunta de soluções, cita-se a possibilidade de indicação de fiscal setorial para dar suporte nos demais campi, sendo relatado, pelos gestores, que verificarão, junto à Coordenadoria de Contratos e ao Conselho Federal de Nutrição, os quesitos legais sobre a atuação de profissionais que não sejam da área.

Nesse sentido, considerando a definição de fiscalização setorial, disposta na Instrução Normativa MPDG nº 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, tem-se o acompanhamento nos aspectos técnicos ou administrativos.

Fiscalização Setorial: é o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade.

Por fim, a equipe da Audin acompanhará a implementação das ações propostas pelos gestores, consoante prazos mencionados.

Recomendação 05:

Aprimorar a gestão e a fiscalização dos contratos administrativos de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários, observando as exigências contratuais, devidamente documentadas.

Recomendação 06:

Reforçar, junto à Progep e à gestão superior, a necessidade de ampliação do corpo técnico de fiscalização aos contratos de refeições prontas dos Refeitórios Universitários, com o objetivo de dar suporte às atividades realizadas pela nutricionista no exercício da fiscalização técnica.

Recomendação 07:

Realizar visitas mais frequentes aos demais Refeitórios da UFCA ou implementar medidas compensatórias de fiscalização, mitigando a ocorrência de irregularidades e prezando pela qualidade do serviço prestado.

CONSTATAÇÃO 04:

Inobservância à Norma Brasileira ABNT NBR 9050:2020, em virtude da necessidade de adequações da estrutura física dos Refeitórios Universitários da UFCA, não realizada pela Instituição.

Condição:

A equipe de auditoria realizou visitas aos Refeitórios Universitários de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, com o objetivo de observar o funcionamento das unidades, bem como avaliar a infraestrutura física e tecnológica. Na oportunidade, reitera-se que, em virtude do tempo previsto para conclusão do serviço de auditoria, não foi possível visitar o RU de Brejo Santo. Nos dias de visita, foram preenchidos *checklists*, elaborados pela equipe de auditoria, como também conversou com os colaboradores terceirizados que atuam nos guichês e com as funcionárias da empresa contratada. Nesse sentido, constatou-se, sobretudo em Barbalha, espaço não aderente às normas de acessibilidade. No intuito de fundamentar melhor a opinião, solicitou-se laudo dos Refeitórios Universitários à Diretoria de Infraestrutura (Dinfra), sendo prontamente remetidos para o e-mail da Auditoria. Com isso, ratificou-se a inadequação dos espaços à Norma Brasileira ABNT 9050:2020 nos quatro refeitórios. Em relação à infraestrutura tecnológica, verificou-se que o sistema utilizado para acompanhamento das recargas e das refeições servidas não atende às particularidades da UFCA, por não contemplar todos os perfis de usuários, sendo abordado na Constatação 02.

Critério:

De acordo com o Contrato nº 09/2021, a fiscalização pela contratante está prevista no Termo de Referência, que aduz:

8.4. O serviço ora contratado será acompanhado e fiscalizado pelo fiscal do contrato, observando-se o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições decorrentes do contrato, anotando, inclusive em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, como prevê o artigo 67 da Lei Nº 8.666/93.

8.5. A fiscalização poderá solicitar cópia das notas fiscais de aquisição dos produtos a fim de verificar sua procedência e adequação aos padrões de qualidade exigidos.

8.6. O pagamento resultante da prestação de serviços descritos neste Termo de Referência se dará por refeição efetivamente consumida, de acordo com o demonstrativo diário de refeições servidas do sistema de acesso eletrônico. Estando o sistema de acesso eletrônico inoperante, a contagem de comensais será manual e realizada por auxiliares administrativos da UFCA, podendo ser acompanhados por funcionário designado pela CONTRATADA. Nos locais onde não existir o sistema de acesso eletrônico, deverá ser baseado na venda dos tíquetes.

8.7. O controle de qualidade e desempenho do serviço, será feito através da aplicação de Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, conforme modelo previsto no Anexo III.

(...)

8.10. Como **instrumento de medição** adotar-se-á o registro oficial procedido pelo fiscal do contrato, **sendo mensal sua periodicidade.** (grifo nosso)

Por sua vez, o artigo 67 da Lei nº 8.666/1993, vigente à época da contratação, aduz que:

Art. 67. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

§ 1º O representante da Administração anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

§ 2º As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

A Lei nº 14.133/2021, que revogou a Lei nº 8.666/1993, também exige a fiscalização dos contratos administrativos, consoante artigo 117, transcrito a seguir:

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º desta Lei, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição.

§ 1º O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

§ 2º O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

§ 3º O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

Ressalta-se que as informações estão dispostas também no Contrato nº 20/2022, referente ao serviço de fornecimento de refeições prontas para a unidade de Brejo Santo, no item 16.6 do Termo de Referência.

Ademais, no que se refere às questões de acessibilidade dos Refeitórios Universitários, menciona-se a Norma Brasileira ABNT NBR 9050:2020, que trata de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações quanto às condições de acessibilidade.

No estabelecimento desses critérios e parâmetros técnicos, foram consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção do ambiente, com ou sem a ajuda de aparelhos específicos, como próteses, aparelhos de apoio, cadeiras de rodas, bengalas de rastreamento, sistemas assistivos de audição ou qualquer outro que venha a complementar as necessidades individuais.

Esta Norma visa proporcionar a utilização de maneira autônoma, independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção.

NOTA Para serem considerados acessíveis, todos os espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos que vierem a ser projetados, construídos, montados ou implantados, bem como as reformas e ampliações de edificações e equipamentos urbanos, atendem ao disposto nesta Norma. (grifo nosso)

Diante do exposto, se faz necessária uma atuação efetiva da equipe de gestão e de fiscalização dos contratos administrativos referentes aos serviços de fornecimento de refeições prontas, observando-se inclusive as condições de acessibilidade nos espaços dos Refeitórios Universitários, conforme as normas vigentes.

Causa(s):

Espaço físico inadequado ou sem acessibilidade;

Insuficiência ou falha na fiscalização / Supervisão dos refeitórios;

Infraestrutura tecnológica desatualizada ou precária.

Efeito(s) / Consequência(s):

Dificuldades de locomoção de usuários com deficiência;

Aumento de filas e tempo de espera prolongado, em virtude do espaço insuficiente para comportar a quantidade de usuários.

Manifestação da unidade auditada:

Plano de Ação, remetido via Ofício nº 015/2025/CRU/PRAE/UFCA:

Providências para a Recomendação 08:

Com base no Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, a Coordenadoria do Refeitório Universitário, busca, dentro das limitações existentes, adequar o máximo possível as condições de uso deste equipamento (seja identificando assentos reservados, de uso prioritário, seja garantindo atendimento preferencial ou suporte pessoal), mas a coordenadoria tem, empiricamente, consciência das limitações.

Assim, a fim de verificar possibilidades de melhoria, teremos como providências:

A partir da análise dos laudos de acessibilidade dos Refeitórios Universitários, que foram publicados no endereço eletrônico da UFCA em 24 de janeiro de 2025, adequar de pronto o que esteja ao alcance da CRU e, para as situações que extrapolem as possibilidades e competências desta unidade, encaminhar, devidamente justificadas, solicitação das adequações necessárias aos setores competentes. PRAZO: até 31 de dezembro de 2025 (acompanhamento contínuo).

Prazo para atendimento: 31/12/2025

Responsáveis pela Implementação: Coordenador do RU e UFCA

Providências para a Recomendação 09:

A Coordenadoria do Refeitório Universitário tem ciência da necessidade de ampliação, não apenas pelas questões de acessibilidade, mas também pelos fatores operacionais (demanda x capacidade). Já existe demanda para esta ampliação, carecendo de disponibilidade de orçamento para a sua efetivação.

A Coordenadoria do Refeitório Universitário se prontifica a:

Reforçar e formalizar via “Documento de Oficialização de Demanda (DOD)” junto à Dinfra, cientificando também a alta gestão, prosseguindo com o acompanhamento da demanda. PRAZO: até 31 de março de 2025 (acompanhamento contínuo)

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Responsável pela Implementação: Coordenador do RU

Providências para a Recomendação 10:

Quanto à demanda de construção de um espaço reservado para o guichê de atendimento do campus Crato já existe a demanda, mas cumpre destacar que esta demanda visa garantir melhores condições laborais e mais segurança para o atendimento do horário de distribuição.

Essa observação é destacada, tendo em vista que fora deste período o atendimento ocorre em ambiente administrativo, não havendo assim guarda de valores no momento da distribuição das refeições, apenas manuseio. A guarda provisória dos valores ocorre em cofre, localizado em sala reservada, até a coleta para efetivo recolhimento à Conta Única do Tesouro Nacional.

Assim, a Coordenadoria do Refeitório Universitário se prontifica a:

Reforçar e formalizar via “Documento de Oficialização de Demanda (DOD)” junto à Dinfra, cientificando também a alta gestão, prosseguindo com o acompanhamento da demanda. PRAZO: até 31 de março de 2025 (acompanhamento contínuo).

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Responsável pela Implementação: Coordenador do RU

Análise e Conclusão da AUDIN:

Considerando os aspectos da infraestrutura física, não foram identificados danos nas estruturas dos Refeitórios Universitários de Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha, conforme *checklist* preenchido durante as visitas. Ratifica-se, contudo, a necessidade de um guichê para a unidade do Crato, em virtude da insegurança em que o colaborador está realizando suas atividades de recarga dos cartões e manuseio do dinheiro arrecadado. Acrescenta-se que, diante do tempo previsto para conclusão do serviço, não foi possível realizar visita à unidade de Brejo Santo.

Ainda, registra-se que foram disponibilizadas cópias de diversos *tickets*, conforme apresentados no Quadro 6, abertos pelos gestores da Coordenadoria do Refeitório Universitário, solicitando reparos e consertos nos RUs quando necessário, demonstrando acompanhamento por parte da gestão e fiscalização do contrato.

De forma complementar, considerando os relatos sobre as condições de acessibilidade, sobretudo em Barbalha, a equipe da Audin constatou que a Diretoria de Infraestrutura (Dinfra) disponibiliza em sua página, no Portal da UFCA, um plano de acessibilidade, com previsão de conclusão até dezembro de 2025. Nesse contexto, solicitou-se aos gestores da referida Diretoria, via e-mail, os laudos dos refeitórios, a fim de comprovar ter algum amparo técnico sobre a questão. Em resposta, remeteu-se os laudos dos quatro refeitórios, sendo possível observar inadequações à Norma Brasileira ABNT NBR 9050:2020 em todas as unidades, consoante figuras 5, 6, 7 e 8. Posteriormente, os laudos foram publicados no portal institucional, cuja atualização ocorreu em 24 de janeiro de 2025.

Figura 5 – Laudo de acessibilidade do Refeitório Universitário de Juazeiro do Norte

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência					
LAUDO / CHECK LIST DE ACESSIBILIDADE PARA AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE ÀS NORMAS DE ACESSIBILIDADE (CONFORME NBR 9050:2020)					
UNIDADE / ÓRGÃO		Universidade Federal do Cariri, Campus Juazeiro do Norte, Bloco I			
2º PAVTO					
Item da NBR9050	11. RESTAURANTES, COPAS E SIMILARES		ATENDE NBR9050-2020	NÃO SE APLICA	OBSERVAÇÕES
	SIM	NÃO			
9.3.3.1	a)	Nas superfícies de apoio para bandejas ou similares, as bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas estão dispostos dentro da faixa de alcance manual?	X		
9.3.3.2	b)	Os alimentos e bebidas estão dispostos de forma a permitir o alcance visual?	X		
9.3.3.3	c)	As superfícies de apoio para bandejas ou similares possuem altura entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X		
9.3.3.3	d)	É garantida a dimensão de no mínimo 0,90 m de circulação no entorno do balcão de autosserviço?	X		
10.8.1	e)	Possui pelo menos 5% (com no mínimo uma do total) de mesas acessíveis para usuários de cadeira de rodas, sinalizadas com o SIA?		X	Deve ser prevista a instalação de mesas acessíveis com sinalização
4.3	f)	É garantida uma faixa de circulação de 0,90 m entre as mesas e área de manobra para acesso?	X		
9.3.2.3	g)	As mesas possuem altura de tampo entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X		Possui 0,78m
9.3.2.4	h)	As mesas permitem aproximação frontal da cadeira de rodas, com uma altura livre mínima de 0,73 m embaixo da superfície, garantindo largura mínima de 0,80 m e profundidade mínima de 0,50 m?	X		A altura livre é de 0,74m.
9.2.2.1	i)	Caixas de pagamento são facilmente identificados e localizados em rotas acessíveis?	X		
9.2.2.2	j)	A altura do balcão do caixa está entre 0,80 m e 0,90 m do piso acabado?		X	Possui 1,03m
9.2.2.2	k)	O caixa possui espaço para aproximação frontal ou lateral? (para aproximação frontal, deve haver recuo de 0,30 m de profundidade por, no mínimo, 0,73 m de altura e circulação que permita giro de 180°; para aproximação lateral, deve haver passagem livre de 0,90 m)		X	
10.9.7	l)	Nas copas estão asseguradas condições de circulação, aproximação e alcance dos utensílios?		X	
10.9.7	m)	As pias das copas possuem altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m?		X	
		NECESSITA PROJETO ?	X		Necessário projeto específico para adaptações que são necessárias para atender aos itens em desconformidade.

Fonte: Dinfra. Data do laudo: dezembro/2023, com assinatura de encaminhamento em 12/12/2024.

Figura 6 – Laudo de acessibilidade do Refeitório Universitário de Crato

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência				
LAUDO / CHECK LIST DE ACESSIBILIDADE PARA AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE ÀS NORMAS DE ACESSIBILIDADE (CONFORME NBR 9050-2020)				
UNIDADE / ÓRGÃO	Universidade Federal do Cariri, Campus Crato, Bloco Restaurante Universitário			
Item da NBR9050	11. RESTAURANTES, COPAS E SIMILARES	TÉRREO		OBSERVAÇÕES
		ATENDE NBR9050-2020	NÃO SE APLICA	
		SIM	NÃO	
9.3.3.1	a) Nas superfícies de apoio para bandejas ou similares, as bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas estão dispostos dentro da faixa de alcance manual?	X		
9.3.3.2	b) Os alimentos e bebidas estão dispostos de forma a permitir o alcance visual?	X		
9.3.3.3	c) As superfícies de apoio para bandejas ou similares possuem altura entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X		
9.3.3.3	d) É garantida a dimensão de no mínimo 0,90 m de circulação no entorno do balcão de autosserviço?	X		
10.8.1	e) Possui pelo menos 5% (com no mínimo uma do total) de mesas acessíveis para usuários de cadeira de rodas, sinalizadas com o SIA?		X	Deve ser prevista a instalação de mesas acessíveis com sinalização
4.3	f) É garantida uma faixa de circulação de 0,90 m entre as mesas e área de manobra para acesso?	X		
9.3.2.3	g) As mesas possuem altura de tampo entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X		Possui 0,78m
9.3.2.4	h) As mesas permitem aproximação frontal de cadeira de rodas, com uma altura livre mínima de 0,73 m embaixo da superfície, garantindo largura mínima de 0,80 m e profundidade mínima de 0,50 m?	X		A altura livre é de 0,74m.
9.2.2.1	i) Caixas de pagamento são facilmente identificados e localizados em rotas acessíveis?		X	
9.2.2.2	j) A altura do balcão do caixa está entre 0,80 m e 0,90 m do piso acabado?	X		A altura é de 0,80m.
9.2.2.2	k) O caixa possui espaço para aproximação frontal ou lateral? (para aproximação frontal, deve haver recuo de 0,30 m de profundidade por, no mínimo, 0,73 m de altura e circulação que permita giro de 180°; para aproximação lateral, deve haver passagem livre de 0,90 m)	X		
10.9.7	l) Nas copas estão asseguradas condições de circulação, aproximação e alcance dos utensílios?		X	
10.9.7	m) As pias das copas possuem altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m?		X	
	NECESSITA PROJETO ?		X	Entendemos que as adaptações de sinalização podem ser realizadas através de estudos, ou indicações de posicionamento de instalação.

Fonte: Dinfra. Data do laudo: dezembro/2024, com assinatura de encaminhamento em 12/12/2024.

Figura 7 – Laudo de acessibilidade do Refeitório Universitário de Barbalha

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência				
LAUDO / CHECK LIST DE ACESSIBILIDADE PARA AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE ÀS NORMAS DE ACESSIBILIDADE (CONFORME NBR 9050-2020)				
UNIDADE / ÓRGÃO	Universidade Federal do Cariri, Campus Barbalha			
Item da NBR9050	11. RESTAURANTES, COPAS E SIMILARES	TÉRREO		OBSERVAÇÕES
		ATENDE NBR9050-2020	NÃO SE APLICA	
		SIM	NÃO	
9.3.3.1	a) Nas superfícies de apoio para bandejas ou similares, as bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas estão dispostos dentro da faixa de alcance manual?	X		É utilizado apenas um lado de apoio de bandejas.
9.3.3.2	b) Os alimentos e bebidas estão dispostos de forma a permitir o alcance visual?	X		
9.3.3.3	c) As superfícies de apoio para bandejas ou similares possuem altura entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X		
9.3.3.3	d) É garantida a dimensão de no mínimo 0,90 m de circulação no entorno do balcão de autosserviço?	X		
10.8.1	e) Possui pelo menos 5% (com no mínimo uma do total) de mesas acessíveis para usuários de cadeira de rodas, sinalizadas com o SIA?		X	
4.3	f) É garantida uma faixa de circulação de 0,90 m entre as mesas e área de manobra para acesso?		X	
9.3.2.3	g) As mesas possuem altura de tampo entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X		
9.3.2.4	h) As mesas permitem aproximação frontal de cadeira de rodas, com uma altura livre mínima de 0,73 m embaixo da superfície, garantindo largura mínima de 0,80 m e profundidade mínima de 0,50 m?		X	Não possui espaço que permita aproximação frontal.
9.2.2.1	i) Caixas de pagamento são facilmente identificados e localizados em rotas acessíveis?	X		
9.2.2.2	j) A altura do balcão do caixa está entre 0,80 m e 0,90 m do piso acabado?		X	Está a 1m do piso acabado
9.2.2.2	k) O caixa possui espaço para aproximação frontal ou lateral? (para aproximação frontal, deve haver recuo de 0,30 m de profundidade por, no mínimo, 0,73 m de altura e circulação que permita giro de 180°; para aproximação lateral, deve haver passagem livre de 0,90 m)		X	
10.9.7	l) Nas copas estão asseguradas condições de circulação, aproximação e alcance dos utensílios?		X	
10.9.7	m) As pias das copas possuem altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m?	X		
	NECESSITA PROJETO ?	X		Necessário projeto específico para adaptações que são necessárias para atender aos itens em desconformidade.

Fonte: Dinfra. Data do laudo: dezembro/2023, com assinatura de encaminhamento em 12/12/2024.

Figura 8 – Laudo de acessibilidade do Refeitório Universitário de Brejo Santo

UNIDADE / ÓRGÃO		Universidade Federal do Cariri, Brejo Santo	
LAUDO / CHECK LIST DE ACESSIBILIDADE PARA AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE ÀS NORMAS DE ACESSIBILIDADE (CONFORME NBR 9050:2020)			
Item da NBR9050		11. RESTAURANTES, COPAS E SIMILARES	
9.3.3.1	a) Nas superfícies de apoio para bandejas ou similares, as bandejas, talheres, pratos, copos, temperos, alimentos e bebidas estão dispostos dentro da faixa de alcance manual?	X	É utilizado apenas um lado de apoio de bandejas.
9.3.3.2	b) Os alimentos e bebidas estão dispostos de forma a permitir o alcance visual?	X	
9.3.3.3	c) As superfícies de apoio para bandejas ou similares possuem altura entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X	
9.3.3.3	d) É garantida a dimensão de no mínimo 0,90 m de circulação no entorno do balcão de autosserviço?	X	
10.8.1	e) Possui pelo menos 3% (com no mínimo uma do total) de mesas acessíveis para usuários de cadeira de rodas, sinalizadas com o SIA?		X Necessita de sinalização.
4.3	f) É garantida uma faixa de circulação de 0,90 m entre as mesas e área de manobra para acesso?	X	
9.3.2.3	g) As mesas possuem altura de tampo entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado?	X	A maioria das mesas possuem 0,78m e outras mesas possuem 0,70m.
9.3.2.4	h) As mesas permitem aproximação frontal de cadeira de rodas, com uma altura livre mínima de 0,73 m embaixo da superfície, garantindo largura mínima de 0,80 m e profundidade mínima de 0,50 m?	X	Nas mesas com tampo de 0,78m a altura livre é de 0,74m.
9.2.2.1	i) Calças de pagamento são facilmente identificados e localizados em rotas acessíveis?	X	
9.2.2.2	j) A altura do balcão do caixa está entre 0,80 m e 0,90 m do piso acabado?	X	O caixa é em uma mesa comum na altura de 0,80m.
9.2.2.2	k) O caixa possui espaço para aproximação frontal ou lateral? (para aproximação frontal, deve haver recuo de 0,30 m de profundidade por, no mínimo, 0,73 m de altura e circulação que permita giro de 180°; para aproximação lateral, deve haver passagem livre de 0,90 m)	X	
10.9.7	l) Nas copas estão asseguradas condições de circulação, aproximação e alcance dos utensílios?		X
10.9.7	m) As pias das copas possuem altura de no máximo 0,85 m, com altura livre inferior de no mínimo 0,73 m?		X A pia está disposta na cantina.
NECESSITA PROJETO ?		SIM	NÃO
			X Entendemos que as adaptações de sinalização podem ser realizadas através de estudos, ou indicações de posicionamento de instalação.

Fonte: Dinfra. Data do laudo: dezembro/2023, com assinatura de encaminhamento em 12/12/2024.

Por fim, destaca-se também, a partir dos resultados da pesquisa de satisfação realizada pela equipe da Audin, o registro de aproximadamente 46,9% dos usuários respondentes, que estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a infraestrutura física dos RUs. Em relação à infraestrutura tecnológica, o percentual foi de 38,8%, provavelmente decorrente da possibilidade de realizar recarga via pix. Em relação às sugestões, críticas e/ou elogios adicionais, chamou a atenção a indicação da necessidade de ampliação dos refeitórios universitários para atender à crescente demanda de usuários, sobretudo em Barbalha, com a previsão de funcionamento de dois novos cursos no Campus. Diante do exposto, os gestores ratificaram o compromisso de realizar as adequações que estiverem ao seu alcance, bem como, quando de sua impossibilidade, solicitar providências junto aos setores competentes ou reforçar as demandas já existentes, remetidas anteriormente à Diretoria de Infraestrutura (Dinfra), agora cientificando também a gestão superior da UFCA. Para isso, estimou-se o prazo até 31 de dezembro de 2025, que será acompanhado pela equipe da Auditoria.

Recomendação 08:

Promover, em parceria com a Diretoria de Infraestrutura e a alta administração da UFCA, a adequação dos refeitórios universitários às normas de acessibilidade (Norma Brasileira ABNT 9050:2020).

Recomendação 09:

Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a ampliação do Refeitório Universitário de Barbalha, com o objetivo de atender à demanda dos usuários.

Recomendação 10:

Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a adaptação de guichê para o Refeitório Universitário de Crato, a fim de proporcionar segurança para o colaborador e para a guarda do dinheiro arrecadado.

CONSTATAÇÃO 05:

Fragilidades na concessão e/ou na manutenção de subsídio ao Refeitório Universitário, em virtude de atraso na identificação e no, conseqüente, bloqueio do cartão de acesso ao RU após trancamento total ou conclusão de curso.

Condição:

De acordo com a resposta à Solicitação de Auditoria (S.A.) nº 10/2024, foi informado que a Divisão de Apoio Financeiro realiza, mensalmente, consulta ao Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (Sigaa) para verificar situações de trancamento total e de conclusão de curso. Durante a entrevista com os gestores, questionou-se sobre os registros dessa verificação, sendo informado que o bloqueio é realizado diretamente no sistema, quando detectado alguma situação que exija a medida. Na oportunidade, encaminhou-se documentos de detalhamento do uso do cartão, extraídos do Sipac, de estudantes selecionados pela equipe de auditoria, sendo constatadas algumas inconsistências:

- a) Atraso na identificação e no bloqueio do cartão após trancamento total ou conclusão de curso pelo discente;
- b) Utilização de cartão por discente subsidiado após conclusão do curso;
- c) Ausência de comunicação por parte dos discentes sobre conclusão de curso, para que os servidores tomassem providências quanto ao bloqueio, em inobservância às regras do Edital;

Critério:

De acordo com o Regimento Interno do Refeitório Universitário (RU), aprovado pela Resolução nº 85/2019/CONSUNI e alterações posteriores, tem-se a seguinte política de preços:

Art. 9º O valor integral da refeição seguirá o contrato estabelecido com a empresa prestadora de serviços de cada campus. (Redação dada pela Resolução n. 17/Consuni, de 15 de junho de 2020).

§ 1º **O valor pago pelos usuários que têm suas refeições subsidiadas será o mesmo para todas as unidades da UFCA.** (Redação dada pela Resolução n. 17/Consuni, de 15 de junho de 2020).

§ 2º **O subsídio que tenha por fonte o Decreto 7.234/2010 (Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES) será concedido apenas a estudantes regularmente matriculados nos cursos de graduação da UFCA, considerando critérios de análise sócio-econômica e de estudantes egressos do ensino público, conforme art 5º do referido decreto.**

§ 3º **Havendo disponibilidade orçamentária e financeira, a UFCA poderá subsidiar refeições para estudantes que não se enquadrem no perfil do parágrafo anterior.**

§ 4º Servidores (técnico-administrativo/ docentes), funcionários terceirizados, dependentes e visitantes da UFCA pagarão o valor integral da refeição. (Redação dada pela Resolução Consuni n. 237, de 26 de setembro de 2024)

§ 5º **A isenção do pagamento das refeições poderá ser concedida aos discentes regularmente matriculados nos cursos de graduação da UFCA, desde que prevista em edital da PRAE.**

§ 6º Os estudantes médico-residentes durante o período da residência, desde que devidamente matriculados nos programas de Residência Médica da UFCA, terão direito à isenção do pagamento das refeições servidas nos refeitórios desta Universidade. (Incluído pela Resolução Consuni n. 165, de 31 de agosto de 2023).

Art. 10. O tempo limite de permanência do estudante, sendo subsidiado com recurso que tem por fonte o Decreto 7.234/10, corresponde ao prazo padrão para conclusão do curso, acrescido de 2 (dois) semestres.

§ 1º Em caráter excepcional, fica facultada prorrogação adicional do prazo de permanência no programa para estudantes com deficiência ou transtornos globais do desenvolvimento, mediante justificativa fundamentada na dificuldade de aprendizagem, atestada em declaração emitida por profissionais habilitados. (Incluído pela Resolução Consuni n. 199, de 29 de fevereiro de 2024).

§ 2º Qualquer prorrogação excepcional do prazo, que trata o §1º do caput deste artigo, não deve exceder os limites estabelecidos nos editais que regulam os processos seletivos dos programas. (Incluído pela Resolução Consuni n. 199, de 29 de fevereiro de 2024).

Art. 11. **O recebimento de subsídio para pagamento das refeições, no Refeitório Universitário, será cancelado nos casos de:**

§ 1º trancamento total do curso;

§ 2º não realização de matrícula;

§ 3º conclusão do curso;

§ 4º novo número de matrícula, se o estudante for subsidiado integralmente (isenção de pagamento) com recurso do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES);

§ 5º reprovação por frequência, se o estudante for subsidiado com recurso do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES);

§ 6º rendimento acadêmico semestral inferior a 50% das disciplinas, se o estudante for subsidiado com recurso do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES);

§ 7º Aluno que já seja graduado, mesmo que em outra instituição, se o estudante for subsidiado com recurso do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).
(grifo nosso)

De forma a atender ao § 5º, do artigo 9º, do normativo supramencionado, os servidores da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae) divulgaram o Edital Unificado-2023/PRAE/UFCA, que contempla a isenção do pagamento das refeições no Refeitório Universitário. Conforme o referido edital, a isenção objetiva “disponibilizar, de forma gratuita, alimentação que atenda às necessidades nutricionais básicas dos discentes, isentos do pagamento das refeições, nos refeitórios universitários da UFCA”, e será concedida a partir das seguintes condições:

2.4.1 A isenção estará disponível a partir da publicação do resultado final do processo seletivo do presente edital, podendo ser concedida até dezembro de 2024.

2.5 O/A estudante pode concorrer em uma ou mais modalidades de programas deste edital;

2.6 Será priorizado o atendimento a estudantes em curso da primeira graduação que não estejam acumulando o recebimento de auxílios da PRAE, no período que inicia o pagamento dos programas deste edital.

2.7 A soma dos benefícios pecuniários recebidos mensalmente pelo(a) aluno(a) em programas da PRAE não poderá ultrapassar o teto definido anualmente pela PRAE.

2.8 Para o ano de 2024, o teto, referente ao valor máximo em recebimento de auxílios da PRAE, será definido em portaria a ser publicada no primeiro trimestre do ano

Em relação à convocação do cadastro de reserva, o normativo apresenta os impeditivos elencados abaixo:

12.3 Situações impeditivas de convocação do cadastro de reserva:

Não poderá ser convocado do cadastro de reserva, gerando o cancelamento da classificação, o(a) discente que, na data da convocação, estiver em uma das seguintes situações:

a) Deixar de atender os requisitos que ensejaram a classificação;

b) trancamento total, abandono ou não realização de matrícula em um dos cursos de graduação da Universidade Federal do Cariri;

c) transferência para outra IFES;

d) matrícula em menos de 3 (três) disciplinas com carga horária obrigatória, salvo os casos que caracterizam a inviabilidade em cursar 3(três) disciplinas.

e) decurso de prazo padrão para conclusão do curso;

f) inadimplência, em relação aos recursos públicos indevidamente recebidos ou utilizados, com os programas deste edital.

12.4 O cadastro de reserva tem validade até dezembro de 2024.

Diante do exposto, o resultado final, bem como as listas de convocação dos cadastros de reserva, se encontra publicado na página da Prae, no Portal da UFCA.

Causa(s):

Fluxo do processo, que contemple a Prae e a Prograd, inexistente, incompleto ou desatualizado;
Número reduzido de servidores para atender às diversas demandas da Coordenadoria do RU;
Atraso no lançamento de frequências e notas dos alunos, por parte dos docentes.

Efeito(s) / Consequência(s):

Possível concessão de subsídio em inobservância às exigências do regulamento;
Atraso na identificação de causas que ensejem na suspensão do benefício e, conseqüentemente, no bloqueio do cartão de acesso ao RU;
Possível prejuízo financeiro à UFCA.

Manifestação da unidade auditada:

Dentre as evidências coletadas, cita-se os resultados da entrevista, realizada em 28 de novembro de 2024, com os gestores do Refeitório Universitário, representados pelo Coordenador da unidade, que também atua como gestor dos contratos, e pela fiscal técnica, destacando-se a questão 9.1 do roteiro estruturado, transcrita abaixo. O papel de trabalho se encontra arquivado na íntegra no drive da auditoria interna.

9.1 – Em resposta à Solicitação de Auditoria (S.A.) nº 10/2024, foi informado que a Divisão de Apoio Financeiro realiza, mensalmente, consulta ao Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (Sigaa) para verificar situações de trancamento e conclusão, e semestralmente, para os casos de não realização de matrícula, que configura abandono de curso (evasão). Há registros de situações identificadas durante essas análises? Encaminhar comprovações.

Ela registra no sistema. Fluxo operacional, a servidora realiza a consulta e, se for o caso, bloqueia, não havendo registros. A análise para concessão do subsídio é realizada pela equipe do RU, inclusive em casos de convocação de cadastro reserva, as condições pedagógicas são revistas.

Quadro 7 – Amostra de discentes subsidiados no Edital Unificado-2023/PRAE

Beneficiário	Comentário do gestor
Discente 1	Deferida no Edital Unificado 2023, subsídio concedido em 20/02/2024 válido até 31/12/2024.
Discente 2	Status no SIGAA mudou para “CONCLUÍDO” em 24/07/2024. No mesmo dia, o cartão foi bloqueado e seu vínculo foi alterado para “TERCEIRIZADO”, pois o estudante também é funcionário da empresa terceirizada que presta serviço à UFCA. Pelo Regimento do RU, funcionários terceirizados têm acesso ao refeitório, pagando valor integral, portanto o cartão foi desbloqueado, constando com o vínculo “TERCEIRIZADO”.
Discente 3	Deferido no Edital Unificado 2023, subsídio concedido em 30/08/2024 válido até 31/12/2024.
Discente 4	Deferida no Edital Unificado 2023, subsídio concedido em 20/02/2024 válido até 31/12/2024.
Discente 5	Cartão bloqueado dia 23/10/2024, após constatado o trancamento da matrícula do aluno.
Discente 6	Cartão bloqueado dia 23/10/2024, após constatado o trancamento da matrícula da aluna.
Discente 7	Deferida no Edital Unificado 2023, subsídio concedido em 20/02/2024 válido até 31/12/2024.
Discente 8	Deferida no Edital Unificado 2023, subsídio concedido em 30/08/2024 válido até 31/12/2024.
Discente 9	Deferido no Edital Unificado 2023, subsídio concedido em 30/08/2024 válido até 31/12/2024.
Discente 10	Cartão bloqueado dia 07/08/2024.

Fonte: Elaborado pela equipe da Audin, a partir do Papel de trabalho 2.5 – Entrevista com os gestores.

Plano de Ação, remetido via Ofício nº 015/2025/CRU/PRAE/UFCA:

Providências para a Recomendação 11:

Atualmente a Divisão de Apoio Financeiro, setor responsável pelo monitoramento dos subsídios, efetua levantamentos mensais e semestrais junto ao Sigaa e unidades responsáveis (Divisão de Apoio Pedagógico/CADD/Prae e Pró-Reitoria de Graduação) a fim de verificar a manutenção do perfil

recomendado pelo Ofício-Circular nº 16/2019/CGRE/DIPPES/SESU/SESU-MEC, que foi incorporado pelo Regimento do RU, cessando o subsídio ou a isenção quando constatada quaisquer das situações elencadas (rendimento acadêmico inferior a 50%, reprovação por falta, dentre outras).

No entanto, cumpre destacar que essas condições são observadas para a manutenção dos benefícios e não para a sua concessão, tendo em vista que o objetivo da assistência estudantil é exatamente dar as condições para que os estudantes possam melhorar o seu rendimento e permanecer na universidade, visando o seu êxito acadêmico.

Os critérios para concessão e manutenção dos benefícios são distintos, e, quanto ao ressarcimento dos valores percebidos pela isenção ou subsídio do RU, por se tratarem de benefícios indiretos (cujos estudantes não recebem valores), estes não demandam, nos normativos da UFCA, ressarcimento, conforme verifica-se nos editais de concessão de subsídio e no Edital Unificado (que contempla a concessão da Isenção e limita o ressarcimento aos auxílios, que são tratados expressamente, a saber: Auxílio Creche, Auxílio Transporte e Auxílio Moradia).

Além do exposto, por se tratar de benefício indireto, de cunho alimentar vinculante (a concessão se restringe ao consumo da refeição e não ao recebimento de valores), e observando também, analogamente, situações que versam sobre devolução de *valores recebidos*, de fins alimentares, como auxílio alimentação de servidores federais, situação em que observada a boa fé do recebimento, até naqueles casos, há a inexigibilidade de ressarcimento. Destarte, não consideramos plausível, para os benefícios de subsídio e isenção, exigir no âmbito do RU, enquanto instrumento da assistência estudantil, o ressarcimento para os casos dos exemplos expressos.

Cumpre destacar que atualmente atendemos à recomendação do Ministério da Educação, com a cessação imediata dos benefícios, no ato da constatação. Assim, a fim de reduzir o tempo entre as situações que caracterizem desligamento (temporário, como trancamentos, e definitivos, como cancelamentos de matrícula, conclusão de curso, ou outros) e a efetiva suspensão dos benefícios, a Divisão de Apoio Financeiro/CRU tomará como providência:

- a) Solicitar customização do Sipac – Módulo Restaurante e da Catraca Virtual (restaurante.ufca.edu.br) à DTI, para que seja verificada a situação, no ato de acesso ao RU, também a situação de vínculo do estudante, se possível efetuando o bloqueio automático do Cartão de Acesso ao Refeitório Universitário. PRAZO: até 31 de março de 2025 (acompanhamento contínuo)
- b) Oficiar a Pró-Reitoria de Graduação para solicitar que todos os processos de desligamento temporário ou definitivo, ou ainda de integralização de créditos, sejam comunicados no ato da sua efetiva ocorrência a fim de possibilitar a imediata suspensão dos benefícios ou acesso ao RU, conforme o caso. PRAZO: até 31 de março de 2025 (acompanhamento contínuo).

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Responsável pela Implementação: Gerente da Divisão de Apoio Financeiro

Análise e Conclusão da AUDIN:

Após análise do Edital Unificado - 2023/PRAE/UFCA e seus resultados, selecionou-se uma amostra de discentes beneficiários da isenção do pagamento das refeições no Refeitório Universitário, a fim de verificar a aderência às regras editalícias, bem como se ocorre o monitoramento dos pagamentos aos subsidiados, observando-se as possibilidades de cancelamento, previstas no artigo 11 do Regimento Interno do Refeitório Universitário.

Diante do exposto, constatou-se que o Discente 2, CPF ***.064.433-**, concluiu o curso em 05 de julho de 2024, conforme [Listagem de diplomas registrados](#), publicada pela Pró-Reitoria de

Graduação (Prograd). Em seguida, no dia 11 de julho, foi realizado um estorno de saldo, no valor de R\$ 8,00, pelo colaborador terceirizado do RU de Brejo Santo, saldo registrado no cartão do discente desde o dia 11 de abril de 2024, última data visível do detalhe do cartão, extraído pelo Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (Sipac).

Dessa forma, não ficou esclarecido o que motivou o referido estorno no dia 11 de julho, bem como o porquê de não ter realizado o bloqueio na mesma data, permanecendo ativo e em utilização até o dia 24 do mesmo mês, quando foi bloqueado em virtude da conclusão do curso, sendo reativado com o perfil de terceirizado. Na oportunidade, ressalta-se que o Edital supramencionado atribui, dentre as responsabilidades do estudante selecionado, “*informar o desligamento, trancamento, abandono ou conclusão do curso de graduação*” e “*restituir à instituição os valores recebidos irregularmente através de GRU*”.

Em relação à discente 6, CPF ***.675.723-**, com convocação oriunda do cadastro de reserva em 30 de agosto de 2024, observou-se abertura de processo em 28 de agosto do ano em curso, junto ao Sipac, que trata de trancamento total do curso, cujo resultado saiu em 05 de setembro, sendo identificado o bloqueio, somente em 23 de outubro. Acrescenta-se que, nesse íterim, não houve utilização do cartão, contudo, demonstra-se fragilidades no monitoramento do subsídio, tanto pela concessão quando já estava em trâmite processo para trancamento total, quanto pela identificação tardia do bloqueio.

Em resposta à essa situação, os gestores comunicaram que solicitarão à Prograd, de forma oficial, que todos os processos de desligamento temporário ou definitivo sejam comunicados de forma tempestiva à Prae, com o objetivo de possibilitar a imediata suspensão dos benefícios ou acesso ao RU, conforme o caso.

Ademais, no artigo 11, do Regimento Interno do RU, cita-se a “*reprovação por frequência, se o estudante for subsidiado com recurso do Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes)*” e o “*rendimento acadêmico semestral inferior a 50% das disciplinas, se o estudante for subsidiado com recurso do Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes)*”, restando esclarecer o porquê das concessões, mesmo tendo reprovado por média e por frequência, registradas no histórico escolar da referida estudante, em 2023.2.

A esse respeito, foi esclarecido que a observância às reprovações é condição para a manutenção dos benefícios e não para a concessão, reforçando, inclusive, o objetivo da assistência estudantil em dar condições para melhorar o rendimento dos estudantes e para permanecer na universidade. Dito isso, a equipe de auditoria retifica a condição encontrada por meio da exclusão do ponto em questão.

Sobre o discente 10, CPF ***.588.003-**, ele concluiu o curso em 07 de agosto de 2024, conforme [Listagem de diplomas registrados](#), publicada pela Pró-Reitoria de Graduação (Prograd). No mesmo dia, consta o bloqueio do cartão de acesso pela servidora da Coordenadoria do Refeitório Universitário, contudo, chamou a atenção da equipe da Audin, o fato de o detalhamento do cartão apresentar saldo negativo de R\$ 4,00, conforme Figura 9, sendo necessário os gestores justificarem essa inconsistência.

Figura 9– Detalhamento do Cartão – Discente CPF ***.588.003-**

07/08/2024	Alteração de Situação	Situação: Bloqueado Justificativa: FORMADO	
07/05/2024	Utilizou Cartão	Refeição: Almoço - R\$ 0,00 Saldo: R\$ -4,00	RU BARBALHA
06/05/2024	Utilizou Cartão	Refeição: Almoço - R\$ 0,00 Saldo: R\$ -4,00	RU BARBALHA
03/05/2024	Utilizou Cartão	Refeição: Almoço - R\$ 0,00 Saldo: R\$ -4,00	RU BARBALHA

Fonte: Sipac, encaminhado pelos gestores do RU, junto à entrevista validada.

A situação também ocorreu com a discente 8, CPF ***.907.483-**, e o discente 3, CPF ***.675.953-**, conforme Figuras 10 e 11, respectivamente, causando a impressão de falha no sistema, possibilitado o acesso mesmo sem saldo no cartão.

Figura 10 – Detalhamento do Cartão – Discente CPF ***.907.483-**

30/07/2024	Compra de Créditos	[REDACTED]	Valor Total: R\$ 10,00 Saldo: R\$ 8,00	RU CRATO
29/07/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ -2,00	RU CRATO
11/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ 0,00	RU CRATO
11/04/2024	Compra de Créditos	[REDACTED]	Valor Total: R\$ 4,00 Saldo: R\$ 2,00	RU CRATO
10/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ -2,00	RU CRATO
10/04/2024	Compra de Créditos	[REDACTED]	Valor Total: R\$ 2,00 Saldo: R\$ 0,00	RU CRATO
04/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Jantar - R\$ 2,00 Saldo: R\$ -2,00	RU CRATO
04/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ 0,00	RU CRATO

Fonte: Sipac, encaminhado pelos gestores do RU, junto à entrevista validada.

Figura 11 – Detalhamento do Cartão – Discente CPF ***.675.953-**

03/04/2024	Compra de Créditos	[REDACTED]	Valor Total: R\$ 10,00 Saldo: R\$ 14,00	RU JUAZEIRO
02/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ -1,00	RU JUAZEIRO
01/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Jantar - R\$ 2,00 Saldo: R\$ 1,00	RU JUAZEIRO
01/04/2024	Compra de Créditos	[REDACTED]	Valor Total: R\$ 4,00 Saldo: R\$ 3,00	RU JUAZEIRO
01/04/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ -1,00	RU JUAZEIRO
27/03/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Almoço - R\$ 2,00 Saldo: R\$ 1,00	RU JUAZEIRO
26/03/2024	Utilizou Cartão	[REDACTED]	Refeição: Jantar - R\$ 2,00 Saldo: R\$ 3,00	RU JUAZEIRO

Fonte: Sipac, encaminhado pelos gestores do RU, junto à entrevista validada.

Embora não tenha sido registrado no Plano de Ação, durante a reunião de busca conjunta de soluções, os gestores informaram que os valores negativos se referiam à inconsistência do sistema, devendo-se considerar o valor apresentado no “campo de saldo”.

Ademais, menciona-se o disposto no Relatório de Auditoria nº 002/2024, versão final, que trata de acesso e permanência do estudante no curso de graduação:

As consultas semestrais sobre frequência e avaliações se encontram comprometidas, uma vez que nem todos os docentes realizam os lançamentos de forma tempestiva. Sobre o assunto, o Tribunal de Contas da União (TCU), por meio do Relatório de Auditoria do TC 014.924/2023-4, aduziu que: “99. Os docentes que atrasam injustificadamente o lançamento de frequência e avaliação dos estudantes podem incorrer na violação de deveres funcionais previstos tanto na Lei 8.112/1990, quanto nas normas internas das instituições de ensino”.

Nesse contexto, a intempestividade no lançamento de frequências e notas dos estudantes, por parte dos docentes, dificulta o monitoramento das seleções e dos pagamentos dos auxílios e subsídios concedidos pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae). Conclui-se, portanto, a partir dos testes realizados, a necessidade de aprimorar os controles internos.

Diante do exposto, os gestores encaminharam, mediante Plano de Ação, providências a serem adotadas a fim de atender às recomendações emanadas. Na oportunidade, no que se refere à possibilidade de ressarcimento para os benefícios de subsídio e isenção no âmbito do RU, ratificaram não considerar plausível, por se tratar de benefício indireto, de cunho alimentar vinculante. Ainda, acrescentaram que, nos normativos da UFCA, não consta previsão de ressarcimento para o subsídio do refeitório universitário.

A partir dessas considerações, verificou-se que, no artigo 21, § 3º, do Regimento Interno do RU, a previsão de reparação do dano causado, a ser efetuado via recolhimento ao Tesouro Nacional, é exclusiva do inciso VIII (causar dano ao patrimônio público), não havendo, de fato, previsão de ressarcimento no referido normativo. Desse modo, corrobora-se com os gestores, sendo retirada a menção à cobrança de ressarcimento e consolidando as recomendações da constatação em comento, apresentadas no relatório preliminar, em uma só.

Por fim, em relação às demais providências, a equipe da Audin acompanhará a sua implementação, de acordo com os prazos acordados.

Recomendação 11:

Revisar e atualizar o fluxo de verificação sobre as condições de manutenção dos subsídios do RU, envolvendo outros setores como a Prograd e as coordenações de cursos.

CONSTATAÇÃO 06:

Insuficiência de indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários, constantes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2025, da UFCA, bem como a ocorrência de intempestividade de apuração e de acompanhamento dos indicadores existentes.

Condição:

A partir das análises ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFCA, referente ao período de 2021 a 2025, identificou-se um número reduzido de indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários (RUs). Além disso, constatou-se a ocorrência de intempestividade para coleta e divulgação dos indicadores do RU, conforme pôde ser observado no Relatório de Indicadores da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), de 2023, publicado no portal da UFCA em janeiro de 2024, porém, com dados de 2022. Por fim, cita-se os resultados da pesquisa de satisfação com os usuários dos refeitórios, realizada pela equipe da Audin, destacando-se altos percentuais de insatisfação ou pouca satisfação, contrariando os resultados do indicador da Prae que trata de satisfação dos usuários, apresentados no último relatório publicado (2023), com dados de 2022.

Critério:

De acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFCA 2025, que compreende o período de 2021 a 2025, tem-se o Objetivo Estratégico 05 <OE-05>: Cuidar das condições de permanência e contribuir para o êxito acadêmico dos estudantes, vinculado a seis resultados-chave (RCs), conforme demonstrado na Figura 12.

Figura 12 – Resultados-Chave (RCs) do Objetivo Estratégico OE-05

OBJETIVO ESTRATÉGICO <OE-05>
<OE-05> Cuidar das condições de permanência e contribuir para o êxito acadêmico dos estudantes.
RESULTADOS-CHAVE (RCs) DO OBJETIVO ESTRATÉGICO <OE-05>
<OE-05 / RC-01> Democratização e ampliação das condições de permanência dos estudantes em comprovada situação de vulnerabilidade socioeconômica, por meio da concessão de auxílios.
<OE-05 / RC-02> Aumento da taxa de sucesso e diminuição da taxa de evasão e de retenção entre os estudantes beneficiados com auxílios assistenciais.
<OE-05 / RC-03> Melhoria do desempenho acadêmico dos discentes de graduação assistidos pela PRAE por meio de acompanhamento pedagógico.
<OE-05 / RC-04> Melhoria do nível de qualidade de vida dos estudantes, por meio de ações que visam contribuir para a saúde e o bem-estar físico e mental
<OE-05 / RC-05> Manutenção do acesso universal dos estudantes a refeições balanceadas.
<OE-05 / RC-06> Aumento da eficácia na execução dos recursos financeiros do PNAES e de outras fontes orçamentárias aplicados em assistência estudantil.

Fonte: PDI UFCA 2025

Considerando o objeto auditado, que trata da gestão dos Refeitórios Universitários, dar-se-á foco ao Resultado-Chave RC-05, sob responsabilidade da Coordenadoria do Refeitório Universitário, vinculada à Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (Prae). O RC-05 apresenta o indicador “Variação do percentual de adesão ao serviço de refeição do RU”, conforme Figura 13, que vem sendo monitorado pela unidade auditada.

Figura 13 – Indicadores vinculados ao RC-05 do OE-05

OE-05 / Manutenção do acesso universal dos estudantes a refeições balanceadas.	
RC-05 # Variação do percentual de adesão ao serviço de refeição do RU	[PRAE].

Fonte: PDI UFCA 2025

Na oportunidade, acrescenta-se que os demais RCs, bem como os seus indicadores, foram abordados em outro serviço de auditoria, de forma concomitante: 2.2 – Acesso e permanência do aluno no curso de graduação.

Além do indicador supramencionado, a Prae disponibiliza outros, em seu Relatório de Indicadores, cuja última versão publicada data de 2023, com dados referentes a 2022. Nesse contexto, elenca-se os indicadores mencionados no referido relatório, sob responsabilidade da Coordenadoria do Refeitório Universitário.

- Indicador-chave Percentual de RU ativo por campi com cursos presenciais;
- Indicador Taxa de Adesão ao Serviço de Refeição do RU;
- Indicador Variação do Percentual de Adesão ao Serviço de Refeição do RU;
- Indicador Taxa de Intercorrências na Execução;
- Taxa de Eficiência Orçamentária;
- Índice de Satisfação com o RU.

O Tribunal de Contas da União (TCU) indicou em seu Relatório de Auditoria, por meio do [Acórdão nº 2281/2024 – Plenário](#) - Processo 017.513/2023-5, que:

É forçoso reconhecer que atualmente não há dados, indicadores e metas suficientes, adequados e consolidados que permitam um bom planejamento, execução e avaliação das ações, resultados e impactos da assistência estudantil no ensino superior.

9.4. **dar ciência** às universidades federais, com fundamento no art. 9º, inciso II, da Resolução-TCU 315/2020, de que:

9.4.1. **a ausência de controles orçamentários que identifiquem despesas e receitas de seus restaurantes universitários e suas fontes de financiamento** (PAE, recursos próprios, arrecadação direta ou outros) e **que demonstrem, de forma transparente, o montante de recursos do PAE destinado aos alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica e aquele destinado aos demais usuários não é compatível** com o art. 8º, *caput* e §1º, incisos III e V, da Lei 12.527/2011; (grifo nosso)

O referido relatório ainda apresenta detalhamento da Lei 14.914/2024, que institui a Política Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes):

Quanto ao ponto, a **Lei 14.914/2024** concebeu, no âmbito da Política Nacional de Assistência Estudantil, o **Programa de Alimentação Saudável na Educação Superior (Pases), cujo escopo inclui os restaurantes universitários:**

"Art. 11. O Programa de Alimentação Saudável na Educação Superior (Pases) destina-se a promover e garantir a segurança alimentar e nutricional dos estudantes ao desenvolverem atividades de ensino, pesquisa e extensão no âmbito do espaço acadêmico.

[...]

Art. 14. **As instituições federais de ensino superior e as instituições da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica devem atuar de forma a oferecer espaços adequados para a oferta e o consumo de alimentos, por meio da criação e da disponibilização de restaurantes universitários que também atuem como espaços de formação cultural e para a cidadania.** (grifo nosso)

Por fim, ressalta-se a necessidade de observar os atributos de indicadores institucionais, elencados no [Guia referencial para construção e análise de indicadores](#), disponível no repositório da Escola Nacional de Administração Pública (Enap): utilidade, representatividade, confiabilidade metodológica, confiabilidade da fonte, disponibilidade, economicidade, simplicidade de comunicação, estabilidade, tempestividade e sensibilidade.

Causa(s):

Ausência de estratégias definidas para o alcance das metas;
Baixa disponibilidade e tempestividade das informações referentes aos indicadores;
Número limitado de indicadores relacionados ao RU, previstos no PDI UFCA 2025.

Efeito(s) / Consequência(s):

Dificuldade ou impossibilidade de tomar decisões com base nos indicadores, em virtude da intempestividade da coleta de dados e divulgação deles;
Metas não alcançadas.

Manifestação da unidade auditada:

Plano de Ação, remetido via Ofício nº 015/2025/CRU/PRAE/UFCA:

Providências para a Recomendação 13:

A gestão dos Refeitórios Universitários da UFCA, possui atualmente 7 (sete) indicadores, dos quais o Indicador-Chave vincula-se diretamente a um dos Resultados-Chaves da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, conforme metodologia proposta à época de elaboração do PDI vigente.

Todos possuem periodicidade semestral ou anual, sendo divulgados no Relatório de Indicadores da PRAE.

Enquanto processo dinâmico, identificamos a necessidade de atualizar o método de medição deste resultado e, havendo compreensão coletiva durante a construção do PDI do novo quinquênio (por tratar-se de documento por natureza construído por múltiplos atores), estes poderão ser atualizados.

Assim, visando otimizar a tempestividade de disponibilização das informações, bem como ampliar a quantidade de indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitário, a Coordenadoria do Refeitório irá:

a) Publicizar o “Painel de Acompanhamento dos Indicadores Estratégicos do Refeitório Universitário”, que integrará a “Página de Transparência Ativa do Refeitório Universitário (Patru) da UFCA”. PRAZO: até 31 de dezembro de 2025.

b) Verificar, no processo de elaboração do PDI (quinquênio 2026-2030), a revisão dos atuais e criação de novos indicadores. PRAZO: até 31 de dezembro de 2025.

Prazo para atendimento: 31/12/2025

Responsável pela Implementação: Coordenador do RU

Análise e Conclusão da AUDIN:

Após consulta ao Portal Institucional, verificou-se, na página da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), a divulgação do Relatório de Indicadores em duas edições, sendo a última de 2023. O referido relatório foi publicado em janeiro de 2024, contendo dados de 2022. Dessa forma, não ficou claro acerca do atributo da tempestividade da coleta, mensuração e divulgação dos indicadores, sobretudo, para fomentar a tomada de decisão dos gestores.

Ademais, observou-se um número limitado de indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários no PDI, resumindo-se a um. Nesse contexto, considerando-se também os atributos dos indicadores de desempenho apresentados no [Guia referencial para construção e análise de indicadores](#), como utilidade e representatividade, se faz necessário avaliar a inclusão de outros, que contribuam com o objetivo estratégico correspondente.

Diante do exposto, os gestores se comprometeram, durante o processo de revisão do PDI, a revisar os indicadores atuais e avaliar a elaboração de novos. Na oportunidade, ratificaram que realizarão a publicização do Painel de Acompanhamento dos Indicadores Estratégicos do Refeitório Universitário, que integrará a Página de Transparência Ativa do Refeitório Universitário (Patru) da UFCA. Nesse sentido, elogia-se os servidores pelas ações propostas, restando à equipe da Audin o acompanhamento de suas implementações, consoante prazos indicados.

Por fim, cita-se a pesquisa de satisfação com os usuários do RU, realizada pela equipe da Audin, destacando-se os percentuais de insatisfação ou pouca satisfação. Em relação à alimentação, considerando quantidade, qualidade e diversidade, 11,7% se mostraram insatisfeitos e 39,5% pouco satisfeitos. Sobre as filas, 25,3% e 22,8% afirmaram estar insatisfeito ou pouco satisfeito, respectivamente.

De acordo com o indicador de satisfação com o RU, coletado pela Prae em 2023, o percentual atingiu 70%. Conforme informado pelos gestores, a pesquisa fica disponível o ano todo, contudo, a consolidação ocorre anualmente, sendo publicada posteriormente. Assim, não ficou evidenciado, entretanto, se ocorre acompanhamento periódico, a fim de atender demandas específicas.

Recomendação 12:

Aprimorar o processo de coleta, de seleção e de divulgação dos indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários, de forma a contribuir com o processo de tomada de decisões, bem como fomentar o controle social por meio da transparência ativa.

3 RELAÇÃO DE RECOMENDAÇÕES

- 01.** Fomentar a divulgação da modalidade de pagamento da recarga dos cartões de acesso ao RU, via Pix, por meio da ampliação de tutoriais didáticos e de canais de comunicação, a fim de elevar o número de usuários adeptos.
- 02.** Implementar melhorias na transparência ativa das informações de interesse público sobre o RU junto aos guichês de recarga, incluindo horários de atendimento e de recarga (quando diferentes), formas de pagamento, pesquisa de satisfação, cardápio da semana, regimento interno do RU, entre outras.
- 03.** Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a possibilidade de customizar o Sipac para atender às necessidades e às particularidades da UFCA ou, caso não seja possível, implementar controles compensatórios, a fim de mitigar divergências entre as informações do Painel, da Planilha e do Sistema.
- 04.** Providenciar o depósito dos valores arrecadados referentes à segunda via de emissão de cartões de acesso, de forma periódica, avaliando a possibilidade de dar transparência a essas informações no Painel do Refeitório Universitário ou em outro meio eletrônico de acesso público.
- 05.** Aprimorar a gestão e a fiscalização dos contratos administrativos de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários, observando as exigências contratuais, devidamente documentadas.
- 06.** Reforçar, junto à Progep e à gestão superior, a necessidade de ampliação do corpo técnico de fiscalização aos contratos de refeições prontas dos Refeitórios Universitários, com o objetivo de dar suporte às atividades realizadas pela nutricionista no exercício da fiscalização técnica.
- 07.** Realizar visitas mais frequentes aos demais Refeitórios da UFCA ou implementar medidas compensatórias de fiscalização, mitigando a ocorrência de irregularidades e prezando pela qualidade do serviço prestado.
- 08.** Promover, em parceria com a Diretoria de Infraestrutura e a alta administração da UFCA, a adequação dos refeitórios universitários às normas de acessibilidade (Norma Brasileira ABNT 9050:2020).
- 09.** Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a ampliação do Refeitório Universitário de Barbalha, com o objetivo de atender à demanda dos usuários.
- 10.** Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a adaptação de guichê para o Refeitório Universitário de Crato, a fim de proporcionar segurança para o colaborador e para a guarda do dinheiro arrecadado.
- 11.** Revisar e atualizar o fluxo de verificação sobre as condições de manutenção dos subsídios do RU, envolvendo outros setores como a Prograd e as coordenações de cursos.
- 12.** Aprimorar o processo de coleta, de seleção e de divulgação dos indicadores relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários, de forma a contribuir com o processo de tomada de decisões, bem como fomentar o controle social por meio da transparência ativa.

4 CONCLUSÃO

O serviço de auditoria nº 2.4, do tipo avaliação, do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) 2024, que trata da Gestão dos Refeitórios Universitários da Universidade Federal do Cariri (UFCA), sob responsabilidade da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), teve início em 1º de julho de 2024, por meio da Ordem de Serviço nº 005/2024. O referido serviço teve como objetivo geral realizar a avaliação da governança, dos mecanismos de controle interno e da gestão dos Refeitórios Universitários (RUs) da UFCA, com foco no período de janeiro de 2023 a agosto de 2024.

A partir das análises realizadas, no período de julho de 2024 a janeiro de 2025, pôde-se perceber oportunidades de melhorias na governança, gestão de riscos e nos controles internos relacionados à gestão dos refeitórios universitários. Ademais, identificou-se a necessidade de fomentar a modalidade de recarga dos cartões de acesso ao RU, via Pix; customizar o sistema de venda de recargas e de contabilização de refeições, para atender às necessidades e às particularidades da UFCA ou implementar controles compensatórios; promover adequações na infraestrutura dos refeitórios, em atendimento às normas de acessibilidade; melhorar a transparência ativa sobretudo nos guichês dos refeitórios; fortalecer a gestão e a fiscalização dos contratos administrativos, em cumprimento às exigências legais; aprimorar os indicadores relacionados à gestão dos refeitórios, monitorando-os de forma sistemática e periódica; aperfeiçoar os controles internos sobre a concessão, a manutenção e a cobrança de ressarcimento, quando necessário, em relação aos subsídios do RU; dentre outros.

Espera-se, portanto, a partir dos resultados apresentados no relatório, contribuir para a implementação de boas práticas de governança, de gestão de riscos e de melhoria dos controles internos e nos processos relacionados à gestão dos Refeitórios Universitários, sob responsabilidade da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae) da Universidade Federal do Cariri (UFCA).

Feitas essas considerações, encaminho o presente Relatório de Auditoria – Versão Final, para que o gerente do serviço de auditoria o aprove e determine as formalidades de praxe.

Juazeiro do Norte, 30 de janeiro de 2025

Edson Menezes Vilar
Coordenador do Serviço
SIAPE 1170290

Revisado em 30/01/2025:

De acordo:

Registro no Sistema e-CGU
Fábio Guimarães Silva
Supervisor do Serviço
SIAPE 1146095

Antonio Rafael Valério de Oliveira
Gerente do Serviço
SIAPE 1228460

APÊNDICE A

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM OS USUÁRIOS DO RU, REALIZADA PELA EQUIPE DA AUDITORIA INTERNA, NO PERÍODO DE 18 A 29 DE NOVEMBRO DE 2024.

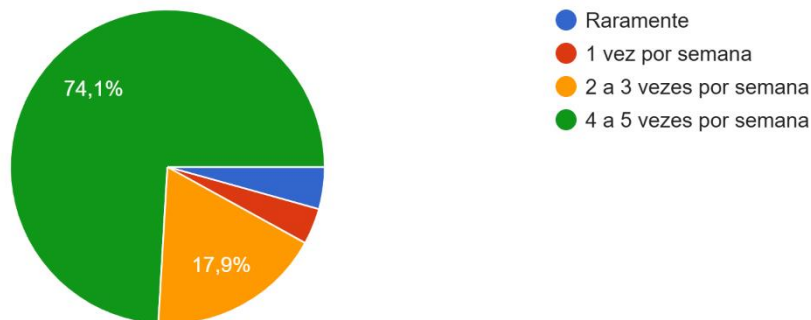
1. Qual o seu vínculo com a UFCA?

162 respostas



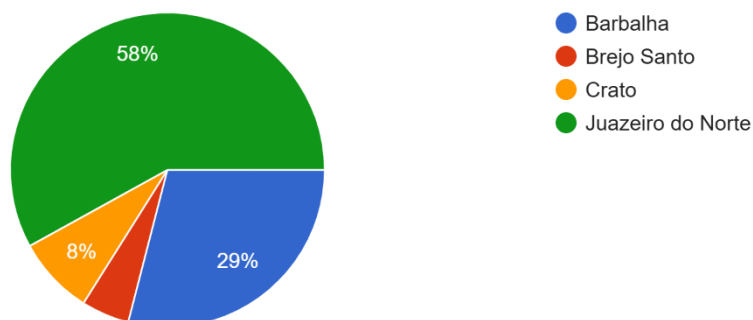
2. Qual a frequência que você utiliza os refeitórios da UFCA?

162 respostas



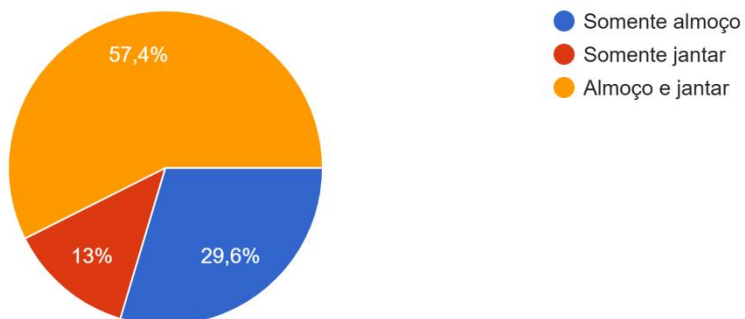
3. Qual Refeitório Universitário (RU) você utiliza com mais frequência?

162 respostas



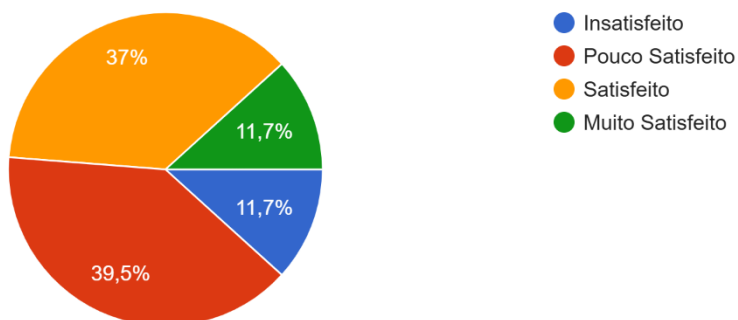
4. O RU é utilizado para qual (is) refeição (ões)?

162 respostas



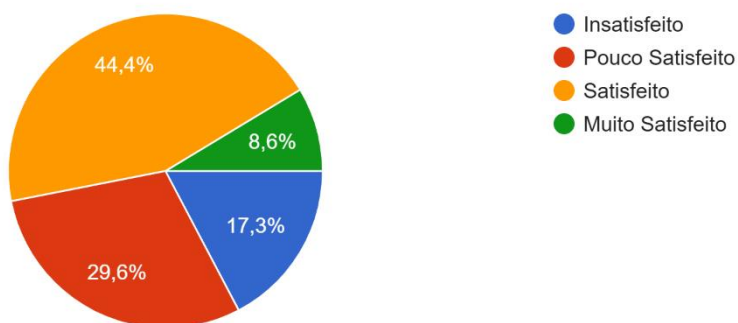
5. Qual o seu nível de satisfação com a alimentação (quantidade, qualidade e diversidade) do RU?

162 respostas



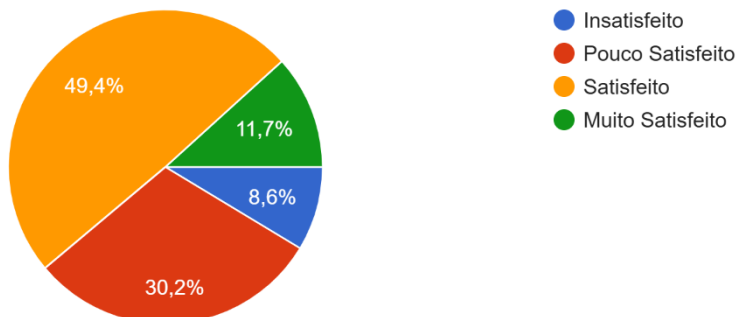
6. Qual o seu nível de satisfação com a infraestrutura física do RU?

162 respostas



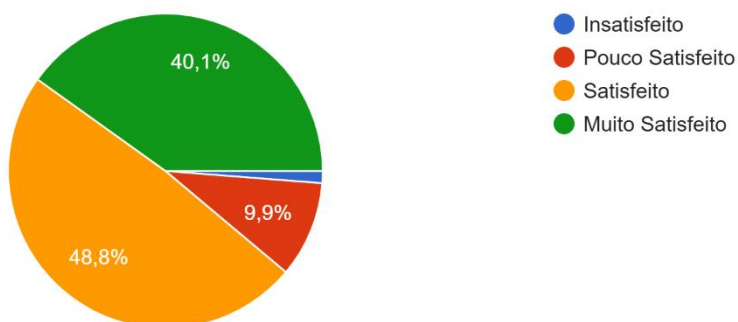
7. Qual o seu nível de satisfação com a infraestrutura tecnológica do RU?

162 respostas



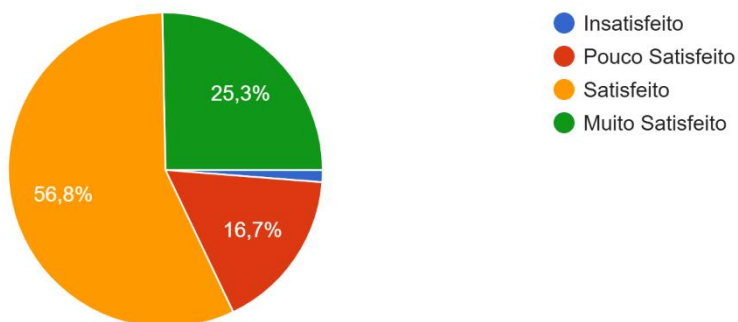
8. Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado pelos funcionários do RU?

162 respostas



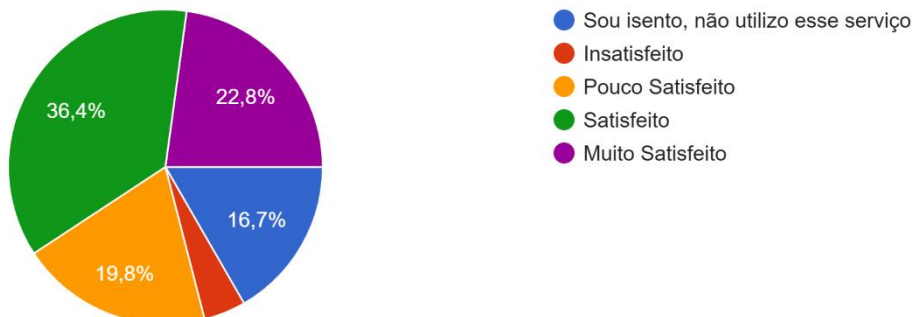
9. Qual o seu nível de satisfação com a limpeza e higienização do RU?

162 respostas



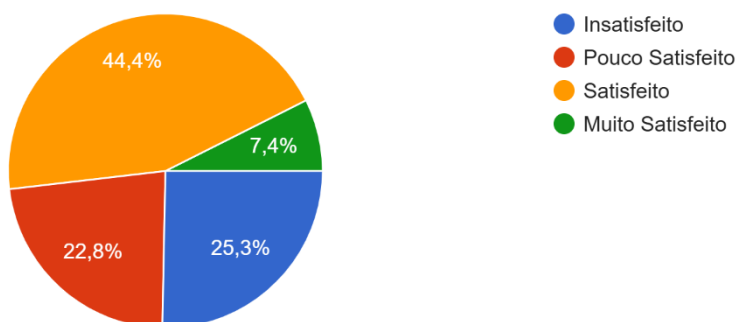
10. Qual o seu nível de satisfação com a forma de recarga do cartão de acesso ao RU?

162 respostas



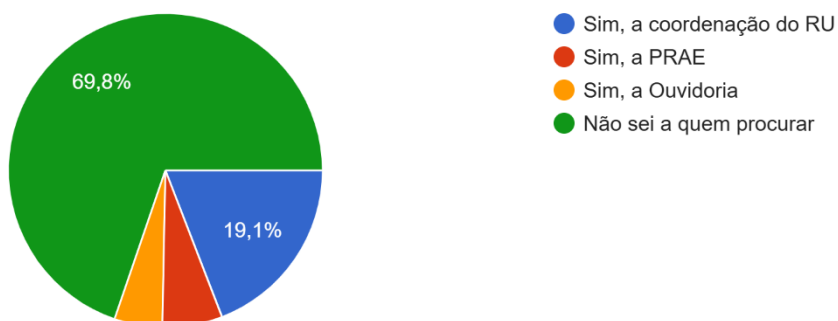
11. Qual o seu nível de satisfação com as filas do RU?

162 respostas



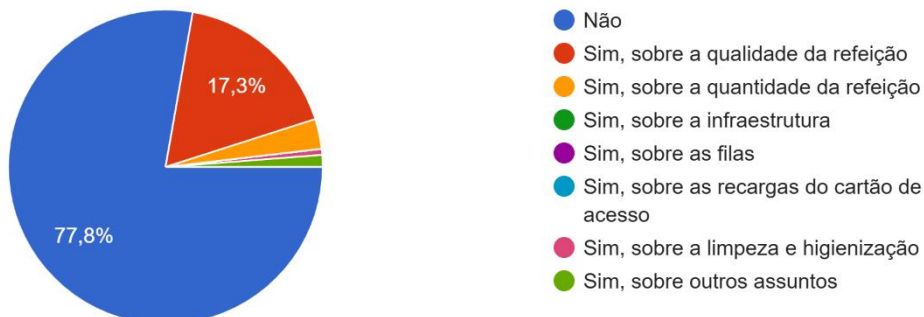
12. Em casos de insatisfação ou registro de alguma ocorrência, você sabe a quem procurar ou como proceder com a reclamação?

162 respostas



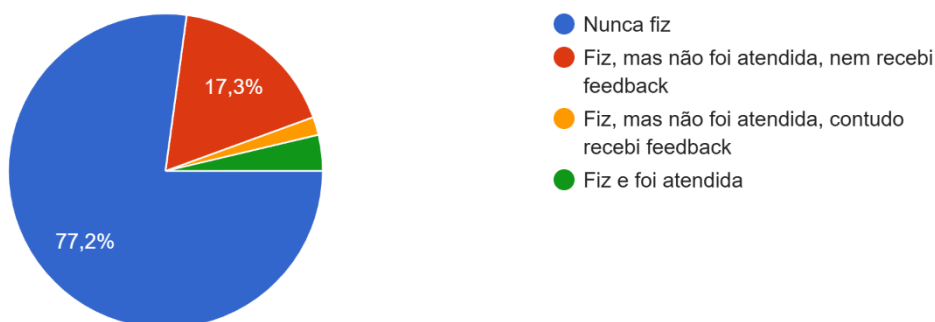
13. Você já realizou alguma reclamação ou sugestão, de forma oficial, envolvendo o RU?

162 respostas



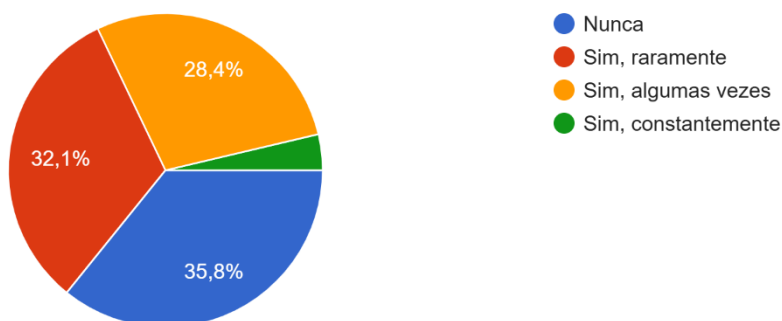
14. Se já fez alguma reclamação ou sugestão, a demanda foi atendida??

162 respostas



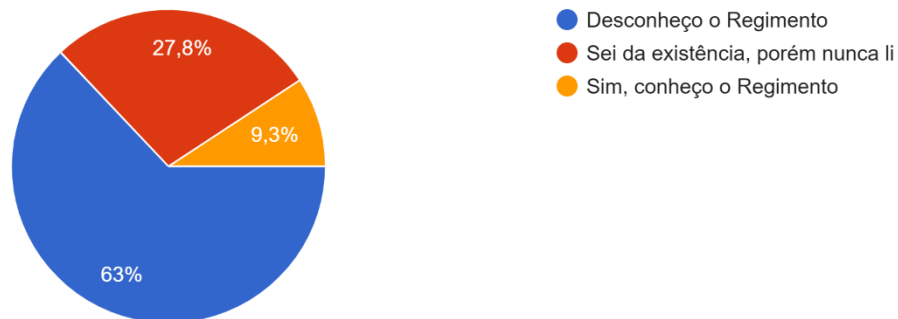
15. Você já presenciou algum atraso na distribuição das refeições, seja no início ou por necessidade de reposição de comida?

162 respostas



16. Você conhece o Regimento Interno do RU, contendo inclusive os direitos e deveres dos usuários?

162 respostas



17. Alguma crítica, sugestão, reclamação ou elogio sobre o serviço do RU? 162 respostas

Sem sugestão
A comida do em comparação a 2019 quando entrei na universidade, perdeu um pouco da qualidade.
Bom serviço no geral, único ponto é que as vezes a quantidade de proteína é baixa, colocam pouca carne
Seria interessante variar as opções de cardápio, toda semana é basicamente as mesmas opções
Pessoal muito atencioso. A presença de cães perturbam o almoço e causa incomodo
Nada a declarar.
Quantidade de carne está sendo muito pouca
A quantidade de proteína é inferior da informada no regulamento. Eles utilizam de estratégias para enganar os alunos. Colocam um “molho” que tem frango perdido dentro para bater as 150 gramas. Pensei que era 150 gramas de proteína e não de molho. Uma sugestão seria colocar esse molho separado da carne. Mesma coisa acontece quando é servido o peixe cozido, vem aproximadamente 50% de molho ou de legumes e proteína quase nada. Além disso, estão servido frequentemente pele de galinha como proteína. Reclamo, mas eles dizem que faz parte. Alguém come pele como proteína? Enfim, não adianta reclamar porque nada acontece. Outra sugestão seria trocar de empresa. A Marmitec é nota zero.
A comida da azia, ja conversei com alguns colegas e eles relatam a mesma coisa (uma sensação de azia, estufamento). Cheguei num ponto de fazer uma endoscopia para saber se tinha algum problema comigo, mas só diminuiu quando eu parei de comer com frequência no RU. A porção de carne é muito pequena, por vezes temos que colocar mais arroz/feijão para nos sentirmos satisfeitos, pois já sabemos que a quantidade de carne é pouca.
A quantidade ofertada pelos funcionários geralmente não condiz com no mínimo 150g de proteína, sendo preciso utilizar a balança para conferir. Aparentemente é ofertado menos de 100g. Exemplo, vivenciado por vários colegas e inclusive por mim. Estudante 1: O funcionário coloca duas colheres com uma certa quantidade de proteína para um aluno. Ele não fez uso da balança e saiu. Já o estudante 2 fez uso da balança e viu que para ter pelo menos 150g de proteína, o funcionário precisou colocar pelo menos 4 colheres de mesmo tamanho.
A maneira como os funcionários limpam os pratos, jogando os restos no chão, não tem ninguém para verificar a fila, pois tem muitos que passam na frente dos outros por ficarem em turmas grandes, as cadeiras estão muito quebradas, e no dia da feijoada agora só tem calabresa.
O espaço entre as mesas é muito curto. A qualidade da carne suina é horrível

Pra ter mais diversidade de proteínas e verduras
Eu gostaria de encontrar diversificação na salada, ofertando saladas cozidas e sem molho a base de leite. Se tivesse mais salada cozida e sem molhos, eu comeria mais vezes no RU. Além disso, muitas pessoas têm intolerância à lactose. Às vezes, as opções de carne têm, ambas, derivados do leite, me restando somente a opção vegetariana.
.
Não.
Expansão urgente do espaço do RU para comportar o público! Início de semestre é impossível de jantar devido às filas gigantes
Não
Aumentar o espaço para novas mesas e cadeiras
Parabenizar todos os que fazem parte do RU pelos serviços prestados à toda a comunidade universitária!
A qualidade da comida decaiu bastante nas últimas semanas. O frango é extremamente seco, o peixe é metade gordura, a carne também. Os molhos estão ruins. Muitas vezes encontro pratos sujos. A quantidade de carne que colocam depende da pessoa. Ninguém aguenta mais feijoada sem tempero.
Não
Críticas: Os pratos não são bem lavados. Feijoada não deveria ser considerada como carne. Os molhos dão gastura. Elogio: As sopas são ótimas Sugestão: Fazer mais creme de frango
Continuam com este serviço essencial
Não
Muito bom
Colocar batata palha
Ter batata palha quando tiver stroganoff e couve quando feijoada
Nada a declarar.
.
.
Alguns funcionários não são cordiais no tratamento com os usuários, as vezes até desagradáveis, especialmente os que servem a proteína. Também em relação a feijoada, que deveria ser a porção de proteína servem uma porção pequena.
Desde já agradeço aos funcionários do RU pela disposição e atendimento, parabéns a todos pela organização do RU. Porém tem ocorrido algumas vezes atrasos na distribuição das refeições.
Falta de variedade no cardápio
Muito organizado a equipe está de parabéns
Gostaria que houvesse ainda mais variedades de comida, com o tempo fica um pouco repetitivo.
Não tenho
Melhorar a questão das filas para que em horários de pico não sejam tão enormes, pois já cheguei a ficar cerca de 40 minutos esperando pra almoçar.
Nenhuma
Eu só tenho que parabenizar pelo trabalho prestado.

Mais opções de alimentos, principalmente de carnes.
Comida segue sem graça, mal temperada e de pouca diversidade, cardápio repleto de frango seco, peixe só de casca e o corte da carne bovina da pior qualidade, chegam dias que não é possível cortar com os talheres. A feijoada nem carne devia ser considerada como uma opção de carne, só vem linguíça de péssima qualidade, ossos e feijão.
Não
A qualidade das refeições vem caindo
Se possível, a quantidade de mesas no RU deveria ser ampliada, pois é difícil encontrar um local para sentar no horário de pico. Além disso, seria interessante o uso de máscaras por parte dos funcionários responsáveis por colocar a refeição principal no prato dos usuários do R.U., e uma maior variedade de refeições.
Gostaria de elogiar a qualidade das refeições e a variedade de opções disponíveis. No entanto, seria ótimo se houvesse mais opções de frutas, carnes, e batatas fritas. Além disso, a pontualidade no horário de abertura poderia ser melhorada, pois às vezes há atraso, e a higienização que precisa ser melhorada.
Se colocasse mais uma cuba de proteína principal, os atendentes teriam mais agilidade para colocar nos nossos pratos, assim, a fila fluiria mais rapidamente, fora isso, está tudo certo pra mim.
Parabenizar os servidores do RU, pois prestam um serviço ao qual posso ver competência e vontade de fazer. Mas, a empresa terceiriza pela entrega da comida está consideravelmente deplorável, é de uma insatisfação muito grande o preparo da comida, muitas vezes um frango vindo para o RU, está vindo mal passado, saladas muitas vezes vem com gosto estragado. Então, espero que melhorem nas condições de entrega dos alimentos.
sem adicionais
A qualidade da comida vem decaindo desde do último semestre e a variação da proteína principalmente para quem é intolerante a lactose
.
As opções de carne são ruins. Muitos dias passamos o dia com fome pois o almoço não supre a necessidade
Nenhuma
A coisa que mais precisa melhorar é que quando coloco o suco sem açúcar frequentemente só desce a água e a polpa do suco não vem. Precisa urgentemente colocar o equipamento que movimenta o suco.
Volta a Bolinha de Queijo 🙄
Comidas vegetarianas, mal pensadas e temperadas faltando a proteína necessária além de um sabor horrível. Falta de planejamento na construção do cardápio com muito carboidrato e pouca variedade. Exemplo feijão preto e farofa pela noite, junto com batata e lasanha. Falta de cuidado no preparo dos alimentos.
melhorar o ponto do frango, ter mais opções diferentes 1 vez na semana
Não
Não
Frango cozido é incomível.
Sugiro maior variedade no cardápio de refeições
Em relação a limpeza do R.u, deveria ser lavado com mais frequência.
*Ampliação do R.U Barbalha. * Mais educação por parte dos alunos com os prestadores de serviços. *Alguns alunos reclamam da falta de lugar para sentar, mas na maioria das vezes tem canto sim, porém eles só querem sentar com seus grupos. *Sobre a proteína eles reclamam do peso, mais sempre instruo eles a pesarem mais os mesmos não querem pesar, sendo que tem uma balança a disposição.
Uma crítica. O macarrão sempre vem muito cozido, sem gosto, uma papa.
Acredito que poderia ter mais opções de saladas de folhas e/ou legumes.
Apenas uma sugestão para os colaboradores da farda branca, para se ter um bom senso nas conversas e na forma de tratar os colegas.

As nutricionista são atenciosas.

O pessoal da recarga também.

Sugiro, campanhas contra desperdício, um painel de informes alimentares, calorias da refeição.... acredito que até por meio.de jogos, torna se atrativo para os alunos

O preço da refeição está mais caro em relação ao que é cobrado em outros estabelecimentos/restaurantes comerciais. A infraestrutura não está dando conta da demanda. As filas são quilométricas.

Deveria ter maior diversidade de comidas, ofertando o mesmo prato apenas de 15 em 15 dias.

Precisam mudar o cardápio e fazer algo a respeito das filas enormes

As meninas são super simpáticas e atenciosas.

não

A qualidade da refeição não é regular. Os principais pontos, como um utilizador diário do RU são:

1º. O feijão (qualquer tipo) não é preparado de forma adequada e a consequência disso é a má digestão do alimento, que gera uma sensação de estufamento logo após a refeição.

2º O corredor entre o guichê e o início do self-service é muito apertado e sem acessibilidade para quem necessita e os funcionários precisam passar por lá com as "caixas" com refeições, algumas vezes até esbarram nas pessoas da fila (sem culpa alguma) pois o espaço para transitar é muito pequeno. Agora imagine um cadeirante, uma pessoa cega ou com qualquer outra morbidade...

3º O atendimento de um colaborador específico (que serve o prato principal) não é muito amigável, parece está sempre com raiva, mas nunca presenciei nem fui mal atendido;

4º Sobrecarga de trabalho para os funcionário do RU. O item 3 talvez se justifique por um trabalho pesado que é exercido pelos profissionais lotados no RU. Em horários de pico é evidente na face dos trabalhadores o cansaço e estresse acumulado (incluo todos, da nutricionista aos colaboradores que realizam a limpeza);

5º Sugiro a ampliação do RU. A UFCA vem crescendo constantemente e os espaços estão ficando cada vez menores. O RU é pequeno desde que comecei a estudar na UFCA em 2018 (problema antigo que não é priorizado);

6º Sugiro a fiscalização em relação ao "treinamentos" que são realizados pela empresa (nunca vi nenhuma informação institucional sobre esses treinamentos);

7º Sugiro que sejam implementadas melhores condições de trabalho para os funcionários. As refeições são entregues ao RU por trás do bloco J e carregadas pelos mesmos funcionários que realizam a limpeza e servem os alimentos. A distância que estipulo ser de 100 metros atrasa o fornecimento das refeições, pois pelo que já observei são dois funcionários para cada carregamento, que precisam ir e voltar várias vezes. E como falei no item 2, esses carregamentos passam pelo corredor que é muito pequeno e que fica menor ainda nos horários de alto fluxo.

8º Para a análise das informações obtidas neste questionário, sugiro atenção ao item 10. Recentemente (28/10, se não me engano) foi implementado a recarga via PIX. Esse método ainda é muuuuuuito pouco conhecido pela comunidade e um pouco difícil de entender para os que não tem familiaridade com a geração de uma GRU. Sugiro a criação de um tutorial de como realizar a recarga. O link do vídeo poderia ficar disponível em formato de QR e colado ao redor do guichê. Isso evitaria congestionamentos, pois estudantes ficam perguntando aos funcionários do guichê como realizar a recarga via Pix.

9º Ainda sobre a recarga via Pix, apesar de ser algo revolucionário para o nosso universo (pois todo o pagamento era em espécie), ainda enfrenta dificuldades em relação a sua eficiência.

O que seria algo para facilitar e agilizar o fluxo de atendimento, acaba sendo uma implementação que gera menos eficiência, uma vez que o valor do Pix não é creditado automaticamente e os funcionários precisam realizar a verificação manual dos pagamentos via GRU e "autorizar" o crédito no cartão. A automação é algo importantíssimo para a função Pix fazer sentido.

10º Para futuros contratos, é importante prevê clausula que determine que em períodos específico com menor fluxo - falo aqui de um caso específico, GREVE - a empresa continue fornecendo as refeições. Pois neste ano centenas de pessoas foram afetadas. E não houve um aviso com antecedência.

Cuidado com a falta a excesso de sal

Gostaria de mais diversidade no cardápio

A funcionária Alcione é 100000000
é maravilhosa .Gentil,educada,respeitosa e dedicada.

Alcione é excelente no serviço desempenhado no campus Barbalha! Muito prestativa e trata a todos com respeito!

Todos os funcionários são perfeitos, atendem super bem!

A feijoada deveria ser colocada no lugar do feijão e não como opção de proteína, pois além de não haver proteína ali, obriga quem não quer a feijoada a comer a outra opção.
O frango cozido com pele de frango(coxa de frango) é horrível
não
Acredito que o serviço do RU da UFCA seja excelente. A comida é de qualidade e os funcionários são muito simpáticos e prestativos. No entanto, gostaria de fazer duas sugestões: (1) é importante que os cachorros não circulem pelo espaço interno do restaurante; e (2) é necessário expandir o restaurante para reduzir o tamanho das filas (em especial, das 11h30 às 12h30 e das 18h às 18h30).
Não tenho nada a reclamar, é um bom serviço
Nenhuma
As vezes quando tem evento e aumenta a quantidade de pessoas para se alimentar no R.U acaba as refeições e tive que em vários momentos ficar na fila, esperando chegar comida. É interessante que sempre que houver qualquer tipo de evento seja avisado ao pessoal do R.U para aumentar a quantidade de refeições e trabalhar ainda mais a agilidade durante o processo de servir, evitando as filas, pois acabam nos atrasando para o início das aulas.
Expansão do horário, aumentando o horário reduziria os horários de pico (até as 18:30 hs), diminuiria o atraso dos alunos na sala de aula, devido o tempo da refeição filas etc. e proporcionaria para pessoas que trabalham até um pouco mais tarde a possibilidade de poder jantar no intervalo...
Seria bom que o ambiente fosse arejado, ventilado. Quero elogiar o trabalho excelente da equipe que lá está, sempre muito educados e cordiais.
Agora no fim do semestre o nível da comida caiu muito
Adição de novas opções de cardápio
Parabéns a todos que contribuem para que tenhamos uma alimentação de qualidade. Gostaria apenas de ressaltar alguns pontos negativos, referentes a alguns usuários: 1.desperdício de alimentos (muita sobra); 2.problemas de higiene: por exemplo, já presenciei estudante pegando todo o conjunto de facas e virando para si, ao que parecia para ver o tipo de ponta, inclusive tocando nelas (nas pontas das facas); 3. já presenciei estudantes fazendo das cadeiras como se fossem "de balanço"; nesse sentido, já vi algumas cadeiras em más condições. Mas, no geral, creio que temos um público respeitoso. Obrigado.
Não
A comida ultimamente está bem ruim: feijão sem gosto de nada, arroz seco e frango horroroso (geralmente está com pouquíssimo sal e temperos). Além disso, há pouca diversidade nos sucos
Há um desconhecimento considerável da parte técnica do refeitório em si quanto a alimentação para pessoas vegetarianas estritas. Infelizmente muito dos pratos servidos, com exceção da carne, por motivos óbvios, poderiam ser feitos sem aditivos lácteos ou até mesmo de ovos. A alimentação vegetariana estrita serve para todos, inclusive quem se alimenta de carne.
Sugiro que haja uma melhora na qualidade da comida e que haja também variedade no cardápio semanal.
Excelentes funcionários e atendimento bom. Único ponto a ser elevado são as filas no RU de Barbalha.
A comida poderia melhorar, além da combinação das refeições
O cominho é muito forte nas carnes e alguns outros temperos em excesso. Melhorar a qualidade das carnes
A comida do RU deve ser melhorada, questão de sabor, pois deixa muito a desejar.
É urgente a necessidade da reorganização do RU para agilizar o serviço e diminuir as filas, visto que ano que vem 3 novas turmas estarão ingressando no campus Juazeiro, e o novo refeitório só será entregue em 2027 (sendo muito otimista). Também é preciso adquirir novas cadeiras, pois muitas estão quebradas e por vezes é difícil achar onde sentar na hora da refeição
Tirar o suco de caju e melhorar alguns alimentos
Gosto muito da comida porém a qualidade vem da comida vem caindo
Os cães que ficam espalhados pela UFCA, inclusive no RU, trazem desconforto, pouca higiene e risco de doenças. Deveriam ser retirados.

As filas são enormes em horário de pico, poderiam buscar uma solução para isso, pois os alunos acabam chegando atrasados nas aulas.
.
Retirem os cachorros do RU.
Não
Melhorem a infraestrutura da cozinha, onde os funcionários lavam os pratos e copos.
Nenhuma
Mais diversidade nos cardápios.
O valor pela refeição deveria ser mais barato. Existem muitas universidades que o valor pago pelos estudantes é inferior ao cobrado pela empresa e a qualidade da refeição é igual ou superior ao ofertado.
Poderia melhorar a qualidade da comida, depois da pandemia caiu consideravelmente a qualidade.
.
Deixar de usar tanta soja
Não
Não
A qualidade caiu muito do sabor das refeições
Não há
Bom procurar saber se no termo de referência para contratação da empresa fornecedora das refeições há um quantitativo mínimo referente ao peso da proteína que acompanha a refeição. Se há, como fiscalizar?! Se não existe, acredito ser importante ter, pois acredito ser relativamente fácil driblar esse norma.
Pouca variedade de comida, principalmente na janta, já que no almoço escuto opiniões de colegas e demonstram ter uma maior variedade de opções. Qualidade geralmente deixa a desejar.
Nenhuma no momento.
.
.
Tenho uma reclamação quanto ao preço da refeição. Ocorre que sou estudante da UFCA, e ao mesmo tempo também sou servidor. Segundo o que foi repassado, sou obrigado a pagar o valor cheio (o mais caro, por ser servidor) isso inviabiliza o consumo, tendo que procurar outros lugares. Ocorre que o auxílio alimentação que recebo por ser servidor é utilizado no almoço (já que trabalho manhã e tarde). Mas a noite, saio do modo servidor e entro no modo aluno, e preciso me alimentar também. O auxílio alimentação já foi usado pelo dia. A noite precisaria utilizar o meu direito de aluno e consumir a refeição com o valor de aluno. Sugestão 1: para o servidor que também é aluno, liberar o valor da refeição para aluno. Caso a 1, não possa ser aplicada; Sugestão 2: para o servidor que também é aluno, liberar uma refeição a preço de aluno, desde que não seja consumida no horário de trabalho. Assim, quem trabalha manhã e tarde, quando for jantar, poderia utilizar como aluno, e ficar na universidade para a aula. Fica a dica.
Checar o qualidade de algum alimentos como a feijoada e algumas saladas, além da quantidade disponibilizada de proteína, principalmente no campus Barbalha
Parar de colocar feijoada como opção de proteína
Pouca proteína no prato, saladas ruins
Suco de laranja como sugestão
O cardápio deveria variar de vez em quando. São 6 anos comendo a mesma refeição. Seria interessante mudar o preparo as vezes.
A qualidade da comida servida no RU do campus Barbalha é agradável, com possibilidade de melhorias. Sinto falta, em primeira instância, de uma porção mais bem servida em alimentos como o creme de frango, que é muito saboroso, porém, a a quantidade é proporcionalmente menor que as demais opções. Também considero o peixe ao molho pouco

apetitoso e, em minha opinião, poderia ser substituído por outro item sem qualquer ônus aos usuários. No mais, considero o serviço agradável e dentro do esperado para o funcionamento do RU.
Melhorar o preparo das refeições, muito arroz sem sal ou gosto, cuscuz seco na maioria das vezes, muita salada com gosto estranho, frango seco, porco com metade gordura e metade carne, boi cheio de nervo quase sempre, muitas vezes seco, deveria ter mais variedade de opções, principalmente de acompanhamentos, peixe e sucos.
Mostrar o cardápio da Semana em algum mural dentro do RU
Ja aconteceu do frango e o porco estarem crus, assim como o arroz integral. A comida ultimamente ou vem totalmente salgada ou nao vem com um minimo de sal. A quantidade de proteina é insuficiente.
Alimentação caiu muito a qualidade recentemente. A moqueca de peixe constantemente vem com espinhos e plástico, além de que é pouco consumida de forma geral, gerando muito desperdício e prejuízo financeiro. Assim como a feijoada é fixa na quarta-feira, o peide frito empanado (e de boa qualidade) deveria ser fixo no almoço da sexta-feira, assim como a lasanha deveria ser fixa em outro dia diferente (exemplo: segunda-feira). A qualidade da carne e do frango tbm reduziu bastante, com pedaços de carne de segunda ou terceira qualidade e/ou frango sem nenhum tratamento ou limpeza. É hora de rever a licitação com a empresa atual ou realizar exigências para o aumento da qualidade, ou, no mínimo, a retomada da qualidade ao que era 2 anos atrás. Mudanças são urgentes e extremamente necessárias!!!
A qualidade da comida esse ano não foi boa. Muitas vezes as macaxeiras estavam duras, as batatas doces cruas, o tempero das carnes muito ruins. Não deviam ter tirado o molho opcional dos peixes nas sextas, nem deveriam ter tirado o fricassê de frango. Já cheguei a encontrar pedaços de alface mal lavados e sabemos que isso é prejudicial à saúde.
A qualidade da comida tem decaído bastante ultimamente
Eu gostaria de elogiar o atendimento no RU, que sempre foi muito cordial e ágil, mas também fazer uma sugestão: seria ótimo se houvesse mais opções de refeições vegetarianas e veganas diariamente, pois nem sempre essas alternativas estão disponíveis. No geral, considero o serviço muito importante e bem organizado, mas acredito que esse ponto poderia elevar ainda mais a qualidade oferecida.
Os funcionários fazem um bom trabalho
Não
A carne está em uma péssima qualidade, deveria ter maior variedade tanto das carnes quanto das guarnições; o suco também não é bom, o doce poderia ser variável, como por exemplo rapadura; beterraba separada da salada.
Atendimento bom, funcionários educados. Comida pouquíssimo saborosa, frequentemente. Porém, gostaria de elogiar a feijoada e a farofa que ultimamente tem vindo muito boas mesmo. SALADA - quase sempre tem acelga, poderia variar mais. Inserir couve às quartas-feiras. PROTEÍNA - frequentemente preciso escolher pela opção vegetariana, pois as carnes costumam não aparentar estar saborosa. ARROZ FEIJOAO - acredito que tenha adição de algum produto (não sei a finalidade), pois frequentemente sinto estufamento e mau estar ao me alimentar no RU. O que não ocorre aos finais de semana, que costumo comer em casa.
Nada a declarar.
Ótimo serviço.
As filas quilometricas atrapalham chegar na hora da aula, deveria haver pelo menos 2 guichês para passar o cartão do RU, pra ficar mais rápido
/
De forma geral o RU é excelente recurso e complementa e muito a vida dos discentes, minha única sugestão vai para a recarga via pix que poderia ser mais simplificada.
Muitas cadeiras quebradas, às vezes a comida não atinge um bom padrão de qualidade, principalmente na quarta-feira. Nada e reclamar dos funcionários.
ótimo.
Melhorar o cardápio, tanto em qualidade quando em diversidade.
Nenhuma.

Os números e colheres são inferiores aos números de garfos e acabam rapidamente nos horários de pico. No demais é bom.
Não
Retirem os cachorros do RU.
O Acesso de animais ao RU eu acho insalubre e icômodo
Comida muito saborosa, atendimento muito bom
Crítica sobre a quantidade de proteínas adicionado ao prato, ontem 29/11/2024 um dos funcionários responsáveis por colocar a proteína adicionou uma quantidade inferior ao proposto pelo RU, segundo sua justificativa estava na quantidade correta, porém contestei. Fatos assim ocorrem constantemente e espero que haja algo que possa contornar a situação.
Parabéns por trazer a opção vegetariana ao cardápio
Ultimamente a comida do RU está ruim. O dia de quarta tem sido o pior dia, a feijoada é extremamente gordurosa e mal feita. Já tive dor de barriga devido a feijoada e desde então não quis mais comer. As outras opções de proteínas na quarta também não são satisfatórias, é um frango assado esquisito (somente coxa). Nos outros dias, algumas situações se repete como carne gordurosa ou dura ou corte de má qualidade, frango com gosto de salsicha ou duro ou queimado. Os melhores dias é quando a opção é panqueca, escondidinho de carne de sol ou lasanha. Também sugiro que retire o suco de caju, é péssimo e tem pouca adesão pq os alunos não gostam. Chuchu também é péssimo, sobra bastante. As saladas, tipo de arroz e outros acompanhamentos são ótimos. Para mim, o maior problema tem sido as proteínas, que escolhem os piores cortes e feijoada como opção de carne??? Estranho.
Ampliação do cardápio vegetariano para mais opções de pratos e disponibilidade de um cardápio vegano. Além de melhoraria de condições de trabalho para os funcionários do RU que, por serem terceirizados não tem suporte da Universidade no que diz respeito às suas necessidades, então seria interessante que a Universidade fizesse essa medição com a empresa responsável.
Elogio: o pessoal é muito educado e gentil, estão sempre dispostos a atender e a ouvir as demandas. Reclamação: por vezes, as refeições acontecem de estar com uma consistência ou constituição inadequada (já aconteceu do alimento estar mal cozido ou mal passado). Sugestão: mudar os ventiladores de teto de local que ficam na área interna, visto que foram instalados abaixo das luzes, o que prejudica quem tem sensibilidade a luzes piscando ou a algum tipo de estímulo visual forte e rítmico (por exemplo epilepsia).
Começando pela infraestrutura do RU Barbalha, a atual estrutura não é capaz de comportar os estudantes dos novos cursos que serão abertos. Mal cabem os alunos da medicina quando o horário é o mais cheio, se tiver mais cursos, vai ter gente que vai comer em pé.
Sobre as refeições, a qualidade é muito ruim. Os frangos nunca prestam, nem os estrogonofes. As carnes são oleosas, e acho que deveria ter mais de uma opção de salada. Acho que deveria parar de servir feijoada e frango assado. No geral, acredito que os responsáveis pelo RU deveriam provar o que é servido, com os mesmos temperos que nós comemos quando está no RU, e avaliar a qualidade e decidir quais devem ser substituídos.
Já passei mal algumas vezes após jantar no RU do IFE. Desde a última vez que passei mal, parei de jantar no ife por medo de passar mal novamente. Isso já tem mais de 1 mês. Cheguei a relatar pra nutricionista do R.U, mas não chegou a ser resolvido porque ela disse que eu precisava dizer as próximas vezes que acontecesse para que eles analisarem com quais alimentos isso acontece, porém não quis arriscar e segui sem jantar, apenas almoço atualmente e nunca passei mal com as refeições do almoço.
As críticas são várias, todavia a que mais é perceptível é que a infraestrutura atual do RU Campus Juazeiro do Norte já não comporta a quantidade de alunos. São frequentes as vezes que tenho que almoçar/jantar fora do RU por não ter mais lugares disponíveis para se sentar.
Não