



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

**AVALIAÇÃO**

## RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 2023.006 – GESTÃO DO CONTRATO Nº 20/2020



**Tipo de Auditoria:** Avaliação

**Nº E-Aud:** 1527156

**Unidade Auditada:** Restaurantes Universitários (RU I e RU II – campus sede) e Unidade Ensino Infantil Ipê Amarelo (UEIIA).

**Assunto:** Gestão do Contrato nº 20/2020 - Prestação de serviços de alimentação e nutrição, destinados aos Restaurantes Universitários (I e II) e UEIIA.

1

### QUAL FOI O TRABALHO REALIZADO?

Avaliação da maturidade dos controles internos referente à gestão do Contrato nº 20/2020 - Prestação de serviços de alimentação e nutrição, destinados aos Restaurantes Universitários I e II – campus sede da UFSM e Unidade Ipê Amarelo.

### POR QUE A AUDITORIA INTERNA REALIZOU ESSE TRABALHO?

Este trabalho de auditoria foi realizado em cumprimento à ação nº 15, do Plano Anual de Auditoria Interna (PAINT) 2023. Para tanto, teve como objetivo verificar se as rotinas/procedimentos adotados pela equipe de gestão/fiscalização do Contrato nº 20/2020 estão em consonância com a legislação e normativos vigentes, de modo a garantir que a Empresa Contratada cumpre regularmente todas as cláusulas previstas contratualmente.

### QUAIS AS CONCLUSÕES ALCANÇADAS PELA AUDITORIA INTERNA? QUAIS AS RECOMENDAÇÕES QUE DEVERÃO SER ADOTADAS?

Considerando as análises e testes de auditoria realizados neste trabalho, constatou-se que a equipe de fiscalização realiza, por meio do Instrumento de Medição de resultados (IMR), o monitoramento regular dos eixos nutrição, manutenção e administrativo do contrato nº 20/2020.

Todavia, decorrente aos achados de auditoria pontuados neste trabalho, foi recomendado às unidades analisadas por este trabalho de auditoria adoção de um conjunto de medidas visando a correção das falhas detectadas, e neste sentido garantir que as cláusulas previstas contratualmente sejam observadas/cumpridas integralmente pela empresa terceirizada.



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>RESULTADO DOS EXAMES</b> .....	<b>3</b>
1. Número elevado de não comparecimentos às refeições agendadas nos RUs da UFSM. ....	3
2. Utilização de edificação anexa ao prédio 31 do RU I em desacordo com Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio. ....	5
3. Itens do Instrumento de Medição e Resultado pontuados pela equipe de fiscalização do Contrato nº 20/2020 como “Parcialmente realizados” não foram integralmente corrigidos pela empresa terceirizada. ....	7
4. Problemas na estrutura física dos RUs I, II e UEIIA. ....	8
5. Ausência de Pesquisa de Satisfação nos moldes do Anexo 3, Contrato 20/2020. ....	9
6. Não há identificação das lixeiras de acondicionamento dos resíduos dos RUs, bem como as áreas externas de acondicionamento de resíduos dos RUs e UEIIA necessitam de melhorias. ....	9
7. Necessidade de adequações relativas ao plano de prevenção e proteção de combate a incêndio (PPCI). ....	10
8. Oportunidade de melhoria no quesito acessibilidade dos RUs da UFSM. ....	11
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>11</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>ENCAMINHAMENTOS</b> .....	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>16</b>



## INTRODUÇÃO

Em cumprimento à ação de auditoria nº 15/2023, este trabalho trata da avaliação dos controles relativos ao contrato 20/2020 - contratação de serviços de alimentação e nutrição, destinados aos Restaurantes Universitários I e II – campus sede da UFSM e Unidade Ipê Amarelo. Esta ação foi realizada, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal. Nenhuma restrição foi imposta à equipe de auditoria.

As análises realizadas tiveram como critério a RDC ANVISA 216/2004, o contrato 20/2020, além dos controles internos vigentes nas unidades avaliadas. Com a finalidade de orientar as análises de auditoria equipe, foram estabelecidas as seguintes questões:

1 – Os RUs e UEIIA dispõem de normativos internos que orientem a comunidade acadêmica sobre os serviços prestados, características do público atendido, normas de acesso, direitos e deveres dos usuários?

2 - Os controles da Equipe de Fiscalização do Contrato possibilitam atestar e encaminhar com segurança as notas fiscais da contratada para liquidação/pagamento?

3 - A empresa contratada está cumprindo regularmente todas as cláusulas avençadas em contrato?

No tocante às unidades auditadas, foram analisados os restaurantes I e II do campus sede da UFSM, bem como a Unidade de Educação Infantil Ipê Amarelo, as quais estão abrangidas pelo referido contrato. O cronograma previsto para este trabalho de auditoria compreendeu o período de 01/11/2023 a 10/03/2024, o que correspondeu a 1.300 horas.

As técnicas de auditoria utilizadas foram análises documentais; entrevistas; circularizações; inspeções físicas; observações das atividades; controle de legalidade.

## RESULTADO DOS EXAMES

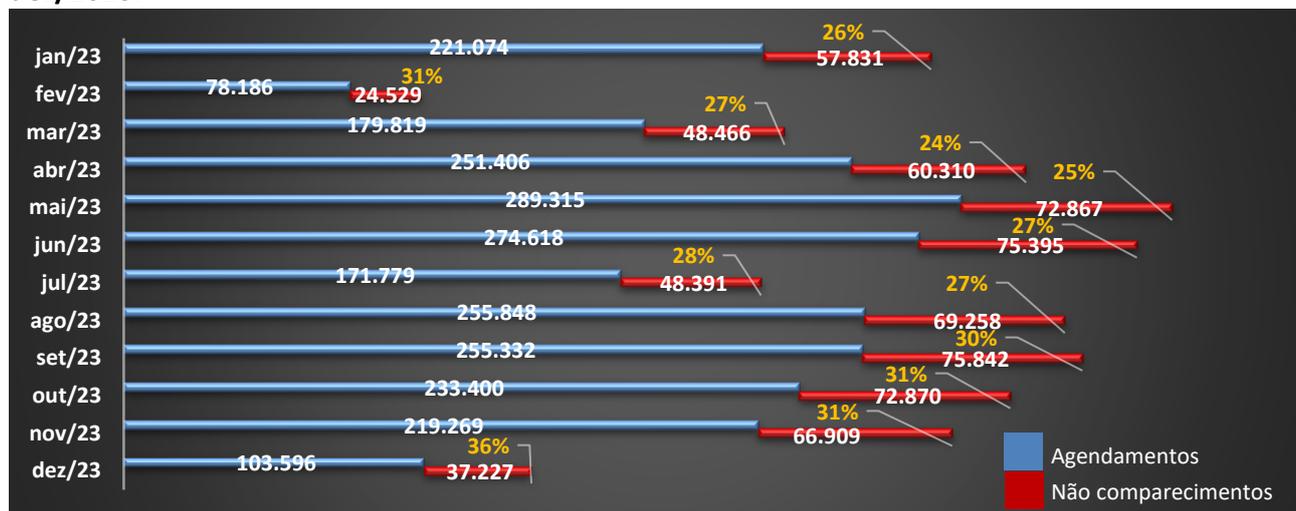
### 1. Número elevado de não comparecimentos às refeições agendadas nos RUs da UFSM.

O campus sede da UFSM, atualmente, dispõe de dois restaurantes universitários. No ano de 2023, o RU I serviu mais de um milhão e quinhentas mil refeições (1.515.469), sendo elas: café, almoço, jantar, marmitex e distribuição de kit refeições (alimentos in natura). O RU II, por outro lado, foram 429.225 refeições do tipo almoço.

Conforme dados extraídos do Portal RU da UFSM, houve mais de dois milhões e quinhentos mil (2.533.642) agendamentos de refeições nos RUs I e II em 2023. Todavia, notou-se um quantitativo elevado de não comparecimento às refeições previamente agendadas. Considerando o período amostral do ano de 2023, fez-se um comparativo entre o total de agendamentos nos RUs I e II do campus sede da UFSM versus o número de não comparecimentos. O Gráfico 1, a seguir, mostra que tal situação se repetiu durante todos os meses do ano analisado.



**Gráfico 1 – Total de refeições agendadas versus não comparecidas nos RUs I e II – período jan a dez/2023.**

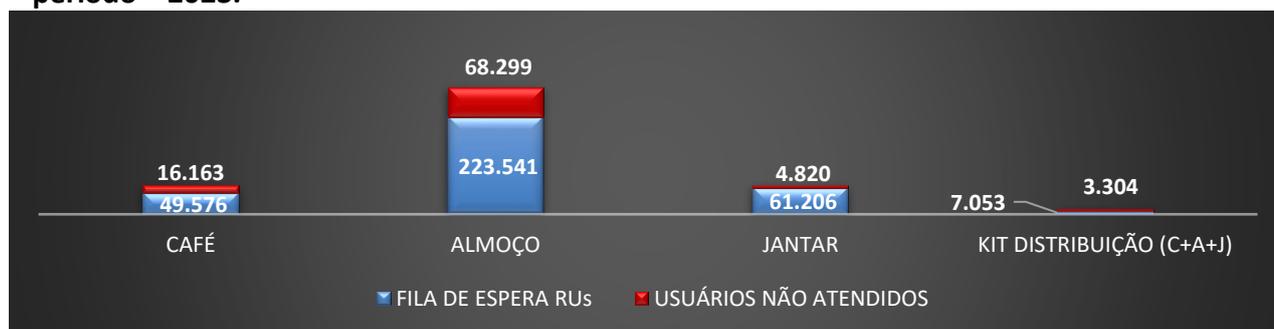


Fonte: Portal RU (2023).

O Portal RU e o aplicativo de celular UFSM Digital, possibilitam aos usuários cancelarem seus agendamentos, conforme prazos estabelecidos pelo RU<sup>1</sup>, ou disponibilizarem suas refeições a outras pessoas que estejam inscritas na lista de espera *online*. No entanto, observa-se que os usuários têm negligenciado as referidas ferramentas de controle. Considerando o Gráfico 1, é possível notar que o percentual de não comparecimentos correspondeu em média a cerca de 28,6% de todos os agendamentos realizados nos RUs I e II em 2023.

A respeito à lista de espera *online*, é importante ressaltar que ela compreende àquelas situações em que os usuários não conseguiram agendar suas refeições dentro do prazo estipulado. Em outras palavras, é dada a possibilidade aos interessados se inscreverem em tal lista e aguardarem a disponibilização do agendamento por outro usuário. O Gráfico 2 ilustra a quantidade de usuários que entraram na lista de espera versus os não foram contemplados por um agendamento disponibilizado.

**Gráfico 2 - Quantitativo de usuários em filas de espera nos RUs I e II versus usuários não atendidos – período – 2023.**



Fonte: SIE (2023).

<sup>1</sup> Prazos de agendamento e cancelamento das refeições. Link: <https://www.ufsm.br/orgaos-suplementares/ru/prazos-de-agendamento-e-cancelamento-das-refeicoes>



Observando-se o Gráfico 2, nota-se que, no ano de 2023, a fila para a refeição tipo “almoço” foi a que evidenciou maior número de usuários não atendidos (68.299), seguida de “café” (16.163) e “jantar” (4.820). Caso as ferramentas de cancelamento e de disponibilização dos agendamentos, constante no Portal RU/aplicativo UFSM Digital, fossem de fato utilizadas a demanda represada na fila de espera *online* dos RUs (Gráfico 2), praticamente deixaria de existir. Todavia, o que vem ocorrendo são os elevados quantitativos de não comparecimentos às refeições agendadas. Fato esse que prejudica a quem, de fato, teria interesse em utilizá-la, uma vez que o agendamento não cancelado/disponibilizado deixa de ser ofertado aos demais usuários dos RUs.

Durante as inspeções de auditoria nas edificações dos RUs e consultas nas redes sociais da Unidade, verificou-se a existência de cartazes informativos, publicações online (março/2023) orientando a comunidade acadêmica sobre o cancelamento e a disponibilização das refeições agendadas, utilizando-se, para tanto, o Portal RU ou o aplicativo UFSM digital.

Contudo, conforme relatado pela gestão RU, atualmente, não há na UFSM um regulamento interno estabelecendo quais as tratativas/medidas a serem adotadas para as situações de usuários que agendam suas refeições nos RUs, mas não comparecem nas datas previamente agendadas.

Conforme dispõe o item 5.4.6, Anexo do Contrato nº 20/2020, a UFSM somente pagará a empresa contratada pelas refeições efetivamente consumidas pelos usuários. Todavia, o combate ao desperdício de alimentos é um dever de toda a comunidade acadêmica que faz uso dos serviços oferecidos pelos RUs da Instituição, tendo, portanto, um caráter de responsabilidade social. Contudo, nota-se, a partir dos Gráficos 1 e 2, que os usuários dos RUs demonstram não estarem suficientemente sensibilizados a respeito do combate ao desperdício de alimentos.

Considerando o exposto, tem-se que o RU da UFSM apesar de dispor de informativos/orientações voltados aos usuários dos restaurantes universitários, carece intensificar os trabalhos de conscientização/sensibilização da comunidade acadêmica sobre a importância do combate ao desperdício, enfatizando, neste sentido, a utilização das ferramentas de cancelamento e de disponibilização das refeições, constantes no Portal RU ou no aplicativo UFSM digital. E, por último, instituir regulamento interno formalizado com o intuito de estabelecer as tratativas a serem adotadas e/ou responsabilizações dos usuários que injustificadamente deixam de comparecer às refeições previamente agendadas.

## 2. Utilização de edificação anexa ao prédio 31 do RU I em desacordo com Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio.

No prédio 31 do RU I da UFSM, existe uma parte da edificação reservada ao acondicionamento de combustíveis que, anteriormente ao contrato nº 20/2020, eram utilizados para abastecer as caldeiras do referido restaurante universitário. Tais caldeiras, de acordo com Memorando N.017/2022– RU/UFSM<sup>2</sup>, estão desativadas desde março/2020, cujas quantidades e tipos de combustíveis estocados podem ser observados no Quadro 1.

### Quadro 1 – Combustíveis de abastecimento da caldeira RU I (prédio 31)

Descrição	Quantidades aproximadas
<b>Área: depósito</b>	
Óleo Combustível Petroquímico B1 para caldeiras (Kg)	± 7.000Kg (1 tanque)
	± 2.000Kg (1 tanque)

<sup>2</sup> Processo PEN-SIE nº 23081.012082/2022-00.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

Óleo Combustível - Óleo Diesel (L)	± 2.000 litros
<b>Área: caldeira</b>	
Óleo Combustível - Óleo Diesel (L)	±150 litros (1 tanque)
	±250 litros (1 tanque)

Fonte: NUP: 23081.012082/2022-00.

6

Tanto na área de armazenamento, quanto nas suas proximidades é possível sentir um forte cheiro dos combustíveis ali depositados. No local também foram encontradas sucatas diversas e resíduos de combustível derramado no chão. Outra situação que chamou a atenção, no decorrer da inspeção de auditoria, refere-se ao fato de que na mesma edificação onde ficam armazenados os combustíveis, funcionava o setor de manutenção da ISM Gomes de Mattos Eireli, empresa contratada para o fornecimento das refeições dos RUs do campus sede da UFSM (Contrato nº 20/2020).

Questionada, referente à área das caldeiras, a direção do RU informou que abriu o Processo PEN-SIE nº 23081.012082/2022-00, solicitando avaliação do Setor de Planejamento Ambiental (SPA) e do Núcleo de Prevenção de Incêndios (NPI). À época, o SPA realizou, na área do entorno dos tanques de combustíveis das caldeiras do RU, investigação confirmatória solicitada pela Fundação Estadual de Proteção Ambiental (FEPAM), recomendando isolamento do local.

Decorrente Solicitação de Auditoria (S.A.) nº 2023.006-010, o SPA explicou que as medidas adotadas, na ocasião, limitaram-se em garantir que não existiam problemas ambientais no local, tais como vazamento dos combustíveis para o solo e lençol freático. Complementarmente, o SPA informou também que, desde dezembro/2023, está em processo de elaboração um edital para remoção do combustível, dos tanques e das canalizações de combustível daquele prédio.

Importa destacar adicionalmente que o Processo PEN-SIE nº 23081.012082/2022-00 foi arquivado sem um posicionamento do Núcleo de Prevenção de Incêndios. A Audin, dessa forma, solicitou desarquivamento do mencionado processo e manifestação do referido Núcleo sobre a situação em tela. A seguir, apresentam-se os pontos de destaque do parecer técnico do NPI sobre a área de armazenamento de combustíveis do RU I e o funcionamento do setor de manutenção da empresa contratada na mesma edificação:

(...) a utilização prevista para a referida sala é “Almoxarifado”, o seu uso correto é estoque de materiais, não sendo possível realizar atividades corriqueiras de manutenção. Isso porque, no momento da elaboração do projeto, cada sala/ambiente tem a sua população total calculada e dimensionamento das medidas contra incêndio feitos de acordo com o seu uso específico. **Dessa maneira, o correto é buscar um outro local, que seja adequado para exercer este tipo de atividade.**

Cabe ainda informar que **as demais áreas deste anexo constam como “áreas desativadas” e de “acesso restrito”**. De acordo com a RT CBMRS nº 11 – Parte 01/2016, o acesso restrito é a “Parte da edificação sem a presença humana, salvo esporádica para a realização de manutenção”. **Portanto, não é possível armazenar materiais ou combustíveis nessas áreas.**

Esses fatos são ainda mais importantes neste momento porque **o Prédio 31 – RU/UNIÃO está em processo de renovação do Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio (APPCI)**. Na ocasião da vistoria de renovação do APPCI, **os Bombeiros** irão verificar se todas as medidas de proteção e combate a incêndio estão conforme projeto aprovado e, caso constatem alguma inconformidade, irão solicitar adequações. Portanto, **ao perceberem que o uso de uma sala está diferente do projeto aprovado, podem solicitar as devidas adequações, postergando a obtenção do APPCI**. Além disso, observando o Layout do PPCI



aprovado, constatou-se que não foi previsto nenhum local dentro do Prédio 31 com a finalidade de serviços de manutenção. Desta maneira, para não alterar o projeto já aprovado (o que necessitaria de uma nova aprovação por parte dos Bombeiros), a atitude mais indicada é utilizar um espaço externo à edificação. **Portanto, a recomendação neste caso é de utilizar o “almoxarifado” somente para atividades de armazenamento de materiais, não fazer uso das “áreas desativadas” e buscar um local externo à edificação para as atividades de manutenção da empresa terceirizada.**

Salientamos que o setor de manutenção do RU já desocupou o local e solicitou para o NPI avaliar se é viável a mudança para um novo local próximo à edificação, com “toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da manutenção”, de maneira que não influencie na renovação do APPCI. Em anexo, segue a requisição deste parecer. O NPI fará esta avaliação nos próximos dias (...). **(Grifo nosso).**

Considerando as análises e evidências apresentadas neste achado, conclui-se que os controles existentes no RU I, relativos ao local de armazenamento dos combustíveis, não são suficientes para evitar a ocorrência de acidentes. Sendo assim, em atenção ao parecer do NPI sobre a referida edificação, entende-se que não se deve fazer uso das suas “áreas desativadas”, bem como as atividades de manutenção da empresa terceirizada devem ser realizadas em outro local.

### 3. Itens do Instrumento de Medição e Resultado pontuados pela equipe de fiscalização do Contrato nº 20/2020 como “Parcialmente realizados” não foram integralmente corrigidos pela empresa terceirizada.

O item 19.9, do contrato nº 20/2020 pontua que a Equipe de Fiscalização de Contrato qualificará o desempenho mensal da empresa contratada por meio do formulário Instrumento de Medição e Resultado (IMR), sendo o pagamento mensal da contratada feito com base nas avaliações do referido formulário. Considerando as reuniões realizadas com as unidades auditadas, inspeções *in loco* e a análise dos IMRs dos RUs I e II (período amostral: janeiro a dezembro/2023), fez-se as seguintes pontuações:

**1** – Conforme a RDC ANVISA 216/2004 e o Contrato UFSM nº 20/2020, a empresa/estabelecimento deve dispor de um quantitativo de funcionários compatível com volume, diversidade e complexidade das preparações alimentícias. Todavia, segundo a equipe de fiscalização do contrato, embora a empresa contratada tenha sido pontuada reiteradas vezes nos IMRs a respeito do quesito ***dimensionamento de pessoal***, ainda não foram supridos integralmente o quantitativo de funcionários necessários para atender satisfatoriamente os serviços contratados;

**2** - A RDC ANVISA 216/2004, item 4.6.3, dispõe, dentre outras questões, que os uniformes dos manipuladores de alimentos devem ser trocados, no mínimo, diariamente. Já o Contrato nº 20/2020, item 13.4.4.4, prevê que ***“Os uniformes devem possuir alguma identificação nos jalecos que permita a comprovação de sua troca diária pelos funcionários”***. Contudo, tanto na ocasião das inspeções físicas, quanto em reunião com a equipe de fiscalização do contrato, restou constatado a inexistência de controle interno evidenciando que, de fato, os funcionários da empresa contratada realizam a troca diária dos uniformes;

**3** - **Quantidade insuficiente de utensílios/equipamentos relativas às diferentes etapas do processo de produção e distribuição das refeições.** Conforme equipe de fiscalização do contrato, há situações em que não é possível realizar a variação do cardápio, haja vista a ausência do número necessário de equipamentos/utensílios (caldeirões e fornos, por exemplo) para atender de maneira adequada o quantitativo de refeições produzidas e distribuídas nos RUs do campus sede da UFSM;



**4** - Equipamento de cozimento localizado na área de produção das refeições do RU I com gotejamento de líquido quente. O líquido expelido pelo aparelho estava sendo contido por um recipiente/cuba de conservação de alimentos. Tal fato sinaliza risco de queda e/ou queimadura de algum servidor/terceirizado que esteja transitando pelo local. O Contrato nº 20/2020 preceitua que a Contratada deverá efetuar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos (item 20.14), bem como a Equipe de Fiscalização de Contrato poderá solicitar a aquisição, manutenção corretiva e preventiva de todos os equipamentos, utensílios e outros materiais sempre que achar necessário, ficando a cargo da CONTRATADA a execução e os custos do serviço (item 10.6.2).

Pelo exposto, cabe a empresa contratada realizar as adequações evidenciadas por este achado de auditoria, bem como atender as solicitações externadas pela equipe de fiscalização do contrato no tocante às inconformidades/irregularidades detectadas no decorrer da execução dos serviços, tendo em vista o cumprimento integral das cláusulas previstas em contrato.

#### **4. Problemas na estrutura física dos RUs I, II e UEIIA.**

A RDC ANVISA 216/2004 em seu item 4.1.3 dispõe que as instalações físicas tais como piso, parede e teto devem ser mantidos íntegros, conservados, livres de rachaduras, trincas, goteiras, vazamentos, infiltrações, bolores, descascamentos, dentre outros e não devem transmitir contaminantes aos alimentos. Na mesma linha, o item 4.1.7 da referida Resolução, estabelece que as áreas internas e externas do estabelecimento devem estar livres de objetos em desuso ou estranhos ao ambiente.

Tomando por base a RDC 216/2004, cabem destaque as seguintes constatações da equipe de auditoria, no decorrer das inspeções in loco:

**1** - Existência de rachaduras nas paredes do setor de nutrição e corredor do prédio da UEIIA. Em 25/02/2022, foi aberto pela direção da UEIIA o processo PEN-SIE nº 23081.017065/2022-51 solicitando à Pró-reitoria de Infraestrutura (PROINFRA) verificação do problema e adoção de providências. À época, foi realizada vistoria no prédio, evidenciando-se a necessidade de elaboração de um projeto de reforço na estrutura da edificação. O Escritório Modelo de Engenharia do Centro de Tecnologia se disponibilizou em realizar o projeto, enquanto a PROINFRA ficaria responsável pelo orçamento. A última tramitação do processo foi em 25/05/2022. Desde então, não houve mais movimentações no mencionado processo;

**2** - Umidade e infiltração nas paredes e teto do Restaurante Universitário I;

**3** - Sala improvisada no RU II denominada "DML", a qual, de acordo com o Manual de Boas Práticas de Manipulação de Alimentos da empresa contratada, refere-se ao depósito de material de limpeza. Na ocasião da inspeção, a equipe de auditoria constatou, além de equipamentos e utensílios de limpeza, uma quantidade elevada de sucatas e restos de materiais variados. Considerando que a sala em questão fica no mesmo ambiente onde são servidas as refeições aos usuários, a lotação e pouca organização do local possibilitam o aparecimento/propagação de vetores e pragas urbanas.

As situações apresentadas neste achado demonstram, portanto, a existência de problemas na estrutura física das edificações visitadas, carecendo de intervenção/medidas cabíveis dos setores correlatos da UFSM. Além disso, no tocante aos restos de materiais e às sucatas diversas na sala denominada DML do RU II, entende-se que a equipe de fiscalização do contrato deve solicitar a empresa contratada as adequações que se fizerem necessárias no local, de modo a estarem em consonância com os requisitos higiênico-sanitários aplicáveis às boas práticas voltadas aos serviços de alimentação.



## 5. Ausência de Pesquisa de Satisfação nos moldes do Anexo 3, Contrato 20/2020.

No Portal de Transparência da Assistência Estudantil da UFSM<sup>3</sup>, é possível observar as notas das avaliações diárias das refeições servidas nos RUs da UFSM. Após cada refeição, os usuários, por meio do aplicativo UFSM Digital, são convidados a participar de uma pesquisa de opinião abrangendo três aspectos: variedade e qualidade, atendimento e organização e limpeza. Cada aspecto pode ser avaliado em uma escala de 5 estrelas, conforme seu grau de satisfação, além de haver um espaço para sugestões.

A pesquisa fornece a Gestão a Equipe de Fiscalização informações relevantes sobre os serviços prestados pela empresa contratada, além de oportunidades de melhoria a partir das sugestões dos usuários. Tal ferramenta, todavia, não contempla todas as questões propostas no Anexo 3 - Pesquisa de satisfação, do Contrato nº 20/2020. Conforme prescrevem os itens 8.10.1 a 8.10.3 do referido contrato:

- 8.10.1 O nível de satisfação dos usuários será objeto de avaliação com periodicidade, no mínimo semestral realizada pela CONTRATANTE, através de pesquisas de opinião compostas de questões relacionadas às condições de atendimento e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA (ANEXO 3) em cada RU separadamente;
- 8.10.2 Serão disponibilizados a todos os membros da comunidade universitária, questionários de avaliação de satisfação;
- 8.10.3 A pesquisa de satisfação irá avaliar os seguintes indicadores (ANEXO 3):
  - Parte I - Questões gerais referentes ao Restaurante Universitário;
  - Parte 2 – Avaliação da Satisfação
    - Itens gerais;
    - Ambiente externo;
    - Avaliação do café da manhã/
    - Avaliação do almoço e jantar;
    - Atendimento;
    - Nível de satisfação geral do RU.

Questionados sobre a realização da pesquisa de satisfação nos moldes do Anexo 3 do Contrato nº 20/2020, a equipe de fiscalização do contrato informou estarem trabalhando na elaboração da pesquisa para posterior disponibilização aos usuários.

Considerando que ainda não foi aplicada pesquisa de satisfação contemplando todos os requisitos contidos no Anexo 3, identificou-se falha nos controles referente ao cumprimento do item 8.10.1 do Contrato. Em outras palavras, a periodicidade de avaliação do nível de satisfação dos usuários dos RUs não está sendo observado de acordo com os ditames contratuais, carecendo ser implementada pela equipe de fiscalização do contrato.

## 6. Não há identificação das lixeiras de acondicionamento dos resíduos dos RUs, bem como as áreas externas de acondicionamento de resíduos dos RUs e UEIIA necessitam de melhorias.

O Contrato UFSM nº 20/2020 dispõe que os coletores de resíduos presentes nas dependências dos RUs serão de responsabilidade da Contratada e deverão ter tampas acionadas por pedal (item 12.8). Na mesma linha, a RDC ANVISA nº 216/2004 prevê que tais recipientes deverão ser íntegros e identificáveis.

<sup>3</sup> Portal de Transparência da Assistência Estudantil. Link: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/proplan/portal-da-transparencia-da-assistencia-estudantil>



Complementarmente, a referida RDC assevera também que os resíduos devem ser coletados e estocados em local fechado e isolado da área de preparação e armazenamento dos alimentos, de forma a evitar focos de contaminação e atração de vetores e pragas urbanas. Enquanto o item 12.9 do Contrato nº 20/2020 prescreve que os resíduos (alimentares e não alimentares) serão recolhidos pela Contratada e armazenados em local indicado pela Contratante.

Importante mencionar também a Licença de Operação (LO 00218/2024), a qual regula a conformidade das atividades desempenhadas pelo campus sede da UFSM com as normas ambientais vigentes. Em seus itens 15.3, 15.6 e 15.6.1, a referida Licença estabelece o seguinte sobre o manejo de resíduos sólidos:

15 Quanto aos resíduos sólidos

15.3- o acondicionamento dos resíduos sólidos deve garantir a proteção contra água da chuva.

15.6- **as áreas destinadas à triagem, ao acondicionamento e ao armazenamento temporário de resíduos devem possuir estrutura adequada**, a fim de evitar a contaminação ambiental, não devendo ainda incidir sobre áreas alagadiças ou inundáveis.

**15.6.1- os resíduos classificados como não perigosos (Classe II A e II B) devem ser temporariamente armazenados em área impermeabilizada, isolada, sinalizada, com identificação dos resíduos, contenção de vazamentos (em caso de armazenamento de líquidos) e sistema de retenção de sólidos. (Grifo nosso).**

Neste contexto, constatou-se, durante as inspeções *in loco*, nos RUs I e II, que havia coletores de resíduos (área de produção, banheiros) não identificados, e com tampas sem acionamento por pedal. Também verificou-se que nos RUs I, II e UEIIA a inexistência de um abrigo externo para acondicionamento temporário dos resíduos até sua coleta/destinação final. Na ocasião das inspeções, foram encontradas na área externa dos prédios bombonas destampadas e contêineres abertos excedendo sua capacidade de armazenamento de resíduos, além de não estarem identificados.

Diante do exposto, entende-se que o gerenciamento de resíduos, carece de adequações por parte da empresa contratada, bem como adoção de tratativas pela equipe de fiscalização do contrato e pelas direções dos RUs e UEIIA. Haja vista que os controles existentes, particularmente, em relação às áreas externas de armazenamento de resíduos, não são suficientes para garantir a conformidade com a legislação vigente, nem inibir/mitigar a presença de mal cheiro e o aparecimento de vetores/pragas urbanas.

## 7. Necessidade de adequações relativas ao plano de prevenção e proteção de combate a incêndio (PPCI).

Considerando o processo de renovação do Alvará de Prevenção e Proteção contra Incêndio – APPCI do prédio do Restaurante do campus sede da UFSM que está em andamento, bem como as manifestações às solicitações de auditoria e as inspeções *in loco* na UEIIA e nos RUs I e II, merecem destaque as seguintes situações identificadas:

- 1- Extintor da área de estoque de alimentos, além de hidrante do prédio do RU I sem sinalização no piso;
- 2 - Porta corta fogo do prédio do RU I permanentemente aberta, sendo amparada por meio de uma pedra;
- 3 - Extintores de incêndio, do RU I, obstruídos por objetos/equipamentos utilizados para a produção das refeições;



4 - Alguns dos ambientes do RU II (área de recebimento e distribuição das refeições), embora contendo placas sinalizando a existência de extintores, não dispunham do referido dispositivo de segurança;

5 - A Unidade de ensino Ipê Amarelo não dispõe de PPCI formalmente instituído.

Assim sendo, no tocante aos apontamentos 1 a 4, a Direção do RU informou ter adotado as medidas corretivas do sistema de prevenção contra incêndio do Restaurante Universitário, apresentando, como evidência, o protocolo de vistoria do Corpo de Bombeiros para a renovação do APPCI do prédio do RU. Contudo, a respeito da UEIIA, faz-se necessário que a direção da Unidade e setores correlatos da UFSM efetuem as tratativas/andamento da implantação do PPCI do prédio do Ipê Amarelo.

## 8. Oportunidade de melhoria no quesito acessibilidade dos RUs da UFSM.

Conforme a CAED - Coordenadoria de Ações Educacionais, há atualmente na UFSM 66 servidores e 643 estudantes matriculados que detêm algum tipo de deficiência. No ano de 2023, 448 necessitaram se deslocar até o RU I ou RU II para efetuar suas refeições (café, almoço ou jantar). Quantitativamente, foram cerca de 59.676 refeições servidas a tais usuários.

A CAED relatou, contudo, que o número de estudantes e de servidores com deficiência pode não estar condizente com a realidade da Universidade, haja vista que esses dados são obtidos somente no momento da matrícula/cadastro. Há pessoas, conforme explica a CAED, que adquirem alguma deficiência na vida adulta (acidente, doença degenerativa, diagnósticos tardios de autismo), por isso ressalta ser importante que servidores e discentes mantenham os seus dados cadastrais atualizados, já que não há ainda na UFSM uma rotina/fluxo formalmente instituída.

Dito isso, durante visita *in loco* nos RUs I e II do campus sede da UFSM, a equipe de auditoria constatou, em relação às questões de acessibilidade, as seguintes situações:

- 1 - Há poucas mesas reservadas e adaptadas a pessoas com deficiência;
- 2 - Necessidade de adequações internas e nos entornos dos RUs para melhor acesso dos usuários com algum tipo de deficiência;
- 3 - Não há banheiro adaptado para pessoas com deficiência no RU I;
- 4 - O banheiro para pessoas com deficiência no RU II se encontra fechado.

Assim sendo, constatou-se, por meio das análises realizadas, fragilidades nos controles internos voltados aos aspectos de acessibilidade da Instituição. Dentre as quais, verificou-se que não há um fluxo/rotina formalmente instituído contendo informações atualizadas a respeito do número de alunos e de servidores com deficiência na Universidade. Também foi observado, nas inspeções *in loco* nos RUs I e II, oportunidades de melhoria, tanto em relação à estrutura física dos restaurantes, quanto na parte de aprimoramento do sistema interno que identifica/vincula o acesso dos usuários nos restaurantes universitários.

## RECOMENDAÇÕES

### Achado nº 1

- 1 - Instituir medida/normativo interno que vise coibir/mitigar o quantitativo de não comparecimentos aos agendamentos de refeições nos restaurantes universitários da UFSM.
- 2 - Promover campanhas periódicas de conscientização aos usuários dos RUs priorizando, particularmente, o combate ao desperdício de alimentos e a importância do cancelamento e da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

---

disponibilização da refeição agendada, quando da impossibilidade de comparecimento ao RU. Adicionalmente, sugere-se dar maior amplitude às campanhas de conscientização por meio da publicação de vídeos informativos, elaboração de conteúdos em parceria com a TV Campus e a Revista Arco; instalação de TVs nas áreas internas dos RUs para permitir a fácil visualização e internalização das orientações/informativos a todos que transitam diariamente pelos prédios dos RUs da UFSM.

**Achado nº 2**

**3** - Em conformidade com a legislação vigente, remover/dar os fins ambientalmente adequados aos combustíveis que abasteciam as caldeiras do restaurante universitário e atualmente estão armazenados em edificação anexa ao prédio 31 do RU I.

**4** - Que as atividades de manutenção da empresa terceirizada (Contrato UFSM nº 20/2020) sejam realizadas em novo espaço/edificação, o qual deverá ser indicado e previamente aprovado pelos setores responsáveis da UFSM.

**Achado nº 3**

**5** - Em atenção ao Contrato UFSM nº 20/2020, e considerando as avaliações feitas nos IMRs pela equipe de fiscalização, recomenda-se que a empresa contratada adote as seguintes providências:

- a) adequar o quantitativo de funcionários de forma a estar compatível com volume, diversidade e complexidade serviços contratados;
- b) instituir controle que possibilite à equipe de fiscalização do contrato identificar/comprovar que a troca diária dos uniformes está sendo, de fato, realizada pelos funcionários da contratada;
- c) fornecer a quantidade necessária de utensílios/equipamentos para a produção das refeições (caldeirões e fornos solicitados pela equipe de fiscalização, por exemplo); e
- d) realizar a manutenção de equipamento de cozimento existente na área de produção do RU I, o qual apresenta gotejamento de líquido quente.

**Achado nº 4**

**6** - Adotar providências em relação às rachaduras nas paredes do setor de nutrição e corredor do prédio da UEIIA, considerando o processo PEN-SIE nº 23081.017065/2022.

**7** - Em atenção à RDC ANVISA 216/2004, item 4.1.3, realizar as adequações/melhorias que se fizerem necessárias relativas à umidade e às infiltrações existentes nas paredes e teto do RU I da UFSM.

**8** - Dar os fins adequados à sala, no RU II, denominada DML, a qual está localizada no mesmo ambiente de distribuição das refeições aos usuários, e que, atualmente, armazena quantidade elevada de sucatas/restos de materiais diversos, fato que propicia o aparecimento de vetores/pragas urbanas.

**Achado nº 5**

**9** - Realizar a Pesquisa de satisfação dos usuários dos RUs, de acordo com a periodicidade e critérios estabelecidos no Item 8.10 e Anexo 3 do Contrato UFSM nº 20/2020.

**Achado nº 6**

**10** - Estruturar abrigo externo para acondicionamento temporário de resíduos nos RUs I, II e UEIIA, bem como providenciar coletores de resíduos com tampas acionadas por pedal nos RUs I e II, identificando-os por tipo de resíduo armazenado.

**Achado nº 7**

**11** - Implantar o Plano de Prevenção e Proteção Contra Incêndio (PPCI) na UEIIA.



## Achado nº 8

**12** - Estruturar banheiros (feminino e masculino) do RU I para atender pessoas com deficiência bem como reabrir o banheiro do RU II destinado a pessoas com deficiência.

**13** - Implantar rotina/fluxo que vise manter atualizados os dados cadastrais de servidores e discentes da UFSM que detenham algum tipo de deficiência.

## CONCLUSÃO

Face ao exposto, conclui-se que:

O Restaurante Universitário da UFSM não dispõe de normativo interno que busque inibir e mitigar a discrepância entre quantitativo de refeições agendadas versus o elevado número de não comparecimentos aos RUs. A situação evidencia um descaso, por parte dos usuários dos RUs, no tocante ao combate ao desperdício de alimentos.

Os controles do RU I, relativos ao local de armazenamento dos combustíveis, não são suficientes para evitar a ocorrência de acidentes. Considerando o parecer do NPI sobre a referida edificação, as “áreas desativadas” não podem armazenar materiais e combustíveis, e as atividades de manutenção da empresa terceirizada devem ser realizadas em outro espaço.

Em relação ao cumprimento integral das cláusulas previstas em contrato, verificou-se que nem todas as inconsistências pontuadas nos IMRs pela equipe de fiscalização do contrato nº 20/2020 foram corrigidas pela empresa terceirizada. Dentre as quais cabem destaque, o dimensionamento de pessoal; controle que comprove a troca diária dos uniformes pelos funcionários da contratada; manutenção de equipamentos; e quantitativo de utensílios/equipamentos suficientes para atender as diferentes etapas do processo de produção e distribuição das refeições.

Durante as inspeções in loco, a equipe de auditoria constatou a existência de problemas na estrutura física das edificações do RU I e UEIIA, carecendo de medidas corretivas por parte dos setores correlatos da UFSM. Além disso, acúmulo de restos de materiais e sucatas diversas em sala denominada DML do RU II, necessitando de adequações, haja vista que o local divide espaço com a área de distribuição de refeições.

A equipe de fiscalização do contrato ainda não aplicou a pesquisa de satisfação contemplando o item 8.10.1 e o Anexo 3 do Contrato. Em outras palavras, a periodicidade de avaliação do nível de satisfação dos usuários dos RUs não está sendo observada.

O gerenciamento de resíduos, carece de adequações por parte da empresa contratada levando em conta a legislação vigente. Os controles existentes, particularmente, em relação às áreas externas de armazenamento dos resíduos, não são suficientes para inibir/mitigar o aparecimento de vetores/pragas urbanas.

Compreende-se ser premente que a Direção do RU adote medidas corretivas com vistas a adequar o sistema de prevenção contra incêndio da Unidade, considerando que está em andamento o processo de renovação do APPCI do Restaurante Universitário, bem como seja iniciado o processo de implantação do PPCI na UEIIA.

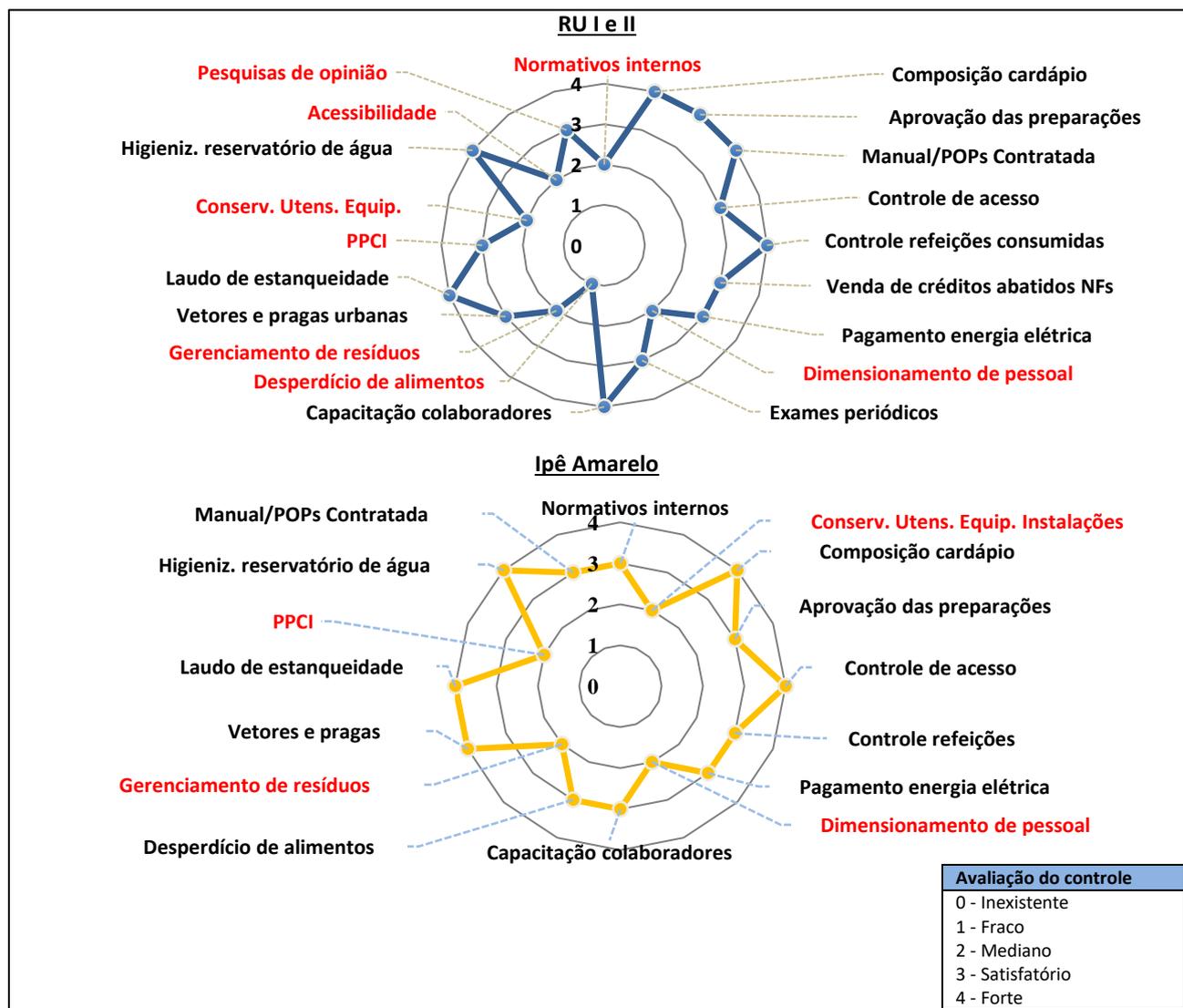
Verificou-se a inexistência de um fluxo/rotina formalmente instituído na UFSM contendo informações atualizadas do número de alunos/servidores com algum tipo de deficiência na Universidade. Também foi observado, nas inspeções in loco nos RUs I e II, oportunidades de melhoria, tanto em relação à estrutura física dos restaurantes (banheiros, por exemplo), quanto no



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
AUDITORIA INTERNA

aprimoramento do sistema interno que identifica/vincula o acesso dos usuários aos RUs. Por fim, apresenta-se a Figura síntese das análises de auditoria realizadas.

Figura 1 – Síntese da maturidade dos controles internos das Unidades avaliadas.



Fonte: Papéis de auditoria (2023).



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

---

## ENCAMINHAMENTOS

Relatados os achados preliminares de auditoria, itens 01 ao 08, encaminha-se o presente relatório:

- Ao Gabinete do Reitor para ciência.
- À PRAE (Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis) para ciência e providências acerca da recomendação **nº 1**.
- Ao Restaurante Universitário (RU) para ciência e providências acerca das recomendações **nº 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10 e 12**.
- À Unidade de Ensino Infantil Ipê Amarelo (UEIIA) para ciência e providências acerca das recomendações **nº 6 e 11**.
- À Coordenadoria de Ações Educacionais (CAED) da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) para ciência e providências acerca da recomendação **nº 13**.

Santa Maria – RS, 13 de março de 2024.

**GISLAINE BORGES**  
Auditora – SIAPE 1180882

De acordo,

**IVAN HENRIQUE VEY**  
SIAPE 2166747 – Auditor-Chefe – UFSM



## ANEXOS

### I – MANIFESTAÇÕES DAS UNIDADES AUDITADAS E ANÁLISE DA EQUIPE DE AUDITORIA

#### Achado nº 1

##### Manifestação das unidades auditadas

Recomendação 01: A Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) informou estar ciente e de acordo com as recomendações pontuadas.

Ainda sobre a referida recomendação, a Direção do Restaurante Universitário (RU) informou o seguinte:

*O RU não possui autonomia para instituir ato normativo, mas a gestão do RU tem sido incansável nesse quesito porque necessita de um esforço para o convencimento coletivo, iniciando com o estudante e chegando até a alta gestão, nesse sentido sempre vem defendendo a importância desse posicionamento não apenas como uma questão ideológica, mas demonstrando os percentuais dos não comparecimentos ao longo do tempo, desde que a medida foi implementada. A unidade sozinha não consegue mudar a postura do usuário e nem implementar medidas sem o devido respaldo e aprovação dos órgãos superiores aos quais se subordina. Contudo sobre o tema, existe o processo de resolução normativa n. 23081.087539/2022-21 que se encontra baixado em diligência para tratar de uma proposta de penalização. Devido a complexidade e os impactos do tema, sobre o qual pretende-se alinhar nos próximos 30 dias com a gestão superior uma proposta que será encaminhada ao Conselho Universitário.*

##### Recomendação 02: Segundo à Unidade,

*A gestão do RU tem sido incansável nesse quesito porque esse ato é de convencimento coletivo, iniciando com o estudante e chegando até a alta gestão, nesse sentido sempre vem defendendo a importância desse posicionamento não apenas como uma questão ideológica, mas demonstrando os percentuais dos não comparecimentos ao longo do tempo, desde que a medida foi implementada. A unidade sozinha não consegue mudar a postura do usuário e nem implementar medidas sem o devido respaldo e aprovação dos órgãos superiores aos quais se subordina.*

A Unidade apresentou também imagens das campanhas de conscientização que tem realizado com o intuito de conscientizar os usuários dos RUs referente ao combate ao desperdício, além da importância da disponibilização dos agendamentos, nos casos em que o usuário não for realizar a refeição. Foi relatado também sobre a implementação da seguinte notificação (*por e-mail e no app UFSM Digital*) ao usuário que não cumpriu o seu agendamento e não o disponibilizou para a fila on-line recebe no dia seguinte uma notificação:

*“Prezado(a) xxxxxx Verificamos que você agendou pelo menos uma refeição no RU xxxxx no dia xx.xx.xxxx e não compareceu. Você poderia ter disponibilizado ess(s) refeição(ões) para outros usuários da fila de agendamentos que não puderam realizá-las. Lembre-se de cancelar ou disponibilizar para evitar desperdício. Caso você tenha comparecido, desconsidere este e-mail.”*

Ademais, a gestão do RU informou que está produzindo pequenos vídeos de orientação estão para melhorar o engajamento do estudante nesse processo, além de parcerias institucionais internas, como por exemplo, o CTE vai auxiliar na produção de uma série de vídeos curtos, resgatar campanhas que no passado buscavam reduzir o desperdício, como o “resto zero”. Adicionalmente, serão avaliadas outras possibilidades de interações com projetos para aproveitamento das sobras,



como por exemplo o “mesa Brasil”. Por fim, no tocante à instalação de TVs nos RUs a Unidade pontuou que essa é uma medida que está sendo vislumbrada para veiculação dos materiais informativos que estão sendo produzidos, faltando apenas alguns itens a serem adquiridos, que dependem de orçamento.”

### **Análise da equipe de auditoria**

Considerando a concordância da PRAE com o achado 1 de auditoria. Levando em conta também a manifestação da gestão do RU sobre a recomendação 2, sobre a qual ainda existem pontos a serem implementados, tais como a instalação de TVs nos RUs para veiculação dos materiais informativos. Neste sentido, mantêm-se ambas as recomendações expedidas.

### **Achado nº 2**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Recomendação 03: Conforme relatado pela gestão do RU, em 15/03/2024, foi realizada reunião com a SPA, momento em que foi informado de que está em andamento uma minuta de dispensa de licitação para a retirada do óleo e tanques armazenados no prédio 31 do RU. Foram juntadas adicionalmente evidências das tratativas realizadas, em 2022, entre RU e PROINFRA sobre o tema. Todavia, a documentação em comento já foi objeto de análise da equipe de auditoria, durante a fundamentação do achado que originou esta recomendação, e, neste sentido, será adicionada aos papéis de trabalho dessa ação de auditoria.

Recomendação 04: Em manifestação à recomendação 4, a Unidade informou o seguinte:

*“Existem poucos locais disponíveis na infraestrutura do RU, mas foram realizadas várias reuniões da Direção com a equipe da ISM e com o NPI/PROINFRA para avaliação. Tem-se como encaminhamentos dessas reuniões:*

- 1. suspensão imediata da realização de manutenções que envolvam solda, corte e que resultem em fagulhas ou aquecimento no referido local;*
- 2. mudança de local de funcionamento da manutenção para área em que se encontra atualmente uma câmara fria externa, sendo que essa mudança foi solicitada avaliação da Proinfra, conforme comprovação em anexo.”*

### **Análise da equipe de auditoria**

Sobre a recomendação 3, a mesma será mantida até que a dispensa de licitação seja concluída, bem como efetivamente seja feito o gerenciamento de resíduos e demais serviços: coleta, transporte, tratamento e destinação de três tanques (de até 15 m<sup>3</sup>), seus periféricos, adjacentes e o óleo armazenado no prédio 31 do RU campus sede da UFSM. Igualmente, mantêm-se a recomendação 4 até a efetiva mudança de local do setor de manutenção da empresa contratada, ISM Gomes de Mattos Eireli, previamente, acordado com a Direção do RU, bem como parecer do Núcleo de Prevenção de Incêndio.

### **Achado nº 3**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Recomendação 05: Sobre esta recomendação, segue a manifestação da Unidade.

*As equipes de fiscalização fizeram reunião com a gestão da ISM, contando com presença da proprietária, conforme ata em anexo. Além disso, mensalmente esses quesitos são avaliados*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

*pelos equipes de fiscalização, podendo ocorrer, em caso de reiteradas não conformidades, glosas e multas nas notas faturadas. Adicionalmente, essas recomendações foram repassadas a empresa.*

18

### **Análise da equipe de auditoria**

A Unidade apresentou justificativa/evidência em relação ao achado em questão. Todavia, faz-se necessário manter o monitoramento da recomendação emitida, com a finalidade de verificar se, após concluídas, as tratativas em andamento serão suficientes sanar plenamente as inconsistências apontadas pela equipe de auditoria, bem como estejam em consonância com as cláusulas avençadas contratualmente.

### **Achado nº 4**

#### **Manifestação das unidades auditadas**

Recomendação 06: A Unidade de Educação Infantil Ipê Amarelo (UEIIA) manifestou ciência sobre os achados e as recomendações de auditoria direcionadas à unidade. Adicionalmente, a Direção da UEIIA informou que dará encaminhamento às questões que competem à Unidade, fazendo contato com os setores responsáveis.

#### Recomendação 07: Segundo a direção do RU:

*Já existe processo PEN (23081.123462/2023-41: <https://portal.ufsm.br/documentos/publico/processo/documento.html?idDocumento=14824208>) para a demanda em avaliação pela Proinfra, desde 05/09/2023. Além disso, as adequações de mudança da câmara fria, citada no achado 4, deve solucionar a situação de umidade nas paredes internas da copa dos servidores, não obstante está sendo realizada a pintura do teto da área de beneficiamento de saladas e copa, para corrigir a situação de bolor, conforme e-mail anexo.*

Recomendação 08: Sobre a situação da sala denominada DML, no RU II, localizada no mesmo ambiente de distribuição das refeições aos usuários, tem-se a seguinte manifestação da Unidade:

*Será realizada reunião específica para estudar a solução viável a esse espaço, pois já existe em projeto a transformação desse espaço em área administrativa, conforme processo: 23081.117701/2023-24. Além disso, nos relatórios (em anexo) de ocorrências quanto às higienizações os quais foram encaminhados à empresa, via e-mail nos dias 02.10.23 e 20.10.23 a ETFC identificou e informou a necessidade de organizar o local anexando juntamente as fotos da inconformidade observada.*

### **Análise da equipe de auditoria**

Em análise às manifestações das Unidades Auditadas, observou-se que as tratativas para sanar as situações apontadas, no Achado 4 deste relatório, foram iniciadas ou estão em andamento. Entretanto, até a efetiva implementação das ações propostas, ainda demandam o monitoramento da Auditoria Interna. Sendo assim, mantêm-se as recomendações 6, 7 e 8.

### **Achado nº 5**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Recomendação 09: Em relação à Pesquisa de Satisfação prevista no Contrato nº 20/2020, a direção do Restaurante Universitário informou:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

*Já existe uma pesquisa de satisfação de usuários em andamento, onde o usuário após sua refeição faz uma avaliação, com base “atendimento”, “organização e limpeza”, “variedade e qualidade”, sendo que ainda é possível, por meio de um campo livre, manifestação de qualquer natureza, tendo o alcance de atender dessa forma a quaisquer quesitos que sejam de interesse dos usuários, podendo contemplar de forma espontânea e imediata a quaisquer itens previstos no Anexo 3. Conforme anexo, no ano de 2023 recebemos 240,41 mil avaliações, muito superior a qualquer outra forma de avaliação que se conhece na instituição, por isso discordamos da nota atribuída ao quesito seja 2.*

*A pesquisa estruturada mais completa é mais morosa e não necessariamente terá o reflexo dessa avaliação instantânea, coletada no momento em que o usuário fez a sua refeição, pois será coletada em momento posterior, concorrendo com todas as demais avaliações institucionais existentes, mesmo assim, existe uma pesquisa em fase de implantação, conforme projeto de pesquisa n. 056505, pretende-se implementar neste ano, mas depende ainda de estruturação em portais e sistemas.*

19

### **Análise da equipe de auditoria**

A Pesquisa de satisfação dos usuários dos RUs, disponível no Portal de Transparência da Assistência Estudantil da UFSM e mencionada pela Unidade Auditada em manifestação ao relatório preliminar, foi um ponto positivo destacado no achado 5 do presente relatório. Conforme pontuado pela equipe de auditoria, trata-se de uma importante ferramenta que oferece à Gestão do RU e à Equipe de Gestão/Fiscalização do contrato informações relevantes sobre os serviços prestados pela empresa terceirizada.

Entretanto, a Pesquisa de Satisfação contida no Anexo 3 do contrato nº 20/2020, possibilita um *feedback* mais completo dos usuários dos RUs, uma vez que a Pesquisa de Satisfação “pontual” disponível no Portal de Transparência da Assistência Estudantil, não aborda todos os quesitos contidos no item 8.10.3 do contrato. Ademais, desde a vigência do contrato, a Pesquisa de Satisfação prevista no Anexo 3 ainda não foi aplicada, embora o item 8.10.1 exija sua realização, no mínimo semestralmente.

Cabe destacar também que o resultado geral da pesquisa pode ensejar penalizações à empresa, conforme dispõe o item 8.10.12 do contrato: “*Se o resultado da avaliação global for inferior ou igual a 200 pontos em duas de três avaliações, consecutivas ou não, configurará descumprimento de obrigação contratual, sendo encaminhado para aplicação das sanções previstas neste Contrato.*” Diante do exposto, mantém-se o monitoramento da recomendação nº 9.

### **Achado nº 6**

#### **Manifestação da unidade auditada**

**Recomendação 10:** Sobre a gestão dos resíduos gerados pelas refeições produzidas a gestão do RU prestou a seguinte manifestação:

*Essas adequações já foram solicitadas à Proinfra, a qual deve elaborar projeto e fazer a licitação específica. Para o RU I o processo é 23081.114969/2023-12. Para o RU II o processo é: 23081.025293/2023-85. Considerando o acondicionamento dos resíduos, os contêineres utilizados pelo RU II possuem tampas e acionamento por pedal e encontram-se na área externa abrigados, em local de fácil acesso para a realização das coletas (conforme registros). As coletas ocorrem somente no período da tarde no qual não há fluxo de usuários. Os contêineres localizados próximo a área de recebimento não são de utilização do restaurante, e o seu reposicionamento já foi solicitado à SPA justamente por não ser o local adequado, constituindo um foco de contaminação próximo a área de recebimento das refeições. E-mails em anexo enviados nos dias 02.10.23 e 15.12.23. Ainda, este ano*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
**AUDITORIA INTERNA**

*observou-se a adição de mais um container ao lado do qual solicitou-se o reposicionamento, conforme registros. Além disso, os eixos fiscalizadores estão tratando da melhoria da gestão dos resíduos junto a ISM, conforme e-mail anexo.*

20

### **Análise da equipe de auditoria**

A direção do Restaurante Universitário informou sobre solicitações feitas à PROINFRA relativas à questão do acondicionamento dos resíduos (Memorandos nº 56/2023-RU I - Processo PEN-SIE nº 23081.114969/2023-12; e nº 15/2023-RU II - Processo PEN-SIE nº 23081.025293/2023-85), além de outras tratativas no tocante ao reposicionamento de lixeiras nas áreas externas. Dito isso, com a finalidade de aguardar a efetivação das tratativas internas a respeito da gestão dos resíduos gerados pelas refeições produzidas pelas refeições produzidas, resultando, desse modo, na implementação da recomendação expedida, decide-se mantê-la em monitoramento.

### **Achado nº 7**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Recomendação 11: A Unidade de Educação Infantil Ipê Amarelo (UEIIA) manifestou ciência sobre os achados de auditoria dispostos no relatório e também quanto às recomendações direcionadas às suas unidades. A Direção da UEIIA informou que dará encaminhamento às questões que competem à Unidade, fazendo contato com os setores responsáveis.

### **Análise da equipe de auditoria**

A Unidade manifestou concordância com os achados da Audin, neste sentido, mantém-se a recomendação expedida.

### **Achado nº 8**

#### **Manifestação da unidade auditada**

Recomendações 12 e 13: A respeito da acessibilidade nos banheiros dos RUs I e II, a direção do Restaurante Universitário informou o seguinte:

*O projeto de acessibilidade dos banheiros dos RU I já está em andamento, conforme processo PEN: <https://portal.ufsm.br/documentos/publico/processo/documento.html?idDocumento=14756696>. Situação atual: Setor de planejamento urbano (Proinfra). Fizemos algumas reuniões com a Proinfra no sentido de viabilizar a demanda. O banheiro para PCD do RU II está disponível para uso, no entanto o fechamento do mesmo ocorre devido a possibilidade dos demais usuários (não PCDs) utilizarem em detrimento dos usuários PCDs. Dessa forma, será providenciado um cartaz informativo para que o usuário PCD que o necessite solicite a chave com a vigilância/portaria do RU.*

Por último, a Unidade, nos anexos da manifestação, apresentou registros fotográficos de um dispositivo, localizado nas cabines de liberação de acesso aos usuários dos RUs. O referido dispositivo, conforme explica a Unidade, trata-se de um sistema que é acionado quando o usuário necessita de auxílio no buffet por parte dos colaboradores dos RUs.

### **Análise da equipe de auditoria**

Levando em conta a manifestação da Unidade sobre o achado 8, verificou-se que existem tratativas tramitando internamente sobre o quesito acessibilidade nos RUs. Contudo, até sua efetiva implementação, mantém-se o monitoramento das referidas recomendações.