

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL
DIRETORIA DE GESTÃO DE RESTAURANTES

RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2024

VITÓRIA
Janeiro de 2025

ÍNDICE

1. CONTEXTUALIZAÇÃO DE OBJETIVOS E AÇÕES REALIZADAS	2
2. DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA	6
3. DA ARRECADAÇÃO	7
4. DAS COMPRAS E CONTRATAÇÕES	8
5. DO CUSTO POR REFEIÇÃO	9
6. DO PLANEJAMENTO PARA 2025	10
6.1. MODELO DE CONTRATAÇÃO	10
6.2. ACESSOS IRREGULARES	12
6.3. MANUTENÇÃO E ADEQUAÇÕES EM EQUIPAMENTOS E ESPAÇOS FÍSICOS	13
6.4. COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA	14



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

1. CONTEXTUALIZAÇÃO DE OBJETIVOS E AÇÕES REALIZADAS

Os Restaurantes Universitários (RUs) da Ufes, vinculados à Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR), da Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil (Proaes), têm por objetivo o preparo e fornecimento de refeições nutricionalmente equilibradas e com qualidade higiênico-sanitária, proporcionando satisfação ao usuário, viabilizando a permanência qualificada dos estudantes na instituição e seu melhor desempenho acadêmico.

O Programa de Assistência Estudantil (Proaes) da Ufes tem por objetivo a promoção de ações que viabilizem a permanência de estudantes de graduação de baixa renda na Universidade, entre as quais consta o auxílio alimentação, que consiste no desconto de 100% do valor da refeição, ou seja, subsídio integral.

Para o desenvolvimento das atividades dos RUs nos campi da Ufes, no que tange à produção de refeições, assim como em relação à limpeza de suas dependências e demais atividades inerentes, existe a necessidade de contratação de empresa especializada. Cabe ressaltar que a demanda dos serviços oferecidos pelos Restaurantes Universitários aumenta na mesma proporção da ampliação de vagas, do horário de atendimento e da oferta de novos cursos nos campi. Dada a necessidade dos serviços relatados, foram celebrados pela UFES, em 2024, os seguintes contratos de mão de obra terceirizada:

QUADRO 01 - CONTRATOS ANTERIORES DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA

Campus	Empresa contratada	Nº do Contrato	Valor do Contrato (Vigência 12 meses*)
Goiabeiras/Maruípe	ÁGIL LTDA.	22/2024	R\$ 4.718.799,96
Alegre e Unidade de Jerônimo Monteiro		23/2024	R\$ 2.132.109,84
São Mateus		24/2024	R\$ 1.523.550,00

*Os contratos foram rescindidos unilateralmente em 09/10/2024, conforme processos 23068.047492/2024-01 (Alegre), 23068.047490/2024-12 (São Mateus), 23068.047459/2024-73 (Vitória).
Fonte: Processo digital nº 23068.001873/2024-36

A vigência dos contratos da empresa Ágil LTDA. iniciou-se em 15/07/2024, porém ocorreram vários problemas durante a sua execução, tais como o atraso na reabertura dos Restaurantes Universitários (RUs) de Alegre e São Mateus, a suspensão temporária do



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

fornecimento de jantar em Goiabeiras e necessidade de distribuição de marmitas e de pagamento de Auxílio Alimentação Emergencial para os alunos assistidos pelo Proaes.

Considerando os prejuízos e transtornos gerados devido ao não cumprimento/cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos, deliberou-se pela rescisão contratual com a referida empresa, conforme Art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, e pela contratação emergencial de novos prestadores de serviços para atender à demanda de mão de obra nos RUs da UFES.

Assim, por meio de dispensa de licitação com fundamento no inciso VIII do artigo 75 da Lei nº 14.133/2021, procedeu-se à contratação das empresas abaixo relacionadas:

QUADRO 02 - CONTRATOS ATUAIS DE MÃO DE OBRA TERCEIRIZADA

Campus	Empresa contratada	Nº do Contrato	Valor do Contrato (Vigência 12 meses)
Goiabeiras / Maruípe	Serv-Food Alimentação e Serviços Ltda.	35/2024	R\$ 6.533.119,57
Alegre / Unidade de Jerônimo Monteiro	Soluções Serviços Terceirizados Ltda.	36/2024	R\$ 2.834.635,67
São Mateus		37/2024	R\$ 1.996.586,90

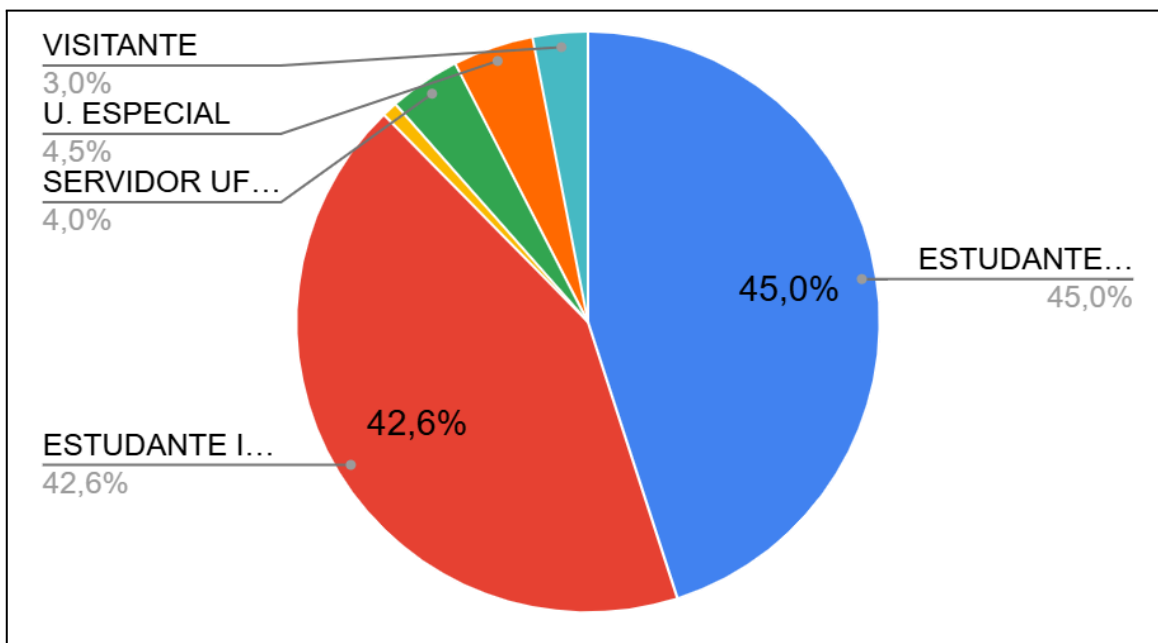
Fonte: Processo digital nº 23068.042763/2024-24

Durante o ano de 2024, a Diretoria de Gestão dos Restaurantes, por meio dos Restaurantes Universitários dos campi de Goiabeiras, Maruípe, São Mateus, Alegre/Hospital Veterinário (HOVET) e Jerônimo Monteiro, serviu, aproximadamente, 753.330 refeições à comunidade acadêmica divididas da seguinte forma: 339.233 (45,03%) alunos 100%; 321.069 (42,62%) alunos isentos, 6.468 (0,86%) alunos com Benefício RU (BRU), 29.886 (3,97%) servidores, 22.974 (3,05%) visitantes, e 33.700 (4,47%) refeições na categoria Usuário Especial. No período apurado, o maior público dos restaurantes foram os alunos 100%, que correspondem aos alunos pagantes, os quais representaram 45,03% dos atendimentos, conforme gráfico abaixo.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

IMAGEM - FREQUÊNCIA DOS RUs DA UFES EM 2024



Fonte: Diretoria de Gestão dos Restaurantes - DGR

QUADRO 03 -REFEIÇÕES SERVIDAS POR UNIDADE EM 2024

RU	DGR 2024 - Refeições servidas			
	Geral	Assistidos (Isentos + Benefício RU)	% Assistidos/Geral 2024	% Assistidos/Geral 2023
Goiabeiras	339.823	13.770	40,54%	44,16%
Maruípe	102.473	37.936	37,02%	40,84%
São Mateus	98.918	42.024	42,48%	51,85%
Alegre	198.267	107.162	54,05%	60,21%
Jerônimo Monteiro	13.849	2.645	19,10%	27,79%
Total	751.677	345.701	43,48%	48,69%

Fonte: Diretoria de Gestão dos Restaurantes - DGR

Em 2024, o Benefício RU-Ufes teve a sua vigência ampliada por seis meses, sendo esta encerrada em 21 de dezembro do mesmo ano. A decisão foi firmada através de Decisão AD



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

REFERENDUM do Conselho Universitário da Ufes, conforme consta no Documento Avulso [23068.030546/2024-91](#). O benefício foi criado através da Resolução CUn/UFES/Nº 51 e tem como objetivo ampliar as ações que contribuam para a permanência qualificada dos estudantes na Ufes. Apesar da ampliação da vigência, houve uma queda de 5,21% na porcentagem dos alunos assistidos em relação ao público geral nos anos de 2023 e 2024.

QUADRO 04 - REFEIÇÕES SERVIDAS POR CATEGORIA DE USUÁRIO

Comparativo por categoria - 2023 x 2024			
Categoria	2023	2024	Crescimento (%)
ESTUDANTE - 100%	496.139	339.233	-31,63%
ESTUDANTE ISENTO + BENEFÍCIO RU	546.799	327.537	-40,10%
SERVIDOR	32.500	29.886	-8,04%
USUÁRIO ESPECIAL	27.332	33.700	23,30%
VISITANTE	20.312	22.974	13,11%
TOTAL	1.123.082	751.677	-33,07%

Fonte: Diretoria de Gestão dos Restaurantes - DGR.

Em relação aos dados registrados no ano de 2023, verifica-se acréscimo apenas nas categorias Usuário Especial e Visitante. Um dos fatores que contribuiu para esse aumento foram as visitas de escolas da região à Ufes, as quais totalizaram, aproximadamente, 50 agendamentos. As escolas buscam a Universidade para conhecer o Museu de Ciências da Vida, Planetário e participar de exposições e eventos como a Mostra de Profissões e Semana do Conhecimento.

Nas demais categorias (Estudante 100%, Estudantes assistidos (Isento + BRU) e Servidor) houve uma queda na frequência dos comensais. Em contrapartida, houve um aumento de quase 14% nas entradas irregulares ao RU de Goiabeiras, conforme quadro abaixo:

QUADRO 05 - ENTRADAS IRREGULARES

ANO	ENTRADAS IRREGULARES	DIAS CONTABILIZADOS	MÉDIA DIÁRIA
2023	76.403	200	382
2024	86.930	205	424

Fonte: Diretoria de Gestão dos Restaurantes - DGR.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

Tal fato pode ter contribuído para a redução dos números da frequência formal, que é aquela registrada nas catracas de acesso. Além disso, no ano de 2024 houve outros acontecimentos que corroboram com a diminuição do número de usuários, como a greve dos servidores públicos e as adversidades ocorridas durante a transição de contrato da empresa terceirizada que presta serviços nos RUs da Ufes.

2. DA EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

Em 2024, a execução orçamentária e financeira da DGR, através da Unidade Gestora Executora 153048 – Restaurante Central da UFES, nos sistemas integrados do Governo Federal, se deu conforme tabela abaixo:

QUADRO 06 - EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA EM 2024

Ação Governo		Fonte Recursos Detalhada		NATUREZA DA DESPESA		DESPESAS EMPENHADAS	DESPESAS PAGAS
00PI	APOIO A ALIMENTAÇÃO ESCOLAR NA EDUCAÇÃO BÁSICA (PNAE)	1133000000	EDUCAÇÃO BÁSICA, VED.PGTO DESP.PESSOAL	339032	MATERIAL, BEM OU SERVICO P/ DISTRIB. GRATUITA	R\$ 22.406,16	R\$ 22.406,16
20RK	FUNCIONAMENTO DE INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO SUPERIOR	1000000000	RECURSOS LIVRES DA UNIÃO	339030	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 39.506,86	R\$ 39.506,77
				339039	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	R\$ 36.831,04	R\$ 17.551,80
				339092	DESPESAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	R\$ 351,80	R\$ 351,80
		1050A001NS	RECEITA DE ALUGUÉIS	449052	EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	R\$ 5.120,09	R\$ 5.120,09
		1050A001O3	SERVIÇOS DE HOSP. E ALIMENTAÇÃO REST. CENTR	339093	INDENIZACOES E RESTITUICOES	R\$ 115,00	R\$ 115,00
				449052	EQUIPAMENTOS E	R\$ 18.799,84	R\$ 18.799,84



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
 Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
 Diretoria de Gestão dos Restaurantes

					MATERIAL PERMANENTE		
21GS	INTERNACIONALIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR	1000000000	RECURSOS LIVRES DA UNIÃO	339030	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 21.789,00	R\$ 21.789,00
4002	ASSISTÊNCIA AO ESTUDANTE DE ENSINO SUPERIOR	1000000000	RECURSOS LIVRES DA UNIÃO	339030	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 5.353.328,72	R\$ 4.818.984,39
				339039	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	R\$ 80.533,63	R\$ 59.131,30
		3008000000	EDUC.PUB., COM PRIOR. EDUC. BÁSICA	339030	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 645.740,15	R\$ 411.123,84
		1050A00103	SERVICOS DE HOSP. E ALIMENTAÇÃO REST. CENTR	339030	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 990.992,29	R\$ 862.221,81
				339039	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	R\$ 34.857,50	R\$ 0,00
		3050A00103	SERVICOS DE HOSP. E ALIMENTAÇÃO REST. CENTR	339030	MATERIAL DE CONSUMO	R\$ 632.208,45	R\$ 610.624,17
Total						R\$ 7.882.580,53	R\$ 6.887.725,97

Fonte: SIAFI.

3. DA ARRECADAÇÃO

No ano de 2024, a Diretoria de Gestão dos Restaurantes, através de seus restaurantes universitários, arrecadou, pela venda de créditos e tickets aos seus usuários, para realização das refeições fornecidas, o montante de **R\$ 2.445.214,22** (dois milhões e quatrocentos e quarenta e cinco mil e duzentos e quatorze reais e vinte e dois centavos) – dado extraído do SIAFI, valor inferior ao observado em 2023, quando a arrecadação foi de **R\$ 2.838.536,50** (dois milhões, oitocentos e trinta e oito mil, quinhentos e trinta e seis reais e cinquenta centavos)– dado extraído do SIAFI. A queda na arrecadação acompanha a queda do



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

número de usuários, em decorrência da greve dos servidores públicos e as adversidades ocorridas durante a transição de contrato da empresa terceirizada que presta serviços nos RUs da Ufes.

4. DAS COMPRAS E CONTRATAÇÕES

No exercício de 2024, com vistas à consecução de seus objetivos, a DGR realizou, com sucesso, 9 processos licitatórios na modalidade Pregão Eletrônico, para aquisição de materiais e serviços necessários à manutenção das atividades dos restaurantes universitários da UFES. Foi realizada, também, 2 dispensas de licitação, do tipo Chamada Pública, para aquisição de alimentos da Agricultura Familiar. Além disso, foram realizadas 2 dispensas de licitação comuns. O quadro a seguir demonstra o resumo dos processos para aquisição de materiais e contratação de serviços, no ano de 2024:

QUADRO 07 - AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

PROCESSO Nº (protocolo.ufes.br)	PREGÃO/CP DISPENSA/ DISPENSA ELET. Nº	TIPO	OBJETO
23068.069046/2023-69	15/2023	SRP	Aquisição de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP - P 19 kg) - RU São Mateus
23068.068077/2023-01	16/2023	SRP	Eventual aquisição de materiais de limpeza pelo período de 8 (oito) meses, para atender às necessidades dos restaurantes universitários da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) localizados nos campi de Goiabeiras, Maruípe, Alegre e São Mateus
23068.003179/2024-53	90002/2024	SRP	Eventual aquisição de cartões de proximidade, pelo período de 12 (doze) meses, para atender às necessidades do Restaurante Universitário da Universidade Federal do Espírito Santo do campus de Goiabeiras
23068.005376/2024-15	90003/2024	Tradicional	Contratação de empresa para a execução de serviço de limpeza e higienização de caixa d'água no campus de Alegre-ES e no Departamento de Ciências Florestais da Madeira em Jerônimo Monteiro-ES
23068.000312/2024-10	90004/2024	SRP	Aquisição de hortifrutigranjeiros pelo período de 12(doze) meses, para atender às necessidades dos restaurantes dos campi de Goiabeiras e Maruípe, de Alegre e restaurante de Jerônimo Monteiro e de São Mateus da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

23068.020927/2024-62	90005/2024	SRP	Aquisição de materiais de limpeza para atender aos restaurantes universitários de Goiabeiras, Maruípe, Alegre, Jerônimo Monteiro e São Mateus.
23068.039220/2024-20	90006/2024	SRP	Aquisição de gêneros alimentícios e carnes/derivado para atender aos restaurantes de Goiabeiras, Maruípe, Alegre, Jerônimo Monteiro e São Mateus.
23068.048148/2024-21	90007/2024	SRP	Aquisição de Gás Liquefeito de Petróleo – GLP (Propano e Butano) acondicionado em Cilindro para atender as demandas dos Restaurantes Universitário de Alegre e Jerônimo Monteiro
23068.031919/2024-41	90008/2024	SRP	Aquisição de materiais diversos para os RUs da UFES.
23068.060301/2023-16	90001/2024	Chamada Pública (Dispensa)	Aquisição de alimentos provenientes da agricultura familiar, para atender os restaurantes universitários d UFES.
23068.047778/2024-89	90003/2024	Dispensa Eletrônica	Manutenção dos exaustores
23068.028601/2024-83	90006/2024	Chamada Pública (Dispensa)	Aquisição de alimentos provenientes da agricultura familiar, para atender os restaurantes universitários d UFES.
23068.055711/2024-18	2/2024	Dispensa - Contratação Direta	Contratação de Pessoa jurídica especializada na prestação de serviços para confecção e instalação de telas, portas e portas teladas.

Fonte: Coordenação de Administração e Finanças - CAF/DGR

5. DO CUSTO POR REFEIÇÃO

A tabela a seguir apresenta dados sobre o número de refeições servidas e os custos médios por refeição, quantidade de refeições servidas (total e diário) e acessos irregulares nas unidades de RU nos anos de 2023 e 2024.

QUADRO 08 - NÚMERO E CUSTO MÉDIOS POR REFEIÇÃO

Unidade/ Ano	2023	Custo	2024	Custo
Goiabeiras	433.639 (2.055) *76.403* (382)	R\$ 15,18	330.112 (1.675) *83.953* (420)	R\$ 16,70
Maruípe	119.626 (567)	R\$ 14,58	99.206 (504)	R\$ 17,80
São Mateus	142.965 (678)	R\$ 19,81	95.326 (484)	R\$ 22,47



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

Alegre	284.765 (1.350)	R\$ 11,60	167.924 (852)	R\$ 13,24
Jerônimo Monteiro	16.667 (79)	R\$ 18,35	13.257 (67)	R\$ 18,40
Hovet (marmitas)	5.499 (26)	R\$ 11,60	2.710 (14)	R\$ 13,24
Total/média	1.003.161 (4.755) 1.079.564 (5.137)	R\$ 15,18	708.535 (3.596) 792.488 (4.016)	R\$ 16,98

Legenda: em vermelho: acessos irregulares, entre parênteses: valor diário.

Fonte: Diretoria de Gestão dos Restaurantes - DGR.

O custo médio ponderado global da refeição (almoço e jantar) em 2024 foi de R\$ 16,98, valor 11,85% superior ao registrado em 2023, que foi de 15,18%, o aumento pode ser entendido como reflexo da elevação dos preços dos insumos e dos contratos, bem como da redução no número de refeições servidas, o que impacta diretamente no custo unitário, devido a estrutura de custos fixos que se manteve.

6. DO PLANEJAMENTO PARA 2025

O planejamento para 2025 prevê a implementação de quatro principais itens que buscam aprimorar o funcionamento dos RUs. O primeiro aborda a revisão do modelo de contratação, com a proposta de uma terceirização total, eliminando a fragmentação atual e simplificando a gestão administrativa. O segundo trata da redução de acessos irregulares através de ações como pesquisas, campanhas de conscientização e abordagens sociais para garantir o uso justo e sustentável do serviço. O terceiro item é referente a manutenção e adequações em equipamentos e espaços físicos, com o fortalecimento da parceria com a Superintendência de Infraestrutura e a Pró-Reitoria de Administração para promover intervenções contínuas e eficazes. Por fim, o quarto item refere-se a aprimorar a comunicação com a comunidade universitária, criando canais mais eficientes para a divulgação de informações, fomentando o diálogo e o engajamento da comunidade nos serviços prestados pelo RU.

6.1. Modelo de contratação

O modelo atual de contratação da UFES para o funcionamento dos RUs é baseado em um formato de terceirização mista, no qual são contratadas empresas especializadas em gestão



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

de mão de obra, enquanto a universidade mantém a responsabilidade por outros processos, como aquisição de insumos, gestão de equipamentos e manutenção. Além disso, a operação dos RUs depende de contratos adicionais para serviços de manutenção, controle de pragas, fornecimento de gás, softwares de gestão e outros itens essenciais.

Esse modelo apresenta vários desafios, como a multiplicidade de contratos, que exige uma gestão complexa, tornando a fiscalização técnica e administrativa um processo oneroso e suscetível a falhas. Além disso, há "custos escondidos" (como despesas com água, energia, transporte e manutenção predial) que não são contabilizados no custo global da refeição, dificultando uma visão objetiva da eficiência financeira. Outro ponto crítico é a qualidade das empresas contratadas para a gestão de mão de obra. A contratação é limitada a empresas que não precisam comprovar experiência em cozinha industrial, resultando frequentemente em serviços insatisfatórios. Um exemplo disso foi a rescisão unilateral de contratos recentes devido à inexecução parcial, evidenciando a vulnerabilidade operacional do modelo. Por fim, qualquer problema em um desses contratos pode comprometer o funcionamento dos RUs, impactando diretamente os alunos, especialmente aqueles beneficiados pelo Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

Para 2025 o principal objetivo da DGR é superar as limitações do atual modelo a partir da terceirização total dos serviços. Nesse formato, uma única empresa assume integralmente as operações dos RUs, abrangendo desde a contratação de mão de obra até o fornecimento de insumos, manutenção de equipamentos, controle de estoques e acesso, além de outros serviços complementares. Essa abordagem elimina a necessidade de múltiplos contratos administrativos e reduz a fragmentação das responsabilidades, simplificando o processo de fiscalização e diminuindo o risco operacional.

As potencialidades desse modelo incluem maior eficiência administrativa, uma vez que a universidade não precisará gerir diretamente os processos operacionais ou lidar com a complexidade dos contratos. Além disso, ele permite a exigência de expertise em cozinha industrial por parte da empresa contratada, garantindo maior qualidade no serviço prestado e reduzindo a ocorrência de problemas contratuais verificadas no modelo atual. Ao centralizar a responsabilidade, o novo formato também favorece maior previsibilidade de



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

custos e otimização de recursos, promovendo uma gestão mais integrada e menos suscetível a interrupções que poderiam afetar o público-alvo do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

O planejamento da contratação iniciou-se em outubro/2024, com a publicação da [Portaria de pessoal propaes/Ufes nº 11, de 24/10/2024](#), que instituiu a Equipe de Planejamento de Contratação. A equipe iniciou seus trabalhos ainda em out/2024 e realizou reuniões de planejamento, revisão de contratações das universidades da região sudeste e outras universidades de referência, reuniões com setores e equipes de outras diretorias, bem como com a reitoria para a apresentação do novo formato, reuniões com outras universidades, iniciou a escrita do Termo de Referência e planejou audiência pública com empresas de alimentações coletivas, prevista para janeiro/2025, para apresentar informações sobre os serviços demandados, permitir a manifestação de interessados e receber sugestões para melhoria dos documentos técnicos e do processo licitatório.

A proposta é que em 2025 ocorra a nova contratação em que a universidade deve alterar o formato de contratação incluindo outros serviços a serem ofertados para a comunidade como o café da manhã, demanda antiga dos estudantes. Além disso, deve ampliar a oferta do jantar em todas as unidades e o almoço para que ocorra também aos sábados.

6.2. Acessos irregulares

Considerando o número expressivo de acessos irregulares que atualmente há na unidade de Goiabeiras do RU, pretende-se a implementação de ações durante o ano de 2025 que envolvam pesquisa, conscientização e ações sociais. O primeiro passo consiste na realização de uma pesquisa ampla com a comunidade universitária para compreender as razões que levam ao uso irregular do RU, incluindo aspectos socioeconômicos, falhas nos sistemas de controle de acesso e possíveis lacunas na comunicação sobre os critérios de elegibilidade. A partir dos dados coletados, será possível identificar as principais demandas e dificuldades enfrentadas pelos usuários, permitindo que as ações sejam direcionadas de forma assertiva.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

Com base nos resultados da pesquisa, devem ser lançadas campanhas de conscientização voltadas a informar a comunidade sobre a importância de respeitar as regras de acesso, garantindo que os benefícios do RU sejam destinados ao público-alvo, especialmente estudantes em situação de vulnerabilidade social. Essas campanhas podem incluir materiais informativos, palestras e diálogos abertos com os usuários, abordando de forma objetiva e empática o impacto negativo dos acessos irregulares na sustentabilidade do serviço.

Além disso, planeja-se realizar abordagens sociais que envolvam o fortalecimento do vínculo entre o RU e a comunidade acadêmica. Isso pode ser feito por meio da criação de canais de diálogo para atender dúvidas, acolher sugestões e oferecer suporte a quem enfrenta dificuldades para acessar o serviço de forma regular. Parcerias com setores de assistência estudantil podem ajudar a identificar e apoiar estudantes que necessitam de auxílio, seja por meio de orientações ou inclusão em programas de benefícios.

Por fim, deve-se considerar melhorias no sistema de controle de acesso, de forma integrada e transparente, garantindo que o uso do RU seja feito de maneira justa. O equilíbrio entre medidas educativas, acolhimento social e ferramentas tecnológicas pode criar um ambiente mais inclusivo, ao mesmo tempo em que reduz significativamente os acessos irregulares garantindo a sustentabilidade e a ampliação dos serviços ora oferecidos.

6.3. Manutenção e adequações em equipamentos e espaços físicos

A continuidade e o fortalecimento das ações de manutenção e adequações nos equipamentos e espaços físicos das unidades do Restaurante Universitário (RU) da UFES, envolvendo esforços próprios e colaborações com a Superintendência de Infraestrutura (SI) e a Pró-Reitoria de Administração (PROAD).

Para isso, é essencial estabelecer um plano permanente de manutenção preventiva, com cronogramas regulares de inspeções e reparos em equipamentos e instalações físicas. A continuidade da parceria com a SI permite que as ações de manutenção e adequação



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil
Diretoria de Gestão dos Restaurantes

sejam realizadas com o suporte técnico especializado da equipe de engenharia e infraestrutura da universidade.

Por meio da PROAD, será possível garantir o aporte financeiro necessário, a gestão de contratos e a aquisição de materiais e equipamentos indispensáveis para as intervenções.

Além disso, é fundamental fortalecer os canais de comunicação entre as equipes do RU, SI e PROAD, promovendo reuniões para alinhar prioridades, acompanhar o progresso das ações e avaliar os resultados.

6.4. Comunicação com a comunidade universitária

Por fim, pretende-se aprimorar a comunicação do RU, visando estabelecer uma conexão mais eficaz e transparente com a comunidade universitária. O foco principal será fortalecer os canais de diálogo, garantindo que informações relevantes sobre serviços, horários, regulamentos e melhorias sejam acessíveis a todos os usuários.

Serão realizadas campanhas informativas, alinhadas com o Fórum de Assistência Estudantil, para conscientizar sobre os benefícios e regras do uso dos RUs, garantindo maior engajamento da comunidade. Além de, parcerias com setores acadêmicos (Centros e unidades de ensino), estudantis (como o DCE e o Fórum de Assistência Estudantil) e administrativos (Como a SUPEC) para promover um fluxo contínuo de informações e suporte.

A ideia é criar uma comunicação inclusiva, transparente e alinhada com os objetivos institucionais, fortalecendo a relação entre o RU e sua comunidade.

Vitória, 07 de janeiro de 2025.

IURY DA SILVA PESSÔA
Diretor de Gestão dos Restaurantes
DGR/Propaes/Ufes