

**Ministério da Educação
Universidade Federal do Cariri
Auditoria Interna**



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

SERVIÇO 2.4 – GESTÃO E CONTROLE DOS REFEITÓRIOS UNIVERSITÁRIOS

PAINT 2024

**Juazeiro do Norte – CE
Julho - 2026**

RELATÓRIO DE MONITORAMENTO
PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE AUDITORIA INTERNA – PAINT 2024
SERVIÇO 2.4 – GESTÃO E CONTROLE DOS REFEITÓRIOS UNIVERSITÁRIOS
RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 003/2024

Data de conclusão do relatório de auditoria: 03/02/2025

Situação: Monitoramento em andamento

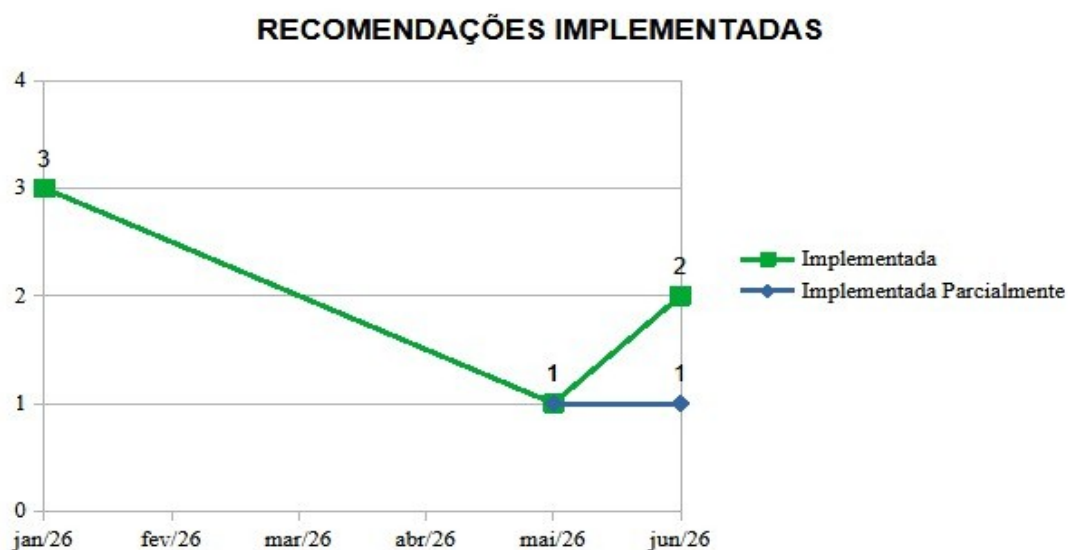
Tipo de Serviço: Avaliação

EQUIPE DE AUDITORIA

Coordenador do Serviço: Edson Menezes Vilar

Supervisor do Serviço: Fábio Guimarães Silva

Gerente do Serviço: Antonio Rafael Valério de Oliveira



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.

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. (ID 1767458)

Prazo para atendimento: 31/08/2025

Situação em julho/2026: Implementada em janeiro de 2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 13/01/2026:

Conforme pactuado, a fim de estimular a adesão à modalidade eletrônica de pagamento:

1) Iniciamos, a partir do ingresso 2024.2 à distribuição de flyers (modelo em anexo), no ato da entrega do cartão, com informações sobre o uso da Plataforma de Recursos Educacionais e Administrativos (Prea/UFCA);

2) Solicitamos reforço na divulgação, após a implantação da Prea, conforme mídias (redes sociais, portal e TV indoor) abaixo e nos anexos "A" a "J":

a) [https://www.instagram.com/reel/DLmqzqtu4Md/?](https://www.instagram.com/reel/DLmqzqtu4Md/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==)

[utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==](https://www.instagram.com/reel/DLmqzqtu4Md/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==)

b) [https://www.instagram.com/p/DL8GIBdPPqA/?](https://www.instagram.com/p/DL8GIBdPPqA/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==)

[utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==](https://www.instagram.com/p/DL8GIBdPPqA/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==)

c) [https://www.instagram.com/p/DLkO0owucnh/?](https://www.instagram.com/p/DLkO0owucnh/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==)

[utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==](https://www.instagram.com/p/DLkO0owucnh/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRlODBiNWFlZA==)

d) <https://www.ufca.edu.br/noticias/ufca-lanca-plataforma-prea-que-permite-recargas-de-cartoes-do-ru-a-partir-de-12-de-julho-ferramenta-sera-unica-forma-de-pagamento-digital/>

Além disso, reservamos momento nas acolhidas para falar especificamente do acesso e uso da Pra/UFCA e atualizamos os materiais nas páginas do Refeitório Universitário (Manual de Recarga para uso da Prea - <<https://www.ufca.edu.br/assuntos-estudantis/refeitorio-universitario/recarga-cartao-ru-pix-especie/>> - e inclusão no Painel do RU, da proporção arrecadada em cada modalidade - física ou virtual

<[https://app.powerbi.com/view?](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaOTY5MWJlOGMtZmE0ZS00YmQ4LTNmYTUyMGM5MjVINjA3YzFjIiwidCI6IjMyMTEyODk1LTExNzItNDZlZS00MjVjLWExNzlhNmYyMzFiNiJ9&pageName=ReportSection)

[r=eyJrIjoiaOTY5MWJlOGMtZmE0ZS00YmQ4LTNmYTUyMGM5MjVINjA3YzFjIiwidCI6IjMyMTEyODk1LTExNzItNDZlZS00MjVjLWExNzlhNmYyMzFiNiJ9&pageName=ReportSection](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaOTY5MWJlOGMtZmE0ZS00YmQ4LTNmYTUyMGM5MjVINjA3YzFjIiwidCI6IjMyMTEyODk1LTExNzItNDZlZS00MjVjLWExNzlhNmYyMzFiNiJ9&pageName=ReportSection)>).

Com esse esforço observou-se um aumento na adesão, chegando a aproximadamente 48% (ante os 20-25% observados à época da implantação), com as ações de divulgação permanecendo durante o semestre.

Quanto aos reforços de transparência, disponibilizamos vias físicas em todas as unidades do Termo de Referência e do Regimento do RU, bem como QR-codes para acesso a estes, e demandamos à Diretoria de Comunicação Banner para concentrarmos os avisos de destaque em um espaço específico (arquivos "K" a "R") e divulgação das pesquisas de satisfação (exemplo: ticket nº 578922).

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 09/03/2026:

Os gestores remeteram, em anexo, comprovações acerca da divulgação da modalidade de pagamento digital, após a implantação da Plataforma de Recursos Educacionais e Administrativos (Prea/UFCA), incluindo publicações em redes sociais, no portal institucional e na TV indoor, com o apoio da Diretoria de Comunicação. Ainda, elaboraram o “Manual de Recarga para uso da Prea” e atualizaram o Painel do RU, com informações sobre a proporção arrecadada em cada modalidade: física ou virtual. Por fim, informaram que utilizam o momento, nas acolhidas dos novos estudantes, para falar especificamente do acesso e do uso da Prea.

Diante do exposto, realizou-se consulta ao Painel do RU e constatou-se que, em 2025, o percentual arrecadado por meio de pagamento digital foi de 20,2%, enquanto que, em 2026, no mês de janeiro, o percentual alcançou a marca de 49,6%. Nesse sentido, considera-se implementada a recomendação. Na oportunidade, elogiam-se os servidores envolvidos pelas melhorias implementadas.

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. (ID 1767463)

Prazo para atendimento: 31/12/2026

Situação em julho de 2026: Implementada em maio de 2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 25/05/2026:

Considerando a constatação da necessidade de melhoria das informações de interesse público junto aos guichês de recarga, foi efetuado em 2025, na fase de Levantamento de Necessidade de Material Gráfico da Diretoria de Comunicação, o pedido de banners para que a Coordenadoria pudesse concentrar informações de uso cotidiano da comunidade em local visível e concentrado. Em 2026 fomos contemplados, após ajustes de demanda, com 4 banners que serão dispostos em cada unidade.

Por oportuno, informamos que a demanda foi ratificada via ticket (em anexo) e que a arte aprovada (também em anexo) seguirá para produção e posterior distribuição.

Ademais, ratificamos que todas as informações também possuem registro de cartazes nas unidades e no site da UFCA, na página do Refeitório Universitário (disponível no link <<https://www.ufca.edu.br/assuntos-estudantis/refeitorio-universitario/>>).

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Diante da manifestação dos gestores, realizou-se consulta ao conteúdo do banner, devidamente aprovado pelas unidades, e constatou-se que contém os QR Codes para as páginas: Pesquisa de Satisfação, Cardápios, Central de Solicitação e acesso ao Prea, além de espaços destinados aos horários de funcionamento e aos valores da refeição, bem como canais de contato com a Coordenadoria do Refeitório Universitário. Ainda, ratifica-se que todas as informações estão presentes, também, no site da UFCA, na página do Refeitório Universitário, conforme link compartilhado na minuta de manifestação.

Nesse sentido, considera-se implementada a recomendação, ressaltando a necessidade de alocação dos banners nos refeitórios da UFCA, quando estiverem prontos, bem como a disponibilização do

Regimento Interno do RU em todas as unidades, para consulta pelos usuários, em formato físico ou digital, por meio de QR Code, em observância às providências previstas no Plano de Ação. Por fim, elogiam-se os servidores pelos esforços empreendidos no atendimento à recomendação em comento.

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.

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. (ID 1767469)

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Situação em julho de 2026: Implementada Parcialmente em maio de 2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 25/05/2026:

Considerando a devolutiva apresentada, informamos que a adequação do Relatório Resumido para ajustar aos reais dados do Relatório Detalhado, em testes preliminares, indicam a sua correção, conforme registro do ticket nº 206143 (em anexo). Este é um dos itens identificados na recomendação, no entanto, tanto ele quanto os demais possuem rotinas de controle manual a fim de mitigar a falta de adequação do sistema.

Desta forma, para o controle de residentes, utiliza-se controle manual, em planilha automatizada, com base em cartões individualizados e registro de acesso autorizado apenas a usuários previamente informados pelo setor de Residência Médica, da Famed. Para o controle de consumo mensal considera-se o registro de acesso diário do Sipac, que apresenta inclusive os perfis que não aparecem na tabela resumida, combinada com o controle de Residentes descrito.

E o da Arrecadação, ao que tudo indica, em testes realizados, resta corrigido (no que tange à Arrecadação, pois ainda há registro de divergência na coluna de consumo - mas este é um dado não utilizado na UFCA).

Assim, encaminhamos o andamento desta recomendação para análise, destacando que mesmo que a adequação do sistema para todos os critérios identificados seja o ideal, por questões operacionais (em especial o efetivo registro de usuários Residentes), a finalidade gerencial é alcançada por meio de controles manuais.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Diante da manifestação dos gestores, verificou-se o registro do ticket nº 206143, remetido em anexo, confirmando que foram realizados ajustes no sistema, de forma a adequar os relatórios emitidos. Ainda, relatou-se sobre o controle dos médicos residentes, realizado de forma manual, por meio de cartões individualizados e registro de acesso autorizado apenas a usuários previamente informados pelo setor de Residência Médica, da Famed. Na oportunidade, reiterou-se que, embora a adequação do sistema para todos os critérios identificados seja o ideal, a finalidade gerencial é alcançada por meio de controles manuais.

Nesse sentido, considera-se implementada parcialmente a recomendação. Ademais, elogiam-se os

servidores envolvidos pelos esforços empreendidos em customizar o sistema, de forma a atender todos os critérios. Por fim, ressalta-se a necessidade de revisar periodicamente os controles da unidade, sobretudo os manuais, atualizando-os quando necessários.

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. (ID 1767482)

Prazo para atendimento: 31/12/2025

Situação em julho de 2026: Implementada em janeiro de 2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 13/01/2026:

Conforme pactuado, foi providenciado o depósito da arrecadação proveniente dos valores oriundos do pagamento de 2ª via de cartões de acesso ao RU. Os valores da arrecadação efetuada pela via física foram depositados sob o número de referência 158719264492024001, no valor de R\$ 3.832,55, referente à arrecadação de 2022, 2023 e 2024, e referência 158719264492025001, no valor de R\$ 88,30, referente à arrecadação de janeiro a junho de 2025, com a discriminação por competência publicizada na página da UFCA (link: <<https://www.ufca.edu.br/assuntos-estudantis/refeitório-universitário/cartoes-de-acesso-ao-ru/>>).

Cumprir destacar que com o advento dos pagamentos via Pix há o registro de pagamentos efetuados diretamente à Conta Única do Tesouro Nacional e que, a partir da implantação da Plataforma de Recursos Educacionais e Administrativos (12 de julho de 2025), houve a disponibilização de via digital do Cartão de Acesso, reduzindo a necessidade de emissão de segunda via.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 09/03/2026:

Os gestores remeteram, em anexo, cópia dos comprovantes de depósito dos valores arrecadados referentes aos pagamentos de 2ª via de cartões de acesso ao RU, totalizando R\$ 3.920,85, entre 2022 e o primeiro semestre de 2025. Ainda, incluíram no portal institucional, na página sobre o Refeitório Universitário, especificamente sobre os cartões de acesso ao RU, a transparência ativa dos valores arrecadados desde 2021 (acumulado de 2020, em virtude da Pandemia). Por fim, reiteraram que, a partir da implantação da Plataforma de Recursos Educacionais e Administrativos (Prea), em 12 de julho de 2025, houve a disponibilização de via digital do Cartão de Acesso, reduzindo a necessidade de emissão de segunda via.

Diante do exposto, considera-se implementada a recomendação. Ademais, elogiam-se os servidores envolvidos pelas iniciativas realizadas no âmbito da presente recomendação.

CONSTATAÇÃO 03: Fragilidades na gestão e na fiscalização dos serviços de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários da UFCA.

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. (ID 1767489)

Prazo para atendimento: 02/06/2026

Situação em julho de 2026: Implementada em junho/2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 01/06/2026:

Conforme pactuado, a fiscalização técnica assumiu o compromisso imediato de registrar formalmente (via ofício ou e-mail) as demandas realizadas via contato telefônico (efetuada seja por mensagens eletrônicas ou chamada de voz), quando o contato representar intercorrência não ligada a fluxo operacional ordinário, conforme comprovação em anexo (amostras de cunho comprobatório).

Além do exposto, os livros digitais de fiscalização, disponíveis nos processos Sipac/UFCA nº 23507.002645/2021-25 e 23507.000248/2023-70, seguem sendo atualizados, com os registros da fiscalização.

Por fim, quanto à atualização das exigências em novas contratações, foram atualizadas as exigências e rotinas de fiscalização, refletindo em novas redações para os termos de referência elaborados para as contratações dos serviços do Refeitório Universitário, como se observa no arquivo de ordem nº 34, do processo Sipac/UFCA nº 23507.003286/2025-46 (disponível no link <https://sipac.ufca.edu.br/sipac/public/processos/processo_detalhado.jsf?id=45442>).

Assim, o processo de aprimoramento, resta como fluxo regular da avaliação dos nossos contratos, a fim de manter a constância das melhorias a cada contratação.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Diante da manifestação dos gestores, realizou-se análise do conteúdo da documentação mencionada, destacando:

1) Nos processos 23507.002645/2021-2 (Contrato nº 09/2021) e 23507.000248/2023-70 (Contrato nº 20/2022), constam os editais; contratos; registros de notificações; tabelas de avaliação dos serviços, devidamente atestadas pelo fiscal técnico e pelo preposto, bem como recebidas pelo gestor dos contratos, configurando-se um controle interno administrativo suficiente para mitigar os riscos relacionados ao tema;

2) Em anexo à manifestação, realizada por meio do e-CGU, foram disponibilizadas comunicações entre a empresa e a fiscal técnica, com informações sobre alteração de cardápio, encaminhamento de cardápio mensal e relação atualizada de funcionários da empresa;

3) No processo 23507.003286/2025-46 (Termo de Referência 1/2026), consta tópico relacionado a rotinas de fiscalização, detalhando as atividades da fiscal técnica, da fiscal administrativa, do gestor, sendo incorporadas a fiscalização setorial e a fiscalização pelo público usuário.

Nesse contexto, considera-se implementada a recomendação, uma vez que foram demonstradas melhorias no processo de gestão e de fiscalização dos contratos administrativos de fornecimento de refeições prontas para os Refeitórios Universitários. Na oportunidade, elogiam-se os servidores envolvidos pelas ações implementadas, orientando que as práticas sejam mantidas e, se necessário, aprimoradas.

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. (ID 1767491)

Prazo para atendimento: 31/03/2025

Situação em julho de 2026: Implementada em janeiro de 2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 13/01/2026:

Cumpre destacar que a necessidade de Nutricionista se dá em relação à busca por implantação de equipe multiprofissional para acompanhamento discente.

Para fins de atendimento da ação pactuada, reforçamos o registro da demanda por pessoal no Levantamento de Necessidade Pessoal (LNP) (em anexo), bem como cientificamos a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) e Gabinete da Reitoria (GR), por meio dos ofícios nº 025/2025/CRU/PRAE/UFCA, 026/2025/CRU/PRAE/UFCA e 027/2025/CRU/PRAE/UFCA, respectivamente, em 28 de fevereiro de 2025.

Em resposta, a Progep por meio do Ofício nº 010/2025/GPR/PROGEP/UFCA, ressaltou que o LNP é o canal para conhecimento das necessidades de pessoal, manifestando ciência da demanda. O GR, por meio do Ofício nº 037/2025/GR/UFCA, informou que houve priorização de áreas sensíveis, como psicólogos, psiquiatras e enfermeiro, diante do aumento da demanda por profissionais de saúde, e destacou que a UFCA enfrenta um déficit de vagas em comparação com as previstas na Lei nº 12.826/2013 (Lei de Criação da UFCA), ressaltando que segue em articulação com o Ministério da Educação para viabilização de novas vagas que possibilitem atender plenamente às diversas necessidades desta Universidade, incluindo as apresentadas por esta Coordenadoria do Refeitório Universitário.

No entanto, quanto ao fluxo de fiscalização, estabeleceu-se como reforço na rotina de fiscalização, a sua realização por amostragem, para o bem do processo fiscalizatório em conjunto com a observância do princípio do benefício do controle.

Ademais, considerando que a possível disponibilização de pessoal técnico na área de Nutrição, apenas para a fiscalização, ensejaria em possível subutilização da força de trabalho, gerando excessivo gasto público, buscou-se junto ao Conselho Federal de Nutrição análise quanto à possibilidade de utilização de servidores de outras áreas de conhecimento comporem equipe de fiscalização, conforme ticket 001969 (em anexo), que até o momento sem resposta.

Em paralelo, foi efetuada consulta à Procuradoria Federal junto à Universidade Federal do Cariri, conforme disponível no Processo Sipac/UFCA nº 23507.006025/2025-88, link <https://sig.ufca.edu.br/sipac/public/processos/processo_detalhado.jsf?id=47868>.

Assim, incorporando boas práticas e verificando a possibilidade de reforçar as ferramentas disponíveis para fiscalização, nas novas contratações estão sendo avaliadas a possibilidade de inclusão da fiscalização setorial (caso haja disponibilidade de pessoal para suporte) e utilização da Fiscalização pelo Público Usuário, ambos conforme o disposto na IN nº 05/2017.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 10/03/2026:

Elogiam-se os servidores envolvidos nas iniciativas implementadas, no sentido de dar ciência à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae), à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) e ao Gabinete da Reitoria (GR), da demanda de pessoal para dar suporte às atividades realizadas pela nutricionista no exercício da fiscalização técnica.

Quanto às consultas realizadas ao Conselho Federal de Nutrição e à Procuradoria Federal junto à Universidade Federal do Cariri, a respeito da possibilidade de utilização de servidores de outras áreas de conhecimento para comporem equipe de fiscalização, constatou-se que não houve retorno do referido Conselho e o Parecer do procurador apontou o entendimento de que a equipe de

fiscalização, obrigatoriamente, deve contar com, no mínimo, um profissional nutricionista, para desempenho das atividades que constituam prerrogativa da profissão.

Ademais, acerca da avaliação realizada pelos gestores, referente à possibilidade de inclusão da fiscalização setorial, caso haja disponibilidade de pessoal para suporte, e à utilização da Fiscalização pelo Público Usuário, para as próximas contratações, ambas conforme o disposto na IN nº 05/2017, a equipe da Audin considera uma alternativa pertinente, contudo, orienta-se que avaliem a iniciativa ainda no presente contrato, se possível, uma vez que é uma forma de controle compensatório.

Diante do exposto, considera-se implementada a recomendação, tendo em vista que o foco era a formalização da necessidade de pessoal para a melhoria das atividades de fiscalização e, conseqüentemente, o serviço prestado pela contratante aos usuários do Refeitório Universitário.

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. (ID 1767495)

Prazo de atendimento: 31/12/2025

Situação em julho de 2026: Implementada em junho/2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 01/06/2026:

Considerando os questionamentos levantados apresentamos os seguintes esclarecimentos:

1) Esclarecimentos adicionais em relação ao detalhamento da metodologia da amostragem, de forma a contemplar os refeitórios de todos os campi da UFCA:

R. Ficou estabelecido a quantidade mínima de uma visita mensal em cada unidade, tendo em vista o volume de refeições fornecidas nos campi fora de sede (20%, 12% e 6% para Barbalha, Crato e Brejo Santo, respectivamente) em proporção com o campus sede (60% do volume fornecido). Foram considerados, no processo de fiscalização pela equipe técnica, além da fiscalização in loco, outras atividades vinculadas ao serviço (formalização de ocorrências, contato com preposto, suporte às unidades etc).

Por oportuno, destaca-se que está sendo possível realizar visitas acima deste mínimo identificado, priorizando-se as unidades de maior volume.

Além das visitas realizadas em veículo próprio ou em demandas compartilhadas, segue em anexo relatórios de visitas extraído do Sipac realizado pela gestão do contrato e pela fiscalização técnica.

2) Possibilidade de inclusão, no contrato vigente, da fiscalização setorial e pelo público:

R. Atualmente temos 2 contratos vigentes, o nº 09/2021, referente às unidades de Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte, e o contrato nº 20/2022, referente à unidade de Brejo Santo. Operacionalmente, já utilizamos a Pesquisa de Satisfação (disponível no link <<https://www.ufca.edu.br/assuntos-estudantis/refeitorio-universitario/pesquisas/>>) e o registro de ocorrências da Central de Solicitações (disponível no link <<https://www.ufca.edu.br/assuntos-estudantis/refeitorio-universitario/servicos/>>), como fonte de coleta de dados junto aos usuários para a fiscalização técnica (além dos outros canais de atendimento - presencial, e-mail e telefone).

O estabelecimento direto de novas rotinas de fiscalização (como a setorial e pelo público usuário), tem sido tratada como ação para os novos termos de referência (a exemplo da contratação em curso para o serviço de Barbalha, Crato e Juazeiro do Norte, disponível no arquivo de ordem 34, do processo disponível no link <https://sipac.ufca.edu.br/sipac/public/processos/processo_detalhado.jsf?id=45442>), tendo em vista que os atuais contratos terão sua vigência regular encerrada em 2 de junho de 2026 (para o contrato 9/2021) e até 22 de dezembro de 2027, caso seja prorrogado (para o contrato 20/2022).

Este fluxo foi escolhido tendo em vista que a rotina de fiscalização, que integra o Termo de Referência, é instrumento vinculante dos instrumentos convocatórios e contratuais, não sendo razoável estabelecer novos itens que ensejem glosas no Índice de Medição de Resultados.

Especialmente para a fiscalização setorial, no contrato de Brejo Santo (que possui maior vigência útil a cumprir), confirmada a possibilidade legal junto à Coordenadoria de Contratos, está sendo verificada a disponibilidade de pessoal na unidade para instituí-la, ainda do contrato atual.

3) Avaliem se somente a ação de fiscalização por amostragem é suficiente para mitigar a ocorrência de riscos, bem como de prezar pela qualidade do serviço prestado:

R. Cumpre-nos destacar que a fiscalização compreende a supervisão da integralidade do objeto contratado.

A realização por amostragem, in loco, restringe-se apenas ao acompanhamento nos itens de execução operacional, que possui caráter corretivo. A presença de fiscal não impede a ocorrência de situações atípicas (tendo em vista ser um serviço dinâmico), apenas resguarda o efetivo registro e responsabilização da contratada. A busca pela qualidade é realizada pelo conjunto de atores que integram o acompanhamento do serviço, por todos os atores (coordenadoria, usuários, equipe de fiscalização e empresa contratada, seja pelo cumprimento das disposições contratuais, a exigência destes, a supervisão da regular prestação do serviço, a prestação de informações sobre ocorrências etc).

Ratificamos que, em um cenário ideal, poderíamos dispor de um profissional técnico em cada unidade, porém, como registrado anteriormente, a relação custo-benefício do controle, pelo fator limitante ser a distribuição geográfica, restaria prejudicada, tendo em vista o volume de jornada de trabalho necessário ao acompanhamento in loco (isto, considerando que a exigência operacional para a produção e distribuição é de responsabilidade da contratada, em regime de terceirização).

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Conforme solicitado no posicionamento anterior (ID1956773), os gestores esclareceram os seguintes pontos:

- 1) a metodologia da amostragem, de forma a contemplar os refeitórios de todos os campi da UFCA, sendo remetido, ainda, registro de requisições de reserva de veículo para o exercício de 2026, com a finalidade de realizar a fiscalização, in loco, nos refeitórios fora do campus Juazeiro do Norte.
- 2) possibilidade de inclusão, no contrato vigente, da fiscalização setorial e pelo público, sendo reforçada que os gestores utilizam os resultados da pesquisa de satisfação e o registro de ocorrências da Central de Solicitações, como fonte de coleta de dados junto aos usuários para a fiscalização técnica, dentre outros canais de atendimento.

Ainda, atestou-se que a opção de fiscalização setorial foi incluída no novo termo de referência, uma vez que há a proximidade do término da vigência para o Contrato nº 09/2021 (refeitórios de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha). Em relação ao contrato nº 20/2022 (refeitório de Brejo Santo), cuja vigência encerra em dezembro de 2027, os gestores informaram que estão verificando a disponibilidade de pessoal no Campus Brejo Santo para indicação de fiscal setorial, ainda no contrato vigente.

Nesse sentido, elogiam-se os servidores envolvidos pelos esforços empreendidos na implementação da recomendação. Na oportunidade, a respeito do terceiro ponto, que tratou da ação de fiscalização por amostragem ser suficiente para mitigar a ocorrência de riscos, bem como de prezar pela qualidade do serviço prestado, corrobora-se com o entendimento dos gestores. Diante do exposto, considera-se implementada a recomendação.

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.

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). (ID 1767507)

Prazo de atendimento: 31/12/2025

Situação em julho de 2026: Em implementação (Reiteração / Ação Insuficiente)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 25/05/2026:

Considerando a necessidade de verificar possíveis encaminhamentos, foi informado pela Dinfra (conforme resposta a demanda via ticket que segue em anexo), que todas as pendências estruturais de acessibilidade, identificadas nos laudos serão objeto de licitação futura, que se encontra em fase planejamento.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 02/07/2026:

Diante da manifestação dos gestores, solicita-se que avaliem, junto à Dinfra, a estimativa de prazo para conclusão dos trâmites necessários para a implementação da recomendação e, em seguida, solicitem, junto ao Sistema e-CGU, a dilatação do prazo, uma vez que se encontra vencido desde 31 de dezembro de 2025.

Ademais, informa-se que o pedido de prorrogação deverá observar o teor da Deliberação nº 01/2023, da Comissão de Coordenação de Controle Interno (CCCI), que trata de diretrizes para o monitoramento das recomendações emitidas pelas Unidades de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal (UAIG), publicada em anexo à Portaria nº 3.805/2023, da Controladoria-Geral da União (CGU). A deliberação foi apresentada pelo chefe da Audin aos gestores do Comitê de Governança, na última reunião ordinária, realizada em 09 de junho de 2026. Posteriormente, serão realizadas reuniões, individualmente, com os gestores das unidades auditadas.

RECOMENDAÇÃO 09: Avaliar, considerando conveniência e oportunidade, a ampliação do Refeitório Universitário de Barbalha, com o objetivo de atender à demanda dos usuários. (ID 1767514)

Prazo de atendimento: 31/03/2025

Situação em julho de 2026: Em implementação (Reiteração / Ação Insuficiente)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 25/05/2026:

Considerando a constatação da necessidade de ampliação da unidade de Barbalha do Refeitório Universitário, e após verificadas diversas limitações técnicas (conforme informado pela Dinfra o campus Barbalha alcançou os limites de uso, de taxa de ocupação, de taxa de permeabilidade e de ocupação de todas as áreas construídas) e orçamentárias, foi destinado, após esforços da Administração, recursos para aquisição de estruturas que permitam a ampliação da área de distribuição (conforme se verifica no ID Planejamento nº 2026P043, disponível na planilha de Planejamento Orçamentário 2026, que pode ser verificada no link <https://docs.google.com/spreadsheets/d/121UsV6BSFhFA9Fy-P4ggdrJf_L410QAFaBtcaHRmPxU/edit?gid=186368390#gid=186368390>).

A efetivação da demanda, é objeto do processo Sipac/UFCA nº 23507.007668/2025-49, atualmente em fase de planejamento interno.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Em consulta ao Processo nº 23507.007668/2025-49, que trata de aquisição de estrutura do tipo "gazebo" para atender demanda de expansão física da área disponível à distribuição de refeições na unidade do refeitório universitário do campus Barbalha, ratifica-se que se encontra em fase de planejamento interno, com última movimentação, no Sipac, realizada em 29 de junho de 2026, pela Coordenadoria de Compras/PROAD, aprovando o Estudo Técnico Preliminar.

Nesse contexto, é imprescindível que os gestores solicitem a prorrogação de prazo, considerando os trâmites necessários para a aquisição da estrutura e posterior entrega e instalação, tendo em vista que o prazo limite expirou em 31 de março de 2025.

Por fim, informa-se que o pedido de prorrogação deverá observar o teor da Deliberação nº 01/2023, da Comissão de Coordenação de Controle Interno (CCCI), que trata de diretrizes para o monitoramento das recomendações emitidas pelas Unidades de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal (UAIG), publicada em anexo à Portaria nº 3.805/2023, da Controladoria-Geral da União (CGU). A deliberação foi apresentada pelo chefe da Audin aos gestores do Comitê de Governança, na última reunião ordinária, realizada em 09 de junho de 2026. Posteriormente, serão realizadas reuniões, individualmente, com os gestores das unidades auditadas.

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. (ID 1767517)

Prazo de atendimento: 31/03/2025

Situação em julho de 2026: Em implementação (Reiteração / Ação Insuficiente)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 13/01/2026:

Conforme pactuado, foi solicitado à Diretoria de Infraestrutura (DINFRA) da UFCA os Laudos de Acessibilidade, que os disponibilizou no portal da UFCA (link: <<https://www.ufca.edu.br/instituicao/administrativo/estrutura-organizacional/orgaos-suplementares/dinfra/documentos/#accordion-1>>). Em consulta a estes, foram providenciadas as adequações ao alcance da Coordenadoria do Refeitório Universitário (no caso concreto, a distribuição e sinalização das mesas acessíveis).

As observações que possuem cunho estrutural, foram solicitadas à DINFRA, com registro no ticket nº 578648 (em anexo) em 29 de agosto de 2025, com devolutiva sobre a indisponibilidade de recursos para adequação imediata, mas que as adequações estarão no quadro de necessidades para futura contratação.

Por oportuno destacamos que a UFCA captou recursos via Programa de Aceleração do Crescimento para a construção do novo Refeitório Universitário do campus Juazeiro do Norte, que atenderá às exigências de acessibilidade e melhorará as condições de atendimento aos usuários.

Com relação à necessidade de adaptação de guichê para o Refeitório Universitário do Crato, informamos que a demanda foi registrada junto à DINFRA no processo SIPAC/UFCA nº 23507.001572/2025-77, e foram apresentadas ao Gabinete da Reitoria por meio do ofício nº 027/2025/CRU/PRAE/UFCA, em 28 de fevereiro de 2025, com retorno por meio do Ofício nº 037/2025/GR/UFCA), ambos em anexo. Destacamos a informação da indisponibilidade de recursos para a construção do guichê de recargas do Refeitório Universitário do Crato, mas com o empenho na busca por novos recursos para viabilizar as melhorias estruturais demandadas.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 09/03/2026:

Inicialmente, elogiam-se os servidores envolvidos na implementação de providências que objetivaram atender à recomendação, quais sejam: a distribuição e a sinalização das mesas acessíveis, bem como a solicitação junto à Dinfra e ao Gabinete da Reitoria. Contudo, diante da indisponibilidade de recursos para a adaptação de guichê para o Refeitório Universitário do Câmpus Crato, registrou-se o empenho na busca por novos recursos para viabilizar as melhorias estruturais demandadas.

Nesse sentido, solicita-se que os gestores avaliem sobre: a) a suspensão do monitoramento, assumindo os riscos pela não implementação, de forma compartilhada com a alta administração; ou b) a prorrogação do prazo, a fim de obter recursos para atendimento à demanda, com a indicação de nova data para atualização junto ao Sistema e-CGU. Em seguida, após a decisão tomada, encaminhar nova manifestação via sistema.

Em ambos os casos, considera-se a Deliberação nº 01/2023, da Comissão de Coordenação de Controle Interno (CCCI), que trata de diretrizes para o monitoramento das recomendações emitidas pelas Unidades de Auditoria Interna Governamental do Poder Executivo Federal (UAIG), publicada em anexo à Portaria nº 3.805/2023, da Controladoria-Geral da União (CGU).

CONSTATAÇÃO 05: Fragilidades na concessão e/ou na manutenção de subsídio ao Refeitório Universitário, em virtude de atraso na identificação e no, consequente, bloqueio do cartão de acesso ao RU após trancamento total ou conclusão de curso.

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. (ID 1767523)

Prazo de atendimento: 31/03/2025

Situação em julho de 2026: Implementada Parcialmente em junho de 2026 (Concluída)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 01/06/2026:

Considerando a solicitação efetuada, informamos que a avaliação desta unidade é pela conclusão do

monitoramento, considerando a recomendação implementada parcialmente, tendo em vista o controle mensal.

Esta posição justifica-se pela irrazoabilidade de suspensão do monitoramento, além da obrigação legal de todo agente público e a importância do zelo com os recursos públicos, e pelo fato de não haver, por ora, registro de prazo que possibilite estimar data a ser efetivada a implementação de quaisquer das customizações solicitadas.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Conforme pactuado com os gestores da Prae, considera-se implementada parcialmente a recomendação, em virtude da manutenção do controle mensal, diante da ausência de resposta dos servidores da DTI, acerca da customização do Sistema Acadêmico, e das limitações apresentadas pelos servidores da Prograd, no que se refere à possibilidade de comunicação das ocorrências no momento da efetivação. Ressalta-se, contudo, a necessidade de revisar periodicamente os controles da unidade, sobretudo os manuais, atualizando-os quando necessários.

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.

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. (ID 1767528)

Prazo de atendimento: 31/12/2025

Situação em julho de 2026: Em implementação (Reiteração / Ação Insuficiente)

MANIFESTAÇÃO DOS GESTORES, VIA E-CGU, EM 25/05/2026:

Considerando a validação das propostas de Indicadores para o quinquênio 2026-2030, ainda que a elaboração do PDI não tenha sido concluído, já foi iniciada a estruturação do processo de coleta e controle dos dados de acompanhamento.

Para o Refeitório Universitário, ficou definido como Indicador Chave o "Nível de Satisfação com os serviços do Refeitório Universitário". Este indicador terá como meta o alcance de um índice de 70%, tendo em vista estarmos partindo da avaliação em 2025 de 67%. Este indicador considerará o percentual de avaliações "Bom" ou "Ótimo" e será coletado por meio da Pesquisa de Satisfação (disponível no link <<https://www.ufca.edu.br/assuntos-estudantis/refeitorio-universitario/pesquisas/>>).

Assim, a fim de cumprir o critério de tempestividade e plena divulgação, foi elaborado o Painel de Indicadores do Refeitório Universitário, conforme disponível no link <<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYTQ5MTI3MTQ5YTU4OC00YjZmLWl3ZGQ5YjZlYyYyIiwidCI6IjMyMTYyODk1LTUwNzItNDFiZS04MjVjLWExNzlhNmYyMzFiNiJ9&pageName=6fc0a2dc943dd0cf0618>>

(ainda não divulgado).

Este painel dispõem de atualização diária, apresentando o acompanhamento em tempo real do

indicador chave. Quanto ao indicador interno, de acompanhamento do efetivo impacto do RU na comunidade, este terá periodicidade semestral, traduzido na "Taxa de Adesão".

A divulgação, considerando a reformulação dos indicadores e dos mecanismos de coleta, será efetivamente publicado ao término do atual semestre letivo (previsto para 13 de setembro de 2026 - véspera do 1º dia de aula no próximo semestre), a fim de ser realizado com volume mínimo razoável de informações coletadas.

POSICIONAMENTO DA AUDIN, VIA SISTEMA E-CGU, EM 01/07/2026:

Diante da manifestação dos gestores, elogiam-se os servidores envolvidos pelos esforços empreendidos na definição dos indicadores-chave para o Refeitório Universitário e na elaboração do Painel de Indicadores, conforme apresentado. No Painel, consta um medidor de Satisfação dos usuários, podendo filtrar por perfil (estudantes Pnaes, demais estudantes e demais usuários), unidade avaliada (Juazeiro do Norte, Crato, Barbalha e Brejo Santo), serviço avaliado (almoço e jantar), refeições restritas (patologias e vegetarianos) e, por fim, critério avaliado, contemplando um rol de 14 itens que abordam atendimento, qualidade da refeição, preço pago, tempo de espera na fila, questões de higiene, ventilação do ambiente, dentre outros.

Nesse sentido, considera-se implementada parcialmente a recomendação, uma vez que a equipe da Audin aguardará a publicação do Painel no prazo informado (ao término do atual semestre letivo, previsto para 13 de setembro de 2026 - véspera do 1º dia de aula no próximo semestre), devendo os gestores informarem quando de sua divulgação. Para isso, atualizou-se a data de implementação para a referida data: 13 de setembro de 2026.

Juazeiro do Norte, 20 de julho de 2026.

Edson Menezes Vilar
Chefe do Núcleo de Governança e
Gestão de Riscos
Siape 1170290

Antonio Rafael Valério de Oliveira
Chefe da Auditoria Interna
Siape 1228460