



AUDITORIA INTERNA



CONTRATAÇÕES PARA RESTAURANTES
UNIVERSITÁRIOS

AÇÃO ID No. 002
PAINT 2024



UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

PROCESSO Nº 23282.005499/2024-11

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO Nº 2024.2

Ação nº 02 - PAINT 2024

EXERCÍCIO: 2024

Restaurantes Universitários da Unilab

QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO?

Avaliação da satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelos Restaurantes Universitários (RU), incluindo qualidade das refeições, atendimento e infraestrutura; e a conformidade na Gestão dos RUs da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

POR QUE ESSE TRABALHO FOI REALIZADO?

O trabalho foi realizado em atendimento à Ordem de Serviço (OS) nº 02/2024, como segunda ação do Plano Anual de Auditoria de 2024 (Paint) - Ação ID 02/2024.

QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDIN? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Os resultados dos exames realizados indicaram que, no que se refere à gestão e conformidade da execução do contrato, de forma geral, está adequado. Entretanto, com relação a infraestrutura física e acessibilidade identificou-se necessidade de intervenções visando melhoria do conforto e nas condições de acesso e locomoção segura para todos os usuários. Para tanto foram feitas recomendações que serão monitoradas pela equipe de Auditoria Interna.

Quanto à pesquisa de satisfação não detectamos insatisfação generalizada, mas foram revelados pontos de descontentamento que merecem atenção da equipe de gestão objetivando melhorias na prestação do serviço e na experiência dos usuários. Para tanto, o resultado da pesquisa será encaminhado à unidade gestora para apreciação e tomada de providências.

LISTA DE SIGLAS

Consuni - Conselho Universitário

DAN - Divisão de Alimentação e Nutrição

IMR - Instrumento de Medição de Resultado

IN – Instrução Normativa

MPOG - Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão

OS - Ordem de Serviço

PAINT - Plano Anual de Auditoria Interna

PNAES - Plano Nacional de Assistência Estudantil

Propae - Pró -Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis

RU - Restaurantes Universitários

SA - Solicitação de Auditoria

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

Unilab - Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata-se do Relatório Final da Ação de Auditoria 02/2024, cujo objeto foi a gestão dos recursos acadêmicos no que tange às contratações para Restaurantes Universitários.

A ação faz parte do Plano Anual de Auditoria Interna (Paint) 2024, aprovado pelo Conselho Universitário (Consuni), por meio da resolução Consuni nº 131, de 20 de dezembro de 2023.

A ação teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelos restaurantes universitários, incluindo qualidade das refeições, atendimento e infraestrutura e a conformidade dos processos de contratação e gestão dos RUs.

Inicialmente, a ação previa avaliar os 04 (quatro) RUs da Universidade (Campus da Liberdade, Campus das Auroras e Unidade Acadêmica dos Palmares no Ceará e Campus dos Malês na Bahia), entretanto, a avaliação do RU do Campus dos Malês ficou prejudicada em virtude da greve dos servidores da educação federal. Assim, os exames limitaram-se a avaliação da satisfação dos usuários dos RUs localizados no Ceará, bem como a avaliação da conformidade do Contrato nº 14/2022, (processo nº 23282.000943/2022-32) cujo objeto é o fornecimento de refeições prontas para os três RUs do Ceará, e do respectivo processo de gestão, processo nº 23282.013915/2022-85.

Tendo em vista a impossibilidade de realizar a avaliação do RU do Campus dos Malês a equipe de auditoria optou por replanejar a ação limitando o escopo aos campi situados no Ceará.

Foram aplicados os procedimentos e técnicas de auditoria em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal, destacando-se:

- a. Análises dos processos Sei (Licitação e Fiscalização);
- b. Realização de pesquisa de satisfação com os usuários;
- c. Análises dos arquivos e relatórios de inspeção e fiscalização da equipe de fiscalização;
- d. Observação direta das operações e instalações dos RUs; e
- e. Análise dos registros de reclamações e sugestões dos usuários.

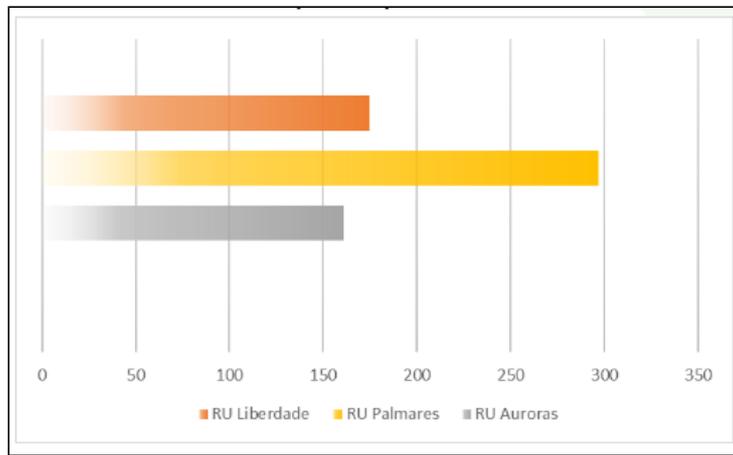
Ademais, durante a realização dos trabalhos, os auditores contaram com apoio da Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN), vinculada a Pró -Reitoria de Políticas Afirmativas e Estudantis (Propae) que prontamente disponibilizou as informações solicitadas sem impor nenhuma restrição à realização dos exames.

Entretanto, devido à suspensão das aulas em virtude da greve dos servidores técnicos e docentes da Unilab, alguns exames foram prejudicados ou sofreram limitações na realização, em especial os testes de inspeção física que seriam aplicados "in loco". Além disso, o RU do Campus da Liberdade estava em reforma no período de realização das inspeções, o que limitou a aplicação dos testes em sua integralidade. Contudo, o trabalho, de modo geral, não foi prejudicado.

A realização de pesquisa de satisfação foi realizada por meio de abordagem direta com os usuários que manifestaram suas percepções respondendo formulário eletrônico previamente elaborado pela equipe de auditoria. O questionário foi elaborado com base na escala de Likert e permitiu mensurar o ponto de vista e a satisfação dos usuários de forma escalonada, indo de "concordo totalmente" a "discordo totalmente".

A pesquisa de satisfação foi realizada entre os dias 08 a 10 de abril de 2024 e contou com a ampla participação dos usuários (discentes, docentes e servidores). Foram coletadas um total de 633 respostas, divididos conforme gráfico a seguir.

Gráfico 01 - Total de respostas por RU



Após tabulados, os dados foram analisados e avaliados à luz do Termo de Referência, dos arquivos de fiscalização, relatórios de pesquisas de satisfação realizadas em 2023.1 e 2023.2 pela DAN/Propae e inspeção técnica. A análise da equipe de auditoria está detalhada no item “Questões de Auditoria”.

Considerações sobre o objeto

Os RUs da Unilab integram a política de assistência estudantil da Unilab e têm como finalidade o fornecimento de refeições saudáveis, saborosas, nutricionalmente balanceadas e de baixo custo, garantindo a aplicabilidade do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES); visam também apoiar o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, reduzir a evasão, favorecendo a permanência do acadêmico na universidade e contribuindo na formação superior.

A Unilab conta com 04 unidades, sendo 03 no Ceará (RUs da Liberdade e Auroras em Redenção e RU dos Palmares em Acarape) e 01 na Bahia (RU dos Malês em São Francisco do Conde).

Os RUs do Ceará são geridos pela DAN, vinculada à Propae. A equipe conta com 07 profissionais entre servidores efetivos e colaboradores terceirizados, sendo composta por: 03 nutricionistas, 01 assistente de apoio e 03 auxiliares administrativos.

Os RUs da Unilab oferecem almoço e jantar de segunda a sexta-feira e almoço aos sábados. Seu público são estudantes, servidores técnico-administrativos, docentes e colaboradores terceirizados a serviço da Instituição. São servidas mensalmente uma média de 47.257 refeições com um custo médio efetivo mensal de R\$ 569.243,67 (Quinhentos e sessenta e nove mil, duzentos e quarenta e três reais e sessenta e sete centavos).

Os dados a seguir foram elaborados com base nos relatórios do Sistema Catraca dos meses de janeiro a abril de 2024.

Tabela 01: Total de refeições servidas por mês e por RU

RU	Refeições	Total	Média mensal
Liberdade	Almoço	11.980	23.249
	Janta	11.262	
Auroras	Almoço	6.830	8.593
	Janta	1.763	
Palmares	Almoço	7.275	15.415
	Janta	8.139	
Média de refeições mensal			47.257

Fonte: Elaboração própria a partir do Sistema Catraca (Jan/2024 a Abr/2024).

QUESTÕES DE AUDITORIA

1. O fornecedor está cumprindo os termos do contrato em relação a quantidade e qualidade das refeições?

Conforme informações contidas no processo SEI 23282.013915/2022-85, no qual são registrados os atos de fiscalização do contrato, verifica-se que a empresa fornecedora no geral cumpre os termos do instrumento contratual. A equipe de fiscalização técnica avalia constantemente a execução do contrato por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido na Instrução Normativa (IN) nº 5, de 26 de maio de 2017 do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

Consoante definido na supramencionada IN, o IMR é “mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento”.

Por meio do IMR, a equipe mensura a qualidade dos serviços prestados pela empresa fornecedora, quanto aos aspectos da qualidade, quantidade, adequação dos serviços e cumprimento das demais obrigações em conformidade com as condições pactuadas no contrato. O IMR estabelece uma métrica segundo a qual a empresa poderá sofrer descontos nos pagamentos quando não atingir os níveis de qualidade adequados na prestação do serviço.

Compulsando os autos do processo SEI nº 23282.013915/2022-85, verifica-se que até o mês de abril de 2024 a equipe de fiscalização aplicou três redimensionamento dos pagamentos à empresa por não atingir o IMR ideal no cumprimento de suas obrigações. Foram aplicados descontos de 1% (um por cento) do valor a ser pago nos meses de junho de 2023 (SEI 0721378), março de 2024 (SEI 0902690); e 2% (dois por cento) referente ao pagamento do mês de abril de 2024 (SEI 0919655).

As ocorrências detectadas se classificam na sua maioria com nível de criticidade de leve a médio, a exemplo de atrasos no início da distribuição das refeições, falta de preparações que não possuam opções equivalentes por um prazo superior a 15 minutos durante o horário da distribuição das refeições, paralisação do atendimento no prazo superior a 15 minutos devido a falta de alimentos, deixar de manter em perfeita condição de uso equipamentos e utensílios de cozinha de propriedade da Unilab, mudança de cardápio sem aviso prévio; e em menor parte classificadas com nível de criticidade como grave ou gravíssima a exemplo da presença de contaminantes nas refeições.

Contudo, as inconformidades não se apresentam de forma generalizada e a fornecedora tem apresentado respostas às notificações feitas pela equipe de fiscalização. Assim, considerando que a execução contratual se iniciou em 22/08/2022, é possível afirmar que a empresa vem, de forma geral, cumprindo os termos contratuais estabelecidos no Contrato 14/2022.

Todavia, com base nos resultados da pesquisa observou-se que há descontentamento dos usuários relacionado ao aspecto quantidade e qualidade das refeições (Gráfico 01 do Anexo I). Cerca de 60% dos usuários demonstraram estar insatisfeito com o sabor, tempero, ou quantidade das refeições. Contudo, como pode ser visto no ofício 02/2024 DAN/Propae (SEI 0861802) a equipe de fiscalização já emitiu solicitação de melhorias do serviço.

2. Os horários de funcionamento estão sendo respeitados conforme o contrato?

Sim, com ressalvas. Verificamos a partir dos relatórios da equipe de fiscalização que o horário de funcionamento dos RUs e o fornecimento de refeições tem ocorrido regularmente. Contudo, vale ressaltar que nos ofícios indicados abaixo, foram apontados atrasos no início do fornecimento das refeições que superam o prazo de tolerância concedido por motivo de força maior ou caso fortuito:

- Ofício nº 5/2024/DAN-UNILAB (SEI nº 0886150),
- Ofício nº 8/2024/DAN-UNILAB (SEI nº 0902690),
- Ofício nº 9/2024/DAN-UNILAB (SEI nº 0905070), e
- Ofício nº 13/2024/DAN-UNILAB (SEI nº 0919655).

3. Há registros das inspeções realizadas pela equipe de fiscalização?

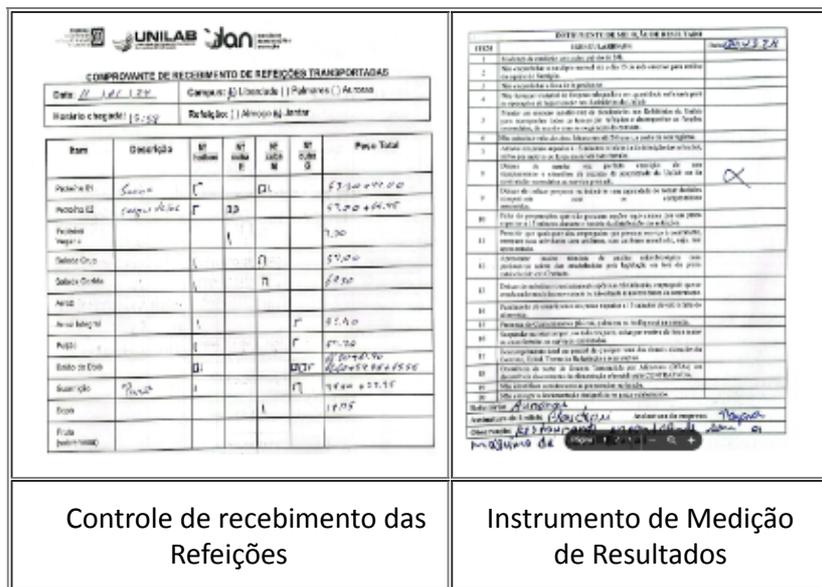
Sim. Consoante processo de gestão do Contrato nº 14/2022, todos os fatos são devidamente documentados. A equipe de fiscalização registra as ocorrências no Processo SEI nº 23282.013915/2022-85. Nele são arquivados os relatórios de ocorrências, relatórios de fiscalização do contrato (Sei nº 0623195), relatório de visita técnica (Sei nº 0623646) e ofícios de notificação, tais como:

- Ofícios de ocorrências pontuadas através IMR: documentos SEI números 0531098; 0549444; 0568053; 0583637; 0600343; 0619833; 0637280; 0659120; 0674818; 0674818; 0721378; 0757526; 0760740; 0760740; 0806499; 0821154; 0844782; 0867889; 0902690
- Notificações de inconformidades e solicitação de atendimento: documentos SEI números 0568366; 0602094; 0804101; 0896265; 0905070; 0907979; 0909471.
- Solicitações de melhorias/correções: documentos SEI números 0603769; 0612701; 0612891; 0623653; 0717241; 0785591; 0861802.

Além disso, a equipe mantém em cada restaurante um livro de ocorrências (Fale com a Nutricionista) por meio do qual são coletadas as reclamações e sugestões dos usuários.

Ademais, a equipe de fiscalização mantém arquivo digital contendo informações como IMR, comprovantes de recebimento das refeições, controle de verificação de temperatura das preparações, frequência da nutricionista da empresa, entre outras.

Imagem 01 - Instrumentos de controle da equipe de fiscalização.



4. As medidas corretivas foram implementadas em caso de não conformidades?

Em maior parte. A fiscalização desempenha um papel crucial na garantia da qualidade, segurança e conformidade com os termos do contrato. Consoante se observa no processo SEI nº 23282.013915/2022-85, a equipe de fiscalização mantém-se atenta aos acontecimentos na execução do contrato fazendo os registros e as notificações devidas à empresa fornecedora na busca de solução imediata às inconformidades detectadas e/ou aplicando as medidas cabíveis, como por exemplo os descontos aplicados nos meses de junho de 2023, março e abril de 2024, em decorrência das inconformidades apresentadas.

As gestoras do contrato, sempre que detectam alguma inconformidade, notificam a empresa por meio de ofício informando a ocorrência e solicitando manifestação da empresa sobre o ocorrido e um plano de ação para evitar novas ocorrências.

5. As fiscalizações são adequadas (frequência e profundidade)?

Sim. A partir dos levantamentos e documentos analisados podemos afirmar que a fiscalização do contrato nº 14/2022 tem ocorrido de forma adequada. Verificamos por meio do processo SEI nº 23282.013915/2022-85 que a equipe documenta os atos de fiscalização, registrando ocorrências, emitindo relatórios, realizando visita técnica e expedindo as notificações necessárias.

6. Existe procedimentos para coletar feedback dos usuários?

Sim. Conforme verifica-se na página eletrônica da DAN/Propae, semestralmente são realizadas pesquisas de avaliação, cujo objetivo é avaliar a aceitação das refeições servidas, higiene, ambiente, utensílios, atendimento, entre outros. A realização de pesquisas de avaliação está prevista no item 11.14 do Termo de Referência. Os resultados estão disponíveis na página <https://unilab.edu.br/pesquisas-de-satisfacao/>.

Ademais, a unidade gestora disponibiliza em sua página na internet e-mail institucional e telefones de contatos por meio dos quais os usuários podem apresentar críticas, reclamações e sugestões acerca dos serviços. Além disso, em cada RU fica disponível um livro para registros de manifestações. O usuário também pode fazer suas sugestões e reclamações diretamente na DAN/Propae.

7. As refeições atendem as necessidades nutricionais dos usuários e oferecem variedade?

Quanto à nutrição e balanceamento das refeições, a análise do Termo de Referência (SEI nº 0428586) mostrou que o documento foi elaborado por nutricionistas qualificados(as) e habilitadas, estabelecendo requisitos técnicos para garantir que as refeições oferecidas sejam nutritivas e balanceadas.

Em relação à variedade no cardápio, o Termo de Referência especifica que a variedade das refeições deve ser mensal. Conforme item 8.1.3.5, a contratada deverá colocar à disposição dos usuários onze cardápios por semana, sendo seis de almoço e cinco de jantar. Os cardápios deverão ser variados, diária e semanalmente.

Após análise do cardápio divulgado na página do Restaurante Universitário (<https://unilab.edu.br/cardapio-restaurante-universitario/>) e conforme apontamentos da equipe de fiscalização do contrato, verificamos que a fornecedora cumpre com essa exigência contratual.

Quanto à percepção dos usuários em relação ao valor nutricional e o balanceamento das refeições, a avaliação foi positiva (Gráfico 2 do Anexo I). A maioria dos pesquisados mostraram-se satisfeitos, sugerindo que os RUs estão cumprindo as expectativas quanto à oferta de opções saudáveis e balanceadas. No entanto, a variedade do cardápio mostrou-se um ponto de insatisfação para aproximadamente metade dos respondentes (Gráfico 3 do Anexo I).

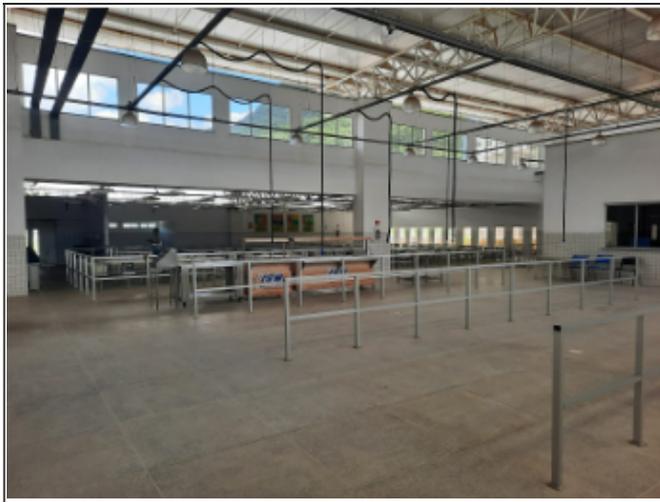
8. As instalações são limpas e bem mantidas e os equipamentos estão em bom estado de conservação e funcionamento?

Consoante Termo de Referência, a contratada é responsável pela conservação e limpeza das instalações e do mobiliário. Conforme verificado, a equipe de gestão mantém-se atenta fazendo as notificações necessárias visando o cumprimento das obrigações contratuais quanto a esse aspecto.

A equipe de auditoria realizou visitas aos RUs para verificação e aplicação de testes “in loco”. A realização dos exames no RU do Campus da Liberdade foi prejudicado, pois na data da visita o RU passava por reforma nas instalações. O RU do Campus das Auroras não estava em funcionamento em virtude da greve, contudo, observou-se que estava limpo e bem cuidado e os equipamentos aparentemente em bom estado, conforme imagens anexas.

No período da visita o único RU em funcionamento era o da Unidade Acadêmica dos Palmares. A partir das observações foi possível constatar que a limpeza das instalações estava adequada e que os equipamentos estavam funcionando e em bom estado de conservação.

Imagem 02 - Instalações e equipamentos dos RUs



Refeitório do RU do Campus das Auroras



Área de devolução dos utensílios - RU da Unidade Acadêmica dos Palmares



Refeitório do RU da Unidade Acadêmica dos Palmares



Pia de higienização - RU da Unidade Acadêmica dos Palmares

Quanto à percepção dos usuários, a avaliação da limpeza e higiene nos RUs revelou um panorama geralmente positivo. No entanto, há uma variação notável na satisfação entre os diferentes restaurantes. O RU dos Campus da Liberdade, especificamente, apresentou um grau de satisfação menor em comparação com os demais, apontando índice de insatisfação superior a 50%, sugerindo uma necessidade de reforçar as práticas de limpeza e manutenção nesse local (Gráfico 08 do Anexo I). Além disso, a avaliação dos espaços físicos também reflete essa tendência. Enquanto os RUs do Campus das Auroras e Unidade Acadêmica dos Palmares foram avaliados positivamente (Gráfico 09 do Anexo I).

Em relação à adequação e conforto das instalações para as refeições, a pesquisa destacou o RU do Campus das Auroras como o melhor avaliado, com apenas 22,10% dos respondentes expressando insatisfação. Isso sugere que as instalações nesse RU atendem as expectativas dos usuários. Em contrapartida, os RUs do Campi da Liberdade e da Unidade Acadêmica dos Palmares apresentam índices de satisfação consideravelmente inferiores, com 46,5% e 42,5% das respostas indicando discordância com relação ao conforto das instalações, respectivamente. (Gráfico 09 do Anexo I).

Por ocasião da inspeção observamos um ponto crítico quanto ao espaço destinado à fila dos comensais no RU do Campus das Auroras. Verificamos que nos horários de maior demanda a fila pode se estender para áreas desprotegidas, deixando os usuários expostos à chuva e ao sol, conforme CONSTATAÇÃO 02.

Imagem 03 - Entrada do RU Campus das Auroras



9. Existe sinalização adequada e saída de emergência acessíveis? Os equipamentos de segurança, como extintores de incêndio, estão disponíveis?

Na realização de exames *"in loco"* verificamos que apenas o RU dos Campus das Auroras está devidamente sinalizado. Conforme CONSTATAÇÃO 02, nos demais RUs não há sinalização indicativa de saídas de emergência.

Com relação aos equipamentos de segurança e combate a incêndio verificamos que os itens estão disponíveis em todos os RUs.

Imagem 04 - Ausência de sinalização nos RUs dos Campus da Liberdade e Unidade Acadêmica dos Palmares.



Imagem 05 - Sinalização interna no RU Campus das Auroras

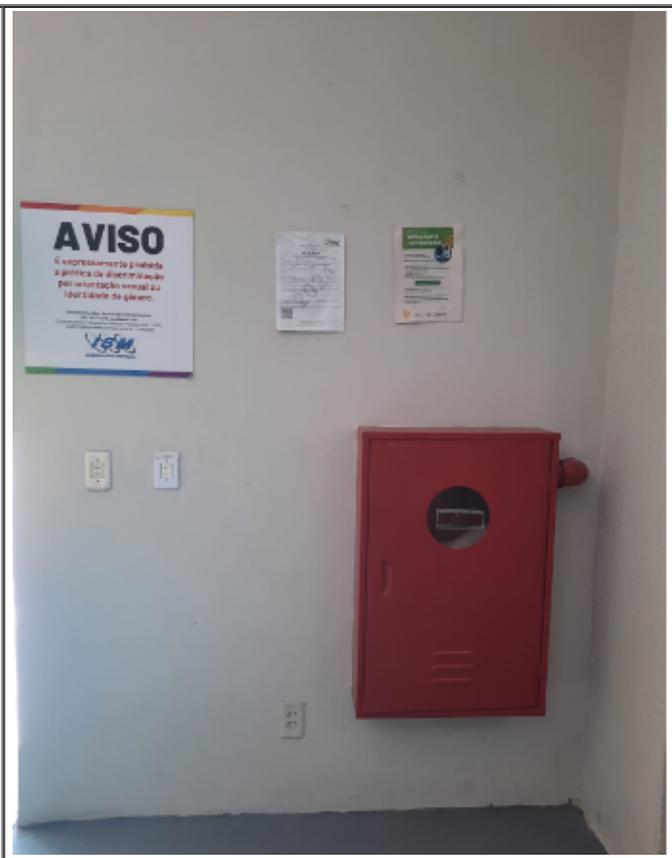


RU do Campus das Auroras

Imagem 06 - Equipamentos contra incêndio nos RUs



RU do Campus das Auroras



RU da Unidade Acadêmica dos Palmares

10. As condições de acessibilidades dos Restaurantes Universitários são adequadas?

As condições de acessibilidade apresentam aspectos positivos, mas também revelam deficiências que necessitam de atenção para garantir a plena acessibilidade para todos os usuários. Os RUs da Unilab estão todos localizados em área térrea, dispensando plataformas e elevadores, e os acessos estão equipados com rampas de acesso protegidas por corrimão.

Conforme inspeção realizada, detectamos que nos três RUs existem áreas reservadas para pessoas cadeirantes devidamente sinalizadas com o símbolo internacional de acesso e equipados com mesas adaptadas às suas necessidades. Os balcões de serviço, conforme item 8.1.2.6 do Termo de Referência, estão equipados com “corre bandejas”, um recurso que promove a autonomia das pessoas com deficiência.

Imagem 07 - Áreas reservadas para pessoas cadeirantes nos RUs



Entretanto, por ocasião das visitas observamos que dos três RUs da Unilab no Ceará, somente dois (Auroras e Palmares) disponibilizam banheiro acessível para pessoas com deficiência.

Os banheiros do RU do Campus da Liberdade não estão adaptados para pessoas cadeirantes ou com mobilidade reduzida. Conforme verificado, o banheiro acessível mais próximo fica a uma distância aproximada de 150 metros e está localizado em pavimento elevado. Para acessar o banheiro, o usuário precisa enfrentar um percurso com rampas inclinadas, demandando um esforço significativo, conforme CONSTATAÇÃO 01.

Ademais, os RUs carecem de sinalização em braille ou outros recursos de comunicação acessível, como sinalização sonora ou de comunicação tátil. A ausência desses meios de comunicação dificulta a locomoção e a mobilidade de pessoas com deficiência visual ou com baixa visão.

Imagem 08 - Banheiros acessíveis no RU do Campus das Auroras e Unidade Acadêmica dos Palmares.



Imagem 09 - Ausência de sinalização inclusiva



2. RESULTADOS DOS EXAMES

2.1. CONSTATAÇÃO 01: Inadequada acessibilidade aos Restaurantes Universitários da Unilab.

Após realização de vistorias nos RUs da Unilab no Ceará, verificamos necessidades de melhorias quanto ao aspecto da acessibilidade universal para garantir que todos os usuários possam acessar e se movimentar livremente de forma segura e autônoma. Destacando os seguintes aspectos:

Restaurante do Campus da Liberdade:

Verificamos deficiências quanto à falta de sinalização vertical e horizontal do espaço do RU, não oferecendo as informações e direções necessárias para movimentação autônoma dos usuários com deficiência visual ou baixa visão. Também observamos que não há banheiros adaptados para pessoas cadeirantes ou com mobilidade reduzida, exigindo que o usuário(a) faça um considerado deslocamento de aproximadamente 150 metros para utilizar o banheiro do pátio central do Campus da Liberdade.

Restaurante do Campus das Auroras:

Verificamos deficiências quanto à falta de sinalização vertical e horizontal do espaço do RU, não oferecendo as informações e direções necessárias para movimentação autônoma dos usuários com deficiência visual ou baixa visão.

Restaurante da Unidade Acadêmica dos Palmares:

Verificamos deficiências quanto à falta de sinalização vertical e horizontal do espaço do RU, não oferecendo as informações e direções necessárias para movimentação autônoma dos usuários com deficiência visual ou baixa visão.

2.1.1. MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA

Proadi

Sobre a falta de sinalização horizontal nos Restaurantes Universitários de Liberdade, Auroras e Palmares, indicamos a instalação de piso direcional nos locais para movimentação autônoma dos usuários com deficiência visual ou baixa visão. Os banheiros existentes no RU de Liberdade podem ser adaptados para proporcionar acessibilidade.

A PROADI iniciou o atendimento às solicitações por meio dos Processos SEI nº 23282.008275/2024-53, 23282.008274/2024-17 e 23282.008272/2024-10.

Propae

Em atenção à Solicitação de Auditoria (SA) 4/2024, gostaríamos de apresentar nossa resposta em relação às constatações sobre a acessibilidade e conforto nos Restaurantes Universitários (RUs) da Unilab-CE, conforme os resultados preliminares do trabalho realizado.

Constatação 01: Inadequada Acessibilidade aos Restaurantes Universitários da Unilab

Concordamos plenamente com a necessidade de melhorias na infraestrutura para garantir acessibilidade universal e conforto para os usuários dos RUs nos campi-CE. Já foram realizadas várias solicitações por meio de processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) visando melhorias na acessibilidade. Os números dos processos são:

- Processo SEI nº 23282.510022/2019-88 - Melhoria na acessibilidade - Auroras
- Processo SEI nº 23282.017123/2021-07 - Pintura e demarcações de acessibilidade - Liberdade
- Processo SEI nº 23282.013072/2021-36 - Pintura e demarcações de acessibilidade - Palmares
- Processo SEI nº 23282.002938/2022-64 - Demarcação do piso do RU de Auroras conforme o Plano de Biossegurança da Unilab.

2.1.2. ANÁLISE DA AUDITORIA

De acordo com o exposto pela Proadi, verificamos que foram formalizadas demandas solicitando intervenções na infraestrutura visando solucionar o problema da falta de acessibilidade com a instalação de piso direcional nos três RUs e adaptação do banheiro do RU do Campus da Liberdade.

De igual modo, a manifestação da Propae apresenta diversos processos Sei nos quais a unidade solicitou adequação dos espaços físicos buscando soluções para os problemas de conforto térmico e acessibilidade.

Contudo, apesar das iniciativas das Unidades, entendemos que os fatos constatados são urgentes e demandam uma ação rápida da Universidade para garantir às pessoas com algum tipo de deficiência o acesso de forma livre, segura e autônoma aos espaços dos restaurantes.

Assim sendo, a equipe de auditoria reitera a necessidade de adaptação na infraestrutura dos RUs por meio de recomendações que serão monitoradas pela Audin.

2.1.3. RECOMENDAÇÕES

- 1.1. Promover a instalação de mapa tátil e piso tátil direcional nos RUs da Unilab;
- 1.2. Disponibilizar banheiro acessível no RU do Campus da Liberdade.

2.2. CONSTATAÇÃO 02: Deficiência no conforto e nas medidas de segurança nos Restaurantes Universitários.

Durante as visitas às instalações dos Restaurantes Universitários, identificamos problemas relacionados ao conforto e segurança nos RUs.

No RU das Auroras, observamos um ponto crítico quanto ao espaço destinado à fila dos comensais, especialmente em condições climáticas adversas. Verificamos que nos horários de maior demanda a fila pode se estender para áreas desprotegidas, deixando os usuários expostos à chuva e ao sol.

Além disso, nos RUs da Liberdade e dos Palmares verificamos que as saídas de emergência não estão devidamente sinalizadas. A falta de informação sobre rotas de evacuação pode complicar os esforços em caso de emergência, potencializando riscos à integridade física dos usuários.

2.2.1. MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AUDITADA**Proadi**

No RU das Auroras existe um anteprojeto para execução de cobertura na área de formação de filas, (Doc. SEI nº 0936980). O projeto executivo poderá ser contratado após a conclusão do registro de preços, contratação de

empresa especializada na elaboração de peças técnicas e gráficas de arquitetura e engenharia, Processo SEI nº 23282.000165/2024-43.

Quanto à sinalização das saídas de emergência nos RUs da Liberdade e dos Palmares, está prevista sua instalação nos Projetos de Segurança Contra Incêndio e Pânico, com início de execução programada para agosto (Palmares) e setembro (Liberdade).

Propae

Reconhecemos os problemas apontados em relação ao conforto e segurança nos RUs. Destacamos que foram feitas obras no forro do teto do RU da Liberdade para melhorar o conforto térmico. Adicionalmente, outras melhorias no conforto térmico estão documentadas nos seguintes processos SEI:

- Processo SEI nº 23282.009337/2023-63 - Melhora do conforto térmico

- Processo SEI nº 23282.009238/2023-81 - Melhora do conforto térmico

Também registramos o despacho comum relacionado à Divisão de Alimentação e Nutrição (DAN):

- Processo SEI nº 23282.011787/2023-16 - Despacho Comum DAN (SEI nº 0761601)

Medidas estão sendo estudadas para proteger os usuários de condições climáticas adversas durante os momentos de espera, e a sinalização das saídas de emergência será adequada conforme as normas de segurança.

Agradecemos a análise realizada pela Auditoria Interna e reiteramos nosso compromisso com a melhoria contínua das condições de acessibilidade, conforto e segurança dos RUs da Unilab. Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

2.2.2. ANÁLISE DA AUDITORIA

Conforme manifestações, a Propae destacou melhorias no conforto térmico do RU da Liberdade sem citar o aspecto relacionado à fila dos comensais nos Campus das Auroras. Já a Proadi informou sobre um projeto para cobertura nas filas do RU do Campus das Auroras e a previsão de instalação de sinalização de saídas de emergência nos RUs da Liberdade e Palmares. Embora as ações indiquem progresso, não houve ações efetivas até o momento, considerando que o projeto da cobertura da fila do RU das Auroras foi elaborado em 2017.

Para garantir a proteção dos usuários do RU do Campus das Auroras contra as intempéries climáticas durante a espera nas filas, é importante considerar uma combinação de soluções práticas e eficazes, como por exemplo adequação da infraestrutura no espaço destinado à fila de espera ou ajustes no direcionamento e na configuração da fila de espera, de forma a garantir que o início e fim da fila esteja protegido das intempéries climáticas.

2.2.3. RECOMENDAÇÕES

2.1. Adotar medidas para garantir a proteção dos usuários do RU do Campus das Auroras, contra intempéries climáticas, proporcionando conforto e proteção durante a espera na fila.

2.2 Instalar sinalização indicativa de saídas de emergência nos RUs da Liberdade e dos Palmares.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avaliação dos Restaurantes Universitários abordou diferentes aspectos como: gestão, controles internos e conformidade da execução contratual, infraestrutura física e satisfação dos usuários.

Os resultados dos exames realizados indicam que, no que se refere à gestão e conformidade da execução do contrato, de forma geral, está adequado. Entretanto, com relação a infraestrutura física e acessibilidade identificou-se necessidade de intervenções visando melhoria do conforto e das condições de acesso e locomoção segura para todos os usuários. Para tanto foram feitas recomendações que serão monitoradas pela equipe de Auditoria Interna.

Quanto à pesquisa de satisfação não detectamos insatisfação generalizada, mas foram revelados pontos de descontentamento que merecem atenção da equipe de gestão objetivando melhorias na prestação do serviço e na experiência dos usuários. Para tanto, o resultado da pesquisa será encaminhado à unidade gestora para apreciação e tomada de providências.

Ainda com base nos resultados da pesquisa observou-se que há pontos de descontentamento específicos em cada RU. No entanto, a avaliação também revelou aspectos de insatisfação convergente nos três RUs, conforme observados nos gráficos em anexo.

Sob esse aspecto, considerando a ação proativa da DAN/Propae, não houve recomendação específica, pois verificamos que a equipe de fiscalização já encaminhou ofício à empresa fornecedora solicitando providências e propondo melhorias, inclusive estabelecendo prazos para atendimento.

É relatório.

RAIMUNDO ARISTEU DOS SANTOS MAIA

Auditor

MARCONDES CHAVES DE SOUZA

Auditor

MAIRA CRISTINA AMORIM

Chefe de Auditoria Interna



Documento assinado eletronicamente por **MARCONDES CHAVES DE SOUZA, AUDITOR(A)**, em 01/07/2024, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Raimundo Aristeu dos Santos Maia, AUDITOR(A)**, em 01/07/2024, às 13:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MAIRA CRISTINA AMORIM, CHEFE DA AUDITORIA INTERNA**, em 01/07/2024, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

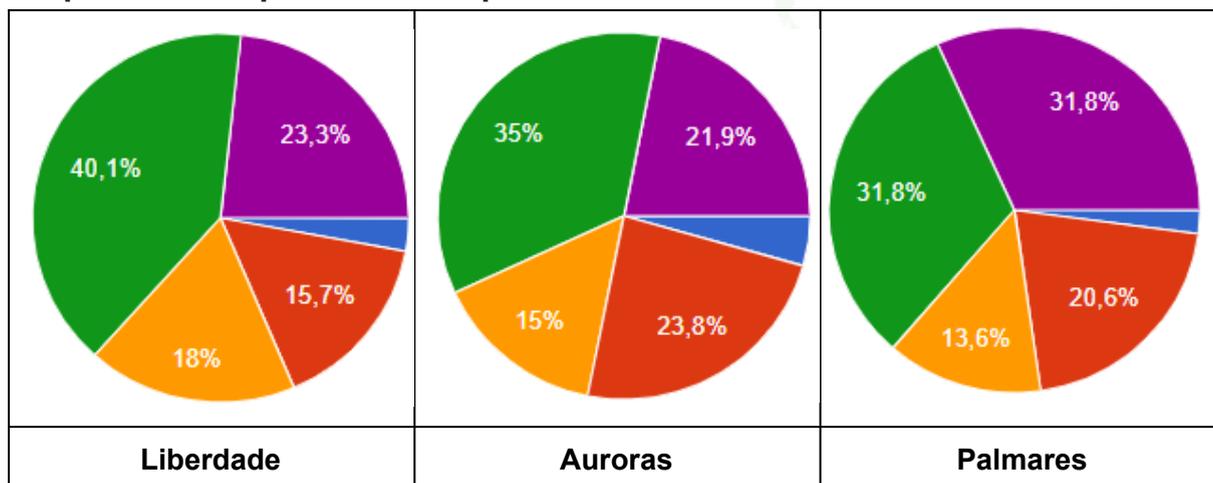


A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0948854** e o código CRC **3C409CFE**.

Anexo I

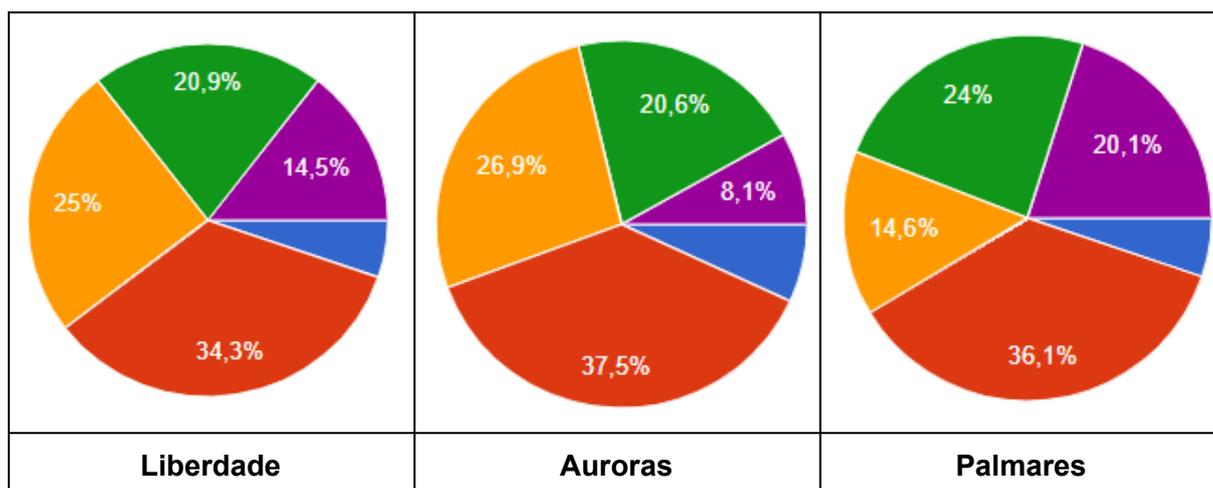
I - Satisfação dos Usuários

Gráfico 01 - Qualidade das Refeições: A comida servida é saborosa e bem temperada e em quantidade adequada.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

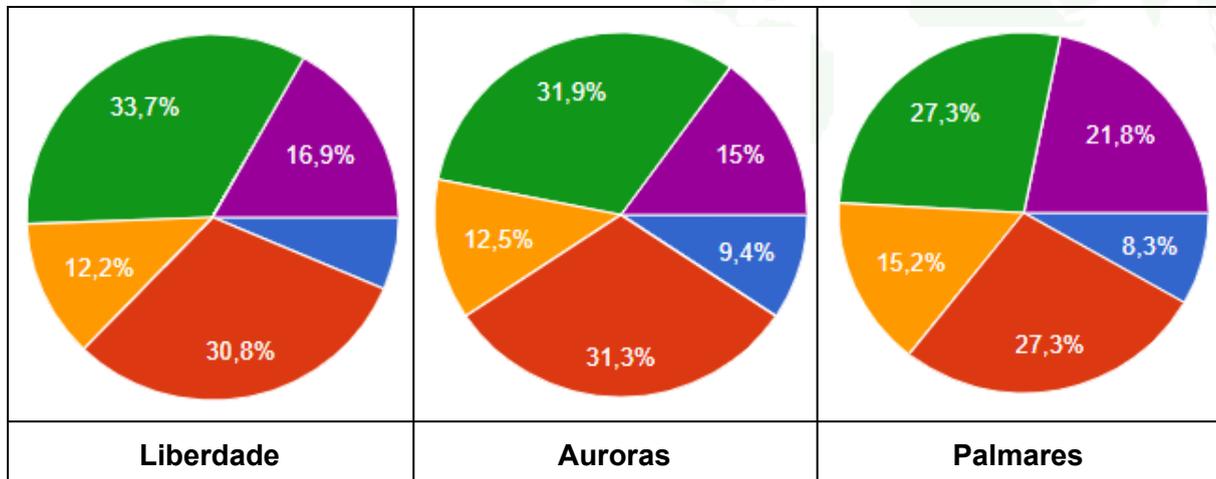
Gráfico 02 - Nutrição e balanceamento das refeições: As refeições oferecidas são nutritivas e balanceadas.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

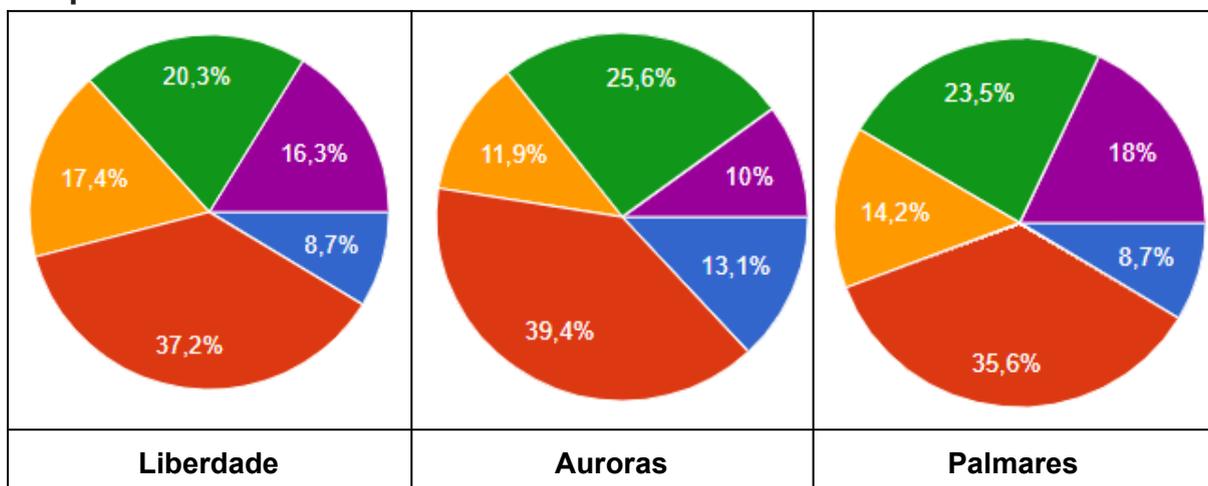


Gráfico 03 - Variedade do Cardápio: As refeições oferecidas são nutritivas e balanceadas.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

Gráfico 04 - Temperatura das refeições: A comida é servida na temperatura adequada.

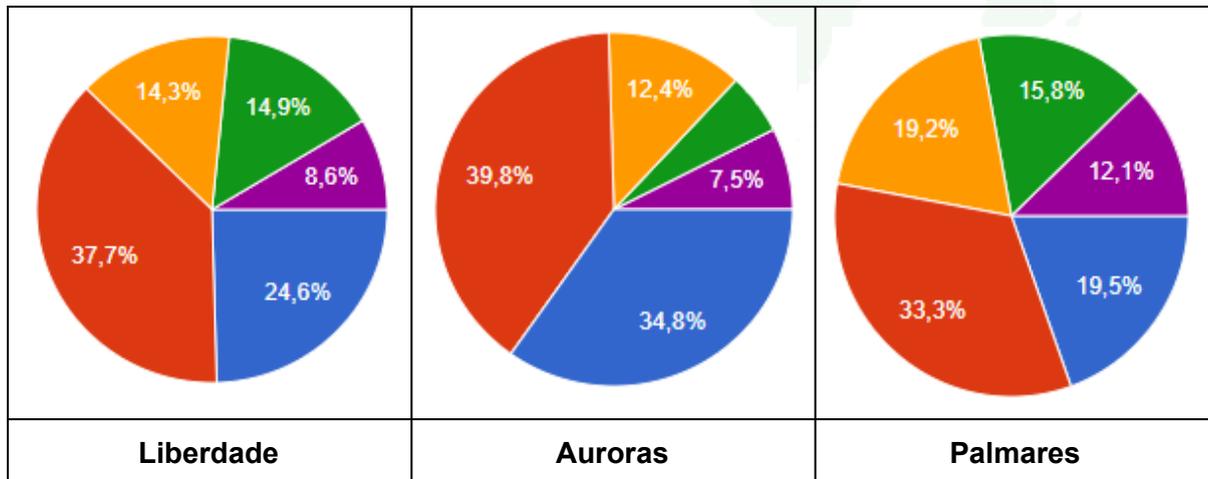


- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente



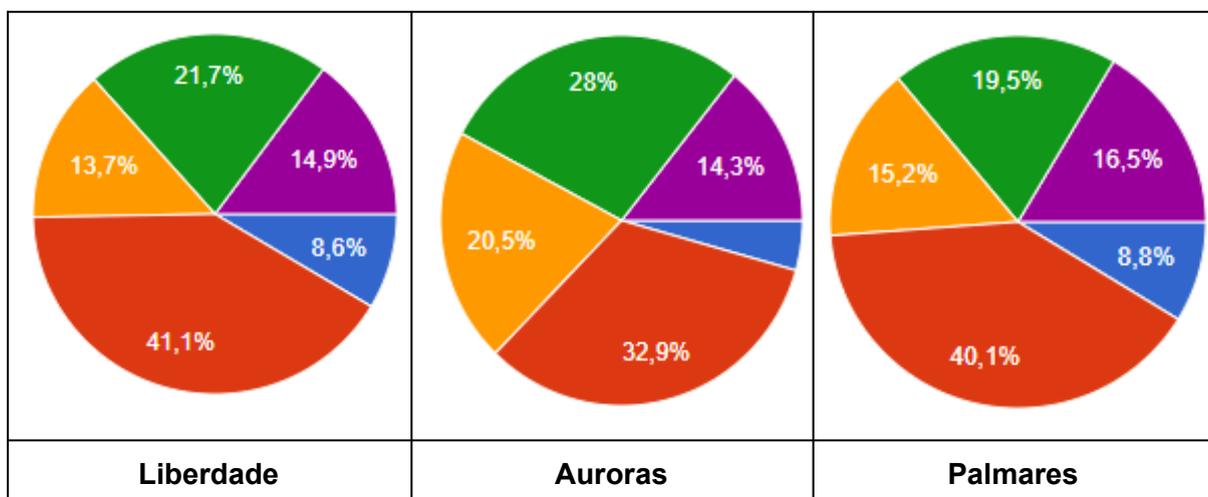
II - Atendimento

Gráfico 05 - Relação com funcionários: Os funcionários do restaurante são educados e prestativos.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

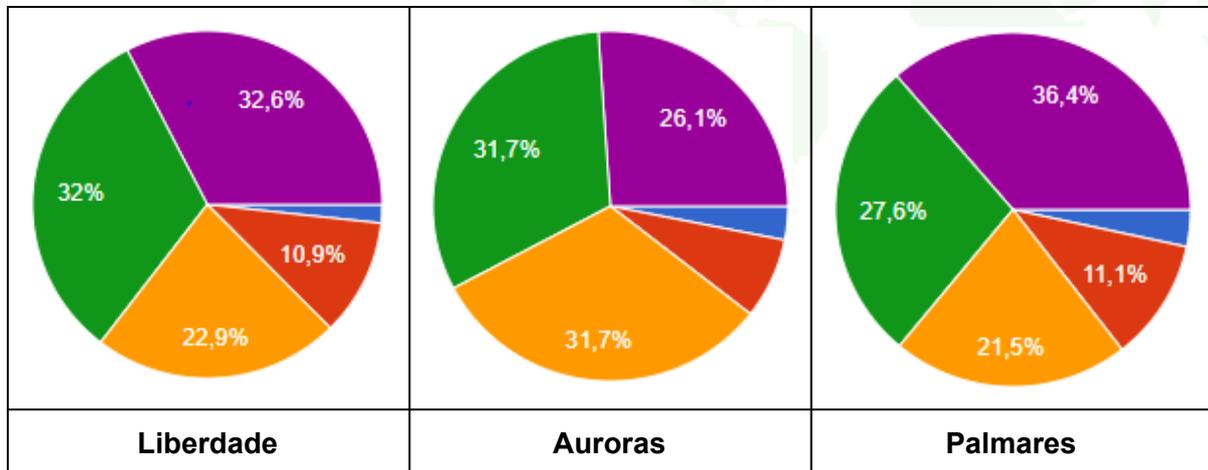
Gráfico 06 - Tempo de espera na fila: O tempo de espera na fila é aceitável.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente



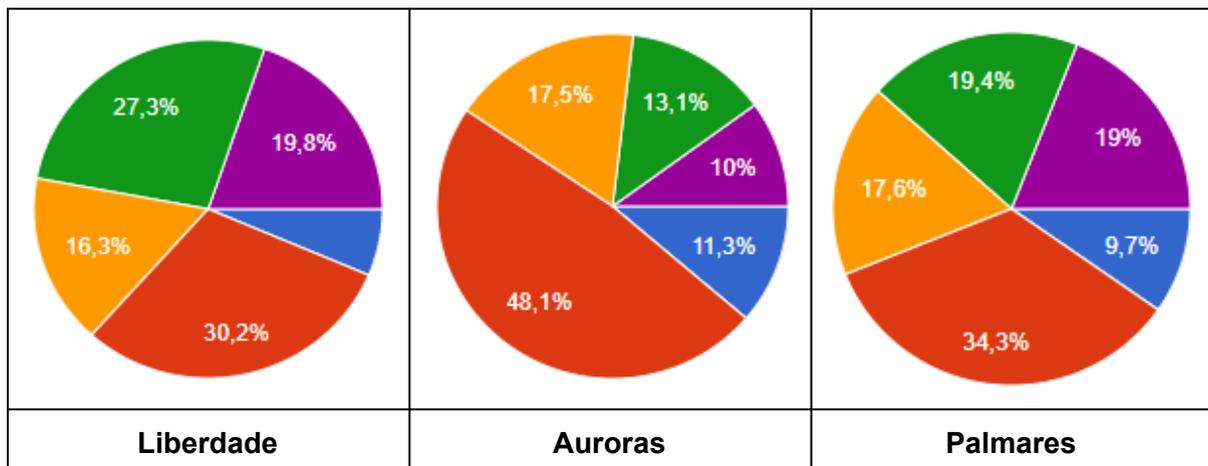
Gráfico 07 - Atendimento às dúvidas e reclamações: As dúvidas e reclamações são prontamente atendidas.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

III - Instalações e Limpeza:

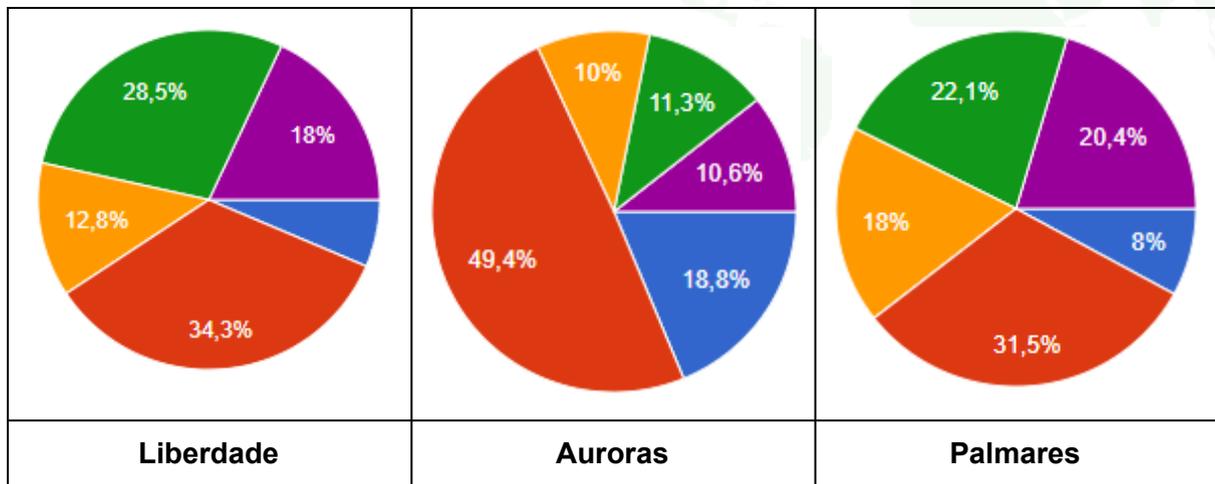
Gráfico 08 - Limpeza e higiene dos restaurantes: O restaurante é limpo e higiênico.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

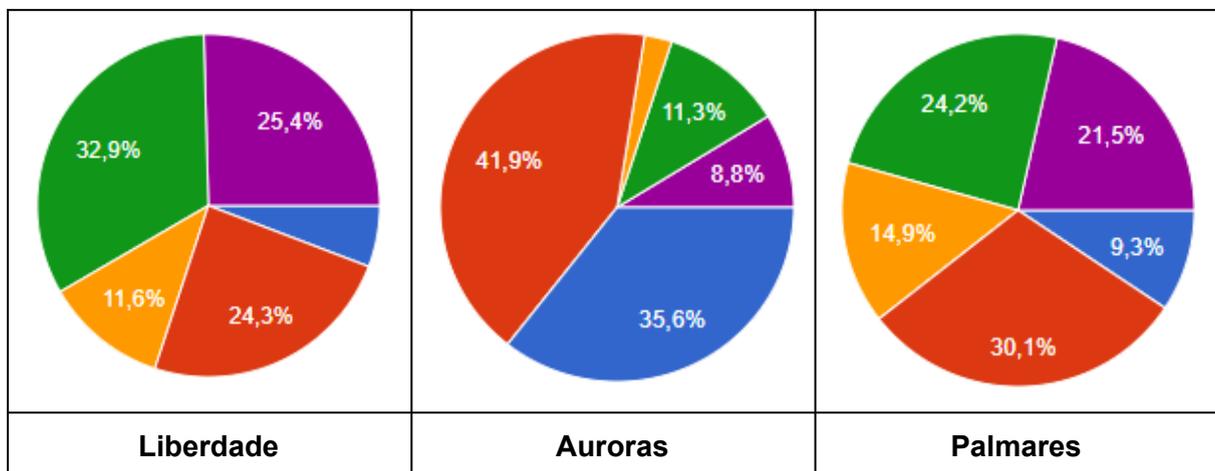


Gráfico 09 - Adequação e conforto das instalações: As instalações são adequadas e confortáveis para as refeições.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

Gráfico 10 - Espaço suficiente para acomodar todos os usuários confortavelmente: Há espaço suficiente para acomodar todos os usuários confortavelmente.



- Concordo totalmente
- Concordo
- Indiferente
- Discordo
- Discordo Totalmente

