

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM
REDE NACIONAL

LUCIANO WOLFF

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO FERRAMENTA ADMINISTRATIVA VOLTADA
PARA A QUALIDADE NOS RUS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS

DOURADOS

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP).

W856s Wolff, Luciano
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO FERRAMENTA
ADMINISTRATIVA VOLTADA PARA A QUALIDADE NOS RUS DAS
UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS / Luciano Wolff -- Dourados:
UFGD, 2018.
142f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Caio Luis Chiariello

Dissertação (Mestrado em Administração Pública)-Universidade Federal da
Grande Dourados
Inclui bibliografia

1. Restaurante Universitário. 2. Satisfação do Usuário. 3. Gestão de
Contratos Públicos. 4. Qualidade. 5. Solução Estruturada de Problemas. I.
Titulo.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

©Direitos reservados. Permitido a reprodução parcial desde que citada a fonte.



ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado APRESENTADA POR **LUCIANO WOLFF**, ALUNO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL, ÁREA DE CONCENTRAÇÃO "ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA".

Aos onze dias do mês de setembro de dois mil e dezoito, às 14h, em sessão pública, realizou-se na Universidade Federal da Grande Dourados, a Defesa de Dissertação de Mestrado intitulada "SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DA QUALIDADE DOS RUS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS" apresentada pelo mestrando **Luciano Wolff**, do Programa de Pós-Graduação em ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, à Banca Examinadora constituída pelos membros: Prof. Dr. Caio Luis Chiariello/UFGRD (presidente/orientador), Prof. Dr. Alfa Oumar Diallo/UFGRD (membro titular - interno), Prof. Dr. Hermes Moreira Junior/UFGRD (membro titular - externo) e Me. Arthur Ramos do Nascimento/UFGRD (membro titular - técnico). Iniciados os trabalhos, a presidência deu a conhecer ao candidato e aos integrantes da Banca as normas a serem observadas na apresentação da Dissertação. Após o candidato ter apresentado a sua Dissertação, os componentes da Banca Examinadora fizeram suas arguições. Terminada a Defesa, a Banca Examinadora, em sessão secreta, passou aos trabalhos de julgamento, tendo sido o candidato considerado APROVADO, fazendo jus ao título de **MESTRE EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**. Nada mais havendo a tratar, lavrou-se a presente ata, que vai assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

Dourados, 11 de setembro de 2018.

Prof. Dr. Caio Luis Chiariello _____
Prof. Dr. Alfa Oumar Diallo _____
Prof. Dr. Hermes Moreira Junior _____
Me. Arthur Ramos do Nascimento Arthur Ramos do Nascimento

ATA HOMOLOGADA EM: __/__/__, PELA PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA / UFGRD.

Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação e Pesquisa
Assinatura e Carimbo

LUCIANO WOLFF

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO FERRAMENTA ADMINISTRATIVA VOLTADA
PARA A QUALIDADE NOS RUS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS

Trabalho de Conclusão Final apresentado ao Mestrado em Rede em Administração Pública (Profiap), da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia, da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), como requisito final para a Obtenção do grau de mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Caio Luis Chiariello.

DOURADOS

2018

LUCIANO WOLFF

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO FERRAMENTA ADMINISTRATIVA VOLTADA
PARA A QUALIDADE NOS RUS DAS UNIVERSIDADES FEDERAIS BRASILEIRAS

Trabalho de Conclusão Final apresentado ao Mestrado em Rede em Administração Pública (Profiap), da Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia, da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), como requisito final para a Obtenção do grau de mestre em Administração Pública.

Dourados, 11 de setembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Caio Luís Chiariello
Orientador
Profiap - UFGD

Prof. Dr. Alfa Oumar Diallo
Membro interno
Profiap - UFGD

Prof. Dr. Hermes Moreia Junior
Membro externo
Fadir - UFGD

Prof. Me. Arthur Ramos Do Nascimento
Membro técnico
Proae - UFGD

Dedico este trabalho à minha irmã Estela Wolff
Brunetti (in memoriam).

AGRADECIMENTOS

À Pró-Reitoria de Administração, à Coordenadoria de Compras e à Divisão de Compras, pelo suporte e apoio, em especial ao pró-reitor Vander Matoso, sem os quais não poderia ter sequer cursado o Mestrado, muito menos ter chegado até aqui. Ao orientador, professor Caio Luís Chiariello, pelo norte e equilíbrio no desenvolvimento desta pesquisa. Aos professores do corpo docente do Profiap, que nos guiaram nesta jornada. Aos membros da banca pela orientação no melhoramento dos resultados. A UFGD pelo investimento contínuo na qualificação de seu corpo técnico e na imprescindível promoção deste Mestrado. E a todas as universidades que contribuíram com informações que permitiram a construção deste trabalho.

“Se o corpo chamasse a alma perante a justiça, ele a convenceria facilmente de má administração”. Diógenes de Sínope

RESUMO

Propôs-se um mapeamento das práticas voltadas à satisfação do usuário na gestão dos Restaurantes Universitários das universidades federais brasileiras. Sendo este um dos principais equipamentos de execução de suas políticas de assistência e permanência estudantil, bem como instrumento de atendimento de necessidade básica da comunidade acadêmica, o trabalho verificou o uso da pesquisa de satisfação do usuário nos diversos modelos de gestão e procurou indício do seu potencial de contribuição para melhoria do serviço. Focou-se no peso atribuído à satisfação do usuário no processo decisório, utilizando-se principalmente dos editais e contratos promovidos no setor e de dados das pesquisas institucionais. Na abordagem metodológica, escolheu-se o caminho da Solução Estruturada de Problemas (SEP), dentro de um modelo próprio aqui elaborado.

Palavras-Chaves: Restaurante Universitário, Satisfação do Usuário, Gestão de Contratos Públicos, Qualidade, Solução Estruturada de Problemas.

ABSTRACT

It was proposed a mapping of practices aimed at user satisfaction in the management of the University Restaurants of the Brazilian federal universities. As this is one of the main equipment for the execution of its policies of student attendance and permanence, as well as a tool for meeting the basic needs of the academic community, the study verified the use of the user satisfaction survey in the various management models and searched for evidence of its potential contribution to service improvement. It focused on the weight attributed to user satisfaction in the decision-making process, using mainly bidding notices and contracts promoted in the sector and data from institutional surveys. In the methodological approach, the path of the Structured Problem Solving (SEP) was chosen, within a model developed here.

Keywords: University Restaurant, User Satisfaction, Public Contracts Management, Quality, Structured Problem Solving.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – representação numérica dos modelos de gestão identificados.....	47
GRÁFICO 2 – mapeia numericamente as Ifes que apresentaram pesquisa de satisfação.....	52
GRÁFICO 3 – mapeia numericamente as Ifes que adotam previsão editalícia/contratual para realização de pesquisa, independentemente do modelo de gestão, entre as 56 que possuem RU.....	64
GRÁFICO 4 - repercussão direta, repercussão das pesquisas de satisfação do usuário definidas em edital, independente do modelo de gestão.....	70
GRÁFICO 5 – Desempenho do Indicador qualidade no RU/UFGD.....	72
GRÁFICO 6 – Níveis de conformidade e não-conformidade para o indicador de qualidade...	73
GRÁFICO 7 – Desempenho do indicador variedade.....	73
GRÁFICO 8 – Níveis de conformidade e não-conformidade para o indicador variedade.....	74
GRÁFICO 9 – Desempenho do indicador quantidade.....	74
GRÁFICO 10 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador quantidade.....	75
GRÁFICO 11 – Desempenho do indicador preço.....	75
GRÁFICO 12 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador preço.....	75
GRÁFICO 13 – Desempenho do indicador espera.....	76
GRÁFICO 14 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador espera.....	76
GRÁFICO 15 – Desempenho do indicador instalações/estrutura/espço.....	77
GRÁFICO 16 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador instalações/estrutura/espço.....	77
GRÁFICO 17 – Desempenho do indicador higiene.....	78
GRÁFICO 18 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador higiene.....	78
GRÁFICO 19 – Desempenho do indicador atendimento.....	79
GRÁFICO 20 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador atendimento.....	79
GRÁFICO 21 – Evolução do nível de conformidade com indicadores sobrepostos.....	80
GRÁFICO 22 – Evolução dos níveis de não-conformidade com indicadores sobrepostos...	81
GRÁFICO 23 – Comparativo das médias de desempenho dos RUs das universidades federais em %.....	88

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Reajustes dos valores da refeição no RU/UFGD, período 2013-2016.....	33
TABELA 2 – Evolução do perfil acadêmico na UFGD 2011-2014.....	71

LISTA DE FIGURAS

- FIGURA 1** - Destaques históricos do Programa Restaurante Universitário da UFGD.....28
- FIGURA 2** - Padrão proposto e exercício de análise do desempenho do RU/UFGD.....82

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Andifes	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
CC	Centro de Convivência
CF	Constituição Federal
Cogerm	Coordenadoria de Gestão de Recursos Materiais
Couni/ConsUn/ConsUni	Conselho Universitário
CPA	Comissão Própria de Avaliação
CPL	Comissão Permanente de Licitação
DAE	Departamento de Assistência ao Estudante
DOU	Diário Oficial da União
E-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
Fonaprace	Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Acadêmicos
Furg	Universidade Federal do Rio Grande
HU/UFGD	Hospital Universitário da UFGD
IB	Itaipu Binacional
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IES	Instituição de Ensino Superior
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional de Padronização)
IV	Índice de Vulnerabilidade
MASP	Método de Análise e Solução de Problemas
MEC	Ministério da Educação
NBR	Norma Brasileira
Pide	Plano Institucional de Desenvolvimento e Expansão
PDCA	Plan - Do - Check - Act/Adjust
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PE	Pregão Eletrônico
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil
PNE	Plano Nacional de Educação
PPI	Projeto Pedagógico Institucional
PRE	Plano de Reestruturação e Expansão
RAI	Relatório de Autoavaliação Institucional
Reuni	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RU	Restaurante Universitário
SEP	Solução Estruturada de Problemas
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão

SISTA	Sindicato dos Servidores Técnico-Administrativos
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TQM	Total Quality Management
UfABC	Universidade Federal do ABC
UFC	Universidade Federal do Ceará
Ufac	Universidade Federal do Acre
Ufal	Universidade Federal de Alagoas
Ufam	Universidade Federal do Amazonas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFCA	Universidade Federal do Cariri
UFCG	Universidade Federal de Campina Grande
UFCSPA	Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
Ufersa	Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Ufes	Universidade Federal do Espírito Santo
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFFS	Universidade Federal da Fronteira Sul
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFGD	Universidade Federal da Grande Dourados
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
Ufla	Universidade Federal de Lavras
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFMS	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
UFMT	Universidade Federal de Mato Grosso
Ufob	Universidade Federal do Oeste da Bahia
Ufop	Universidade Federal de Ouro Preto
Ufopa	Universidade Federal do Oeste do Pará
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFPel	Universidade Federal de Pelotas
UFPI	Universidade Federal do Piauí
UFPR	Universidade Federal do Paraná
Ufra	Universidade Federal Rural da Amazônia
UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UFRR	Universidade Federal de Roraima

UFRRJ	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
UFS	Universidade Federal de Sergipe
UFSB(Ufesba)	Universidade Federal do Sul da Bahia
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UfsCar	Universidade Federal de São Carlos
UFSJ(FunRei)	Universidade Federal de São João Del-Rei
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UFT	Universidade Federal do Tocantins
UFTM	Universidade Federal do Triângulo Mineiro
UFU	Universidade Federal de Uberlândia
UFV	Universidade Federal de Viçosa
UFVJM	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
UNB	Universidade de Brasília
Unifal	Universidade Federal de Alfenas
Unifap	Universidade Federal do Amapá
Unifei	Universidade Federal de Itajubá
Unifesp	Universidade Federal de São Paulo
Unifesspa	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
Unila	Universidade Federal da Integração Latino-Americana
Unilab	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Unipampa	Universidade Federal do Pampa
Unir	Universidade Federal de Rondônia
UniRio	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Univasf	Universidade Federal do Vale do São Francisco
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1. OBJETIVOS	18
2. METODOLOGIA.....	19
3. BASE TEÓRICA.....	21
4. “CONHEÇA-TE A TI MESMO”	24
4.1. NOVO RU E CESSÃO DESTE ESPAÇO PÚBLICO.....	26
4.2. LINHA DO TEMPO	28
5. PANORAMA BRASIL	35
5.1. OFERTA E MANUTENÇÃO DE RUS	47
5.2. NÃO POSSUEM RU.....	47
6. MODELOS DE GESTÃO E USO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO.....	48
6.1. AUTOGESTÃO	48
6.2. GESTÃO MISTA – PESQUISA COMO INFORMAÇÃO ACESSÓRIA.....	50
6.3. TERCEIRIZAÇÃO	53
6.3.1. Sem pesquisa, e sem exigência	53
6.3.2. Sem exigência, e com pesquisa	55
6.3.3. Com exigência, e com pesquisa.....	59
6.3.4 Com exigência, e sem pesquisa.....	64
7. PESQUISAS PREVISTAS com INDICADORESde satisfação	66
8. SATISFAÇÃO NA UFGD.....	72
8.1. DESEMPENHO LOCAL	73
8.2. TRAJETÓRIA DE CONFORMIDADE	81
8.3. PARÂMETROS DE CONFORMIDADE	83
9. RESULTADOS.....	86
10. Proposta de intervenção	90
10.1. ALTERAÇÃO NO EDITAL/CONTRATO	90
10.2. PASSOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO	94
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
APÊNDICES.....	110
APÊNDICE I – Fotografias.....	110
APÊNDICE II – Distribuição das Ifes por estado e região.....	116
APÊNDICE III – Mapa nacional do uso de pesquisas de satisfação do usuário pelas Ifes.	117
APÊNDICE IV – Questionários.....	140

1. INTRODUÇÃO

"Os restaurantes universitários (RUs), inicialmente incentivados e mantidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), estão atualmente atrelados à política interna de cada Instituição de Ensino Superior (IES), e dela dependentes, visto que são subsidiados com recursos próprios". Era assim em 2003, conforme os pesquisadores Lúcia Rosa de Carvalho, Marília Ferreira Tavares e Sérgio Leusin de Amorim apontavam que os RUs eram focos constantes de crises que se acumulam e se agravam, devido à escassez de recursos e à ausência de programas específicos de apoio à assistência estudantil. Mudanças significativas começaram a ter lugar na última década, por política centrais desenvolvidas pelo MEC, para apoio e aporte de recursos e saberes, com o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007 como uma das ações que integram o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE); e o PNaes (Plano Nacional de Assistência Estudantil), instituído pelo Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010, que apoia a permanência de estudantes vulneráveis em cursos de graduação presencial das instituições federais de ensino superior (Ifes).

Na UFGD, o “Programa Restaurante Universitário é uma política de Assistência Estudantil cuja finalidade é oferecer atendimento e alimentação de qualidade a toda a comunidade acadêmica, contribuindo para a permanência e desenvolvimento integral dos estudantes na Instituição” (Portal UFGD). Portanto, inserido numa política estruturada de assistência estudantil, com destaque para o PNaes para grande parte do custeio, cujo exemplo está nos anexos do Pregão 89/2012 que documentavam estimava superior a R\$ 765 mil em benefício da empresa cessionária já no começo do funcionamento do novo prédio. Enquanto isso, pesquisas locais realizadas pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) demonstravam índices precários de satisfação do usuário, com curva descendente persistente.

Este trabalho buscou esboçar um retrato nacional do setor de RUs das universidades federais e para tal debruçou-se sobre editais, contratos e pesquisas de satisfação realizadas pelos próprios atores. Nesse mister, colaboraram também as políticas de autoavaliação, o que, na UFGD, foi institucionalizada a partir de 2009, ano em que a Comissão Própria de Avaliação, em seu primeiro “Relatório de Autoavaliação Institucional”, classificou o RU como “uma estratégia de responsabilidade social acadêmica e pública, porquanto visa a permanência e diplomação dos estudantes”; e no de 2012 frisava que o RU também se insere na “política de pessoal”. Dada tamanha importância no atendimento de necessidade básica, primária, da

comunidade acadêmica é que se reconhece a importância do tema para a pesquisa acadêmica e partiu-se então para uma verificação do peso da “satisfação do usuário” no processo decisório dos modelos de gestão adotados pelas IFES brasileiras, bem como se tentou capturar indicativos do seu potencial de incremento como ferramenta administrativa voltada para o incremento da qualidade. Este trabalho convencionou assim classificar três modelos de gestão verificados ao longo da pesquisa.

(1) Autogestão – quando a própria universidade, com servidores do seu quadro efetivo, gerencia a totalidade dos serviços dos seus RU, utilizando terceirização de pessoal limitada à mão de obra operacional/auxiliar; e a arrecadação do pagamento pelo serviço prestado vai para conta própria via GRU; (2) Terceirização – quando a universidade entrega a uma empresa contratada toda a gestão o gerenciamento operacional e o desenvolvimento de todo o serviço (desde a compra de insumos até o pós-consumo, incluindo, pré-preparo, preparação, elaboração de cardápios, distribuição, atendimento, etc.); a empresa privada tem autonomia dentro das fronteiras do edital/contrato e arrecada pagamento por ele do usuário; a universidade tem sua equipe limitada à supervisão da prestação de serviços, mediante equipe de gestão e fiscalização do contrato. (3) Mista – quando a universidade possui mais de um RU e diversifica entre eles os dois modelos acima.

Quanto aos procedimentos identificados para mensuração da opinião do usuário, este trabalho classificou dois principais. (1) Pesquisa de Satisfação – quando o levantamento integra o julgamento da qualidade do serviço prestado com vistas a questões superiores, como renovação do contrato, e pode implicar sanções. (2) Teste de Aceitabilidade – não tem repercussão no julgamento da qualidade do serviço, seu uso é para questões pontuais e eventuais e tem seus efeitos no âmbito operacional; por exemplo: excluir do cardápio um tipo de alimento ou um tipo de preparo, implantar ou não aplicativo para divulgação do cardápio diário. Ainda quanto à (1) Pesquisa de Satisfação, acerca de seus efeitos, convencionou-se classificar de (a) informação acessória, quando suas implicações estão sujeitas ao julgamento subjetivo da gestão/fiscalização; e (b) repercussão direta, quando suas implicações são objetiva e previamente definidas em edital/contrato. E finalmente sobre os equipamentos próprios de serviço de alimentação, assim se convencionou chamar: (1) Restaurante Universitário – quando possui toda a linha de produção e distribuição, desde o pré-preparo até o pós consumo; (2) Refeitório Universitário – quando possui apenas o salão de refeições, ou, mesmo que possua mais algum setor/área de apoio, como de higienização de bandejas, ainda assim é dedicado à distribuição/consumo.

Para o referencial teórico, importa destacar veementemente que aqui não se pretendeu fazer uma revisão teórica propriamente, o “estado da arte” não foi o foco do trabalho, mas sim uma colaboração no espectro das práticas em curso. Portanto, se abrigou precipuamente nos princípios e conceitos da gestão da qualidade e se guiou por um modelo próprio de “Solução Estruturada de Problemas” (SEP), a qual também tem suas raízes no PDCA. O liame metodológico pretendeu-se na adaptação dos modelos colhidos nos estudos de Liang e Zhang (2010), Cochran (2002), Morris (2012) e Elsaid, Okasha e Abdelghaly (2013). Da situação iniciada no programa local (UFGD) dirigiu-se a um diagnóstico nacional que desembocou na proposta de intervenção voltada para a instrumentalização da pesquisa de satisfação do usuário como indicador de qualidade. No tratamento dos dados, ofertou-se então uma tabela de conformidade para classificação do resultado apurado nas pesquisas de satisfação do usuário, que auxiliaria a gestão na prioridade de intervenções corretivas. Mais uma vez frisando a luz do princípio do julgamento objetivo nas licitações públicas, o qual, defende-se aqui, não pode ficar restrito à ‘tarefa’ de executar a aquisição de bens e serviços, mas deve estender-se até a ‘fungibilidade’ de seu objeto, imprimindo mais isenção às decisões administrativas. E conferindo ao ente estatal a sua natureza de representante da comunidade, com aprimoramento de suas atividades e promoção da transparência e do accountability não só na prestação de contas final, mas durante todo o exercício da atividade estatal.

1.1. OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho foi apurar quais os modelos de gestão adotados nos RUs das Ifes e como eles recebem a manifestação do usuário enquanto meio de a comunidade universitária intervir no processo decisório.

O objetivo específico foi identificar formatos de garantia à intervenção do usuário através das pesquisas de satisfação e vasculhar indício do seu potencial de incremento da qualidade do serviço prestado.

2. METODOLOGIA

Para organizar e estruturar o trabalho, elegeu-se a Solução Estruturada de Problemas (SEP), em tradução livre do inglês *Structured Problem Solving*. Este método integrou os conteúdos do Profiap e mais informações foram franqueadas nos repositórios estrangeiros de artigos. Nesta busca também houve contato com o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP), o qual tem mais espaço nas bases nacionais e no qual se percebeu similitude numa base teórica dialógica, porém, de padrões mais fechados, que se desenha comumente em oito etapas. A SEP pareceu mais adequada, por mais flexível, dando total liberdade ao usuário de criar seu próprio modelo. Pode ser entendida mais propriamente como um sistema de gestão da qualidade, que sorve da tradição do PDCA e organiza o uso de métodos de pesquisa e análise científicas e ferramentas de gestão da qualidade. É nesta base metodológica que se caminhou, com destaque para o modelo de Liang e Zhang (2010), de sete fases. Eles elegem ferramentas como os Seis Sigmas da Motorola e o Poka-Yoke de Shigeo Shingo (erro e verificação de erro/tentativa e erro e controle de qualidade zero defeito), além dos 14 princípios do Sistema Toyota de Produção – aos quais dão especial valor. Outros ensaios coletados são de Elsaid, Okasha e Abdelghaly (2013), os quais também contribuem com outra releitura do método de Deming e desenham seis passos para a SEP enquanto agregam um segundo sistema: “Criar e manter uma estrutura organizacional saudável” – este, dez passos. Já a abordagem de Simon Morris (2012) enfoca o modelo KT-PA, de quatro passos, proposto por Chuck Kepner e Ben Tregoe, da Consultoria Kepner-Tregoe. E Cochran (2002) traz em seu modelo também 7 passos.

Liang e Zhang (2010) esquematizam assim: (1) percepção inicial; (2) aclarar o problema (3) localizar o Ponto de Causa (PoC); (4) planejar soluções e escolher; (5) implementar a solução e planejar o controle; (6) avaliar e controlar (7) estandardizar (desenvolver um novo padrão que elimine ou minimize a recorrência). Similarmente, Cochran (2002) outros sete: (1) priorizar o problema a tratar; (2) distinguir; (3) determinar a causa; gerar e escolher soluções; (4) planejar e executar a solução; (6) verificar a efetividade; e (7) comunicar e celebrar. Já Morris (2012), quatro: (1) enxergar o problema (além dos sintomas); (2) especificar e documentar; (3) construir hipóteses de causas; e (4) confirmar a causa.

Em síntese, a SEP ensina que para o tratamento de qualquer problema é preciso ter método e ação estruturada e organiza as ações para se chegar a uma intervenção razoável. Neste sentido, este trabalho propôs três eixos que se subdividem em fases, para aclarar o que se problematiza: uso da pesquisa de satisfação do usuário na gestão dos RUs das universidades federais. Parte então do estudo de caso da UFGD, o qual arrazoou o recorte temporal com marco

inicial em 2006, por ser este o ano da criação da Universidade Federal da Grande Dourados, a qual já contava com Restaurante Universitário à época, numa estrutura herdada da UFMS, funcionando até então em sistema de autogestão. E assim o método elegido desenhou a trajetória que se explicita a seguir.

Eixo I – Percepção, fase única:

(1) **indiciação** – observação e empirismo, pesquisa experimental e de campo, com predominância qualitativa na observação direta intensiva (técnica) participante, individual, em vida real e assistemática (modalidade). O estudo partiu do caso local, o pesquisador, enquanto também usuário e tendo passagem no serviço de apoio à gestão do RU/UFGD, teve a atenção despertada para as manifestações do usuário, no aspecto do tratamento recebido da gestão e a reação da empresa contratada. Foram aproveitados então informações pré-existentes pela vivência como usuário e pela rápida participação na equipe do órgão de gestão do contrato, a Proae, desde 2013 (IS 629, de 09.12.2013, BS 1503/lotação), onde foi inclusive determinado como membro da Comissão de Controle e Gestão da Lanchonete, Cafeteria e Restaurante (IS 46, de 11.04.2014, BS 1580, de 14.04.2014) e como secretário da Comissão de Pesquisa de Satisfação e Avaliação Técnica (IS 101, de 23.06.2014, BS 1629, de 27.06.2014). Os pontos de atenção até aí memorizados passaram então por revisão in loco, com anotações assistemáticas e fotografias eventuais. Simultaneamente procedeu-se à busca de base teórica, especialmente nas bases acadêmicas virtuais de acesso gratuito, como a Scielo, bem como bibliotecas virtuais, a exemplo daquela da Câmara dos Deputados, e sítios de periódicos, entre outros.

Eixo II – Investigação, fase única:

(1) **diagnóstico**: pesquisa de campo, documental e bibliográfica. Deram-se então os primeiros passos na pesquisa documental, dirigindo-se à coleta de editais, contratos e pesquisas de satisfação. Delimitou-se a linha do tempo com marco inicial no ano de 2006, fundação da UFGD, estendendo-se, inicialmente, até 2016, para fechar 10 anos de abrangência com vistas a uma organização mais estruturada da pesquisa, considerando que o desenvolvimento do TCF ficou para o ano de 2017. Coletou-se primeiro fontes acerca da UFGD e, paralelamente, se foi estendendo a todas as universidades federais brasileiras. Primeiro foi aplicado um questionário preliminar enviado, via E-Sic para todas as 63 universidades federais (vide Apêndice IV, pág. 140). Foi assim se esboçando um mapa da existência de RUs e da prática de pesquisas de satisfação na gestão deles. Analisados os primeiros dados, foi enviado o questionário principal, para diagnóstico (vide Apêndice IV, pág. 141), enquanto se seguiu a busca documental através

dos depositórios virtuais e sítios das universidades na internet. Privilegiam-se documentos produzidos ou chancelados previamente pelas próprias instituições (editais, contratos, relatórios de gestão e de pesquisa de satisfação, etc.), para assim delimitar a situação-problema.

Eixo III – Distinção, duas fases:

(1) **organização** – a partir daqui o trabalho começa a organizar os dados primários coletados através dos questionários; bem como os de segundo grau, bibliográficos, dos documentos recebidos ou obtidos dos depositórios virtuais. Esboça-se um mapa da oferta de RUs, dos modelos de gestão neles empregados, de qual é o espaço reconhecido à manifestação do usuário.

(2) **distinção** – identificar modelos e práticas, classificar e distinguir formatos e fluxos, dando corpo às convenções necessárias, nas instâncias de interesse: investir em RU, gestão adotada, práticas voltadas à satisfação do usuário, e repercussão. Agrupar universidades por similitude dos modelos e práticas.

Eixo IV – Tratamento, três fases:

(1) **potencial** – verificar junto às universidades alternativas de instrumentalização da pesquisa de satisfação do usuário visando a troca de tecnologias; e buscar indícios que possam dizer sobre a efetividade de suas contribuições para o incremento da qualidade da prestação de serviço.

(2) **eleger** – sob a conjugação das bases informativas, teóricas e analíticas que se puderem formar ao longo desta pesquisa, indicar uma proposta de intervenção para o RU/UFGD.

(3) **standardizar** – apresentar um modelo primário de ajuste quanto às pesquisas de satisfação do usuário para aplicação nas licitações do RU/UFGD, em seus editais e contratos.

3. BASE TEÓRICA

Princípio aventado por Liang e Zhang (2010) dá conta de que a “discrepância entre a expectativa ou padrão pretendido e a situação atual” é o problema na gestão da qualidade. E dados da CPA/UFGD mostraram trajetória deficitária persistentemente na satisfação do usuário do RU/UFGD. O desempenho desta política afeta a vida de parcela relevante da comunidade acadêmica, incluindo professores, técnicos e alunos. Rosamilha (2014) falou do ‘Barômetro de Satisfação do Consumidor Sueco’, onde se demonstra que o aumento da satisfação pode

significar acréscimo significativo no retorno do investimento; enquanto um decréscimo idêntico pode levar a perdas muito maiores. A transposição deste conceito para o setor público versará sobre a validade do investimento e a pertinência e eficiência de políticas públicas, legitimando-se (lucro) ou não (prejuízo) a sua manutenção, seu modelo de desenvolvimento e gestão.

Costa Filho (2011) apresentou revisão teórica acerca do tema da gestão da qualidade total, da qual, a partir daqui, nesta seção se reproduz alguns trechos. O estudioso relatou que “os mais remotos registros preservados e localizados do termo qualidade eram recentes e datavam dos séculos XVIII e XIX, quando a fabricação era de artesãos sob supervisão de mestres de ofício. A produção se caracterizava pela pequena quantidade, o ajuste era manual e a inspeção apenas informal de produtos prontos visava a assegurar a qualidade. E quando o sistema passou a requerer a produção em massa e veio a necessidade de peças intercambiáveis, principalmente no setor bélico, foi que se passou a métodos formais. Só em 1922 surgiu oficialmente o controle de qualidade com a publicação de ‘The Control of Quality in Manufacturing’, de G.S. Radford, onde a qualidade era alçada à responsabilidade gerencial distinta e independente”.

“Em 1931, W.A. Shewart, ‘Economic Control of Quality of Manufactured Product’ trata cientificamente do controle de qualidade, cujos conceitos, utilizando fundamentação estatística, são amplamente utilizados na década de 1940, para inspeção de material bélico para a Segunda Grande Guerra. Na década de 1950, a qualidade deixa de ser baseada na produção e passa a considerar a quantificação de custos, zero defeito, controle total e engenharia da confiabilidade. Após o final da Guerra, especialistas ajudam na reconstrução da indústria japonesa e se socorrem de muitas técnicas que auxiliaram os EUA a vencê-lo. Até então, o controle de qualidade não era prática das empresas japonesas e seus produtos eram sinônimos de bens inferiores. Com a adoção do TQM – ‘Total Quality Management’, o país recuperou sua economia e sua produção alcançou a excelência. Nos anos 1970 e 1980 os aspectos estratégicos da qualidade são reconhecidos e amplamente incorporados no mundo inteiro”.

“Os fundamentos da gestão de qualidade que são assimilados no Brasil são calcados nos princípios de Deming e Juran que focam o atendimento ao cliente e buscam a melhoria contínua dos produtos e serviços”. Sempre conforme Costa Filho (2011), “o termo qualidade, segundo a norma NBR ISO 9000, é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfazem necessidade ou expectativa, sejam estas expressas ou implícitas. Ele lembra que não há consenso em uma única conceituação do que venha a ser qualidade: é a adequação ao uso (Juran e Gryna:1974); é atender e, se possível, exceder as expectativas do consumidor (Deming apud

COSTA et al: 2004); é conformidade às especificações (Crosby:1986). O autor colaciona que foi após o surgimento da Administração Científica, final do século XX, que os estudos sobre qualidade foram sistematizados e o conceito de qualidade teve evolução gradual e regular através de quatro estágios ou ‘eras da qualidade’: 1) inspeção; 2) controle estatístico; 3) garantia; e4) gestão total”.

A primeira era, apesar de estar presente desde o período dos artesãos, surgiu de maneira formal com o aparecimento da produção em massa no século XVIII. A seguinte, objetivou controlar a qualidade no decorrer do processo e não apenas verificá-la depois (utilização de amostras). Na terceira, foco na prevenção de defeitos. E a quarta é a que mais interessa ao trabalho em tela: o entendimento atual da qualidade como satisfação dos clientes”. O cientista cita Sashkin e Kiser (1994) para sintetizar: “A gestão da qualidade total significa que a cultura da organização é definida pela busca constante da satisfação do cliente através de um sistema integrado de ferramentas, técnicas e treinamento. Isso envolve a melhoria contínua dos processos organizacionais, resultando em produtos e serviços de qualidade”. E repete Slack et al (1999) para maximizar: ‘A Gestão da Qualidade Total é uma filosofia, é uma forma de pensar e de trabalhar, que se preocupa com o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes, mudando o foco da qualidade da operação para toda a organização’”. Ainda conforme Costa Filho, a NBR ISO 9001:2000 faz a descrição de cada uma das etapas do PDCA e define entre as responsabilidades da organização “garantir que os requisitos do cliente sejam determinados e atendidos com vistas a otimizar a sua satisfação”.

Encontrar, contudo, obras, mesmo que artigos, que trabalhassem o tema da qualidade dentro dos Restaurantes Universitários, foi uma tarefa para a qual esta pesquisa logrou resultados econômicos – o que por um lado reforça a relevância em se debruçar sobre o tema. Na busca em todas as plataformas acadêmicas mais conhecidas e de livre acesso (Google Acadêmico, Scielo, Eric, Periódicos Capes, BDTD, DOAJ, etc.), apenas dois trabalhos do pesquisador Andrade Junior, em parcerias distintas, uma quando de seu mestrado e, após, em seu doutorado, foram os *papers* que mais se aproximavam da presente proposta e que nutriam relação consistente com o que se pretendia aqui desenvolver. E também foi possível corroborar a ideia com, pelo menos, um teórico da área de licitações e contratos públicos, Jacoby (2016): “No serviço de lanchonete/restaurante, a definição de cardápios básicos, a exigência de aferição periódica por profissional habilitado – nutricionista – e a realização de pesquisas periódicas de opinião entre os servidores usuários. Essa última providência, que alguns órgãos já preveem em suas licitações – o STJ, por exemplo – poderá alterar significativamente a visão de tais contratos

e atingir o verdadeiro escopo, que é a satisfação do usuário. Pelos meios de coleta de opinião, adequados e estatisticamente isentos, com fiscais do contratante e do contratado, o procedimento será suficientemente objetivo”.

4. “CONHEÇA-TE A TI MESMO”

Os dados de observação no RU/UFGD, numa lógica instintiva comum, organizaram-se em grupos de indicação: (a) Estrutura – adequação física e ambiental do prédio, higiene e manutenção; e (b) Serviço – qualidade, preparo, disposição, temperatura, quantidade, variedade, atendimento, e espera, tendo como farol os indicadores praticados pela CPA; e (c) Gestão – licitação, gestão e fiscalização do contrato, e pesquisa de satisfação do usuário, abrindo as ideias iniciais da proposta. No primeiro grupo, observou-se a baixa colaboração dos usuários quanto à higiene e preservação do bem público, pois práticas como jogar lixo no chão e derrubar alimentos sobre as mesas e o piso era frequentemente presenciada, e com soma ao recolhimento do lixo descontinuado durante o funcionamento e de restos de alimentos acondicionados em baldes comuns e abertos (muitas vezes sem sacos plásticos para forragem), banheiros para usuários na área externa passavam semanas sem receber limpeza ou suprimento de material de higiene; área de recolhimento das bandejas aberta (a porta de entrada e saída dos funcionários) e frequente havia inundação do piso no local. À estrutura, fissuras, rachaduras e infiltrações, capacidade de acomodação obsoleta, torneiras e pias internas e externas danificadas, falta de toalhas de papel e sabonete, banheiros danificados, climatização resumida a ventiladores precários permitindo calor excessivo (pessoas suando enquanto comiam), condições físicas e gerenciais que deixavam dúvidas no aspecto da circulação de portadores de necessidades especiais (instalação de conjuntos fixos de mesas e cadeiras na varanda estreita, mesas internas cercadas por assentos fixos e próximos).

No segundo grupo (Serviço): oferta alta de carboidratos e baixo de proteínas e fibras, alto grau de gorduras e sódio (inclusive pelo mau preparo dos alimentos), cozimento insuficiente ou fritura inadequada (de mais ou de menos), uso repetitivo de carnes processadas (*steak* e hambúrguer) e sucos artificiais (em pó, estes geralmente possuem 5% de suco, e os outros 95% são substâncias químicas, entre as quais, algumas que contam efeitos colaterais e cumulativos), baixa variedade nos pratos, fracionamento excessivo nas ofertas de proteína, ausência de planejamento do cardápio com o mapeamento e acompanhamento de perfil nutricional dos usuários. E no derradeiro grupo (Gestão): ausência da disposição pública de processo de licitação, edital, contratos (e a devida atualização de toda sua movimentação), relatórios de fiscalização e gestão, pesquisas de satisfação, cardápios, preços; revogação de

edital, alto índice de empresas inabilitadas e certame procedido recorrentemente com apenas uma habilitada, página do RU no sítio virtual sem atualização, ausência recorrente de respostas a correio eletrônicos e prestação de informações; raras vezes cardápios foram encontrados publicados na página virtual do RU, e quando o foram, assim se fez com a utilização de descritivos vagos, insuficientes a permitir o controle por parte do usuário. Ao consultar a página do RU, era possível localizar cardápio das duas primeiras semanas de agosto de 2011, mas muitas vezes não o atual, de vários anos depois. E naqueles, havia indicação genérica de “salada crua: folhas” ou apenas “salada crua”. Dentro desta exigência desacurada, o fato de a empresa Calheiros & Calheiros servir durante longos meses apenas repolho cru e picado atenderia este item, já que no edital e contrato não foram localizados meios de coibir esta prática abusiva. Noutro documento, referente a maio de 2015, o cardápio evoluiu para a determinação de duas saladas (dia 11): alface (1) e repolho com tomate (2). Porém, a fotografia 2/apêndice I/pág. 115 mostra o que foi servido como “repolho com tomate” no mês de abril de 2016, pela mesma cessionária.

Observou-se que parte dos acadêmicos e servidores permaneciam o dia todo no campus, em razão da distância do centro urbano e da precariedade do serviço de transporte, entre outros motivos. Havia quem realizasse as duas principais refeições diárias no RU – mormente em razão do preço mais acessível para quem conta com o subsídio financeiro da UFGD (alunos de graduação e pós-graduação presenciais). Ocasionalmente, foram observados inclusive acadêmicos que se deslocavam da cidade, com bastante antecedência dos horários das aulas, para comer no RU no almoço e/ou no jantar, ou até mesmo outros pertencentes ao quadro discente de unidade da área urbana. E foi possível observar o contínuo ganho de peso de algumas pessoas que realizavam suas refeições prioritariamente no RU.

Veja também no Apêndice I-Fotografias, alguns aspectos sobre a higiene—especialmente a falta de colaboração dos acadêmicos e de recolhimento continuado durante o funcionamento. Baldes de lixo enchiam-se e transbordavam. No aspecto preço, variedade e quantidade, praticava preço similar um restaurante popular do centro de Dourados, o qual servia diariamente só almoço: em média sete tipos de saladas e sete tipos de pratos quentes, além do feijão e do arroz, sendo que o arroz muitas vezes era apresentado na forma “branco” e “temperado” ao mesmo tempo, assim como eventualmente o feijão vinha “puro” e temperado/fejoadado simultaneamente. Pouco antes do reajuste do RU para o teto de R\$ 9,75, em julho de 2016, por almoço ou jantar, este restaurante ainda servia o almoço por R\$ 9,00, passando depois para R\$ 9,99; bem mais tarde, em setembro de 2018 o RU estava com o preço

de R\$ 10,06 e o comercial ainda mantinha o seu preço. Naquele restaurante, os clientes podiam servir quantas vezes e a quantidade que quisessem de todos os pratos disponíveis (no RU, além de o cliente só pode servir uma vez um número incomparavelmente menor de opções de pratos quentes e frios, a guarnição e a carne eram fracionadas). Na mesma época foi possível localizar pelo menos quatro restaurantes no centro da cidade que mantinham funcionamento similar.

4.1. NOVO RU E CESSÃO DESTE ESPAÇO PÚBLICO

Após sua criação em 2006, a UFGD já iniciou em 2009 a construção do novo prédio do RU, pois o antigo, de quando o campus integrava a estrutura da UFMS, não comportava mais suas necessidades. Segundo o Relatório de Autoavaliação Institucional 2009, desde o Orçamento 2007 foram investidos recursos para compra de equipamentos e construção de novas unidades, entre elas o Restaurante Universitário que totalizaria uma área de 1.108,54 m². Como o serviço público federal já tinha passado por reformulação implementada pelo Ministério do Planejamento, com a extinção de cargos para cozinha, limpeza, transporte, vigilância e portaria, entre outros, a UFGD então adotou a cessão de espaço público para contratar empresa através de licitação, na modalidade concorrência, a fim de garantir o funcionamento do seu RU.

A Concorrência 14/2010, lançada para seleção de empresa para cessão do novo RU, acabou revogada logo após a publicação, saindo na sequência como Concorrência Pública 01/2011 (Cogerm/UFGD), mas as três empresas inscritas acabaram inabilitadas (ComunicaçãoUFGD/BomDiaDourados/DouradosAgora/SISTA-UFGD/Prad). Em 2011 a obra do novo prédio ficou pronta e todos os equipamentos começam a ser instalados (Prad) sob protestos do movimento estudantil (DouradosAgora), que temia a precarização e o encarecimento do serviço. No segundo semestre, a UFGD concluiu o processo de cessão e a vencedora foi a empresa Dias e Batista Ltda-ME, ofertando refeições a R\$ 5,50 e a UFGD a subsidiava 50% para todos os acadêmicos da graduação presencial, que assim pagavam R\$ 2,75. Estimativa era de mil refeições diárias, somando almoço e jantar, tendo o prédio a capacidade de 364 lugares (CogermUFGD/ComunicaçãoUFGD/CMJDourados). Já no exercício seguinte, a cessionária foi substituída pela Calheiros & Calheiros Ltda. (DOU nº 169, 30 de agosto de 2012, Seção 3, Pág. 39) por dispensa de licitação, a qual iniciou atividades com reajuste no valor da refeição para R\$ 6,00; mas estudantes continuavam pagando R\$ 2,75, a IFES elevou o subsídio. Em paralelo corre novo edital para a cessão através da Concorrência

2/2012, que é então vencida pela própria Calheiros & Calheiros Ltda., com valor unitário da refeição a R\$ 5,80 (cinco reais e oitenta centavos) (ComprasNet/DOU N° 19, 28 de janeiro de 2013, Seção 3, Pág. 18, ISSN 1677-7069/Google Groups. Ufgd_quimica2011); estudantes continuaram pagando R\$ 2,75 graças ao subsídio novamente elevado.

Esta empresa se manteve no serviço nos anos seguintes, vencendo licitações para mais duas unidades de serviço de alimentação: lanchonete e cantina. Até que no início de 2015, coincidindo com o processo eleitoral pelo qual a UFGD teve seu comando superior transferido a outro grupo de articulação política, a Calheiros & Calheiros Ltda. protocolou ofício afirmando que não retomaria atividades após o recesso enquanto não houvesse quitação de valores devidos referentes ao exercício de 2014 (Prad). Todavia, neste ano, já assinou o Contrato 4/2015, decorrente da Tomada de Preços n° 01/2014, para cessão administrativa da Lanchonete I. A empresa passou a explorar simultaneamente os três únicos estabelecimentos que vendiam alimentação no campus naquele momento (RU, lanchonete e Cantina). Entre toda esta movimentação, a nova reitora assumiu o cargo prometendo prioridade à “busca de soluções para as imensas filas no RU” (DouradosNews).

Em setembro, já sob a nova administração que assumiu a UFGD em junho daquele ano (após vencer eleição no fim de março), a empresa foi notificada para reabrir o RU no período noturno e descumpriu a ordem (Prad). Janeiro de 2016 a Prad determinou abertura de processo administrativo em face daquela cessionária. Abril, publicou-se edital da Concorrência 1/2016, para escolha de nova empresa para o RU (ComprasNet), duas das três empresas interessadas acabaram inabilitadas (DOU N° 104, 2 de junho de 2016, Seção 3, Pág. 31), percalço similar já fora enfrentado antes. Maio trouxe a aplicação de penalidade em desfavor da Calheiros & Calheiros (DOU N° 96, sexta-feira, 20 de maio de 2016, Seção 3, Pág. 36) e no mês seguinte, a nova empresa assumiu o serviço. Em resumo, a partir da terceirização, três empresas foram contratadas por cessão da exploração do espaço, até o fechamento deste trabalho. A primeira: Dias e Batista, apenas para o ano de 2011. Depois, a Calheiros & Calheiros, de 2012 até metade de 2016, praticamente quatro anos, saindo pouco após a mudança de grupo político na administração superior da IFES. E finalmente, a terceira iniciou atividades no dia 11 de julho de 2016: Prato Certo.

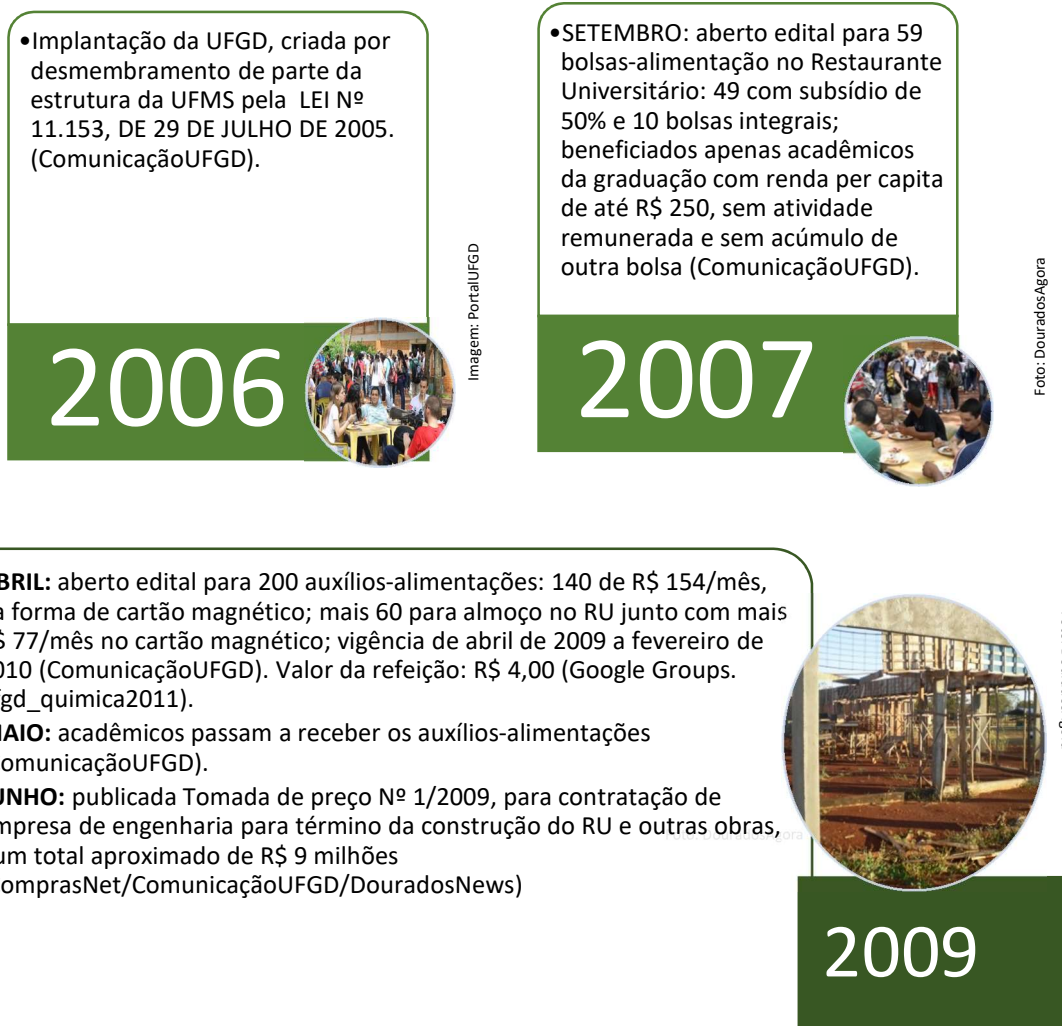
SUBSÍDIOS – O governo central instituiu o PNaes (2010), aporte que permitiu a ampliação do subsídio em termos de percentagem aos graduandos, benefício que mais tarde também chegaria aos discentes da pós presencial (DouraNews). Quando da autogestão e antes

do PNaes, ainda em 2007, os subsídios eram modestos: apenas 49 bolsas de 50% e outras 10 integrais para acadêmicos em vulnerabilidade social (Comunicação/UFGD). Já o Plano de Zoneamento e Ocupação 2007-2012, documento emitido por grupo de trabalho naquele ano inicial (2007), previa para custeio de bolsas de assistência estudantil uma evolução que passava do ZERO (2008) para R\$ 570 mil (2009) e chegaria a R\$ 960 mil no fim do período (2012). E em 2012, os anexos do Pregão 89/2012 estimavam mais de R\$ 765 mil em subsídios em favor da empresa cessionária, montante a ser custeado com recursos do PNaes.

4.2. LINHA DO TEMPO

Nesta seção é apresentada sob a forma de figura a cronologia do Programa Restaurante Universitário na UFGD, associada à trajetória de criação da própria universidade.

FIGURA 1 - destaques na evolução do Programa Restaurante Universitário da UFGD.



- **JANEIRO:** edital para 370 auxílios-alimentações a acadêmicos em vulnerabilidade social, divididos em: (1) 310 de R\$ 165,00 via cartão magnético e (2) 60 almoços de segunda a sábado no RU com mais R\$ 82,50/mês via cartão (ComunicaçãoUFGD/ DouradosNews). Valor da refeição: R\$ 3,75 (Despacho Decisório Prad).
- **ABRIL:** fase final da construção do RU: capacidade para 424 pessoas; área construída de 1.108 m²; investimento de R\$ 920 mil (ComunicaçãoUFGD).
- **AGOSTO:** projeto do RU da UFGD é usado como modelo pela UFT (Universidade Federal do Tocantins) (DCE/UFT).
- **OUTUBRO:** edital do Pregão Eletrônico Nº 43/2010, para aquisição de materiais permanentes (mobiliário, equipamentos e eletrodomésticos) ao RU, Cein (Centro de Educação Infantil), Curso de Nutrição/FCS e Projeto de Extensão da FCBA (ComprasNet).
- **NOVEMBRO:** publicado edital do Pregão Eletrônico Nº 73/2010, para aquisição de coifas e câmaras frigoríficas, incluindo o serviço de instalação, destinadas ao RU e Cein (ComprasNet).
- Engepom Equipamentos para Refrigeração Ltda EPP (CNPJ 39.542.220/0001-82) vence o PE 73/2010, com valor estimado de R\$ 189.003,33 e contratado de R\$ 99.982,00 (CogermUFGD).
- **DEZEMBRO:** publicado edital do Pregão Eletrônico Nº 86/2010, para aquisição de material permanente (mobiliário, equipamentos e eletrodomésticos), destinados ao RU, Curso de Nutrição e ao Projeto de Extensão da FCBA (ComprasNet);
- PE 86/2010 resta fracassado (Cogerm/UFGD);
- Edital da Concorrência Nº 14/2010, para cessão do RU, marcada para 24 de janeiro de 2011 (ComprasNet/ComunicaçãoUFGD/ DouraNews).
- Revogada a Concorrência 14/2010, o edital é republicado como Concorrência Pública 01/2011 (Cogerm/UFGD).

Foto: DCE/UFT

2010



- **JANEIRO:** RU retoma atividades no dia 05, após recesso, horário de funcionamento é das 6 às 14h – local onde mais tarde funcionou a Cantina Universitária em 2016. (ComunicaçãoUFGD).
- Obra do novo prédio está pronta e todos os equipamentos já foram adquiridos pela Universidade e estão sendo instalados (Despacho Decisório Prad).
- Aberta Concorrência 01/2011 para exploração do restaurante universitário. Marcada para 24 de janeiro, todas as três empresas que se inscreveram foram “inabilitadas” (inabilitação significa irregularidade na documentação exigida por lei) (ComunicaçãoUFGD/BomDiaDourados/DouradosAgora/SISTA-UFGD/Despacho Decisório Prad).
- **PROTESTO:** movimento estudantil posiciona-se contra a terceirização do RU, alega temer que uma gestão exploratória possa encarecer o serviço. Pede remanejamento de servidores para o restaurante; redução do valor da refeição para R\$ 2,00 (dois reais); e ampliação do auxílio-alimentação para atender pelo menos 10% dos alunos da universidade (DouradosAgora).
- **RESPOSTA:** UFGD responde que MPOG extinguiu cargos públicos para esta natureza de serviço que passam a ser direcionados à terceirização; valor será R\$ 3,18 para todos os estudantes; edital publicado prevê teto de R\$ 6,36 por refeição e a IFES manterá subsídio de 50%; serão servidas mil refeições diárias, somando almoço e jantar (DouradosAgora).
- **ABRIL:** dia 25, sessão pública de novo processo licitatório para o serviço de alimentação (Despacho Decisório Prad).
- licitação da cessão do Restaurante Universitário, em sessão no cine-auditório da Unidade 1 da UFGD (ComunicaçãoUFGD)
- **JULHO:** Dias e Batista Ltda-ME (CNPJ: 11.009.418/0001-86) vence a Concorrência 01/2011 para explorar o RU, teto do valor fica em R\$ 5,50 por refeição e a IFES subsidia 50% para acadêmicos da graduação presencial que assim pagam R\$ 2,75. A empresa, nome fantasia Q'Sabore, inicia atividades no dia 04, de segunda-feira a sexta-feira, das 11h às 14h e das 17h30 às 19h30 e aos sábados das 11h às 14h. Instalado nobreak especial para garantir o sistema de controle de entrada; estimativa é de mil refeições diárias, somando almoço e jantar, tendo o prédio a capacidade de 364 lugares (CogermUFGD/ComunicaçãoUFGD/CMJDourados).
- Política de Assistência Estudantil da UFGD é instituída pela Resolução nº. 173 de 24 de novembro de 2011; e dela faz parte o Programa Restaurante Universitário (Resolução 127/2013) (ComunicaçãoUFGD).
- Programa de Auxílio-Alimentação: acadêmico em vulnerabilidade social comprovada recebe bolsa para refeições diárias no valor de R\$ 150,00/mês cada; benefício ofertado para o máximo de 390 interessados (Despacho Decisório Prad).

2011



Foto: CMJ/Dourados

- **JANEIRO:** empresas habilitadas na concorrência 02/2012 – processo 23005.002594/2012-91, são convocadas para abertura das propostas para 25 de janeiro (CPL/UFGD).
- **JULHO:** RU é fechado durante greve e UFGD prepara nova licitação (DouraNews).
- **AGOSTO:** publicado EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO No-2717/2012 - UASG 154502; Processo 23005002717201293, que firma previsão de subsídio ao RU. Ratificação em 29/08/2012. Valor Global: R\$ 100.000,00. CONTRATADA: 07.240.784/0001-74 CALHEIROS & CALHEIROS LTDA - ME (DOU Nº 169, 30 de agosto de 2012, Seção 3, Pág. 39).
- **SETEMBRO:** Firmado contrato da dispensa de licitação (Processo no-23005002717201293. DISPENSA No- 2717/2012) (DOU Nº 173, quarta-feira, 5 de setembro de 2012, Seção 3, Pág. 38).
- RU retoma atividades no dia 04, sob exploração da nova empresa e com reajuste no valor da refeição; porém, estudantes continuam pagando R\$ 2,75, pois a IFES elevou o subsídio para mais de 50%; teto do valor fica em R\$ 6,00 (ComunicaçãoUFGD).
- **DEZEMBRO:** encerrada no dia 21 a cessão de exploração do RU por dispensa com a empresa Calheiros e Calheiros Ltda; enquanto a nova licitação encontra-se em andamento (ComunicaçãoUFGD).
- Mantém-se em funcionamento a Lanchonete da Unidade II, cuja exploração foi cedida à empresa F.C.A. Comércio e Eventos Ltda, ali não há subsídio (ComunicaçãoUFGD).
- PREGÃO 89/2012 tem como vencedora a empresa Calheiros & Calheiros Ltda - ME, CNPJ 07.240.784/0001-74 com o valor total de R\$ 765.400,00. (DOU Nº 244, quarta-feira, 19 de dezembro de 2012, Seção 3, Pág. 50).



Foto: DouradosNews

2012

- Subsídio de 50% nas refeições do RU é estendido aos acadêmicos de pós-graduação (APG-UFGD/ComunicaçãoANPG).
- **JANEIRO:** CONCORRÊNCIA Nº 2/2012 é vencida pela empresa Calheiros & Calheiros Ltda - ME, CNPJ 07.240.784/0001-74 com o valor unitário da refeição de R\$ 5,80 (cinco reais e oitenta centavos) para funcionamento do RU. (ComprasNet/DOU Nº 19, 28 de janeiro de 2013, Seção 3, Pág. 18, ISSN 1677-7069 /Google Groups. ufgd_quimica2011).
- **MARÇO:** RU realiza devolução aos acadêmicos que possuem saldo com a empresa DIAS & BATISTA, antiga prestadora do serviço no RU (ComunicaçãoUFGD).
- **JULHO:** Acordo de Cooperação Técnica nº 013/2013, Processo UFGD 23005.000451/2013-25, celebrado com a empresa Calheiros & Calheiros Ltda - ME (CNPJ 07.240.784/0001-74) estabelece e possibilita a realização de estágios curriculares supervisionados obrigatórios e não obrigatórios por alunos matriculados e frequentes nos cursos de graduação da UFGD, com vigência de 05 anos (DOU Nº 143, sexta-feira, 26 de julho de 2013, Seção 3, Pág. 28).
- **AGOSTO:** COUNI aprova a Resolução nº 127, de 29 de agosto de 2013, que estabelece o Regulamento da Utilização de Subsídio do Programa Restaurante Universitário – o benefício é para estudantes de graduação e pós-graduação presenciais, em uma refeição no almoço e/ou jantar; quem deixar outra pessoa usar o cartão perderá o benefício permanentemente; o teto para cobrança é R\$ 5,80 por refeição e os acadêmicos com subsídio pagam R\$ 2,75 (ComunicaçãoUFGD).
- **SETEMBRO:** realizada licitação para escolher empresa para explorar a Cantina Universitária (DouraNews).



Foto: DouradosAgora

2013

- **JANEIRO:** Reajuste de 5,66% sobre o preço da refeição, válido a partir de 30/01.
- Universidade deixa de fazer Reconhecimento de Dívida do Contrato num montante de mais de R\$ 120 mil (cento e vinte mil reais). Empresa é apontada em atraso para apresentação de documentação comprobatória como notas fiscais e outros (Despacho Decisório Prad).
- **ABRIL:** começa a funcionar a Cantina, que também passa à empresa Calheiros & Calheiros, vencedora da licitação (DouraNews).
- Refeição no RU tem o valor de R\$ 5,80; UFGD subsidia R\$ 3,05 e acadêmicos pagam R\$ 2,75 pelo almoço ou pelo jantar (DouraNews).
- **Maio:** Lançado projeto de ampliação do RU, dentro do Plano de Expansão da UFGD, num total de 23 obras para o período 2014-2015, com investimentos que ultrapassam R\$ 30 milhões (Jornal UFGD, ano 8, nº 23)
- **JULHO:** RU é fechado de 25 de julho a 09 de agosto, aproveitando o recesso acadêmico para readequação da estrutura interna (ComunicaçãoUFGD).
- **AGOSTO:** RU reabre após mudanças internas; e com reajuste da refeição para R\$ 5,80; porém, acadêmicos de cursos presenciais continuam pagando R\$ 2,75, pois a IFES aumentou o subsídio para R\$ 3,38 (FolhaDoMS/ComunicaçãoUFGD).
- **OUTUBRO:** RU é fechado em dois fins de semana para adequações do espaço interno; segundo a Proae, objetivo é dinamizar o fluxo dentro do prédio, para diminuir o tempo de espera e ampliar a capacidade de atendimento (ComunicaçãoUFGD).



2014

- **JANEIRO:** CALHEIROS & CALHEIROS LTDA ME protocola ofício no dia 05 afirmando que não retomará atividades após o recesso até quitação de valores devidos referentes ao exercício de 2014 (Despacho Decisório Prad).
- Publicado edital do Pregão Eletrônico Nº 3/2015, para o fim de aquisição de móveis e equipamentos para o RU (ComprasNet).
- Assinado o CONTRATO Nº 4/2015, Nº do processo 23005.002732/2014-01, Tomada de preços nº 01/2014, com a empresa Calheiros & Calheiros LTDA-ME. CNPJ contratado: 07.240.784/0001-74, para cessão Administrativa de uso de bem público – Lanchonete I, com vigência de 08/01/2015 a 07/01/2016, no valor de R\$ 12.000 (DOU, Nº 25, quinta-feira, 5 de fevereiro de 2015, Seção 3, Pág. 36).
- **FEVEREIRO:** Licitada pede reajuste de valores no RU (Despacho Decisório Prad).
- Firmado TERMO ADITIVO Nº 2/2015 - UASG 154502, Número do Contrato 29/2013 (Cantina), Processo Nº: 23005.002339/2013-29, em que é contratada a empresa Calheiros & Calheiros Ltda-ME, para correção do valor mensal da taxa administrativa de uso de bem público, passando a partir de 25/09/2014 para o montante de R\$ 4.732,50 mensais, por 12 meses e aprovar a nova tabela de valores a ser aplicada durante o período. Valor: R\$ 56.790,00 (DOU, Nº 25, quinta-feira, 5 de fevereiro de 2015, Seção 3, Pág. 36).
- **MARÇO:** reajuste é negado por falta de planilha de custos e proposta do valor (Despacho Decisório Prad).
- **JUNHO:** pedido e autorizado fechamento no período noturno pelo tempo que durasse a greve (Despacho Decisório Prad).
- Proae anuncia R\$ 1,5 milhão para ampliar restaurante universitário; expansão do salão de refeição e criação de novas pistas de acesso aos buffets, assim como novos banheiros, mais caixas e entradas para atendimento ao público, inclusive para a recarga e venda dos cartões, um novo espaço para o recolhimento e lavagem de pratos e demais utensílios; estimativa é elevar a capacidade de atendimento para 3.000 refeições por turno (CGNews).
- **SETEMBRO:** empresa é notificada para reabrir o RU no período noturno e descumpra a ordem (Despacho Decisório Prad).
- **NOVEMBRO:** gestor do contrato pede abertura de processo administrativo em face da cessionária por inexecução do objeto (não reabrir o RU quando notificada) (Despacho Decisório Prad).



Foto: DouradosAgora

- **JANEIRO:** A PRAD determina abertura de processo administrativo em face da CALHEIROS & CALHEIROS LTDA ME (não reabrir o RU quando notificada) (Despacho Decisório Prad).
- **ABRIL:** publicado edital da Concorrência Nº 1/2016, para Cessão Administrativa de uso de bem público destinado à exploração econômica de Restaurante Universitário - RU no Campus II da UFGD em Dourados – MS (ComprasNet).
- **MAIO:** aplicada PENALIDADE, Processo Administrativo nº 23005.003093/2015-74, em desfavor da empresa CALHEIROS & CALHEIROS LTDA ME, CNPJ nº 07.240.784/0001-74: a) multa sobre o valor residual do contrato inadimplido (inciso II do artigo 87 da Lei 8.666/93/inexecução total ou parcial); b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a UFGD pelo prazo de 1 (um) ano; c) rescisão unilateral do contrato, com efeitos, a partir de 30 dias após a edição do ato de rescisão; d) retenção da garantia. Penalidades resultantes da apuração de irregularidades ocorridas no Contrato nº 04/2015 – cabendo recurso (DOU Nº 96, sexta-feira, 20 de maio de 2016, Seção 3, Pág. 36).
- **JUNHO:** RESULTADO DE JULGAMENTO DE RECURSO NA CONCORRÊNCIA Nº 1/2016 para exploração econômica do Restaurante Universitário, mantém a inabilitação das empresas PRIME COZINHA INDUSTRIAL e KEILA CRISTINA WINCKLER-ME, mantendo habilitada a empresa PRATO CERTO ALIMENTAÇÃO (DOU Nº 104, 2 de junho de 2016, Seção 3, Pág. 31).
- convoca sessão de abertura dos envelopes de propostas para 03/06/2016 (DOU Nº 104, quinta-feira, 2 de junho de 2016, Seção 3, Pág. 31).
- **Julho:** inicia as atividades no RU a empresa Prato Certo Alimentação e o serviço é estendido para incluir o café da manhã. Valor padrão da refeição sobe para R\$ 3,50 para estudantes de graduação e pós-graduação subsidiados; e para R\$ 9,75 para visitantes. Investimento em subsídio é aumentado. (ComunicaçãoUFGD).



Foto: Ludano Wolff

2016

TABELA 1 - reajustes dos valores da refeição no RU/UFGD, período 2013-2016.

		2013	11/08/2014	01/12/2015	05/02/2016	07/07/2016
Valor da refeição	Perfil 1	R\$ 2,75	R\$ 2,75	R\$ 2,75	R\$ 2,75	R\$ 3,00
	Não perfil	R\$ 2,75	R\$ 2,75	R\$ 2,75	R\$ 2,75	R\$ 3,50
	Subsídio UFGD perfil 1	R\$ 3,25	R\$ 3,38	R\$ 3,58	R\$ 4,20	R\$ 6,75
	Subsídio UFGD não perfil	R\$ 3,25	R\$ 3,38	R\$ 3,58	R\$ 4,20	R\$ 6,25
	TOTAL	R\$ 6,00	R\$ 6,13	R\$ 6,33	R\$ 6,95	R\$ 9,75
Percentual da refeição pago pelo estudante	Perfil 1	45,83%	44,86%	43,44%	39,57%	30,77%
	Não perfil	45,83%	44,86%	43,44%	39,57%	35,90%
Percentual da refeição pago pela UFGD	Perfil 1	54,17%	55,14%	56,56%	60,43%	69,23%
	Não perfil	54,17%	55,14%	56,56%	60,43%	64,10%

Fonte: ComunicaçãoUFGD

5. PANORAMA BRASIL

Andrés (2011) apontou que a partir de 2010, o MEC passou a apoiar os alunos carentes por meio do PNAes, repassando às universidades, faculdades e institutos federais os recursos que são administrados localmente, seja para custear por bolsas ao estudante, seja para o custeio da manutenção de seus equipamentos. Ela observou que o apoio estudantil se alicerça no provimento direto ou na facilitação da moradia estudantil e de alimentação subsidiada, esta última, via de regra, mediante os Rus. A autora destacou que os equipamentos acompanham a história e a trajetória de fundação, fixação e desenvolvimento das instituições. Ela diz que praticamente todas têm o seu equipamento do gênero, por razões tanto práticas quanto assistenciais, caracterizando-se majoritariamente pela oferta, em dias úteis, de almoço a preços subsidiados—podendo ainda oferecer café da manhã e jantar ou lanche em horário vespertino e noturno. E registrou que o Fonaprace realizou pesquisa nacional do perfil socioeconômico e cultural dos estudantes das IFES em dois períodos distintos: 1996/1997e 2003/2004. A finalidade: traçar parâmetros definidores de diretrizes para os programas e projetos de assistência.

Segundo descreveu, as pesquisas evidenciaram que a maioria dos estudantes era composta por jovens do sexo feminino, solteiras e sem filhos, que residiam com familiares, tinham o genitor como provedor principal e utilizavam o coletivo como meio de transporte. Procuravam estudar nas IFES pela gratuidade e qualidade de ensino, e queriam desenvolver suas aptidões pessoais imbuídas do ideal de contribuir para mudar a sociedade. Liam pouco, informavam-se através dos telejornais, divertiam-se dançando e frequentando barezinhos, envolviam-se pouco com movimentos sociais, tinham a atividade física como lazer, preferindo as caminhadas. Porém, parcela significativa de alunos migrou para outras cidades para estudar, não contando, portanto, no cotidiano, com o convívio familiar. Os principais indicadores sociais de sobrevivência eram moradia, alimentação, transporte, saúde, manutenção e trabalho. A variável ‘local de moradia’ mostrou que 35% dos estudantes se deslocavam de seu contexto familiar ao ingressarem na universidade, apresentando, portanto, necessidade de moradia e de apoio efetivo. No que concerne à alimentação, o RU constitui importante instrumento de satisfação de uma necessidade básica, como também educativa, de ação social e de convivência universitária para 19% dos estudantes pesquisados. A pesquisa evidenciou, com isso, a necessidade de se criar, manter e ampliar os programas que garantissem o apoio à alimentação dos alunos de baixa renda, principalmente os serviços dos restaurantes universitários, como forma de garantir a permanência do estudante no campus, dando-lhes oportunidade para

otimizar seu tempo de vida acadêmica e contribuir para seu melhor desempenho e formação integral.

Já na coleta de informações deste trabalho em tela, o retorno dado pelas universidades completa que o século XX foi marcado pela política centralizada na Educação Superior e a implantação de RU era então diretriz do governo federal. A Constituição de 1988 que consolidou a Autonomia Universitária Plena, mas persistiu como herança o senso comum de que este é o melhor equipamento no tocante à assistência em alimentação. O MEC investia pelo menos nos campi sede das Ifes, selecionadas mediante seus critérios, desde o início da instituição dos entes federais de ensino superior, por volta da década de 1930 – embora as principais implantações se reúnam mesmo só na década de 1970. Insculpido o princípio da autonomia universitária plena no art. 207 da CF/1988, o MEC não poderia mais impor a nenhuma universidade tal alternativa, mas a União continuou fomentando e apoiando esta política, o que redundou na configuração do Reuni e do PNAes – muito bem recebidos pelas universidades em seus cenários de dificuldade para a manutenção dos serviços de assistência voltados ao amparo e à permanência estudantil. Não foi localizado, todavia, junto a nenhuma das Ifes um estudo formal das vantagens de implantar um RU em comparação a outras formas de assistência à alimentação, porém, se avultou a ideia geral de que os equipamentos significam benefícios sociais, bem como para o ensino, pesquisa e extensão, que vão além da conveniência financeira e administrativa. E comumente se trata de uma decisão dos mandatos dos reitores, que não passa pelos conselhos na maioria das instituições, mas sim é uma demanda da própria comunidade, especialmente do movimento estudantil, cuja luta chega a incluir greves, paralisações e ocupações, logrando vitórias como o comprometimento de candidatos nos pleitos pelas reitorias – tanto para implantação como para melhorias e ampliações nos RUs.

A Divisão de Estatísticas e Informações da UFU cita a pesquisadora Thaís Kristosch Imperatori, em seu artigo ‘A trajetória da assistência estudantil na educação superior brasileira’, para detalhar que as políticas sociais vinculadas à educação se iniciam na década de 1930, com a ‘Reforma Francisco Campos’, a qual instituiu a Lei Orgânica do Ensino Superior que veio promover bolsas para estudantes de baixa renda. Ideal este que foi incorporado na Constituição de 1934, ampliando-se para a assistência alimentar como uma estratégia de democratização da educação superior. Adiante, na CF de 1946, foi instituída a obrigatoriedade de serviços de assistência educacional, incorporada mais tarde, em 1961, à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Na década seguinte, 1970, com a expansão das universidades vem a criação do Departamento de Assistência ao Estudante (DAE) do Ministério da Educação e

Cultura, o qual implantou programas de alimentação, moradia e assistência médico-odontológica. Contudo, no fim dos anos 1980, o DAE foi extinto e as ações de assistência dispersaram-se em ações internas de cada instituição. Já na CF de 1988, a política social na Educação retorna como matéria de direito e dever do Estado e da família. Nesta época, já tinha sido formado o Fonaprace (1987) e em seguida constituída a Andifes (1989), ambos protagonistas de discussões, integrações e avanços no tema da assistência estudantil. A nova CF trouxe também a garantia de autonomia universitária plena, e a partir daí cada universidade determinou suas estratégias e tipologias de assistência, desenhando um cenário multifacetado que foi chamado a convergir neste início de século com a construção do Reuni e do PNaes. Porém, os fomentos e incentivos do governo central, como o PNaes, estabelecem as ações mas não podem impor formas de execução para as universidades.

A autoridade mineira completa que a implantação dos RUs da UFU iniciou-se com o Campus Umuarama, em torno de 1987, para atendimento específico do Hospital das Clínicas e posteriormente, como estratégia de permanência e diplomação estudantil, foram implantados outros quatro em diferentes campi e há ainda a previsão de criação do sexto em Monte Carmelo (2018-2019). O órgão frisa que essa tipologia de equipamento foi e é uma luta das entidades estudantis junto à administração superior, como complemento das políticas de Assistência, com respaldoado nos relatórios anuais da Comissão Própria de Avaliação. Seus indicadores são considerados nas decisões e definições de investimentos, inclusive, diz, “a indicação de melhoria e adequações ao RU é presente em quase todos anos” nos relatório da CPA. Além disso, o Plano Institucional de Desenvolvimento e Expansão (Pide) é concebido coletivamente de forma a contemplar tanto o Projeto Pedagógico Institucional (PPI) como o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

O Gabinete da Reitoria da UnB ressaltou o tratamento político da questão e como aí o Fonaprace tem papel preponderante, remetendo-se às pesquisas já citadas retro. Para o Gabinete, mediante profundo debate ficou entendido que, dando a oportunidade para otimizar o tempo de vida acadêmica e contribuindo para o melhor desempenho e formação integral, é estratégia fundamental de permanência a existência de RU, transporte e residência universitária, porque o seguimento é composto largamente por jovens deslocados de suas regiões de origem e que não contam com o convívio familiar cotidiano a partir daí. Ainda na década de 1990, relatou, o Fonaprace solicitou a inclusão de Assistência Estudantil no Plano Nacional de Educação (PNE), sendo que também o PNaes, adiante, foi uma das ações oriundas do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE). Pela UFRJ, o Escritório Técnico Universitário

circunstanciou que até o início dos anos 1990, a Ifes manteve em funcionamento o Serviço Industrial de Alimentação com produção de refeições em cinco de suas Unidades, operado por servidores e abastecido de gêneros através de aquisições pela própria Universidade. Mais tarde, inviabilizado o serviço pelas mudanças de carreira impostas pelo MEC, mais o desgaste das instalações, a falta de recursos e a inviabilidade de substituição de servidores e equipamentos, este foi suspenso. Só a partir de 2004 então se criou um Grupo de Trabalho para diagnóstico, análise e proposição para implantação do novo serviço, que culminou com a construção do Restaurante Central, dimensionado para produzir alimentação para unidades satélites dentro da Cidade Universidade. Em outubro de 2007, após amplos e acesos debates na comunidade, o Conselho Universitário aprovou o Programa de Reestruturação e Expansão (PRE), que marcou a adesão da instituição ao Reuni. E o Plano Diretor 2020, homologado em 2009, corroborou a necessidade de operar com diferentes restaurantes, minimizando a necessidade de deslocamento nos horários das refeições, para favorecer a permanência dos estudantes no espaço universitário dedicando-se integralmente aos estudos, com as vantagens da qualidade nutricional e sanitária, preços razoáveis e funcionamento compatível com os horários escolares (inclusive noturno). O documento registrou que pesquisa de opinião diagnosticou 69,98% dos respondentes pedindo o RU como ‘o mais importante espaço a ser disponibilizado pela Ifes’.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFG relatou que a Ifes apresentava ao longo de sua existência várias razões para investir em RUs, entre outras, a necessidade de garantir condições de estudo e trabalho no seu interior, incluindo alimentação acessível e de qualidade. Ressaltou a compreensão de que os RUs constituem equipamentos sociais públicos de grande alcance e que as demandas são apreendidas da comunidade universitária e da sociedade goiana quando dos processos eleitorais para eleição da Reitoria, com propostas encaminhadas pelas unidades acadêmicas das regionais de Goiânia, Catalão, Jataí e Cidade de Goiás, e de reuniões no âmbito das pró-reitorias. Os investimentos estão assim em conformidade com o Programa de Gestão Estratégica, o Plano de Reestruturação e Expansão e o Plano de Desenvolvimento Institucional, nos quais são elencadas as ações e suas respectivas prioridades. Pela Ufla, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários junto com a Vice-Reitoria ressaltaram que investimentos desta natureza se efetivam por decisão administrativa e de gestão. O RU já existia na instituição desde a década de 1970, sendo que o campus se localiza em uma área de 350 hectares de uma antiga fazenda que abrigava a escola agrícola. A maioria das estruturas universitárias fica a pelo menos 4 quilômetros das áreas de comércio da cidade onde se localizam restaurantes e outros estabelecimentos que oferecem alimentação. E devido à

expansão universitária iniciada com o Reuni, em 2007, e mantida com um projeto de expansão orgânica aprovado em 2013, a instituição planejou também a ampliação do RU e sua mudança de local, de maneira que este acompanhasse o crescimento da população universitária decorrente da elevação de 415% na oferta de vagas em cursos de graduação no período de 2006 a 2017. A projeção era que a partir de 2020 a instituição passará a receber 13.000 estudantes de graduação/ano. Além dos aspectos relacionadas à dificuldade de deslocamento até a cidade e de volta para as aulas, o custo da passagem de ônibus é maior que o preço da refeição no RU e haveria considerável desperdício de tempo prejudicando as atividades. As autoridades frisam que a existência do restaurante atende ao objetivo estratégico de assistência aos estudantes de baixa renda, oriundos de escolas públicas e aos cotistas que correspondiam a cerca de 55% da população estudantil da instituição. Sem a alimentação de baixo custo seria inviável a permanência desses estudantes na universidade, dessarte, tanto a expansão de cursos e vagas de graduação e pós-graduação quanto a ampliação do RU estavam previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional em vigor (2016-2020), como também já estavam no documento anterior (2011-2015). Para a Furg, em 2007, o Reuni oportunizou uma proposta global com metas 2007/2012 condensadas, por exemplo, no Plano Diretor de Infraestrutura Física que organizou os investimentos na criação de RUs, e ainda no Plano de Desenvolvimento Institucional 2015/2018, que previu ampliação da infraestrutura destinada à alimentação. Segundo sua Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, tudo resultado de largo debate entre a comunidade acadêmica.

Pela UfABC, a Superintendência de Obras, como órgão responsável pela fiscalização e acompanhamento da elaboração dos projetos e da execução da construção dos campi, destacou que tudo se levava a efeito mediante comando das instâncias superiores. Segundo registros da Divisão de Obras, a construção do RU do Campus Santo André estava prevista no projeto original do campus, projeto este que foi contratado mediante concurso e gerido diretamente pelo MEC. Quando, anos depois (2008), a UfABC contratou a elaboração do projeto do Campus São Bernardo do Campo, decisões administrativas ordenaram a mesma concepção de incluir um RU. A Ufac disponibilizou cópia do PDI 2011-2014, que traz entre as metas: ampliar a oferta de refeições, modernizando/implantando restaurantes universitários; garantir restaurante universitário nos campi, atendendo, proporcionalmente, o mesmo percentual de estudantes do campus sede; e implementar três refeições diárias nos restaurantes universitários. Pela UFBA, a Secretaria dos Conselhos Superiores tem em seus registros a atuação do movimento estudantil como promotora da conquista dos RUs. Ata do ConsUni, de 26 de outubro de 2004, registrava

a aprovação do Relatório Parcial da Comissão de Negociação, estabelecendo que seria instalado um RU no CC do Campus Ondina e mais dois pontos de distribuição em outros campi. Mais tarde, ofício da Reitoria aos representantes do movimento estudantil, em 2011, dá conta da inauguração do RU Ondina, prevendo aumento dos pontos de distribuição e implantação de RUs em mais três campi.

A Reitoria da UFCA informou que para construir ou adaptar espaços já existentes para o serviço de refeições nos três campi mais antigos baseou-se principalmente no fato de pelo menos dois deles estarem localizados em pontos distantes de aglomerados, sem outras opções de oferta do serviço, além do transporte público ser deficitário na região para permitir o adequado deslocamento. Ressaltou que embora os efeitos desta conjuntura se imponham não só a quem se encontra em vulnerabilidade social, foi primordial para a decisão do investimento o elevado contingente, de aproximadamente 80% dos seus acadêmicos, apto a receber apoio. Pela UFCG, a Coordenadoria de Apoio Estudantil detalhou que a construção dos equipamentos destinados ao apoio estudantil deu-se a partir das demandas e das políticas de assistência estudantil estimuladas pelo setor e com a decisão final do gestor maior da universidade. A UFCspa, a qual completou 10 anos de sua transformação em universidade em janeiro de 2018 e ainda não possuía RU, argumentou que em março de 2017 a Reitoria iniciou nova gestão tendo entre suas propostas a estruturação e implementação do equipamento, conforme inserido no Eixo Temático 5, Interação Dialógica com a Sociedade, objetivo 39 do Planejamento Estratégico da Gestão 2017-2020. E desde abril de 2017 estava constituído o Grupo de Trabalho do Projeto para Implantação.

Pela Ufersa, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis informou que investir na construção dos seus quatro RUs, um para cada campus, foi decisão da gestão e o financiamento veio através do Reuni. A UFF destacou que toda demanda passava pela Administração Central, pelos órgãos envolvidos dentro de cada Pró-Reitoria através de seus estudos de viabilidade e logicamente, a disponibilidade de verba para que os mesmos possam ser mantidos. E completou que as escolhas para os locais onde foram construídos os refeitórios foram administrativas, tendo em vista os recursos disponíveis, bem como a configuração do espaço físico. A UFFS, que iniciou atividades em 2010, teve seu Plano Diretor elaborado pela Comissão de Implantação da Ifes já comandando que a estruturação física dos campi seria padrão, para otimizar a relação custo/benefício da construção, bem como para otimizar a gestão. O Plano então já incluía a disposição de RUs em todos os seus cinco primeiros campi. O Campus Passo Fundo, criado posteriormente, era o único que não possuía RU. Ali, a administração identificou a necessidade

de uma cantina, tendo em vista o número reduzido de estudantes e servidores. A Diretora de Alimentação e Nutrição da Ifes completou que a demanda restrita somada ao contingenciamento de recursos tornava a construção de um RU no local inviável, o que não significava que não pudesse passar por reavaliações futuras. Pela UFGD, o Gabinete da Reitoria esclareceu que seu orçamento é aprovado em reunião unificada dos três conselhos superiores, contudo, a destinação dos investimentos para obras de construção são de caráter discricionário da gestão vigente no período. Em 2007, quando da viabilização da construção de seu novo RU, a Pró-Reitoria de Administração e Planejamento inscreveu como justificativa a expansão da universidade com novos cursos de graduação e pós, redundando no crescimento da comunidade universitária e necessidade de adequação e ampliação de espaços físicos. Pela UFJF, a Secretaria-Geral indicou que das resoluções 50.1967, 51.1967 e 34.1968, mais do Processo 5090/66, depreendia-se que foram constituídas a Comissão de Planejamento da Cidade Universitária e a Comissão Especial de Reestruturação da Cidade Universitária, que foram favoráveis à demanda.

A Divisão de Saúde e Alimentação Estudantil da UFMS, órgão da Coordenadoria de Desenvolvimento Profissional e Inclusão da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, expressou que a instalação de RU foi uma decisão institucional, analisando a quantidade de acadêmicos em cada campus versus o total de auxílios-alimentações, optando pelo caminho mais vantajoso. A Pró-Reitoria Administrativa da UFMT registrou que no seu caso a decisão foi tomada visando atender o PNaes, a fim de viabilizar a igualdade de oportunidades entre todos os estudantes e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico, com medidas que buscam combater situações de repetência e evasão. A Pró-Reitoria de Graduação e Ações Afirmativas da Ufob pontuou que apenas seu Campus de Barreiras possui RU e Centro de Convivência, cuja inauguração estava prevista para o ano de 2018. No entanto, desde 2016 foi montado um RU provisório que fornecia 1200 refeições por dia para estudantes, professores e técnicos. A decisão de construir o RU em Barreiras foi tomada pela Administração Central, em atendimento a uma demanda dos estudantes e compreendida como uma necessidade da comunidade acadêmica. Nos outros campi, os estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica contemplados em edital da Assistência Estudantil recebem um valor em pecúnia, que varia conforme o Índice de Vulnerabilidade Socioeconômica (IVC). Pela Ufop, a Pró-Reitoria de Graduação e Ações Afirmativas disse que as administrações da Ifes sempre foram pautadas pelas demandas dos estudantes em diferentes momentos históricos. E foi com base nas questões que eram apresentadas no diálogo com diferentes instâncias que se amadureceu a ideia de

construir RU em diferentes campi. Pela Ufopa, a Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, junto com o Serviço de Informação ao Cidadão, ressaltou que a instalação de seu primeiro RU ainda se encontrava em andamento no campus sede e a implantação ou não de RUs nas outras unidades era uma questão ainda não tratada. A entrega do RU da Unidade Tapajós, sua sede em Santarém, enfrentava problemas com empreiteiras na obra iniciada em janeiro de 2016 e o órgão argumentou que a decisão para construção deu-se principalmente por ser um clamor muito forte da comunidade acadêmica, que incluiu paralisações e greves à época da transição das gestões (a Ifes estava em sua segunda, que era também a primeira eleita, sendo um compromisso assumido pela chapa vencedora). De acordo com a Reitora, a ideia era o RU tornar-se também uma ferramenta para fomento do empreendedorismo regional de vários agentes que estão inseridos em projetos que recebem assistência da universidade, sobressaindo-se a agricultura familiar.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFPel relatou que era um dos objetivos do PDI 2015-2020 (Resolução ConsUn 013/2015, Art. 34) e estava em construção o RU do Campus Anglo, término da obra era previsto para agosto de 2018. A universidade já mantinha outros três RUs, um em sede própria e dois em instalações alugadas. Pela Ufra, a Pró-Reitoria Adjunta de Assuntos Estudantis contou que o novo RU de Belém foi construído com recursos do Reuni, implementado por decisão da Gestão Superior, por ato administrativo que considerou o volume de estudantes e a precariedade da antiga sede do serviço. A Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis da UFRB narrou que a universidade foi criada já contando com o RU no projeto do seu campus sede. E em 2015, quando a nova gestão assumiu Reitoria, enfrentou o novo cenário da educação superior: contingenciamento de recursos que afetou consideravelmente o investimento em construções. Ainda naquele ano e no subsequente, a UFRB buscou reunir-se com a bancada federal da Bahia, a fim de angariar recursos para construir restaurante nos campi fora da sede. E em 2017 o reitor constituiu pela Portaria nº 58/2017 um grupo de trabalho com a incumbência de realizar os estudos de viabilidade para que o benefício alcançasse os demais campi, contudo, a persistência de contingenciamento de verbas vinha impedindo que a demanda chegasse a efeito. Pela UFRR, a Diretoria de Avaliação e Informação expôs que a demanda vinha desde 2004, destacadamente defendida pelo corpo discente, alcançando recepção na Comissão de Planejamento (2008) para revisão do PDI e do PPI, a vigerem a partir de 2011. Ainda em 2009, a UFRR iniciou então os procedimentos para licitar a construção do seu primeiro RU, no Campus Paricarana, inaugurado em 2011, enquanto já possuía restaurantes nos seus três campi.

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis da UFRRJ constou que o RU do Campus de Seropédica foi construído na década de 1970 e a decisão pela sua reforma e ampliação foi garantida pelo Conselho Universitário na Deliberação nº 43, de 30 de novembro de 2007, que aprovou o Plano de Reestruturação e Expansão, visando a adesão da Ifes ao Reuni. As obras foram viabilizadas no ano de 2017, mediante o aporte de recursos aprovados por emendas parlamentares e a primeira etapa tinha previsão de conclusão (reforma da cozinha e da rede elétrica) para aquele mesmo ano. Situação similar achava-se no Campus de Três Rios, cujo refeitório tinha sua obra em andamento desde 2016, também com recursos oriundos da aprovação de emenda parlamentar. A universidade ainda possuía RU no Campus de Nova Iguaçu, colocado em funcionamento logo após a inauguração do prédio do Instituto Multidisciplinar, em 2010. Pela UFS, a Autoridade de Monitoramento observou que seu único RU, no Campus de São Cristóvão, foi implantado nos anos 1980, “época na qual a instauração deste tipo de serviço era o normal em qualquer universidade”, não se atendo à questão do Refeitório Estudantil; nos novos campi existia auxílio pecuniário. Pela UFSB, a Pró-Reitoria de Sustentabilidade e Integração Social declarou que, por ser uma instituição muito nova e que também enfrentava a restrição orçamentária promovida pelo Governo Federal, não possuía RU, mas o tema estava em fase de estudos naquela Ifes. O Conselho Universitário registrou na reunião de 29/11/2017, a título de informe, a constituição de comissão interna para estudar o modelo de proposta de RU e em 2018 foi criada uma subcomissão para avaliar as políticas de RU e propor a melhor a ser implementada.

A Pró-Reitoria Adjunta de Assuntos Comunitários e Estudantis da UfsCar descreveu que a construção do seu RU na sede remete à criação do campus, 48 anos atrás, e nos demais campi o padrão se repetiu; com ressalva ao Campus de Araras, que foi incorporado e já possuía RU. Segundo o órgão, as melhorias e reformas realizadas nos RUs são decididas a partir de exigências de adequações, como da vigilância sanitária, otimização do fluxo de produção ou reparação de desgaste natural. Pela UFSJ, a Divisão de Assistência e Ações Afirmativas participou que os seus RUs foram todos construídos em atendimento aos Planos de Gestão 2008/2012, 2012/2016 e 2016/2020. Tratava-se, portanto, de política institucional que entendia a necessidade de amparo aos estudantes com um RU em cada campus. Apenas o Campus Santo Antônio não possuía o equipamento, entretanto, já estava realizando licitação para a construção. Pela UFSM, a Pró-Reitoria de Infraestrutura esclareceu que as decisões de investimentos eram tomadas em reuniões administrativas sistemáticas entre as pró-reitorias; no caso dos RUs, a Prae, Proinfra e Gabinete da Reitoria. Pela UFT, em 2010, o ConsUni aprovou o PDI que trazia

como estratégia para a permanência estudantil a construção de RU, o que também ia ao encontro de apelo do movimento estudantil, como exemplificava a articulação do Fórum de Assistência Estudantil a partir de 2016 e o abaixo-assinado ao Conselho Diretor do Campus Palmas ressaltando o benefício a todas as categorias/setores, especialmente aos alunos em vulnerabilidade social. O órgão também aprovou o projeto de construção em 2010, que se espelhou no projeto arquitetônico do RU da UFGD e a implementação iniciou-se em 2011 pelos campi de Araguaína, Gurupi e Palmas. Ainda o Plano Estratégico 2012-2022 estabeleceu entre seus objetivos a garantia de RU ou Cantina nos demais campi.

A Assessoria Especial de Saúde, Esporte e Lazer da UFV compartilhou que o processo de decisão da construção do RU-II iniciou-se em 2007, ao se identificar a necessidade de ampliar o serviço em face do crescimento da demanda, notadamente com a chegada de mais estudantes em vulnerabilidade social. Tratava-se assim de um dos pilares da Política de Assistência Estudantil na UFV, consolidado no ano de 2018 com sua inauguração. A decisão pela construção deste novo restaurante também se pautou no fato de que a estrutura existente até então era muito antiga, sendo necessária a sua desativação temporária para que se permitisse uma reforma de grande porte, em especial na área de produção. Ainda no período compreendido entre a decisão da construção e a conclusão das obras e licitação da concessionária do novo RU, foi implantado restaurante no Espaço Multiuso (MU), funcionando concomitantemente ao RU-I. O objetivo final da administração era manter estes três restaurantes funcionando simultaneamente. Pela UFVJM, a Vice-Reitoria esclareceu que durante a atual gestão não houve tratamento da questão da construção de RU nos conselhos superiores e com os cortes orçamentários ficou inviabilizada nos campi de Diamantina, Janaúba e Unaí. A única obra de RU que tinha era no Campus do Mucuri, antiga e que sofreu diversas paralisações por problemas de várias ordens, prejudicando assim o atendimento da demanda que vem da comunidade acadêmica, principalmente dos discentes carentes, pois os vales do Mucuri e Jequitinhonha eram regiões conhecidas pelo baixo IDH e extrema pobreza.

A Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Desenvolvimento Institucional da Unifal minuciou que a criação dos seus RUs deu-se integradamente à implantação de cada campus. E sua adesão ao Reuni, submetida ao MEC em 2007, trouxe entre suas metas “implantar RU em todos os campi”, a qual também foi inserida no Plano Estratégico 2011-2015. Pela Unifap, a Secretária do Gabinete da Reitoria confirmou também que a instalação do RU se deveu à política de reestruturação das universidades. À época, o Campus Marco Zero foi escolhido pela administração superior (2010-2014) para receber o equipamento. Da Unifei, a Autoridade de

Monitoramento da Lei de Acesso à Informação fixou que os investimentos em RUs constaram do PDI 2015-2018, aprovado pela 28ª Reunião Extraordinária do Conselho Universitário, em 2015. O documento apontava que o equipamento era um dos projetos em execução e de grande demanda pela comunidade acadêmica; e que adequar e ampliar a capacidade de atendimento nos campi, bem como atender 100% dos estudantes de graduação em maior vulnerabilidade socioeconômica comprovada com pagamento de bolsas eram metas nele colocadas. Também gizou a importância dos recursos do PNaes, nestes empreendimentos. Seu contrato vigente era de 2015 e integrava restaurante e lanchonete. Pela Unifesspa, a Secretaria de Infraestrutura aclarou que como universidade recém-criada ainda está iniciando sua política de disponibilização de RU, mas o Conselho Universitário (ConsUn) aprovou a delimitação de um RU na Cidade Universitária como meta através do PDI 2015. E já discutia a necessidade de construir refeitório universitário na Unidade II do campus de Marabá, onde se concentravam aproximadamente 1.500 (mil e quinhentos) alunos. Quanto a suas demais unidades não havia tal planejamento em razão do baixo número de estudantes.

O Gabinete da Reitoria da Unila contou que em novembro de 2011 foi doado pela Itaipu Binacional (IB) o projeto de campus desenvolvido pelo escritório Niemeyer, desenhado para 146.649m² de área construída e, dentre as edificações previstas para a primeira etapa contratada em 2011 estava o RU, com área aproximada de 9.352m² e com capacidade de atendimento de 10 mil alunos. Porém, enfrentando problemas com empreiteira que abandonou a obra e o alto custo que inviabilizou a retomada dela, a Ifes, junto com o MEC, decidiu em 2017 pela negociação da devolução da área à Itaipu mediante compensação pelos investimentos realizados. A universidade funcionava em sedes provisórias e alugadas e “de forma participativa” estava construindo seu Plano Diretor para execução em terreno de propriedade da Unila em Foz do Iguaçu. Entre os investimentos mais demandados pela comunidade está o RU, também entendido pela administração como estratégia essencial de permanência. Enquanto este equipamento não se concretizava, a Unila afirmou que pesquisava e analisava alternativas praticadas por outras universidades públicas, como convênios com restaurantes da cidade e outras formas de auxílio-alimentação para escolher uma alternativa temporária. Da Unipampa, a Secretaria Executiva da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários discorreu que a implantação de RUs, como parte da política de alimentação subsidiada, foi decisão da gestão que considerou estruturas preexistentes e a demanda mediada por caravanas aos campi para a mais ampla discussão com a comunidade. O pleito foi pela implantação de RUs em todos os campi e a última obra deles tinha previsão para conclusão ainda em 2018. Pela Unir, a Secretaria

dos Conselhos Superiores revelou que a implantação de RUs foi uma provocação administrativa de setores da Ifes e assim logrou espaço no PDI 2014-2018, aprovado pelo ConsUn. As obras se encontravam no início de 2018 como parte a ser finalizada e parte iniciada. A encampar o pleito, a Pró-Reitoria de Cultura, Extensão e Assuntos Estudantis defendeu entre suas razões o grande e crescente volume de pedidos de bolsa-alimentação, a distância do campus com a cidade, a ampliação da universidade e o benefício de se ter um RU que, apontou, vai além da alimentação.

A Univasf disponibilizou ata da reunião extraordinária do Conselho Universitário datada de 14 de dezembro de 2007, ali se registrou que a construção do RU tem sua origem em luta do movimento estudantil, o qual apresentou perante o colegiado pleito do DCE para construção de Restaurante Universitário, Moradia Estudantil e assistência médico-dentária. Na mesma sessão aprovou-se a adesão ao Reuni, para a qual foram estipuladas metas, entre elas, construir RUs em todos os campi. Pela UTFPR, a Pró-Reitoria de Planejamento e Administração pormenorizou que o Relatório de Gestão e Prestação Anual de Contas dos anos 2008 e 2009 registraram que em 30 de outubro de 2008 o reitor designou a Comissão responsável pelo estudo de implantação de RU nos onze campi. Esta iniciativa justificou-se como estratégia para a redução dos índices de evasão decorrente de dificuldade financeira do alunado, além da sua compreensão como auxílio ao corpo de servidores. A referida Comissão apresentou em 13 de agosto do ano seguinte o Relatório Final para apreciação do reitor, que em conjunto com pró-reitores e diretores de campus deliberaram pela sequência das ações. Em setembro próximo, a partir dos estudos e do cronograma, foi então iniciado o processo de implantação pelos campi Curitiba, Dois Vizinhos, Cornélio Procópio e Pato Branco. Pela UFPA, a Direção do Restaurante Universitário distinguiu que os investimentos cumprem meta da assistência estudantil, instrumentalizada na política de permanência e tendo como principal verba o PNaes. E pela UFTM, a Prefeitura Universitária e a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis relataram que a decisão pela construção de dois RUs deu-se pela Resolução nº 3, de 16 de abril de 2013, do Conselho Superior, que aprovou o Plano de Desenvolvimento Institucional 2012-2016; já a escolha das unidades Abadia e Univerdecidade ocorreu por uma decisão administrativa do reitor da época e considerou o número de alunos matriculados nas respectivas unidades.

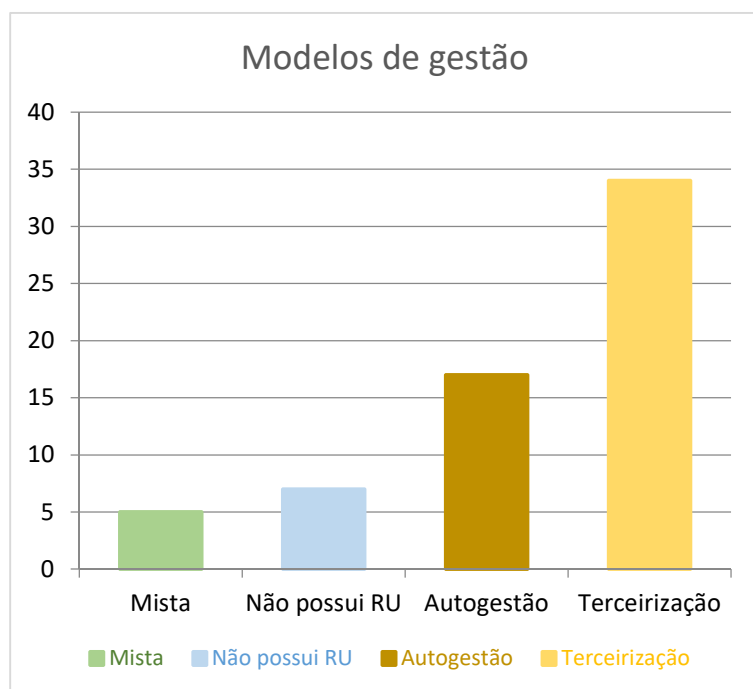
5.1. OFERTA E MANUTENÇÃO DE RUS

Este trabalho buscou levantar via Portal E-Sic dados para o mapeamento da oferta atual de RUs em todas as 63 (sessenta e três) universidades federais brasileiras. Num primeiro momento, Eixo II/Modelo SEP, foi enviado um questionário preliminar (duas perguntas) para sondar se possuíam RU e se havia a prática de pesquisas de satisfação. De acordo com o resultado, então, remeteu-se um segundo questionário desdobrado em sete novas questões (em média), conforme o caso específico de cada universidade os modelos de questionários eram flexibilizados – solicitando mais informações sobre a história dos RUs, modelos de gestão, realização e institucionalização das pesquisas de satisfação do usuário, cópias de documentos relacionados com a rotina do serviço e à contratação, como dos editais e contratos (sempre, o termo inicial 2006). Paralelamente era procedida pesquisa em seus depositórios nos sítios virtuais oficiais, bases acadêmicas e fontes governamentais como o Diário Oficial da União, além da imprensa civil, entre outros. Todas as universidades responderam (aqui considerado o simples fato de existir resposta, sem entrar no mérito da adequação ao quanto solicitado).

5.2. NÃO POSSUEM RU

Do total das 63 (sessenta e três) universidades federais brasileiras, apenas 7 (sete) não possuíam RU – isso significava 11,11% delas. São Unila, UFSB, Unir, Unifesspa, UFVJM e UFCspa, além da Ufopa, a qual estava com seu RU em construção, contudo, sem previsão de conclusão. Inclusive, ainda para 2017 planejava nova licitação, em razão de problemas com a empreiteira anterior, conforme informou a Diretoria de Obras e Projetos da Superintendência de Infra Estrutura daquela universidade. Com exceção da Unir e UFVJM, em 2017, todas com menos de dez anos de criação.

GRÁFICO 1 – representatividade numérica dos modelos de gestão identificados.



Não possuem RU: 07 – UFCspa, UFSB/Ufesba, Unifesspa, Unila, Ufopa, Unir, UFVJM;

Autogestão: 17 – Ufac, Ufal, UFCG, UFF, Ufla, UFPA, UFPI, Ufra, UFRRJ, Ufes, UFPeI, UFRB, UFRGS, UFMA, UFMG, UFRN, UFMS;

Mista: 05 – Ufop, UFPR, UfsCar, UFV, UFSC.

Terceirização: 34 – UfABC, UFBA, UFC, UFCA, Uffs, UFG, UFGD, UFJF, UFMS, UFMT, Ufob, UFPB, UFPE, UFRPE, UFRR, UFS, UFSJ, UFT, UFTM, UNB, Unifal, Unifei, Unilab, Unipampa, UniRio, UTFPR, FURG, Ufersa, Ufam, UFRJ, UFU, Unifap, Unifesp, Univasf.

6. MODELOS DE GESTÃO E USO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

6.1. AUTOGESTÃO

A autogestão era utilizada por 26,98% das Ifes, ou seja, 17 (dezesete) das 63 (sessenta e três) e, por padrão, seus contratos não traziam previsões acerca de pesquisas de satisfação do usuário. Dentre este grupo, 15 (quinze) contavam com a terceirização em nível operacional, geralmente para contratação de mão de obra auxiliar, enquanto duas delas tinham a gestão procedida por Fundações, mediante convênio. O pró-reitor de Assuntos Estudantis da **UFRRJ**, César Augusto da Ros, deu uma explicação do modelo adotado por aquela Ifes e que vem ao encontro do convencionado neste trabalho: o RU do Campus de Seropédica funcionava num sistema em que havia uma equipe técnica da área de alimentação formada por servidores concursados, os quais gerenciavam o serviço contando com um contrato de mão de obra especializada para a área operacional (pré-preparo e preparo de alimentação). Esta equipe técnica era composta por nutricionistas e economistas domésticas que eram responsáveis pelo planejamento, controle de qualidade, elaboração dos mapas de cardápio, fiscalização do contrato de mão de obra e elaboração das solicitações de compra de gêneros alimentícios, material de consumo e equipamentos necessários ao funcionamento do RU (que a própria

universidade compra através de seu setor de licitações), além de todas as demais práticas que garantem a rotina do serviço. A respeito das pesquisas, o representante da UFRRJ ressaltou que “futuramente estariam fazendo esse tipo de trabalho nos salões de refeições, com colocação de painel registrador de avaliação do padrão de aceitação das preparações oferecidas”. Também adotavam modelo similar a Ufac, Ufal, UFCG, Ufes, UFF, Ufla, UFMA, UFMG, UFPel, UFPA, UFPI, Ufra, UFRB, UFRGS, UFRN e UFSM.

O RU da **Ufla** garantia para pessoal do quadro efetivo os cargos de coordenador(a), chefe do Restaurante e chefe do Almoxarifado. A universidade procedia ao registro de preços para fornecedores de itens alimentícios que eram adquiridos tanto para uso no RU como em outros setores. (Sistema de registro de preços é um procedimento de compras, previsto no art.15 da lei nº 8.666/1993 e regulamentado pelo decreto nº 7.892/2013. Pode ser realizado por meio das modalidades concorrência pública ou pregão, do tipo menor preço, onde os interessados em fornecer concordam em manter registrados os seus preços e a fornecer os itens nas condições definidas quando solicitados, conforme conveniência da administração, durante a vigência da ata de registro de preços, cuja validade é de 12 meses a contar da assinatura, inadmitida prorrogação). Nos RUs da Ufac havia dois nutricionistas e a equipe administrativa do quadro efetivo. A **UFCG** era desde o início autogestão, nunca realizou pesquisa de satisfação. O mesmo na Ufra, onde a nutricionista Socorro Paredes, gerente do RU, explicou que “o que seus estagiários realizavam era o teste de aceitabilidade, e quando observavam que havia desperdício de alguma preparação, por conta de resultado insuficiente ou negativo, excluía-se do cardápio”.

Similarmente, a **UFF**, que possuía no Campus de Gragoatá um Restaurante Central desde 1982, o qual, no momento do questionário, contava quatro unidades externas, não trabalhava índices de satisfação dos usuários, contudo informou que em 2017 estava preparando pesquisas para aplicação. Ali o modelo de autogestão contava com a terceirização do pessoal operacional desde 1998. A **UFMA** disponibilizou cópias de pesquisas de satisfação dos anos de 2013 a 2017, todas do RAI da CPA; não são produzidas pela Diretoria do Restaurante Universitário. Na mesma linha, a **Ufal** ressaltou que ali pesquisas eventuais foram realizadas como parte de estágio curricular obrigatório do curso de Nutrição e disponibilizou uma delas, do ano de 2014, que cobriu o serviço de alimentação tanto do RU quanto da Residência Universitária.

A **Ufes** declarou pesquisa realizada em 2013, também uma iniciativa externa à gestão do RU, realizada pela tese de mestrado da ex-nutricionista do restaurante, Mariana Haddad. De acordo com a diretora do Restaurante, a forma de controlar a qualidade do serviço prestado era

o atendimento ao comensal durante todo o horário de distribuição de refeições. Assim, pormenorizou, nutricionistas tiravam dúvidas, ouviam sugestões e reclamações. Além disso, usuários utilizavam dos contatos disponíveis no sítio virtual, correio eletrônico, telefone e ouvidoria. Pela **UFRGS**, as servidoras Suzi Alves Camey, pró-reitora de Assuntos Estudantis, e Ana Maria e Souza Braga, ouvidora, inteiraram que não eram feitas pesquisas, mas estavam começando a elaborar instrumentos para tal. A **UFMG** tocava seus RUs através de convênio com sua Fundação Mendes Pimentel (Fump) e revelou que tinha acabado “de desenvolver dentro do aplicativo ‘Viver UFMG’ uma área específica para avaliação da satisfação dos estudantes”. E argumentou que estava em coleta de dados, por isso, ainda não tinha como apresentar resultados. A **UFPEL**, que também mantinha seus RUs através de convênio com sua Fundação de Apoio Universitário (FAU), esclareceu através de sua gerente do RU que não havia histórico da realização de tais pesquisas.

Noutra ala, pelo menos duas fugiam do padrão do modelo autogestão e sim suas gestões de contrato realizavam pesquisas. A **UFRB** pronunciou a existência de pesquisas de satisfação e disponibilizou cópias dos quadros de resultado de 2012 a 2016. Lá, a gerência do RU é realizada por um servidor da Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis. A outra é a **UFSM** que disponibilizou cópias de pesquisas de 2008, 2010, 2014 e 2015, tratavam-se de levantamentos externos à gestão – realizados por estagiários de Relações Públicas e Nutrição, e mestranda de Gestão Pública. De acordo com o diretor e Restaurante Universidade de lá, servidor Gilson Bichueti, as pesquisas subsidiavam decisões no atendimento e na prestação de serviço. Ali a universidade contratava, além da mão de obra operacional (limpeza, copeiro, recepção, manutenção, jardineiro, etc.), empresa para fornecimento de refeições prontas, porém, o diretor do RU ressaltou que isto por si só não descaracteriza a autogestão, pois não há cessão do RU e a fornecedora não realiza e não interfere no servir. Ele completou que inclusive ocorria de a própria universidade cuidar do preparo de parte do cardápio.

6.2. GESTÃO MISTA – PESQUISA COMO INFORMAÇÃO ACESSÓRIA

O modelo menos utilizado era o da gestão mista, implementado por apenas 7,93%, ou 5 (cinco) das 63 Ifes. Comum entre elas a realização de pesquisa de satisfação com o fim de subsidiar o processo decisório, porém, sem determinação objetiva e expressa de gravame para o caso de baixo desempenho. Aqui se situavam a Ufop, a UFV, a UFSC, a UfsCar e a UFPR.

Todas, menos a UfsCar, realizavam pesquisas de satisfação pelo menos nas suas unidades terceirizadas. A **Ufop** possuía dois Rus – um autogestão, outro terceirização. No Campus de João Monlevade, onde o serviço era terceirizado desde sua inauguração em 2010 – cabe ressaltar que, embora a empresa contratada estivesse obrigada a produzir as refeições em instalações próprias e transportar para o RU, mesmo assim fica caracterizada a terceirização porque o objeto do contrato era a prestação de serviços para operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades com vista ao fornecimento de refeições à comunidade universitária da Ufop na cidade de João Monlevade (Cláusula Primeira/Contrato 65/2012). E a Coordenadoria de Restaurantes completou que a própria empresa realizava pesquisas de satisfação, porém, na cópia do contrato disponibilizada não foi localizada previsão para tal. A **UFV** possuía um RU em Viçosa (Multiuso) e outro em Rio Paranaíba, terceirizados; outro em Viçosa e um em Florestal sob autogestão. Pesquisas de satisfação eram realizadas, porém, com divulgação interna, para funcionários e usuários, e servem como informações acessórias para tomada de decisão dos gestores. A universidade disponibilizou cópia do relatório consolidado do ano de 2016 dos dois RUs terceirizados; mas não foi localizada nenhuma previsão sobre pesquisas nos contratos.

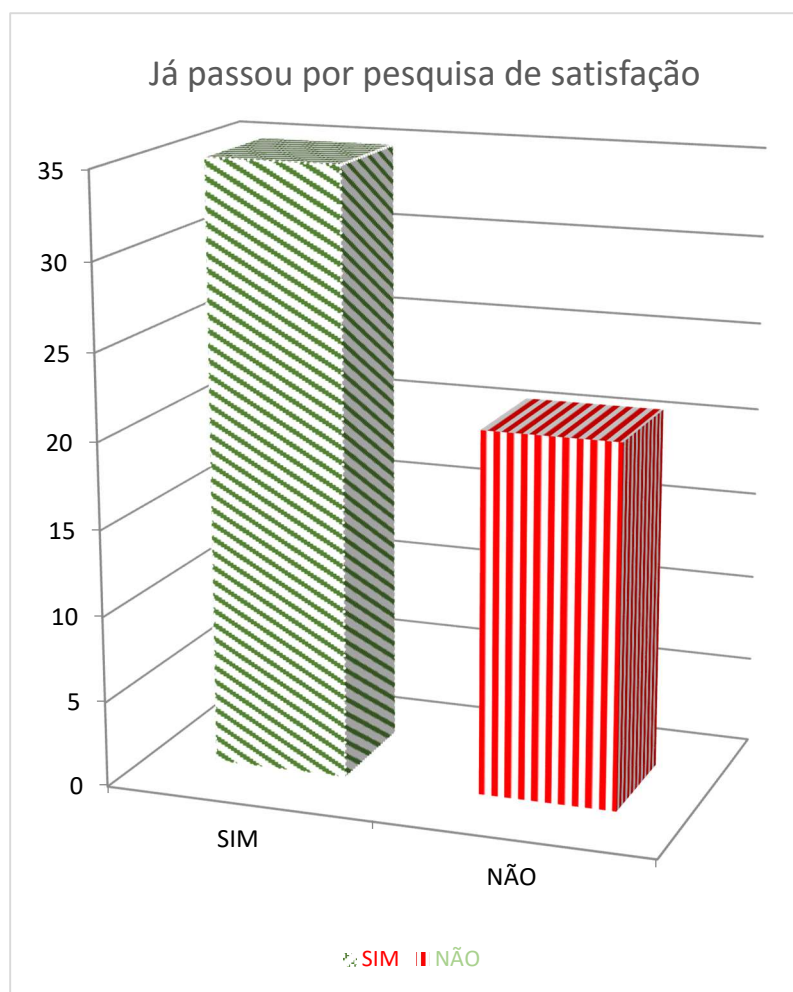
Na **UFPR**, quatro RUs da Capital operavam sob autogestão; e cinco do interior terceirizados desde o início de suas atividades. Eram realizadas pesquisas periodicamente somente nas unidades de Curitiba (autogestão), porém, como elas tinham caráter interno e eram utilizadas pela equipe de nutrição como ferramenta para aprimorar questões do dia a dia, como o planejamento de cardápios, este trabalho classifica como Teste de Aceitabilidade. Eram utilizadas pontualmente e não geravam relatórios ou alimentação de bancos de dados, razão pela qual não foi possível obter cópias. Já os RUs do interior (terceirização) não tinham pesquisa e elas não eram previstas nos contratos, porém, a IFES destacou que “os fiscais de contrato iam periodicamente às unidades e levantavam junto à comunidade do campus em geral como estava a satisfação com os serviços e com base nisto corrigiam pontos que eventualmente se fizessem necessários. Além disto, o correio eletrônico do Restaurante recebia constantemente feedback da comunidade dos campi e isto era utilizado para aprimoramento dos serviços.

Na **UFSCar**, um RU, no Campus de São Carlos, era tocado em autogestão; e em terceirização outros três: de Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino. No primeiro terceirizado, a prestadora de serviços preparava e distribuía refeições utilizando edificação e equipamentos da estrutura da Ifes; já nos dois últimos, a empresa produzia a comida em suas próprias instalações e equipamentos, e transportava pronta para os refeitórios (os campi não possuíam cozinhas para

que a comida fosse preparada no local). Ali ainda não tinham sido institucionalizadas pesquisas de satisfação dos usuários; no caso de manifestações pontuais (por ouvidoria, pesquisas esporádicas ou outros canais), a nutricionista, em São Carlos, ou os fiscais em Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino, formalizavam reclamação e, no caso de reincidências sistemáticas, eram emitidas notificações às empresas. Em sua resposta, a Secretaria de Planejamento da IFES observou: “Reconhecemos a importância do monitoramento regular da satisfação dos usuários e pretendemos institucionalizar essa prática em breve, para melhor acompanhamento dos serviços prestados e para a melhoria da qualidade das refeições servidas”.

A UFSC foi contada por este trabalho como compartilhadora do modelo de gestão mista, entendido o RU Trindade como autogestão, enquanto os outros quatro (contando o que estava em construção em Blumenau) em terceirização. A respeito do RU Trindade, a Ifes detalhou inclusive que o atual “locatário” explora o serviço desde 1987, 30 (trinta) anos completados em 2017, o que deixou dúvida acerca desta classificação como autogestão – todavia, também afirmou que atuam na unidade servidores federais e terceirizados e é a universidade quem compra os bens de consumo – tanto os alimentos para o preparo, como carnes e hortifrutigranjeiros e também insumos diversos, a exemplo do gás. Além disso, a opção por esta classificação foi tomada porque a Ufsc, ao fornecer cópias dos seus contratos referentes ao RU Trindade, só juntou contratos com fornecedores dos bens e serviços, não havia nenhum contrato de cessão ou similar. O servidor Pedro Luiz Manique Barreto, pró-reitor de Assuntos Estudantis, informou não existirem pesquisas de satisfação até o momento do questionário e ressaltou que o RU da Trindade promoveria sua primeira pesquisa de satisfação no início de 2017. “Esta é nossa intenção”, frisou, finalizando que o edital do RU de Blumenau, oportunamente, preveria a realização de pesquisa de satisfação como um dos quesitos na avaliação do concessionário.

GRÁFICO 2 – mapeia numericamente as Ifes que apresentaram pesquisa de satisfação¹.



Sim: 35 – Furg, UfABC, Ufal, UFAM, UFBA, UFC, UFCA, Ufersa, UFFS, UFG, UFGD, Ufla, UFMA, UFMG, UFMS, Ufob, UFPA, UFPE, UFRB, UFRPE, UFS, UFSJ, UFSM, UFT, UFU, UFV, UnB², Unifal, Unifap, Unifesp⁴, Unilab, Unipampa, UniRio, Univasf, UTFPR.

Não: 21 – UFAC, UFCG, UFES³, UFF, UFJF, UFMT, Ufop, UFPB, UFPel, UFPI, UFPR, Ufra, UFRGS, UFRJ, UFRN, UFRR, UFRRJ, UFSC, UfsCar, UFTM, Unifei.

Não possuíam RU: 07 - UFCspa, Ufopa, UFSB, UFVJM, Unifesspa, Unila, Unir

¹Separa as Ifes que disponibilizaram cópia ou foi possível localizá-la em seus sítios virtuais (independente da autoria da pesquisa e independente do modelo de gestão ou de exigência editalícia/contratual).

²Realiza Teste de Aceitabilidade, utilizando-se da escala hedônica.

³Pesquisa de mestrado, em 2013, abordou aspectos como natureza de custos, perfil social do usuário, mas não se dedicou à satisfação do usuário.

⁴A Unifesp apresenta um caso peculiar: cada campus realiza sua própria licitação e contrato, ocorre que um deles (1/6), o Campus de Guarulhos, possui exigência editalícia/contratual de índice mínimo de satisfação do usuário e sanções pré-estabelecidas para os casos de insuficiência.

6.3. TERCEIRIZAÇÃO

6.3.1. Sem pesquisa, e sem exigência

O modelo majoritário de gestão era o de terceirização, utilizado por 53,96% das 63 Ifes, ou 34 (trinta e quatro) delas. Dentre estas, ainda, 07 (sete) tanto não previam pesquisas de satisfação do usuário como, a exemplo da maioria daquelas em autogestão, também não realizavam este tipo de levantamento. A **UniRio** não tinha pesquisas nem previsão delas nos seus editais/contratos, o que estes determinavam era uma avaliação procedida em formulário pela equipe de fiscais do contrato, composta por nutricionistas da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, cujo resultado se negativo implicaria na aplicação de sanções administrativas. A ifes disponibilizou, porém, referente ao período pesquisado neste trabalho em tela, cópia de uma pesquisa externa, realizada pelo Grupo de Estudo em Ambiente Alimentar (GEAL) numa

iniciativa que visou a apurar o impacto da implementação do restaurante universitário nas práticas alimentares dos graduandos da UniRio. A sua Assessoria da Ouvidora completou ainda que a fiscalização é realizada diariamente, sendo possível manter contato com os usuários e solucionar questões que aparecem no dia a dia do restaurante. Na **UFRJ**, o que se previa era uma Avaliação de Nível de Serviço (ANS), que penalizaria de forma pecuniária o descumprimento das cláusulas de qualidade, conforme julgamento procedido também pela equipe técnica da UFRJ, em conformidade com o Termo de Referência do Edital da Licitação. Para a manifestação do usuário, a universidade disponibilizava correio eletrônico, telefone, *Facebook* e *Instagram*. Estas manifestações eram circunstanciadas em tabelamento.

A **Unifap** possuía um RU no campus sede e seu modelo de edital/contrato adotado não exigia a realização de pesquisas de satisfação. O que determinava o Contrato 11/2016, em sua Cláusula Décima - Das Obrigações Da Contratante, item 10.16, era: “Avaliar os serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação comercializada, higiene ambiental e pessoal, variação de cardápio, podendo avaliar-se inclusive o grau de satisfação dos usuários em relação à administração e gerenciamento, por meio de *check list*, teste de aceitabilidade e registro de reclamações, podendo outros parâmetros serem definidos e acrescentados, acordados entre a contratante e a contratada”. E a Divisão de Ações Comunitárias disponibilizou cópias destes referentes aos anos de 2014 e 2016. Os parâmetros dos formulários em, pelo menos, três itens eram muito semelhantes aos de uma pesquisa de satisfação, porém, diferença bem destacada entre os métodos é a finalidade a que se propõem. E ainda no aspecto formal, o relatório dos Testes também circunstanciavam reclamações, sugestões e elogios.

A **UnB** também proveu testes de aceitabilidade realizados em 2016 por nutricionista do quadro da empresa contratada. Esta também era a mensuração prevista no seu modelo de Edital e Contrato, Cláusula 15 – Das Obrigações Da Empresa Vencedora, item 15.4.5: “observar, semestralmente, a aceitação das preparações servidas e no caso de aceitação inferior a 70% por parte dos usuários, avaliar a exclusão em cardápios futuros”. A **UFTM** possuía um RU no campus Univerdecidade e vigorava seu Contrato 29/2015, durante a realização desta pesquisa. Na Cláusula Terceira – Das obrigações da Contratada, o que se previa era manutenção de caderno de sugestões e medição da resto-ingestão pela própria empresa contratada. No item 66, assim se lia: “A Contratada deverá entregar à Contratante mensalmente os seguintes relatórios: cardápio mensal com um mês de antecedência; controle do número de refeições do mês; avaliação da aceitação do cardápio (caderno de sugestões e resto-ingestão) e as planilhas com

os registros das temperaturas dos equipamentos e alimentos e do controle do recebimento de mercadorias; certificado de dedetização, análise microbiológica da água e dos alimentos prontos para servir.". Inaugurado em 13 de maio de 2014, desde então, de acordo com a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, não havia registro de reclamação, "o caderno de sugestões nunca tinha sido preenchido por nenhum usuário, estava completamente em branco, e a Comissão Fiscalizadora do contrato abria também a possibilidade de avaliação por correio eletrônico e esse recurso tinha sido utilizado uma única vez, com uma reclamação sobre a mudança do cardápio em cima da hora".

A **UFJF** possuía duas unidades administradas por uma mesma empresa e o contrato trazia indicação de onze funções para seu quadro de funcionários no RU Campus, dentre as quais, a de chefe de cozinha, a quem caberia "avaliar a satisfação dos clientes e equipe". O RU Centro apenas fazia a distribuição da refeição que para lá era levada da primeira unidade, só era servido almoço e o quadro de funcionários era mais restrito. "Observamos a satisfação dos usuários através das caixinhas de sugestões e reclamações e acompanhamos em nosso perfil e grupos em redes sociais. Esses dados não são analisados estatisticamente. O contrato 80/2014 não prevê a realização de pesquisas", detalhou a nutricionista Joelma Gomide.

A **Furg** remeteu cópias de pesquisas realizadas nos anos de 2011, 2013 e 2015, porém, todas externas à relação contratual, extraídas do Relatório Anual de Autoavaliação Institucional. De acordo com a Diretoria de Avaliação Institucional da Pró-Reitoria de Planejamento e Administração daquela Ifes, os contratos não fazem nenhuma previsão ou exigência acerca da realização de pesquisas de satisfação do usuário. O que seu modelo padrão de contato estipulava era Relatório de Acompanhamento de Desempenho da Contratada, elaborado por fiscal que deveria se manifestar por satisfatório ou insatisfatório. Comum aos contratos de todos os seus RUs, Cláusula Sexta, § 5º: O fiscal deverá emitir até o 5º dia útil de cada mês após a conclusão dos serviços Relatório de Acompanhamento de Desempenho da Contratada (satisfatório/insatisfatório).

6.3.2. Sem exigência, e com pesquisa

Contavam-se 08 (oito) universidades que não inscreviam em seus editais ou contratos nenhuma alusão à pesquisa de satisfação do usuário. Entretanto, mesmo assim, eventualmente, algum ator da relação contratual encarregava-se da tarefa – a gestão ou a fiscalização do

contrato, a própria contratada, ou algum setor integrante da estrutura do órgão maior a que se vinculava a gestão contratual. O objetivo aí era angariar informação acessória para tomada de decisão. Na UFU, sem exigência editalícia/contratual, a Divisão de Restaurantes Universitários realizou pesquisas de satisfação em dois de seus três RUs em 2014; no remanescente em 2015; e em todos juntos em 2016. De acordo com sua Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, todas apresentadas ao Conselho de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis e disponibilizadas no sítio na internet. Sua terceirização não era pela via mais comum, das cessões e concessões, mas sim de prestação de serviços, e a previsão da realização de pesquisas de satisfação integrava o edital de 2009, desaparecendo no edital do ano seguinte. O Edital PE 291/2009 assim explicava entre as metas físicas do Termo de Referência da Licitação: “(2.1.1.) Prestação de serviços na área administrativa, visando a administração e gerenciamento do RU nos assuntos técnicos e burocráticos, entre outros”. E sobre as pesquisas, previa “(17.3.) O instrumento utilizado na fiscalização será a Pesquisa de Satisfação ao Usuário, onde será mensurado o contentamento dos usuários em relação: (17.3.1.) Administração e gerenciamento; (17.3.2.) Limpeza e higiene do Restaurante; (17.3.3.) Higiene e cordialidade dos manipuladores e demais colaboradores”. Com a ressalva de que “(17.4.) Os percentuais avaliativos da qualidade ou não dos serviços serão definidos e acordados entre a universidade e a licitante vencedora”. Além de adiante; “(17.5.) A universidade poderá aplicar outros instrumentos de avaliação da qualidade dos serviços, referentes às boas práticas para serviços de alimentação, prestados pela licitante vencedora (planilhas, check list, etc.). No edital seguinte – PE 369/2010, apesar de continuar determinando na Cláusula Segunda da Minuta Contratual que a prestação do serviço continuava consistindo em “(2.1.3.) Assumir integralmente os serviços contratados, nos termos da legislação vigente, incluindo a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC)”, não foi localizado no instrumento jurídico, porém, ditames acerca de pesquisas de satisfação do usuário.

A UFMS possuía dois RUs, um no campus sede (Cidade Universitária – Campo Grande/MS) e outro no Campus Três Lagoas, no município homônimo. Nem no Contrato 37/2017, da capital, nem no contrato 86/2015, do interior, foi encontrada nenhuma menção à satisfação do usuário. Porém, a Coordenadoria de Assuntos Estudantis disponibilizou pesquisa realizada pela Divisão de Apoio e Assistência Acadêmica, em 2013, única dentro do corte temporal escolhido por este trabalho em tela, que teve termo inicial 2013. A Coordenadoria pormenorizou que no edital da licitação previa-se apenas que em caso de reclamações formais ou anormalidades constatadas pela Comissão de Fiscalização seria utilizada a avaliação da qualidade e aceite dos serviços, capaz de promover sanção administrativa ante eventual

resultado negativo. “No entanto, de acordo com o gestor do contrato, a empresa vem prestando seus serviços com excelência, não recebendo nenhuma crítica ou reclamação. Vem recebendo constantes elogios por parte de seus usuários”, completou a coordenadora em exercício Samanta Felisberto.

A **UFRPE** possuía um RU no campus sede, no Bairro de Dois Irmãos, Recife, em funcionamento através de terceirização desde sua reinauguração em 2010. O SIC/UFRPE disponibilizou pesquisas de satisfação realizadas pela contratada nos anos de 2015 a 2017, através do sistema de painel (registro numérico de usuários que declaram conceito “fraco/regular/bom/ótimo”, em cada refeição realizada, separado pelos meses de funcionamento em cada ano). Porém, no Edital PE 11/2014 e seu Anexo I/Termo de Referência e no Contrato 15/2014, não foi localizada nenhuma citação de pesquisa ou mesmo do tema satisfação do usuário. A Pró-Reitoria de Gestão Estudantil completou que mantinha um canal direto com os usuários através das redes sociais.

A **UFSJ/FunRei** possuía seis campi, com RU em quatro deles. O RU do Campus Tancredo de Almeida Neves (CTAN) foi inaugurado em 2012 e em 2016 foi realizada nele a primeira pesquisa de satisfação, planejada pela nutricionista da UFSJ, Camila Negreiros Gobira, contando com o apoio da Empresa Frango Mais e do Grupo de Estudo de Políticas Macroeconômicas e Crescimento Econômico. Disponibilizados os documentos das licitações vigentes – editais 253/2014 (CCODL), 257/2014 (CSL), 030/2015 (CTAN) e 072/2015 (CAP), mais os contratos 005/2015 (CSL), 006/2015 (CCODL) 105/2015 (CTAN) e 217/2015 (CAP) – não foi verificada neles nenhuma obrigação quanto a pesquisas de satisfação. Todavia, o Setor de Alimentação e Moradia (Samor) e a Divisão de Assistência e Ações Afirmativas (Diaaf) solicitaram fosse ressaltado que “todas as atividades que norteavam o preparo e fornecimento de refeições eram pautadas nas legislações vigentes e fiscalizadas pelo fiscal de contrato e pela nutricionista com base nas regras estabelecidas nos contratos e no Edital.

A **Ufam** tinha como padrão a terceirização para “empresa especializada no ramo de alimentação para fornecimento de refeição pronta transportada, incluindo preparo e distribuição, à comunidade universitária” para cinco RUs. Nos editais dos pregões 70/2013, 360/2015 e 030/2016, e da Concorrência 401/2015, não foi localizada nenhuma determinação acerca de pesquisas de satisfação. E nos contratos 35/2015 e 13/2016, a Cláusula Oitava – Regime de Execução dos Serviços e Fiscalização, era remissiva aos termos de referência dos respectivos pregões. O Contrato 15/2015 dava na Cláusula Décima Terceira – Do Acompanhamento e da Fiscalização, entre outras, a incumbência de “anotar todas as queixas

para serem examinadas”. E os contratos 9 e 41, de 2013, nem tinham cláusula específica sobre fiscalização. O Departamento de Apoio ao Estudante, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, informou a realização de pesquisas pelo setor nos anos de 2015 e 2016 e corroborou que os contratos não traziam obrigação de tal mensuração.

A UFT, até o momento do questionário, tinha efetuado apenas uma pesquisa de satisfação em janeiro de 2016, em seu único RU, instalado no campus sede, Palmas. A Ifes não transmitiu cópias de seus editais e contratos, porém, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Proest) detalhou a metodologia adotada para a pesquisa de satisfação. Em resumo, cabiam notas de acordo com os tipos de reclamações formalizadas por correio eletrônico e/ou formulário padronizado, feitas pelos alunos e/ou servidores públicos e também, através das inspeções periódicas procedidas pela fiscalização do contrato. A Proest observou que a partir do segundo semestre de 2017 começaria a aplicar o sistema de avaliação previsto contratualmente.

A UFES enviou pesquisas de satisfação realizadas de 2015 a 2017, em seus cinco RUs: Chapecó (campus sede), Cerro Largo, Erechim, Laranjeiras do Sul e Realeza. Ao tópico editais e contratos, a Ifes disponibilizou cópias dos editais do PE 45/2014, que licitou quatro RUs, deixando de fora apenas Laranjeira do Sul; e do PE 31/2015 (concessão não onerosa) que licitou novamente o RU de Erechim. No primeiro, não foi localizada nenhuma menção ao tema satisfação do usuário. No segundo o tema aparece, contudo como Teste de Aceitabilidade, em seu Termo de Referência, item 12. Obrigações Da Cessionária, subitem 12.61. “A Cessionária deverá realizar semestralmente pesquisa de satisfação com os comensais no intuito de avaliar o grau de aceitação das refeições servidas e do atendimento prestado no RU”.

A UFBA apresentou pesquisas de satisfação de 2012 a 2015 realizadas pela Escola de Nutrição e por alunos do PIBIC. A gestão não apresentou pesquisas próprias; porém, também não foi localizada nas cópias dos contratos fornecidos (175/2013 e 34/2014 – prestação de serviços continuados com operacionalização, transporte e desenvolvimento de todas as atividades para o fornecimento de refeições) nenhuma previsão neste sentido. Ao tema, o que o Contrato 175 (campus-sede) previa (3.1.52.b) era o teste de aceitabilidade, com possibilidade de exclusão do preparo com menos 70% de aprovação; e para a contratante (5.16) registrar ocorrência em livro próprio, diariamente. Já o contrato 34/2014 (Vitória da Conquista) repetia o mesmo sobre o teste de aceitabilidade (3.6.b). Apesar da previsão de teste de aceitabilidade e da autoria externa à gestão, este trabalho considerou os levantamentos apresentados como “pesquisa de satisfação”, posto que suas questões investigavam a qualidade do serviço de forma

mais abrangente do que simplesmente permitir a decisão por exclusão ou não de preparos do cardápio.

6.3.3. Com exigência, e com pesquisa

Somavam-se 10 (dez) universidades cujos editais e contratos requeriam pesquisa de satisfação com caráter acessório, subsidiário e sujeito ao crivo subjetivo da gestão/fiscalização quando do julgamento da qualidade do serviço. Outrossim, comumente sem determinações objetivas de sua metodologia, frequência e/ou repercussão. A **Univasf** possuía três RUs. A terceirização era por cessão de espaço público, em única licitação e contrato englobando todas as unidades. No momento do questionário, vigia o Contrato 125/2016, o qual se vinculava mediante cláusula específica ao Pregão Eletrônico 11/2016. Este sim, em sua Cláusula 8, exigia que “8.2. A fiscalização realizaria pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa vencedora e o nível de satisfação dos usuários, levando em consideração os seguintes aspectos: higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, sabor e diversidade do cardápio; duração da fila, entre outros”. “8.3 A pesquisa de satisfação dos usuários será realizada em dia aleatório e os resultados serão divulgados em murais nos Restaurantes Universitários e no site da contratante. 8.4 A não correção dos problemas apontados pela fiscalização, pode levar a sanções”. Conforme transmitiu a Coordenação-Geral dos RUs, 2016 foi o primeiro ano que se realizou o levantamento, por meio do aplicativo "MinhaUni", como meio de informação acessória para tomada de decisão. E disponibilizou cópia do relatório final. No texto do contrato, ainda, se dizia que a contratação tinha caráter emergencial; ao que a Coordenação-Geral redarguiu que “muito embora o item 1.1 do Contrato 125/2016 falasse em contratação emergencial, tratava-se de um erro na elaboração, uma vez que, de fato, tratou-se de uma licitação tradicional na modalidade pregão eletrônico”.

A **Unifal** possuía quatro RUs: dois no município sede, um no campus e outro em unidade avançada; outro em Varginha e outro em Poços de Caldas. A ifes disponibilizou pesquisas referentes ao período 2012 a 2015, realizadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Estudantis, nas unidades do município sede e na de Poços de Caldas. E para demonstrar seu padrão de licitação, a universidade forneceu cópia do Contrato 13/2012, firmado para o RU do campus sede; e do Contrato 55/2014, para o do Campus Poços de Caldas. O primeiro assim

deliberava em sua Cláusula Quinta – Exigências E Condições, item 1. Exigências e condições gerais, subitem 1.1.: “Com a frequência necessária, serão avaliados os serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação comercializada, higiene ambiental, pessoal e de utensílios, variação de cardápio, avaliando-se inclusive o grau de satisfação dos usuários, nos termos do Anexo II”. E o segundo, similarmente, em sua Cláusula Sexta – Exigências E Condições, item 1.1.: “Com a frequência necessária, serão avaliados os serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação comercializada, higiene ambiental, pessoal e de utensílios, variação de cardápio, avaliando-se inclusive o grau de satisfação dos usuários, nos termos do Anexo II. Era garantido à Comissão de Fiscalização da Unifal-MG o direito de alterar este anexo, caso ele não estivesse sendo efetivo para avaliação, sendo a contratada comunicada previamente dessas alterações com suas respectivas justificativas”. Em resposta assinada, a coordenadora de Assuntos Comunitários e a pró-reitora de Assuntos Comunitários e Estudantis ainda completaram que “no momento de decisão da renovação dos contratos, o resultado das pesquisas é levado em consideração”.

A UFG informou pesquisas realizadas nos anos de 2006, 2007, 2008 e 2010. Insta ressaltar que, quando da aplicação do questionário, a IFES estava em transição de licitação/contrato. Na Concorrência 19/2011, que ainda vigorava, seu edital assim resolvia, no item 24 – Do Acompanhamento, Gestão E Fiscalização Do Contrato, subitem 24.1.1.: “A Comissão de Fiscalização realizará pesquisas periódicas a fim de avaliar o grau de satisfação do público com relação aos produtos comercializados e os serviços prestados pela concessionária, cujos resultados serão avaliados pela mesma, com a Proad/UFG e poderão ser motivo de rescisão do mesmo”. E na sua minuta do contrato, Anexo XVI, Cláusula Terceira - Da Vigência, Parágrafo Primeiro: “A prorrogação deste contrato será sempre antecedida de pesquisa de satisfação da comunidade universitária, referente à qualidade dos serviços prestados, limpeza e higiene, urbanidade, horário de funcionamento etc. A pesquisa será realizada pela Gerência do Contrato (Proad/UFG) e/ou Comissão de Fiscalização, composta por 05 (cinco) membros, com representantes das pró-reitorias de Administração e Finanças (Proad/UFG), e de Assuntos da Comunidade Universitária (Procom/UFG), da Faculdade de Nutrição (Fanut/UFG), do Centro de Gestão do Espaço Físico(Cegef/UFG) e um representante do segmento discente”. Bem como, adiante, na Cláusula Décima Terceira – Do Acompanhamento, Gestão E Fiscalização Do Contrato, Parágrafo Segundo: “A Comissão de Fiscalização realizará pesquisas periódicas a fim de avaliar o grau de satisfação do público com relação aos produtos comercializados e os serviços prestados pela Concessionária, cujos

resultados serão avaliados pela gestora do Contrato (Proad/UFG) e poderão ser motivo de rescisão do mesmo”.

Já na nova licitação, que demandaria em breve a transição para novo contrato, PE 255/2016, em seu item 6.10 – Avaliação da Satisfação Pelos Clientes, subitens 6.10.1 a 6.10.4, assim era delimitado: “A contratada deve disponibilizar e identificar nos RUs terminais eletrônicos de pesquisa de satisfação, em número suficiente para que os clientes possam avaliar as refeições consumidas. A avaliação deverá ser realizada por refeição por dia e gerar relatórios de pontuações, os quais devem ser encaminhados ao Serviço de Nutrição da Procom/UFG. A contratada deverá manter nos restaurantes livros de registro de ocorrências. Os mesmos devem ser cadernos do tipo ata grande, com páginas numeradas, registros feitos em sequência sem saltar linhas e sem rasuras. Poderão escrever no livro de registro de ocorrências clientes, colaboradores da contratada, colaboradores da UFG e fiscais dos restaurantes. A contratada deverá divulgar nos restaurantes os canais de comunicação com a UFG para sugestões, elogios e críticas ao RU, incluindo o correio eletrônico da Procom/UFG ru.procom@ufg.br e os telefones do Serviço de Nutrição da Procom/UFG (3209-6229) e da Ouvidoria da UFG (3521-1149/3521-1063)”. A minuta do contrato, em seu Anexo X, não ampliava as previsões ao tema, restringia-se à remissão ao edital, como era de praxe.

A **UTFPR** forneceu pesquisa de satisfação realizada em três de seus quatro RUs, de 2013 a 2016. O edital e contrato eram individualizados por campus com redação básica padronizada, sem definir periodicidade, método ou consequências expressamente. A redação repetida nos diversos editais assim formalizava: “A fiscalização realizará pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação dos usuários” (qualidade, variedade, cardápio, atendimento, limpeza, valor). Paralelamente, ordenava que a contratada também devia realizar pesquisa de satisfação dos usuários, trimestralmente, de modo a adequar o cardápio ao gosto dos usuários, sob a responsabilidade e anuência do fiscal de contrato designado pela contratante (ou seja, a empresa realizava teste de aceitabilidade para decisões quanto ao cardápio). Esta pesquisa deverá apresentar, com relação à qualidade da comida, sem prejuízo de outros questionamentos, campo específico para preenchimento, as seguintes lacunas: muito satisfeito, satisfeito, indiferente, não satisfeito e completamente insatisfeito. Os resultados tabulados deverão ser encaminhados ao fiscal do contrato, com os cartões originais contendo as respostas”.

A **UFCA** forneceu cópias das pesquisas mensais de satisfação produzidas ao longo de 2016, pela gestão de contrato – por amostragem, ou seja, quantidade de respondentes pequena

e aleatória, perguntados ao acaso sobre um ou mais itens. O formulário/metodologia não eram previamente definidos em edital/contrato. Os editais do Pregão Eletrônico 25/2014, realizado ainda pela UFC, instituição tutora, e do Pregão Eletrônico 07/2016, já pela própria UFCA, não expressavam periodicidade ou consequências diretas, determinava em seu Termo de Referência, Anexo I, item 9. Do Controle De Fornecimento, subitem 9.4: “A fiscalização realizará pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa vencedora e o nível de satisfação dos usuários, levando em consideração os seguintes aspectos: higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, sabor e diversidade do cardápio; duração da fila, entre outros”.

A UFS possuía um RU no Campus de São Cristóvão e, então em funcionamento experimental, um Refeitório Estudantil no Campus de Lagarto. De acordo com resposta da representante do E-Sic local, Jucilene Alvez, o RU funcionava em autogestão desde sua fundação e há aproximadamente seis anos passou a contar com empresa terceirizada; já o RE teve suas atividades iniciadas dentro da terceirização. A Ifes transmitiu pesquisas realizadas pela gestão no RU em 2014, 2015 e 2017. Lá, o edital do PE 152/2013, delineava em seu Anexo VI – Termo de Contrato, Cláusula Sétima – Da Fiscalização, itens 7.4.: “A fiscalização realizará pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa vencedora e o nível de satisfação dos usuários, levando em consideração os seguintes aspectos I – Qualidade dos produtos fornecidos; II – Atendimento do per capita real praticado no Resun; III – Cardápio; IV – Atendimento no local”. A respondente explicou que a fiscalização aplicava pesquisa ao final de cada ano para programar o ano por vir e a própria empresa aplicava pesquisa por amostragem bimestralmente. Esta última era Teste de Aceitabilidade, conforme o Termo de Contrato trazia na Cláusula Segunda – Das Obrigações, item 2.2 – Da Contratada, subitem 2.2.32: “Realizar treinamento constante dos funcionários, pesquisas de aceitação das preparações pelos usuários, metas para diminuição do resto-ingestão, e outras que se acharem necessárias”.

A UFPE concedeu cópias de pesquisas realizadas de 2012 a 2017, cujos relatórios eram consolidados em forma de texto sintetizado às vezes abrigando mapeamento numérico de respondentes. Lá, vigia o Contrato 032/2014, o qual resolvia em sua Cláusula 5ª, §3º: “Anualmente, ou quando necessário, será realizada pesquisa de opinião, junto à clientela para avaliar o índice de satisfação dos serviços prestados”. A seguir, rezava: “Sugestões registradas em livros ou caixa de sugestões serão usadas para avaliação da aceitação dos serviços prestados e nortearão decisões de ajustes das preparações à aceitação da clientela”.

A Seção de Alimentação e Nutrição da **Unilab** remeteu cópia de pesquisa realizada em 2016 e do contrato 06/2016, decorrente da Concorrência 07/2015, o qual vigia para seus três RUs localizados no CE. E repassou link (<http://www.unilab.edu.br/licitacoes/>) onde se encontravam para acesso público licitações dadas no Ceará desde 2013, e na BA desde 2017. Foram então colhidos os editais 04/2013 (Unidades do Ceará: Campus da Liberdade – Redenção/CE, Unidade Acadêmica Palmares – Acarape/CE e Unidade Acadêmica Fazenda Experimental Piroás – Redenção/CE), 01/2014 (Campus dos Malês – São Francisco do Conde/BA), 01/2015 (Unidades do Ceará) e 07/2015 (Unidades do Ceará – envelopes já em 2016). O Edital 07/2015, o qual vigia nas unidades do Ceará, em seu Anexo I, Projeto Básico, Cláusula 3 – Especificação do Serviço, Item 3.3 – Estimativa de demanda e de custo, alínea A, parte final, dizia sobre a transferência de valores da licitante para a licitada: “O valor, entretanto, poderá variar para mais ou menos, em função de cursos, trabalhos externos, satisfação dos usuários, entre outros fatores”. O mesmo ocorre nos editais anteriores do Ceará (Edital 01/2015, itens 16.1, 23.1; e Anexo I, itens 3.2.2.a, 3.4.1, 5.3; Edital 04/2013 e Anexo, repetindo numeração nos itens anteriores, menos 23.1) e no vigente na Bahia (Edital 01/2014 e Anexo, mesma numeração de itens, também). Sobre a pesquisa de satisfação, o padrão está no Anexo I, Projeto Básico, onde todo edital também versa: (4.2. Da Contratante) “b) Realizar, trimestralmente ou a qualquer momento, pesquisa de avaliação da aceitação/aprovação das refeições servidas, higiene dos servidores, ambiente, utensílios, atendimento, entre outros”. A Seção explicou que a pesquisa foi realizada no final de 2015, com apoio da Divisão de Sistemas de Informação, através de formulário eletrônico distribuído pelo SIG/Unilab, o qual limitava a participação pelo CPF individual do usuário. Além da opinião sobre o serviço, levantava informações sobre condições socioeconômicas, frequência de uso e existência de patologias associadas à alimentação. A universidade completou que pesquisas anteriores não estão mais disponíveis no setor, por isso não foram fornecidas.

A UFMT, a qual possuía quatro RUs, forneceu cópia das pesquisas realizadas ao longo de 2016, pela própria empresa, cujos resultados eram consolidados em quadros mês a mês. A Ifes também anexou cópias dos contratos 106, 108 e 169 de 2013; e 125/2014; além de indicar para baixar através do sítio Compras Governamentais os editais das concorrências de onde se originaram os contratos: 04, 06 e 11/2013 e 09/2014. Todos os editais e contratos seguem modelo básico padrão. Os editais comungavam de um mesmo Anexo VI – Modelo de Avaliação da Satisfação dos Usuários, que consistia no formulário padrão, com os indicadores pesquisáveis e com as respostas possíveis variando de muito insatisfeito a muito satisfeito. Já

os contratos padrão, todos traziam cláusula determinando que o levantamento deveria “seguir modelo do edital”; e outra que “em especial caberá ao fiscal do contrato” (..) “realizar bimestralmente ou a qualquer momento, pesquisa de avaliação da aceitação/aprovação das refeições servidas, higiene dos servidores, ambiente, utensílios, atendimento, entre outros”.

A UFABC disponibilizou cópias de pesquisas realizadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas de 2012 a 2014, através de formulário eletrônico, cujo objetivo constante nos relatórios era “mensurar aceitação dos serviços e apontar as áreas a serem melhoradas” – na metodologia desta pesquisa, os respondentes atribuíam notas aos serviços prestados e o relatório final consolidava a média alcançada por mês. Sua licitação vigente era o PE 04/2014, do qual o Anexo V do Termo de Referência (Anexo I-V, portanto) – Avaliação De Desempenho Da Contratada, item 2 – Definições, no subitem 2.9., definia a tabela de pontuação e pesos a ser utilizada pela gestão/fiscalização, trazendo os seguintes indicadores: Cumprimento das Boas Práticas de Fabricação; Ausência de Contaminação; Presença de quadro técnico; Atendimento ao usuário (distribuição); Cumprimento do Cardápio Previsto e suas especificações; e Média da nota de pesquisa de satisfação realizada com usuários. O peso atribuído para estes indicadores eram respectivamente: 5; 2; 1; 1; 0,5; e 0,5 de novo. Ou seja, a pesquisa de satisfação era, junto com ‘cumprimento do cardápio’, o fator de menor peso. O Contrato 11/2014, em sua Cláusula Quinta – Da Metodologia de Avaliação da Qualidade e Aceite fazia remissão ao item 12 e ao Anexo V (reproduzido retro), ambos do Termo de Referência. O item 12 – Metodologia De Avaliação, abonava a metodologia referida e determinava sua repercussão na decisão de prorrogação do acordo negocial, fixando nos subitens 12.1. e 12.2.: “Será utilizada como metodologia de avaliação a Avaliação de Desempenho da Contratada, conforme Anexo V”; e “Será considerada apta a ter o contrato prorrogado, caso ocorra a prorrogação, somente a contratada que obtiver avaliação ‘Boa ou Ótima’ na média aritmética anual (da média obtida mensalmente)”. Dessarte, todas as demais repercussões discriminadas nos dois documentos normativos emanavam da avaliação da gestão/fiscalização; em nenhuma hipótese diretamente da satisfação.

6.3.4 Com exigência, e sem pesquisa

Duas. A Unifei possuía RU integrado com lanchonete e reportou cópia do Contrato 012/2015, decorrente do PE 09/2015. A Ifes não apresentou pesquisas de satisfação, todavia, o

reitor Dagoberto Alves de Almeida ressaltou que “embora não tenha feito um relatório final, no ano de 2015, foi procedido um questionário avaliativo RU e as queixas apresentadas”, segundo ele, “foram corrigidas e ajustadas no prazo de uma semana”. O contrato aludido, dedicava a Cláusula Décima Oitava especialmente à Pesquisa De Satisfação E Avaliação De Serviços, com caráter subsidiário, dispondo assim nos itens 18.1 e 18.2: “A concedente realizará, periodicamente, pesquisa junto à clientela do refeitório, para avaliar o grau de satisfação dos mesmos, quanto à qualidade dos produtos e o atendimento dos serviços. A pesquisa seguirá um parâmetro elaborado pela concedente, podendo ser reformulada, cujo modelo será apresentado previamente à empresa”. E ainda fazia a escusa que (18.5) não seriam consideradas para efeito de aplicação de penalidade as ocorrências dos três primeiros meses do contrato, haja vista seu caráter experimental.

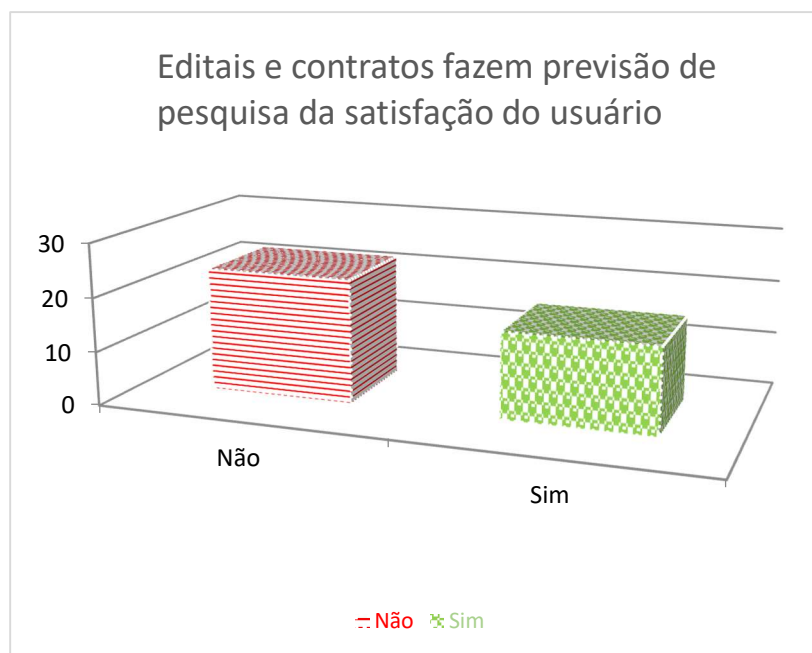
Adiante, (18.6) se a concessionária, na metodologia de avaliação, obtivesse pontuação menor que 50 pontos por duas avaliações consecutivas ou três avaliações alternadas seria considerado descumprimento parcial de contrato e estaria sujeita às sanções administrativas cabíveis. Pela inexecução total ou parcial, a concedente poderia rescindir este contrato e aplicar multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do mesmo. (19.2.12.1) Ao passo que se configurava execução insatisfatória na preparação e fornecimento das refeições, entre outras, o baixo desempenho apresentado na Pesquisa de Satisfação. Vale gizar, para que não se confunda com a repercussão direta, que aqui a avaliação que provocaria sanções caso o desempenho ficasse abaixo de 50 pontos era a avaliação procedida pelos fiscais, e não aquela da pesquisa de satisfação por si só, a qual, em suma, era apenas mais um item para julgamento subjetivo por parte da gestão/fiscalização.

Já a UFC apresentou diversos levantamentos mensais referentes ao no de 2017, todavia, se tratava apenas de teste de aceitabilidade, respondido com referência nominal aos preparos apenas (lasanha de carne, isca chinesa, sopa de frango, etc.). Por outro lado, havia obrigação de pesquisa de satisfação sobre a contratada: o Edital PE 49/2016, o mais novo dos dois disponibilizados, em seu item 20.1.16, comandava que a contratada deveria manter nutricionista ou profissional de áreas correlatas e, entre suas funções, estava “realizar pesquisa de satisfação junto aos clientes e funcionários”.

O próximo gráfico mapeia numericamente as Ifes que adotam previsão editalícia/contratual para realização de pesquisa. Aqui se organizam universidades que se dividiam entre os três modelos de gestão convencionados; aqui também não se distingue quem recebia o ônus da tarefa (universidade ou empresa contratada) nem se havia repercussão direta.

Universidades que não tratavam do tema da satisfação do usuário nos seus editais/contratos, ou que nesse sentido se limitavam ao teste de aceitabilidade, foram consideradas no grupo “NÃO”.

GRÁFICO 3 – mapeia numericamente as Ifes que adotam previsão editalícia/contratual para realização de pesquisa, independentemente do modelo de gestão, entre as 56 que possuem RU.



Sim:16 –UTFPR, UFCA, UFS, UFPE, Unilab, Ufersa, UFRR, UFPB, UFMT, Ufob, UFPA, Unifei, Unifesp*, Unipampa, UFABC, UFGD.

Não:23 –UFBA, Ufop, UFV, UFSCAR, UNIRIO, UFRJ, UFU, Unifap, UFG, UFT, UFFS, UNB, UFRPE, UFSJ/FunRei, FURG, UFAM, Univasf, UFPR, UFPB, UFTM, UFMS, UFSC, UFJF.

7. PESQUISAS

PREVISTAS COM INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Contabilizaram-se 08 (oito) universidades que já previam repercussão direta da satisfação do usuário em seus editais/contratos. Na **Unifesp**, a maior parte de seus RUs (5/6) não exigia pesquisa de satisfação em seus editais/contratos, todavia, um deles sim. Na licitação do RU do Campus Guarulhos a exigência passou a constar no contrato de 2017 (naquela Ifes, cada campus realiza sua própria licitação). A primeira vez que pesquisa de satisfação foi realizada em todos eles foi em abril de 2016 e de acordo com as servidoras Isys Faria de Sousa, nutricionista, e Andrea Rabinovici, pró-reitora de Assuntos Estudantis, “anteriormente eram realizadas pesquisas pontuais, por cada campus, sem a divulgação ampla dos resultados”. Do Campus Guarulhos, foi remetida cópia do Contrato 08/2017, o qual, em seu Anexo I – Acordo de Níveis de Serviço, item 7, estipulava, entre outros parâmetros, que “obter índices de satisfação do usuário inferior a 60% nas pesquisas bimestrais poderia levar a advertência na primeira ocorrência, multa de 0,5% sobre a fatura mensal na reincidência, e penalidades mais severas a partir da terceira ocorrência. A universidade possuía 06 (seis) RUs: do Campus Diadema não foi conseguido acesso ao edital/contrato; do Campus Baixada Santista, na cópia

do contrato 61/2016 não foi localizada previsão; do Campus Osasco, contrato 050/2016, igualmente não encontrada; do Campus São José dos Campos, o trabalho só conseguiu acesso aos termos aditivos; e do Campus São Paulo, no contrato 93/2014, também não foi verificada regulamentação sobre o tema. Os RUs desta Ifes, junto com suas unidades externas, somavam dez pontos de serviço de alimentação, a pesquisa de 2016 abrangeu cada um deles, conforme cópias recebidas.

A **UFRR** respondeu que até o momento do questionário “tal pesquisa não foi realizada”. Porém, o Edital do PE 62/2015, no seu Anexo I – Termo de Referência, item 10 - Pesquisa De Satisfação, pormenorizava o tema nos subitens 10.1 a 10.13. Previa que “realizaria, periodicamente, pesquisa de satisfação com o objetivo de avaliar a qualidade do serviço prestado pela contratada”; quem deveria ser entrevistado (apenas servidores e discentes que utilizassem os serviços); que os itens das pesquisas de satisfação seriam considerados insatisfatórios quando o somatório de péssimo, ruim e metade de regular fosse igual ou maior a 50% (cinquenta por cento). Ou o contrário (satisfatória), quando aquele percentual for atingido ou superado pelo somatório de ótimo, bom e metade de regular. Outrossim, estavam ali inscritas também as repercussões diretas, além de indicar à empresa os itens insatisfatórios e solicitar a imediata melhoria. Havia penalidades possíveis assim graduadas: (a) em até 02 (dois) itens - comunicação formal a fim de obter a imediata resolução; (b) de 03 (três) a 05 (cinco) itens - advertência; (c) 06 (seis) ou 07 (sete) itens - multa de Grau 4; (d) de 08 (oito) a 10 (dez) itens - multa de Grau 5, podendo então rescindir o contrato. Caso houvesse reincidência em período inferior a 12 (doze) meses, com resultado insatisfatório, as penalidades agravar-se-iam no caso de: (a) até 02 (dois) itens - advertência; (b) 03 (três) a 05 (cinco) itens - multa de Grau 4; (c) 06 (seis) a 10 (dez) itens - multa de Grau 5, podendo rescindir o contrato. Também sanções mais severas dentro de um período inferior a doze meses, nas hipóteses de: duas advertências - multa de Grau 5; duas multas - rescisão do contrato. E caso o contrato fosse rescindido com base nas hipóteses elencadas neste item, a terceirizada não poderá contratar com a Administração pelo período mínimo de 12 (doze) meses. O contrato decorrente, 32/2015, de prestação de serviços de produção de refeições preparadas e servidas nas dependências dos restaurantes universitários dos campi Paricarana, Cauamá e Murupu, tratava o tema de forma remissiva ao edital.

A **UFPB** também não apresentou pesquisas e o seu superintendente de Restaurantes Universitários argumentou que no ano de 2013 a Superintendência “parece ter disposto de uma estagiária para fazer a mensuração da qualidade no âmbito do projeto ‘Qualidade de Vida

Coape/Prape’, no entanto, não foram encontrados registros sobre os resultados, apenas um modelo de questionário utilizado”. De acordo com o servidor, que declarou ter assumido a função recentemente, um instrumento de medição da satisfação dos usuários estava em desenvolvimento para aplicação a partir de março de 2017, então efetivando os termos do edital e contrato que foram firmados aproximadamente dois anos antes, em 2015. Lá, vigiam o Pregão Eletrônico CPL-PU 023/2015 e o Contrato decorrente UFPB/PU 029/2015, os quais comandavam a contratação e o serviço através do “registro de preços para contratação eventual de empresa especializada para fornecimento de refeição, (desjejum, almoço, jantar e lanche noturno) incluindo produção transporte e distribuição para, em primeiro plano, atender a comunidade discente beneficiária do Programa de Alimentação da Universidade Federal da Paraíba, bem como, demais alunos de graduação, pós-graduação, servidores e autorizados da UFPB nos Campi de João Pessoa, Areia, Bananeira e Litoral Norte (Rio Tinto e Mamanguape), bem como Unidades Acadêmicas isoladas (Santa Rita e Mangabeira)”. Para tanto, o Anexo IX – Minuta de Contrato, estipulava as mesmas exigências praticadas pela Unifesp, conforme já relatado acima, para delinear no seu Anexo IX (Adendo) – Anexo I – Acordo De Níveis De Serviço, resolvendo no item 7: “obter índices de satisfação dos usuários inferior a 60% nas pesquisas bimestrais”, na primeira ocorrência, “advertência”; na segunda, desconto de 0,5% sobre o valor mensal executado, na fatura; a partir da terceira, outras penalidades mais severas. No mesmo tomo do edital, ainda repetindo o quanto praticado pela Unifesp, também se precisava como infração “deixar de excluir do cardápio item ou prato que obteve rejeição por mais de 60% dos usuários nas pesquisas bimestrais”, apenando-se da mesma forma que a anteriormente transcrita.

A **Ufob** inaugurou seu Restaurante Universitário em janeiro de 2017 e o Núcleo de Alimentação e Nutrição realizou sua primeira pesquisa de satisfação em março deste ano. Ali o tema estava disciplinado no Anexo I – Termo De Referência, do Pregão SRP Nº 25/2015, também para registro de preços para eventual contratação de serviços continuados de alimentação e nutrição, com operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades para o fornecimento de refeições no local de distribuição (café da manhã, almoço e jantar) e produção nas dependências da contratada, para atender às necessidades da comunidade do Campus Reitor Edgard Santos, da Universidade Federal do Oeste da Bahia – Ufob, constituída de discentes, servidores técnicos administrativos e docentes, visitantes autorizados e situações especiais previamente aprovadas pela Administração. Item 6 do documento normativo resolvia a Metodologia De Avaliação Da Execução Dos Serviços.

O texto categorizava que (6.1.) a pesquisa seria semestral, limitando os respondentes aos usuários, (6.1.1.) aplicando questionário que seria elaborado e aplicado pela fiscalização, trazendo os (6.2.) conceitos ótimo, bom, regular, ruim e péssimo para, pelo menos, os quesitos (6.2.1.) qualidade dos alimentos; (6.2.2.) qualidade das bebidas; (6.2.3.) variedade do cardápio; (6.2.4.) qualidade do atendimento; (6.2.5.) limpeza do ambiente; (6.2.6.) nível geral de satisfação. Seriam considerados (6.3.) insatisfatórios quando o somatório de péssimo, de ruim e metade de regular fosse igual ou maior que 50% (cinquenta por cento). Predeterminava (6.4.) as medidas a serem adotadas: (6.4.1.) indicar à contratada os itens insatisfatórios; (6.4.2.) solicitar a imediata melhoria. E (6.5.) as sanções aplicáveis: (6.5.1.) em até três itens, comunicação formal a fim de obter imediata resolução; (6.5.2.) de quatro a cinco itens, advertência; (6.5.3.) seis ou sete itens, multa de grau 4; (6.5.4.) todos os itens, multa de grau 5. Se configurada (6.6.) reincidência no período de doze meses: (6.6.1.) em até três itens, advertência; (6.6.2.) quatro ou cinco itens, multa de grau 4; (6.6.3.) em seis ou mais itens, multa de grau 5. E (6.7.) após a aplicação de duas advertências em um período inferior a doze meses a contratante poderia aplicar multa de grau 5. Os valores das multas também já eram pré-determinados no Anexo II – Tabela De Multas, conforme os graus: 01, R\$ 50 (cinquenta reais); 02, R\$ 70 (setenta reais); 03, R\$ 100 (cem reais); 04, R\$ 200 (duzentos reais); 05, R\$ 1.000 (mil reais); 06. R\$ 2.000 (dois mil reais).

A **UFGD** possuía um RU no campus, na Cidade Universitária em Dourados-MS, terceirização; e a gestão do contrato disponibilizou cópias de pesquisas dos anos de 2013, 2014 e 2017 – bem como este trabalho ainda copiou Relatórios de Autoavaliação de 2009 a 2015 (2016 não se dedicou ao RU, pois teve sua ação reduzida em razão de greve; e o relatório de 2017 não tinha saído até o momento do fechamento dos dados sobre esta universidade). Através do sítio virtual da Ifes e do Compras Governamentais, foi copiado o Edital da Concorrência 01/2016, sua licitação então vigente, que resultou no Contrato 12/2016, para cessão administrativa, do qual a gestão também forneceu cópia. No edital, Anexo VIII – Minuta De Contrato, foi assentada a Cláusula Décima Sexta - Do Acompanhamento E Da Fiscalização, onde (1) se atribuía a fiscalização administrativa à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e técnica ao gestor do contrato, e a este também (1.1) incumbindo (1.1.1) a realização de pesquisa de satisfação, sempre que for necessário”. E já no Anexo I Projeto Básico, item 9, desenhava a Metodologia De Avaliação Da Qualidade E Aceite Dos Serviços, onde se estipulavam-se indicadores mínimos (9.1.2): higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, sabor e diversidade do cardápio; e duração da fila.

Também ordenava que (9.1.2.1) a pesquisa seria realizada em dia aleatório e os resultados divulgados em murais no restaurante universitário e no sítio virtual da cedente. Adiante, ainda, a Cláusula Vigésima Terceira - Da Rescisão, reservava o direito a Ifes de (3.) rescindir unilateralmente o contrato, entre outras razões, se (3.10.) a cessionária não atingisse grau mínimo de satisfação da clientela igual a 51% (cinquenta e um por cento). O contrato corroborava as exigências efetivando os ditames da minuta editalícia reproduzidos retro.

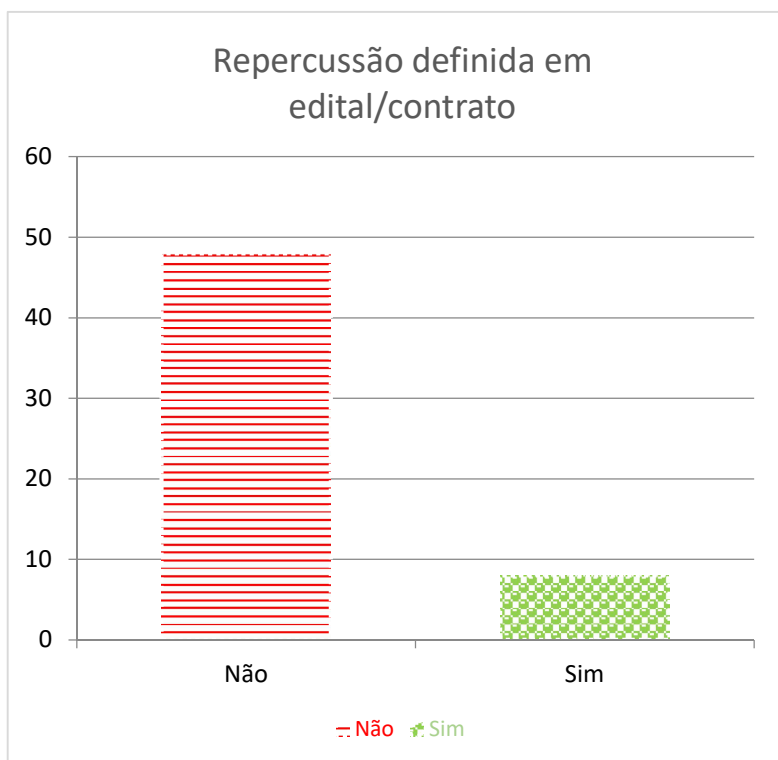
A **Ufersa**, que ofereceu pesquisas realizadas nos anos de 2010, 2014, 2016 e 2017, cedeu cópias do seu Edital 41/2015 e Contrato 01/2016, vigentes quando da aplicação do questionário desta pesquisa. O edital previa em seu Anexo VIII – Critérios Para Realização De Pesquisa De Satisfação E Avaliação Técnica, o item 1 – Pesquisa De Satisfação. Assim resolvendo: (1.1.) A pesquisa de satisfação será realizada pelo menos uma vez a cada bimestre, em datas não conhecidas previamente; com (1.2.) no mínimo e aleatoriamente 50 usuários do refeitório; (1.3.) coordenada pela nutricionista ou pessoa designada. Também ficavam estipulados os quesitos mínimos (1.4.): higiene e limpeza das instalações, cardápio (qualidade/ variedade/ higiene) e atendimento, bem como o edital já trazia inclusive (1.6.) o Modelo do questionário. E na minuta do Anexo II – Contrato, a Cláusula Nona – Da Rescisão comandava entre as hipóteses (9.4.10.) não atingir a contratada grau mínimo de satisfação da clientela do refeitório igual a 51% (cinquenta e um por cento). Esta última cláusula era repetida no contrato.

A **UFPA** possuía um RU com duas unidades (básico e profissional) os quais funcionam em autogestão, tendo iniciado a contratação de mão de obra operacional a partir de 2010 e, no momento do questionário deste trabalho, vigia o Contrato 57/2013, o qual tinha por objeto a prestação de serviços em atividades auxiliares no ramo da alimentação, a serem executadas de forma contínua. A Ifes remeteu pesquisas de aceitabilidade realizadas em setembro de 2013 e maio de 2017, observando que estas eram as quais não se encontravam no site (porém, não se logrou sucesso em localizar depositório que detivesse e organizasse outras no sítio virtual da Ifes). O contrato, muito semelhante ao que já foi colocado acima, Cláusula Nona, trazia seu Acordo de Níveis de Serviço, pelo qual, entre outras obrigações, a contratada assumia a meta a cumprir de 70% dos usuários com avaliação entre ótimo e bom”, com previsão de pesquisa mensal via aplicação de questionários. Se este índice não fosse atendido, haveria penalidades sobre o pagamento da fatura mensal referente ao contrato. Entre 50% e 69,99% de satisfação por dois meses consecutivos – o pagamento seria de 95% do total da fatura após o segundo mês. Entre 0% e 49,99% de satisfação por dois meses consecutivos, o pagamento seria de 90% do total da fatura após o segundo mês consecutivo. Ainda, se houvesse advertência por três meses

consecutivos dentro de uma das duas faixas negativas de índices (50-69,99% ou 0-49,99), seria promovida a rescisão contratual.

A Secretaria-Executiva da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários da **Unipampa** informou ter realizado pesquisa de satisfação entre 2014 e 2016 em todos seus sete RUs, entretanto, não disponibilizou cópia referente ao localizado em Dom Pedrito pois esta fora contestada pela empresa contratada. Também forneceu como modelo de suas licitações no setor a cópia do Pregão 55/2009, através do qual contratou empresa para todas as etapas de produção e distribuição de refeições de almoço e jantar no RU e para oferta de serviços de lanchonete no Campus São Borja, na forma de concessão de uso de área em espaço físico. Mandava o edital, no seu Anexo I – Termo De Referência – Campus São Borja – Proposta Financeira Com Especificações Do Objeto, item 11.3 – Da Avaliação dos Serviços: (11.3.1.): “Com a frequência necessária, estipulada pela contratante, serão avaliados os serviços prestados, incluindo a qualidade e quantidade da alimentação servida e/ou comercializada, bem como as condições higiênico-sanitárias e o grau de satisfação dos usuários, conforme as planilhas especificadas”. Seguiu o documento dizendo também que a (11.3.3) “avaliação da satisfação dos usuários ocorrerá, pelo menos, semestralmente, nas refeições do almoço e jantar” e ainda resolvia que (11.3.3.1.) o índice mínimo de satisfação seria 75% (setenta e cinco por cento), cujo não aperfeiçoamento ensejaria a exclusão da preparação do cardápio, além de sanções previstas no contrato. E (11.3.3.2.) “para a avaliação da satisfação dos usuários quanto à execução dos serviços será utilizado o formulário do Anexo I-IV – Avaliação de Satisfação dos Usuários, e a mesma deverá ser realizada pela fiscalização da contratante”.

GRÁFICO 4 - repercussão direta, repercussão das pesquisas de satisfação do usuário definidas em edital, independente do modelo de gestão.



Sim: 08 –Unipampa, Ufersa, UFRR, Ufob, UFPA, Unipampa, UFGD; Unifesp (1 de seus RUs).

Não: 48 – todas as outras dentro do total de 56 que realizam alguma forma de contratação de serviços (independentemente do modelo de gestão) para seus RUs, excetuando-se aquelas que não possuem RU.

8. SATISFAÇÃO NA UFGD

Além das pesquisas realizadas pela gestão contratual, a Comissão Própria de Avaliação (CPA), órgão executor da Política de Autoavaliação, institucionalizada pela UFGD a partir do ano de 2009, publicava relatórios anuais, de livre acesso no sítio da Ifes na internet. É deles que foram extraídos os dados que passam a ser tratados a seguir, aferindo-se o desempenho do RU/UFGD no tocante à satisfação do usuário. Esta escolha foi feita em razão da facilidade de leitura metodologia e da consolidação dos relatórios da CPA. Abaixo, constroem-se alguns gráficos para melhor visualização das informações neles colhidas. Em 2011, discentes somavam 5.812 estudantes – 4.872 graduandos e 940 pós-graduandos; e 389, ou 6,7% deles, participaram da avaliação.

O relatório de 2014 destacava o crescimento da participação: "4,6% participaram em 2012; 10,5% em 2013; e, naquele ano, 30,8% dos 5.985 alunos matriculados (1.845) responderam ao questionário". E a trajetória dos dados sugerem uma mudança do perfil acadêmico na UFGD. Por exemplo, no período, mulheres passaram a ser maioria.

Tabela 2 – Evolução do perfil acadêmico na UFGD 2011-2014

Indicador	2011	2012	2013	2014
Mulheres	48,84%	48%	48%	55%
Homens	51,16%	52%	52%	45%
Amarelos (origem oriental)	4,92%	6%	5%	3%
Indígena (ou de origem)	0%	1%	0%	1%
Pardos e mulatos	66,94%	25%	25%	31%
Negro	4,64%	3%	7%	6%
Branco	23,50%	65%	63%	59%
Vínculo privado	29,14%	17%	13%	12%
Vínculo público	12,86%	11%	9%	11%
Autônomo	5,63%	4%	3%	5%
Estagiário	13,14%		13%	13%
Não exerce	39,43%	50%	62%	59%
Não recebe bolsa	77,23%	59%		
Permanência ou Alimentação	8,07%			
Mérito	10,37%	15,00%		
Monitoria ou ensino	0,58%	3,00%		
Pró-estágio	3,75%	8,00%		

Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2011/2014. Elaborado pelo autor.

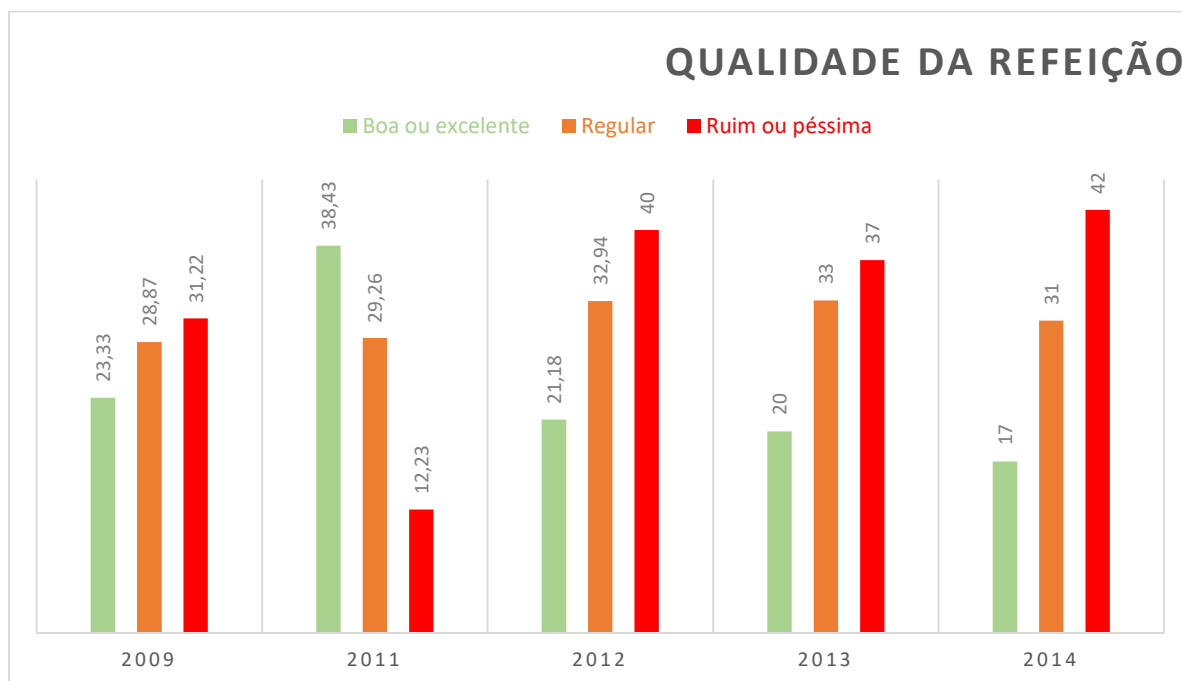
8.1. DESEMPENHO LOCAL

Os gráficos abaixo sistematizam dados dos relatórios anuais da CPA, que até o momento da aplicação do questionário incluíram estudo sobre a satisfação do usuário do RU/UFGD. Replicam-se os resultados obtidos junto aos discentes, omitindo-se outras duas categorias pesquisadas (docentes e técnicos), escolha decidida para facilitar o tratamento dos dados e porque são os acadêmicos o principal foco da existência do Programa Restaurante Universitário – o que se depreende de sua propriedade à Política de Assistência Estudantil.

As respostas padronizadas para cada quesito eram: péssimo, ruim, regular, bom, e excelente, além de “não respondentes” e “não se aplica”, valores que também se escolheu desconsiderar na visualização adiante, pois não trazem significado para incremento da qualidade. Logo, haverá itens em que a soma do percentual dos conceitos tabulados aqui não alcançará 100%. Insta também ressaltar que os indicadores não seguiram um padrão ao longo dos relatórios da CPA, pois neles existiu descontinuidade e inserção tardia de alguns deles, impondo truncamento em algumas áreas dos gráficos. A partir daqui, para cada indicador,

primeiro se verá um gráfico com o desempenho conforme avaliação dos discentes, nas percentagens originais dos relatórios da CPA. Em seguida, outro gráfico, para cada indicador, colocará os mesmos dados já separados em níveis de “conformidade” e “não-conformidade”, num exercício exploratório inicial.

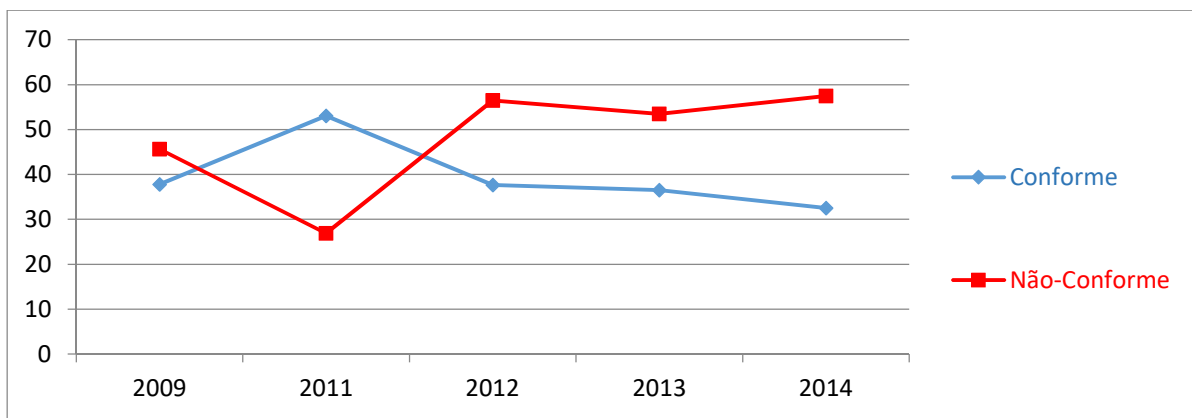
GRÁFICO 5 – Desempenho do Indicador qualidade no RU/UFGD



Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011/ 2014. Elaborado pelo autor.

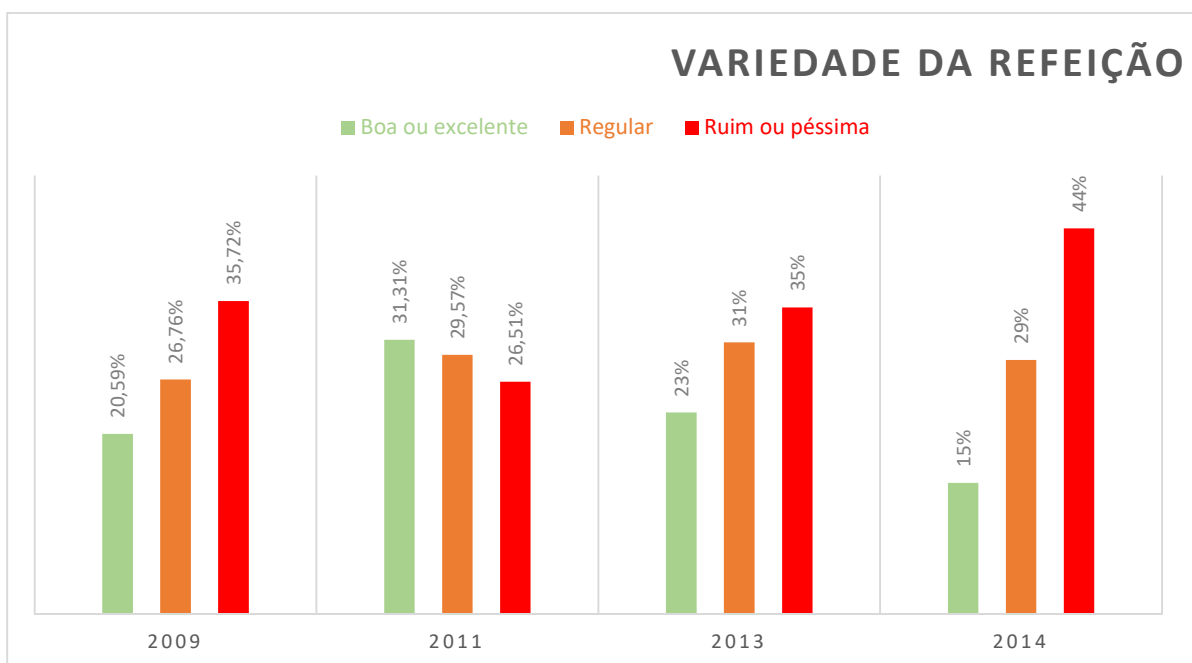
Das respostas possíveis nos formulários, foram selecionadas ‘péssima, ruim, regular, bom e excelente’ para compor duas categorias: (1) “conformidade”, será, dentre estas, a soma de bom e excelente, pois estes conceitos representam a qualidade que se quer oferecer no serviço; e “não-conformidade” será a soma de péssimo e ruim, porquanto representam a qualidade que não se quer manter no serviço. Restando eleger um tratamento para o conceito “regular”, foi então pesado o quanto praticado pelas universidades estudadas, bem como considerada a dubiedade da sua natureza entre conformidade/não-conformidade, e se resolveu aqui somar metade do seu resultado com a conformidade e a outra metade com a não-conformidade – o que a mera visualização faz crer que não muda em nada a avaliação/comparação entre um e outro, contudo, no caso que se estivesse julgando eventual aplicação de penalidade esta medida dúbia restaria determinante para a aplicação de alguma sanção, sem a certeza que um julgamento objetivo merece e exige.

GRÁFICO 6 – Níveis de conformidade e não-conformidade para o indicador de qualidade



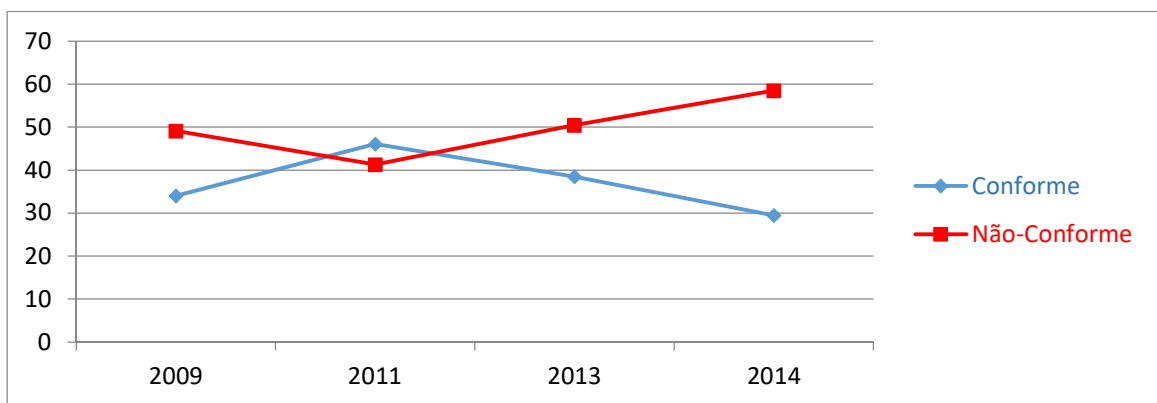
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011/ 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 7 – Desempenho do indicador variedade



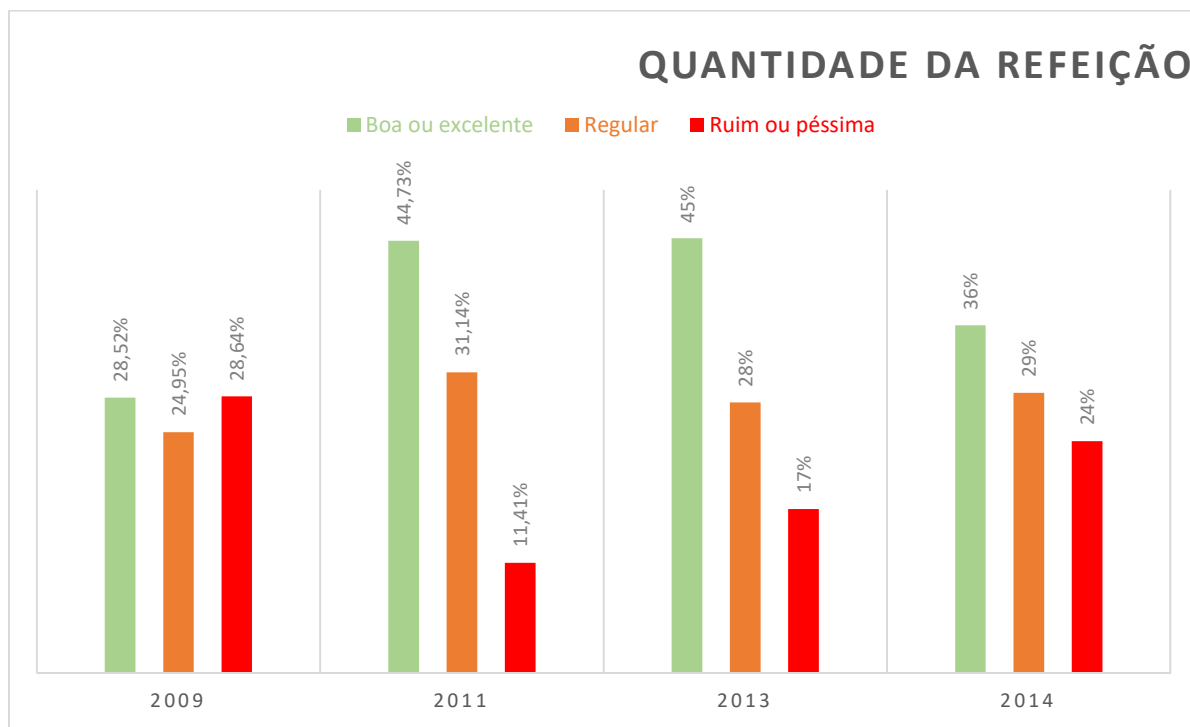
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011/ 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 8 – Níveis de conformidade e não-conformidade para o indicador variedade



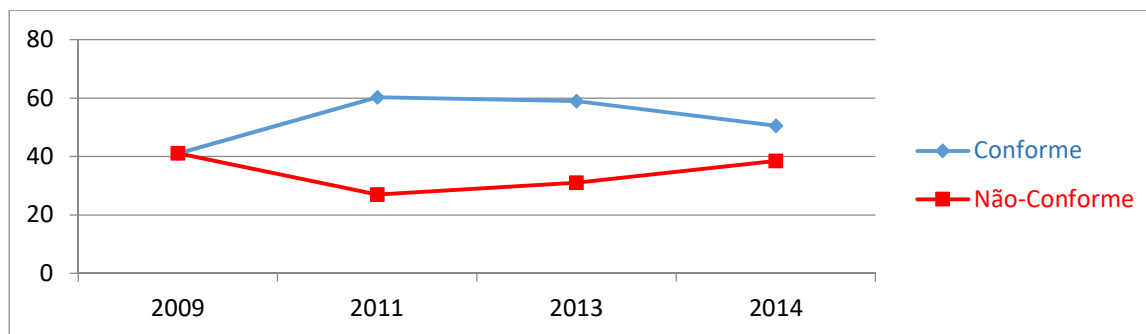
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 9 – Desempenho do indicador quantidade.



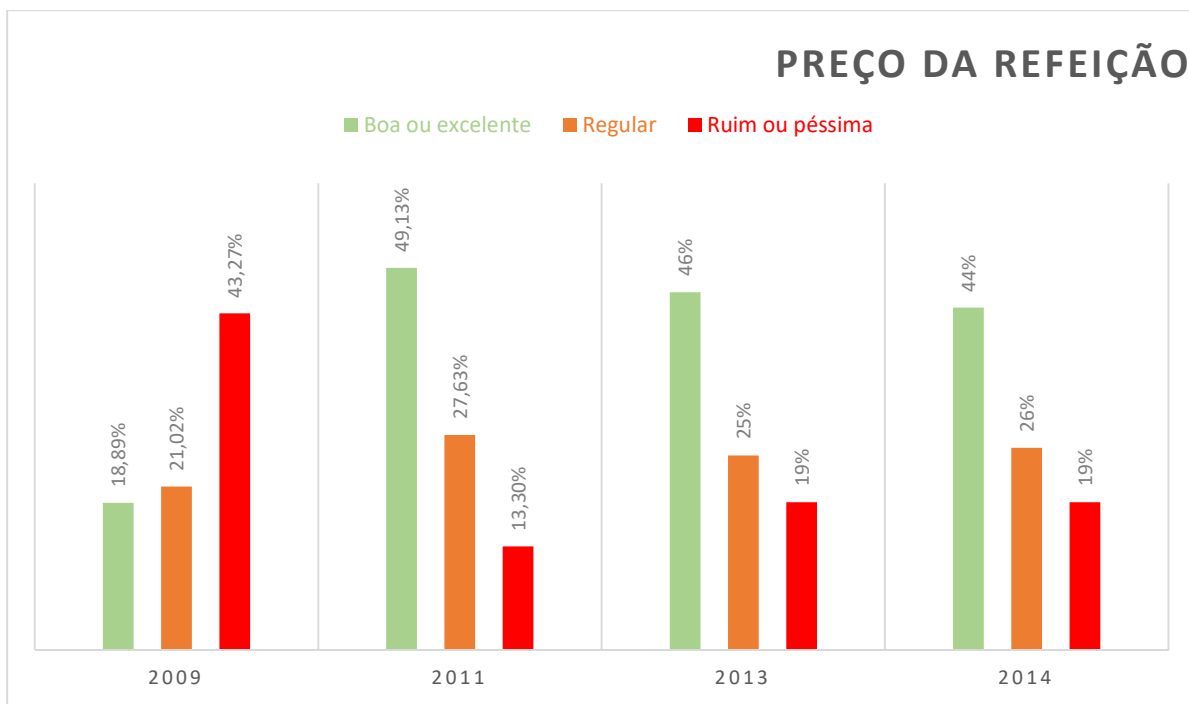
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 10 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador quantidade



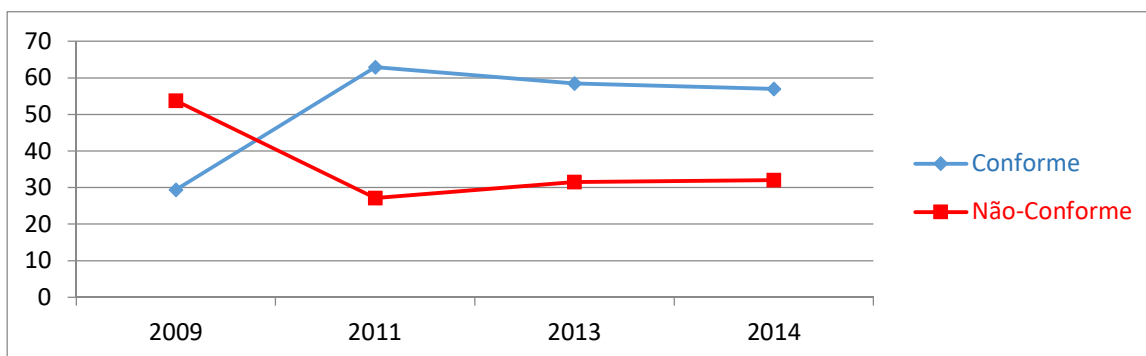
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 11 – Desempenho do indicador preço



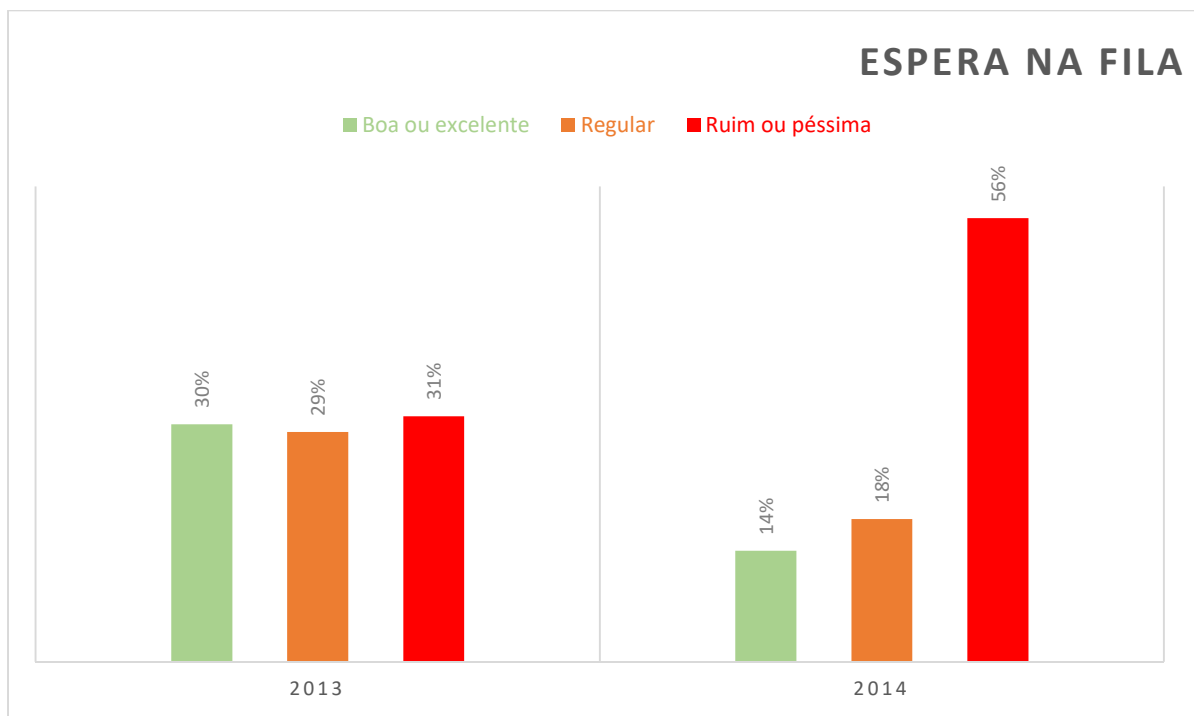
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 12 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador preço



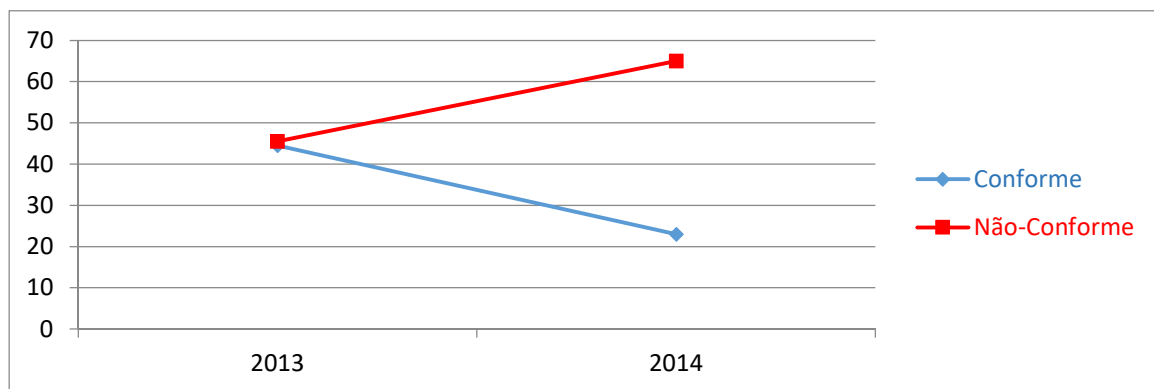
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 13 – Desempenho do indicador espera



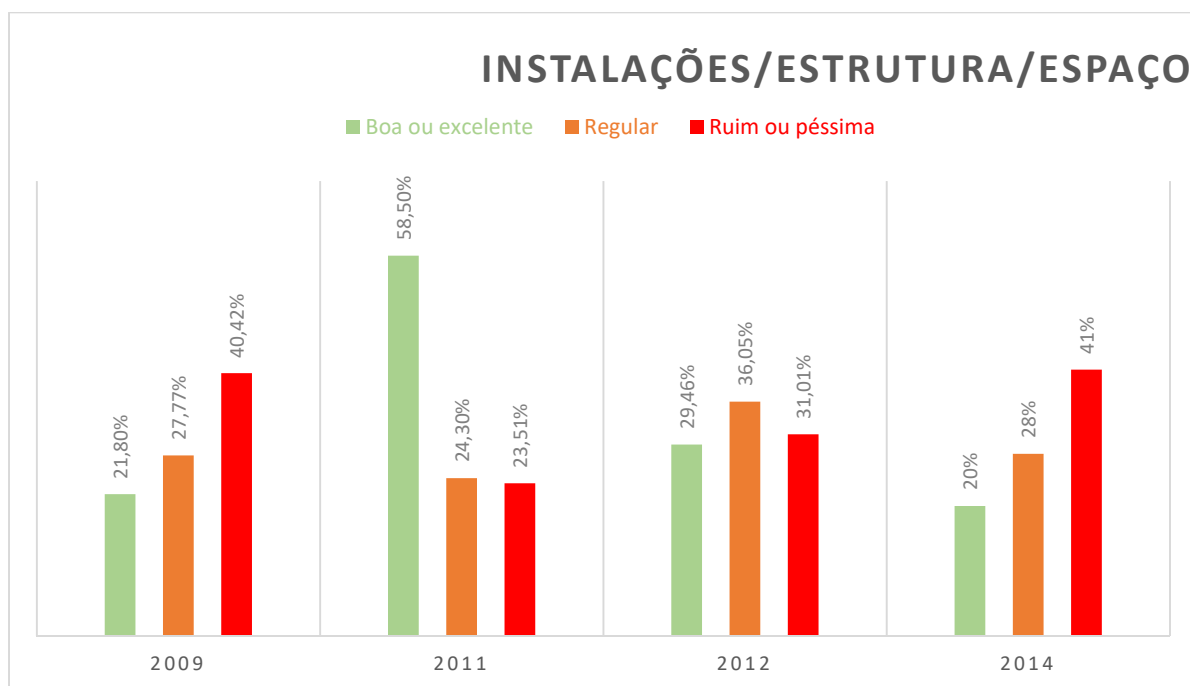
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 14 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador espera



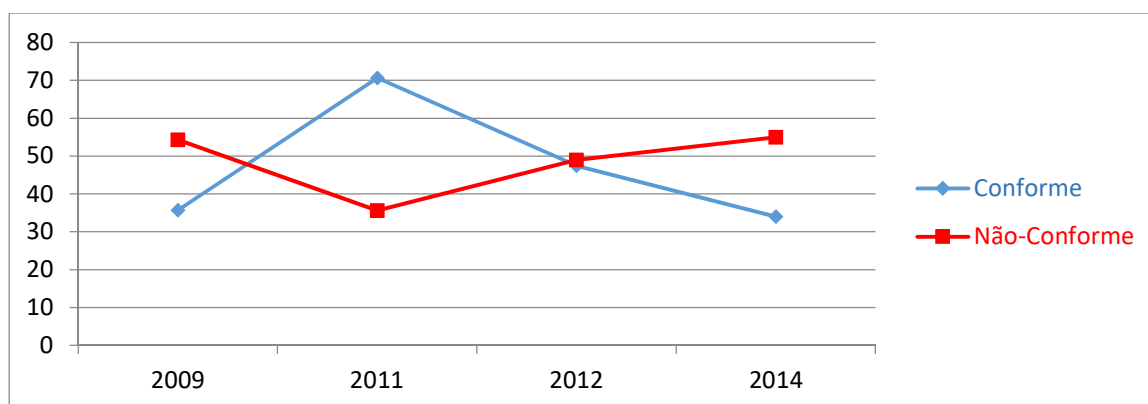
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2013, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 15 – Desempenho do indicador instalações/estrutura/espço



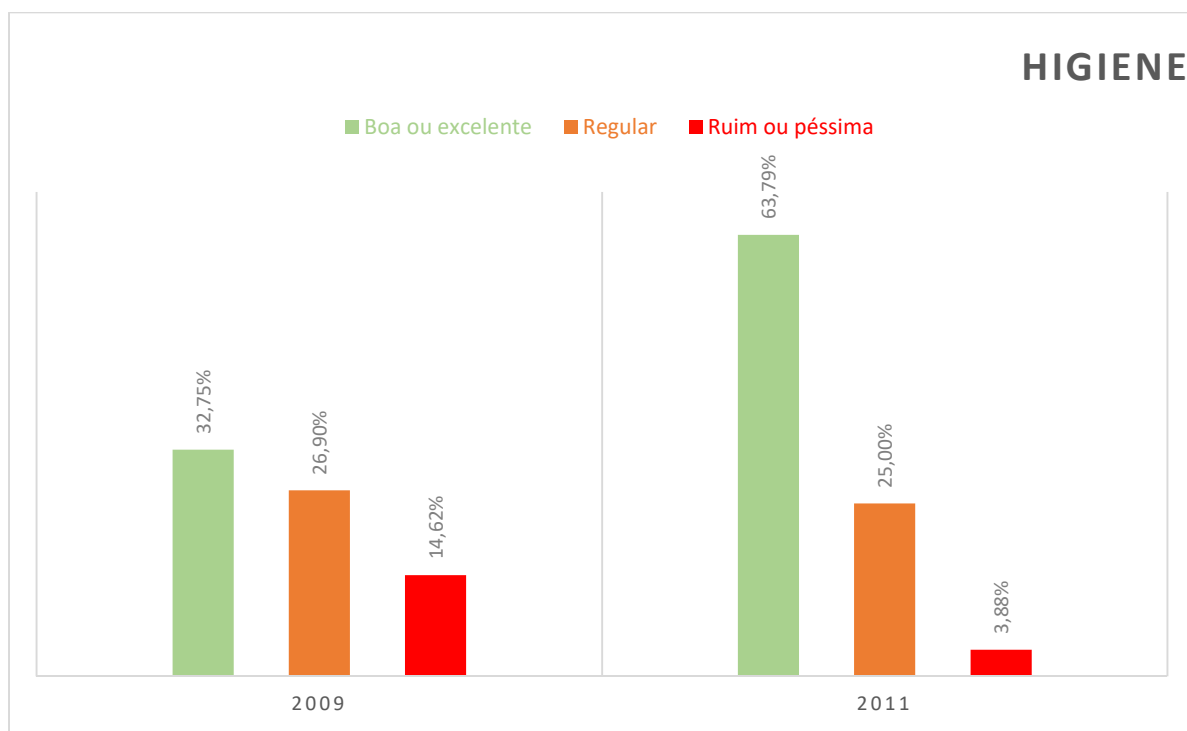
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2012, 2014. Elaborado pelo autor.

Gráfico 16 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador instalações/estrutura/espço



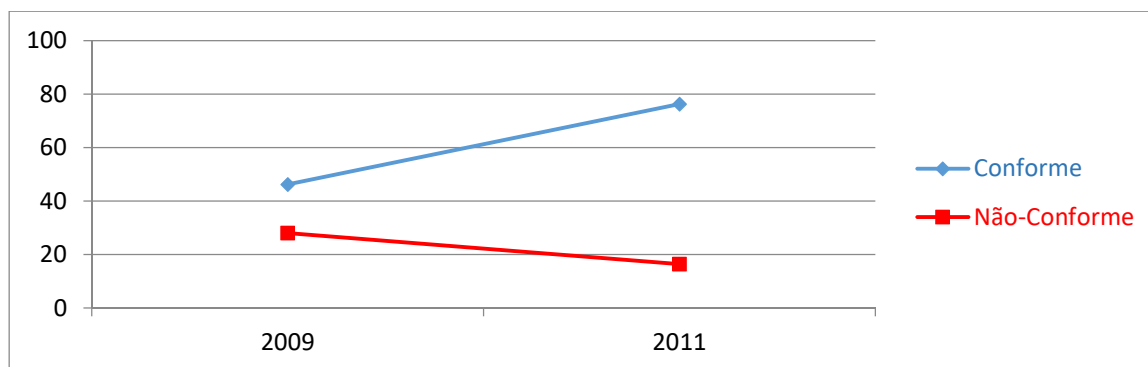
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2012, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 17 – Desempenho do indicador higiene



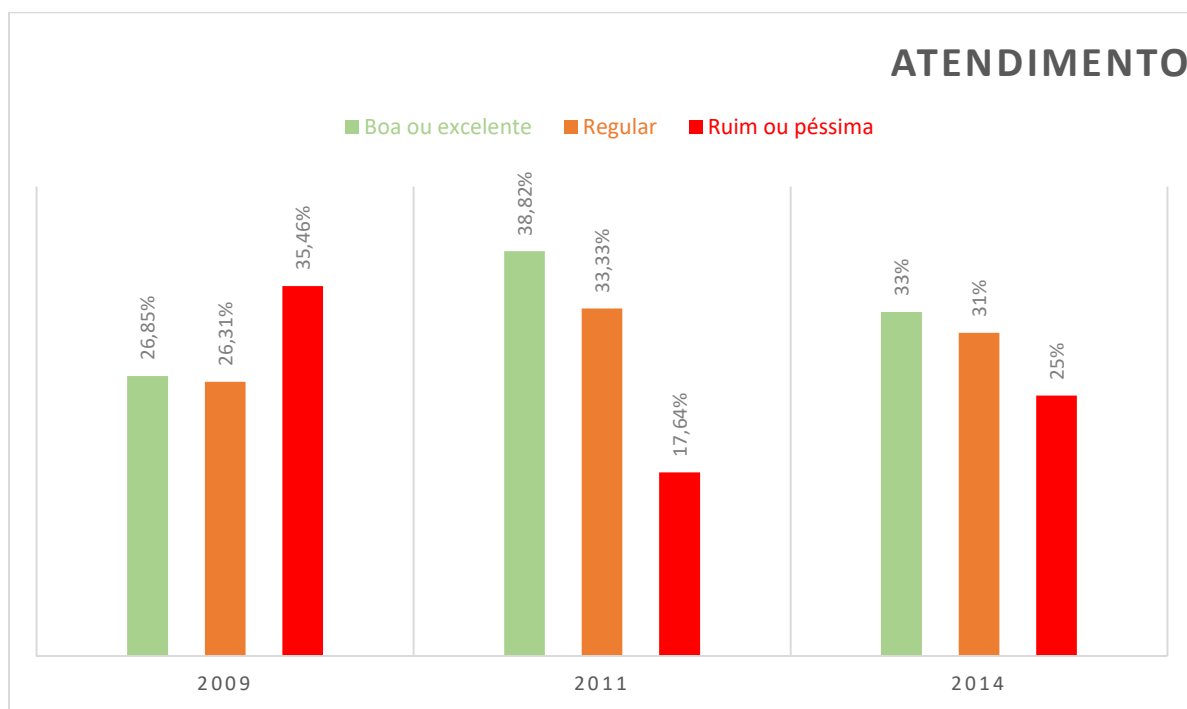
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 18 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador higiene



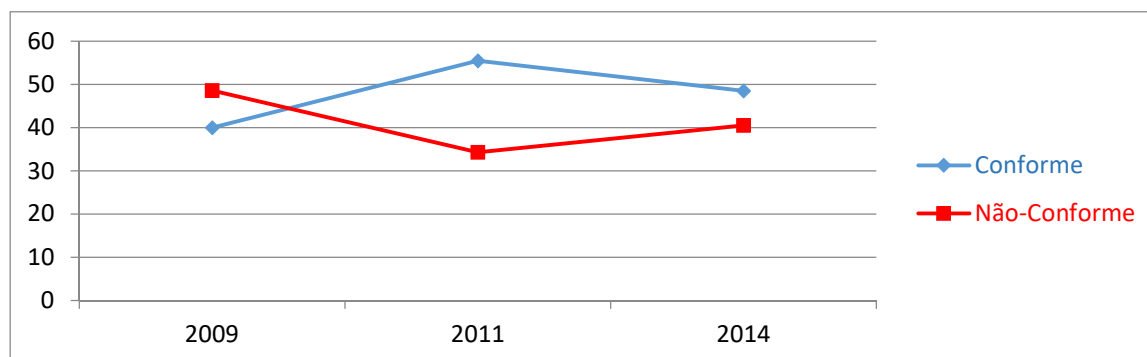
Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 19 – Desempenho do indicador atendimento



Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2014. Elaborado pelo autor.

GRÁFICO 20 – Níveis de conformidade e não conformidade do indicador atendimento



Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011, 2014. Elaborado pelo autor.

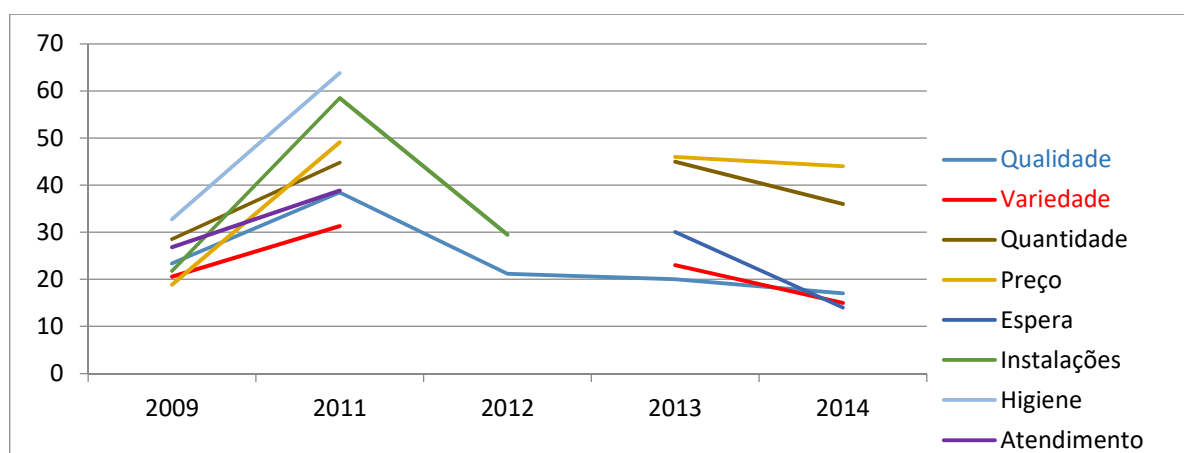
8.2. TRAJETÓRIA DE CONFORMIDADE

Os dois próximos gráficos analíticos resumem a trajetória dos níveis de “conformidade” e “não conformidade”, sempre a partir dos resultados das pesquisas realizadas pela CPA/UFGD. O primeiro sugere que o serviço melhorou imediatamente à implantação da terceirização através da cessão administrativa. Porém, a empresa só ficou um ano na exploração

do espaço e saiu (as razões do encerramento do contrato não foram investigadas nesta pesquisa). Em seguida, assume a segunda empresa e todos os índices passam a apresentar degradação persistente. Durante os quase quatro anos em que explorou o RU, a empresa participou e venceu mais as licitações para a lanchonete e para a cantina e assim, por um pequeno período, monopolizou o comércio de alimentos no campus (RU, lanchonete e cantina), condição alterada em coincidência à troca da administração superior da Ifes.

Nos gráficos abaixo pretende-se dar uma visualização mais clara dos dados de conformidade e não-conformidade “puros”. Assim, já caminhando para o entendimento da proposta de intervenção a ser apresentada adiante, estas duas classificações já não dividem entre si os resultados referentes ao conceito “regular”. Dessarte, no primeiro gráfico analítico a seguir, “conformidade”, são considerados apenas o somatório dos conceitos que se deseja alcançar na qualidade do serviço: “bom” + “excelente”.

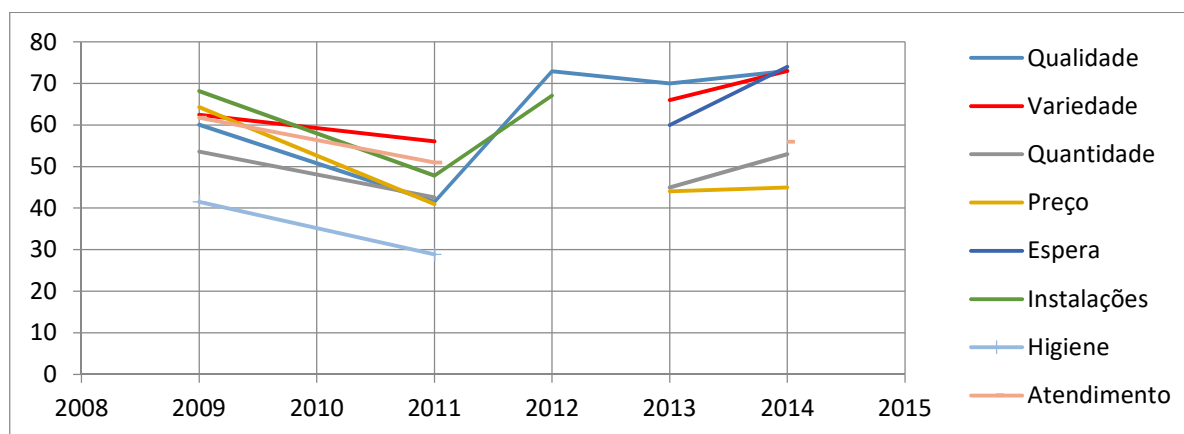
GRÁFICO 21 – Evolução do nível de conformidade com indicadores sobrepostos



Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009, 2011/2014. Elaborado pelo autor.

Adiante, outro gráfico analítico mostra a evolução da não-conformidade. Como já ressaltado anteriormente, nos gráficos analíticos individualizados por indicador, o conceito regular tinha sido somado meio a meio entre conformidade e não-conformidade. Aqui, a “não-conformidade” aparece exclusivamente com a soma dos conceitos “péssimo”, “ruim” e “regular”, ou seja, estes, neste momento, são enxergados como conceitos que não se quer manter na prestação do serviço.

GRÁFICO 22 – Evolução dos níveis de não-conformidade com indicadores sobrepostos



Fonte: Relatório de Autoavaliação Institucional/CPA - 2009/2014. Elaborado pelo autor.

8.3. PARÂMETROS DE CONFORMIDADE

Nesta seção, faz-se um exercício hipotético, com base nos dados da CPA/UFGD. Tanto classifica conformidade/não-conformidade como propõe a graduação das não-conformidades para assim, objetivamente, auxiliar a gestão não só a identificar pontos de falha mas também definir entre eles a prioridade de tratamento. A ideia tem inspiração em trabalhos anteriores de Andrade Junior, Fachin e Garcez (2000) e Andrade Junior, Braga e Pereira (2015), arrazoados no intervalo aberto do Sistema de Normas de Apresentação Tabular do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), onde se defendeu a equipação de uma escala de conformidade para análise dos índices de satisfação do usuário. O presente trabalho junta aí a inteligência de Rigoni (2011), acerca da certificação ISO, onde este também encampou o uso de escala de conformidade na gestão da qualidade. Ele, contudo, esclarece que nem a ISO 9001 nem a 19011 falam explicitamente nem estabelecem parâmetros para tal. Esta última, no requisito 6.5.5, aponta apenas que as não conformidades podem ser graduadas. Rigoni (2011) opta por duas categorias de conformidade, baseando-se no que chama de “consenso no mercado”, sendo: não conformidades maiores – quando um requisito inteiro não é atendido; e não conformidades menores – falhas pontuais. Esta última, o Food Safety Brazil explica como “falha que não tem impacto sobre a capacidade de alcançar os resultados esperados”.

É no abrigo deste ideário que se esboça a seguinte Tabela de Conformidade. Então, “conformidade” será a somatória dos conceitos bom + excelente, como explicitado na seção anterior. E para ser considerado ‘conforme’, o item deverá atingir um percentual mínimo de

conformidade, ou seja, atingir um ‘Padrão de Conformidade’ - o qual se provisiona aqui em 70%. Logo, todo item será considerado “conforme”, sempre que sua aprovação alcançar índice igual ou superior a 70%. Automaticamente calculado este índice estará também resolvida a "não-conformidade", ou seja, todo item tem um padrão de conformidade e de não-conformidade; e cabe a cada interessado estipular neles suas metas e suas tolerâncias. Aqui se propõe uma tabela de conformidade para análise quantitativa-qualitativa, com potencial para colaborar na implementação de garantias de repercussão direta na relação contratual.

FIGURA 2 – Padrão proposto e exercício de análise do desempenho do RU/UFGD. Elaborada pelo autor.

Conceito	Nível de conformidade	Indicador	Padrão de conformidade 70%	Grau
Excelente	86-100%	Qualidade	NC	Péssimo
Muito bom	76-85%	Variedade	NC	Péssimo
Bom	70-75%	Quantia	NC	Muito Ruim
Ruim	47-69%	Preço	NC	Muito Ruim
Muito Ruim	24-46%	Espera	NC	Péssimo
Péssimo	Até 23%	Espaço	NC	Péssimo
		Higiene	NC	Ruim
		Atendimento	NC	Muito Ruim

Acerca das duas primeiras colunas (salmão), a primeira, à esquerda, elenca o padrão de conformidade que classificará cada indicador conforme o resultado alcançado na oportuna pesquisa de satisfação, conforme a graduação correspondente exigida na segunda coluna

(esquerda-direita). O nível real de conformidade para qualquer indicador de pesquisa será o somatório dos percentuais alcançados por resposta/conceito que a gestão considera ideal alcançar ('bom + excelente' na hipótese em tela). Para este exercício, para cada indicador, foi considerado o resultado obtido (bom + excelente) no último ano que constou na pesquisa da CPA, conforme dados já tratados nas seções anteriores: qualidade - 17%; variedade - 15%; quantidade - 36%; preço - 44%; espera - 14; espaço - 20%; higiene - 63,79; e atendimento – 33%.

Nas três colunas à direita (azuis), faz-se a aplicação da Tabela de Conformidade proposta aos dados apurados pela CPA no RU/UFGD. No centro da figura, a coluna 'indicador' é um campo de identificação, mostra os indicadores selecionados pela CPA/UFGD. À direita dela, a coluna 'padrão' informa índice mínimo exigido na hipótese e a classificação do desempenho C/Conforme ou NC/não-conforme. E finalmente, a última coluna à direita, 'grau', informa a graduação de conformidade conquistada pelo indicador, ou seja, a correspondência com o nível de conformidade/não-conformidade elencado na primeira coluna à esquerda. Idealmente, este "grau" apontaria a prioridade de tratamento. Dos indicadores da CPA/UFGD para o RU/UFGD, no último ano de pesquisa colocado nos gráficos elaborados acima, os oito restaram "não-conforme" e se dividiram em três graus: péssimo (4), muito ruim (3) e ruim (1). Por exemplo, o indicador que teve 33% no somatório dos percentuais de bom e excelente (Pesquisa CPA/UFGD) será 'não-conforme', pois não atingiu o mínimo exigido de satisfação do usuário (70%) e seu padrão de conformidade é considerado muito ruim, conforme a escala de conformidade sugerida. E teria prioridade de tratamento sobre higiene, por exemplo, que embora igualmente não-conforme, tem seu grau de conformidade um degrau acima: "ruim".

Passando-se então para outro cenário, em mais um exercício exploratório, submetem-se ao padrão de conformidade proposto acima os dados mais recentes obtidos por este trabalho quanto ao RU/UFGD: a Pesquisa de Satisfação realizada pela Proae, órgão gestor, em fevereiro e março de 2017. Neste período, esta ifes já havia institucionalizado no ano anterior, em sua última licitação, o índice mínimo de satisfação do usuário (51%); e a média apurada entre os percentuais de todos os indicadores então pesquisados pela gestão alcançou 56,1%. No padrão proposto, portanto, o serviço ainda seria considerado "não-conforme" e com nível de conformidade "ruim". Mas já demonstra evolução de "não-conforme" e "muito ruim" que seriam auferidos pelos seus 38,43% de conformidade na pesquisa da CPA em

2014, último levantamento referente período anterior à institucionalização de índice mínimo conseguido por este trabalho.

Vale observar que a gestão do contrato, então, a cargo da Divisão de Contratos da Proae, emitia relatórios mensais de acompanhamento e alguns deles foram disponibilizados. Os documentos, na atuação da Calheiros & Calheiros Ltda., consideravam “boa” a prestação de serviços de julho a dezembro de 2015. Este conceito caiu mais tarde, já sob a nova reitoria, a qual então encaminhou o problema para a contratação de uma nova empresa. Em janeiro, fevereiro e maio de 2016, quando já estava se concluindo a nova licitação, o conceito emitido pela gestão contratual tinha caído para “relativamente boa”; e em junho de 2016, às vésperas de assumir a nova cessionária, a avaliação caiu ainda mais: “ruim”.

9. RESULTADOS

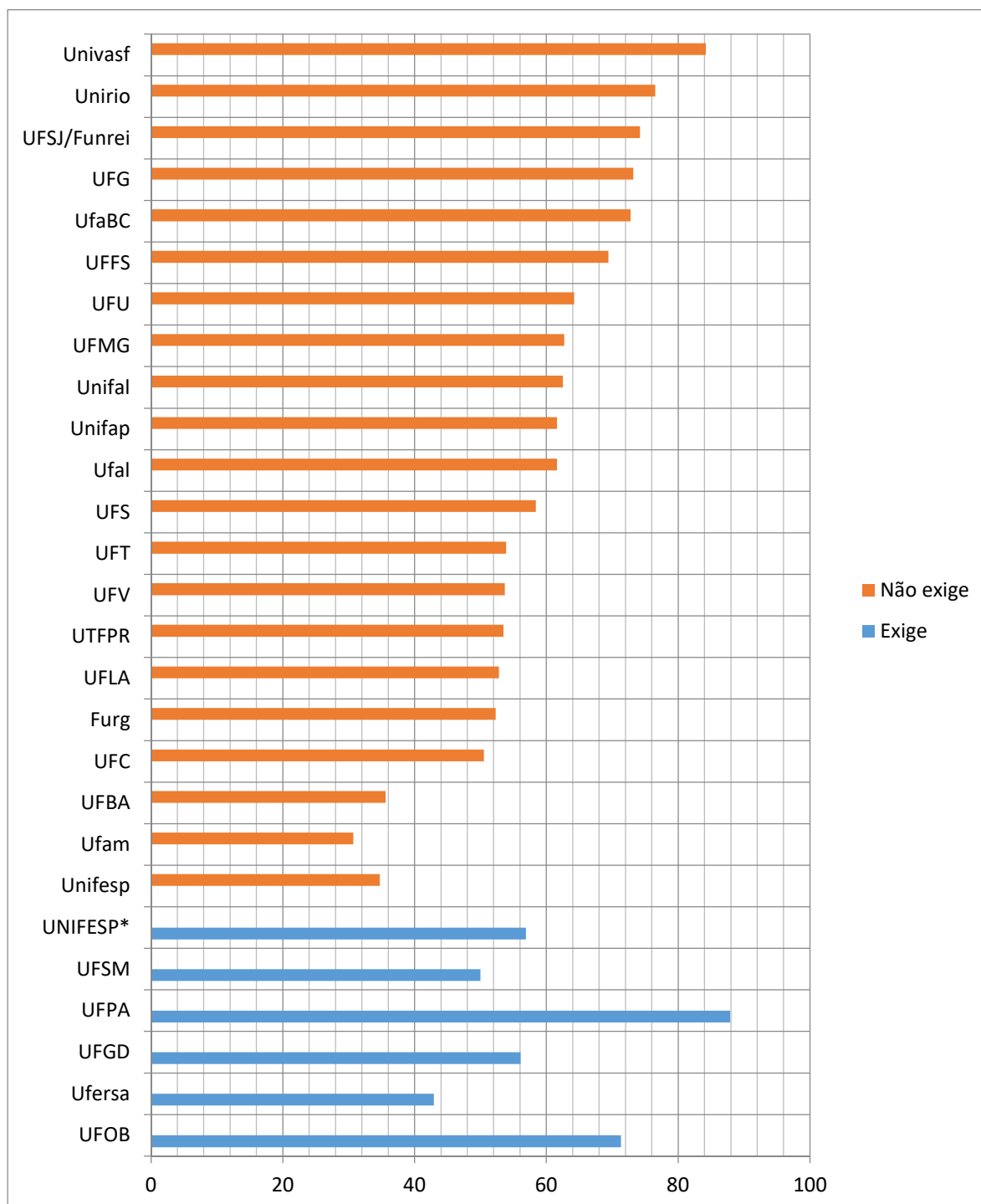
Nogueira (2011) apontou que a satisfação do usuário nos serviços públicos ganhou mais força nos últimos anos com a Nova Gestão Pública (NGP), a qual incorporou à máquina estatal princípios da administração privada, erigindo-se então o conceito do usuário-cidadão e/ou cliente-cidadão – abrindo espaço e direcionando intervenções para otimização de recursos e aperfeiçoamento do Estado. O que corrobora o Plano de Gestão Estratégica/2011 do TRT da 11ª Região, em seu Anexo I - Matriz de Indicadores, quando observou que medir a satisfação do usuário é um indicador de “efetividade” e permite identificar pontos fracos e desenvolver ações de melhoria. O documento sugere ainda que cada indicador deve ter claro: visão/objetivo estratégico, tipo; e que, quem, quando, onde, como, por que e como medir; além de declarar a situação atual e a sua meta. Na mesma linha o TRE/RN em publicação similar completa com a necessidade de explicitar a metodologia aplicada em cada indicador.

Duarte (2014) observou que para qualquer ação em empresas e organizações, as reações devem ser medidas, quantificadas e derivadas em novos caminhos para a melhoria contínua. Para ele, medir qualquer aspecto da satisfação de clientes requer compreender as expectativas deles, em primeiro lugar. Mapear os anseios e conhecer profundamente as necessidades são posições essenciais para que os dados sejam coletados e analisados de maneira coerente. Para isso, sugere como ferramenta o mapa de empatia de Alexander Osterwalder. Na mesma linha, Faria (2004) sugeriu que o início de uma pesquisa de satisfação deve ser ‘saber e entender o que o público-alvo pretende, quer, deseja, almeja, tem interesse, necessita’ para se considerar

satisfeito. Ele adverte: o objetivo da pesquisa não deve ser a obtenção de um retrato do passado, mas ser a alavanca de mudanças para o futuro imediato. E os resultados da pesquisa devem ser divulgados aos participantes e interessados. Para o especialista, também as ações pós-pesquisa, e oriundas desta, devem ser tomadas em função dos resultados dos dados, de acordo com a realidade detectada. A realidade detectada é que fundamenta o conjunto de ações. Costa Filho (2011) frisou que as ferramentas gerenciais aliadas à informação passam a ser parte integrante do processo de administração estratégica. A tarefa de controle e avaliação de resultados é um processo e deve ser executado em contínuo. E no cenário atual, sobressai-se o novo enfoque de qualidade, voltado à conformidade.

Adiante, o próximo gráfico oferece um esboço comparativo entre as universidades selecionando-se um grupo delas em razão da semelhança das metodologias de suas pesquisas de satisfação, e mais ainda do formato que utilizavam na consolidação de seus relatórios - gráficos percentuais. Ignorou-se as que trabalhavam com notas e tabulação numérica/nominal. Também, dentro das universidades inseridas, ocorreu de se desconsiderar indicadores fechados com número de respondentes muito baixos, como alguns casos em que eram graficados resultados de um, dois, ou três respondentes - assim, se optou não tabular resultados de indicadores obtidos de menos de dez respondentes. O desempenho para cada universidade, inserido neste gráfico, foi média percentual obtida com todos os resultados individuados dos indicadores da pesquisa mais recente, considerando todos os RUs no caso das que assim apresentavam mais de uma unidade. Entre os modelos é formado basicamente pelas universidades que adotam o modelo de gestão de terceirização, dividindo-as entre quem EXIGE e quem NÃO EXIGE índice mínimo de satisfação do usuário em seus editais/contratos - ou seja, entre quem tem ou não tem repercussão direta da pesquisa de satisfação do usuário, independentemente do seu modelo de gestão. Porém, traz aí dois casos que merecem grifo: primeiro, a UFPA, que realizava teste de aceitabilidade (ou seja, os índices dela se referem à aprovação de preparos como salpicão, arroz carreteiro, estrogonofê, etc.); segundo, a Unifesp, com o modelo de terceirização, tanto tinha edital/contrato sem tais previsões (aparece no gráfico como Unifesp), como pelo menos em uma (Guarulhos) das suas dez unidades pesquisadas tinha a previsão (aparece no gráfico como UNIFESP*). Vale observar que também não foi incluída a UFMA, por exemplo, porque o seu relatório tabula “desconheço” e “não respondeu”, que em alguns indicadores, juntos, estas duas respostas chegam a quase 40%, tornando o resultado irreal na comparação que aqui se esboça.

GRÁFICO 23 – Comparativo das médias de desempenho dos RUs das universidades federais em %



DADOS CONSIDERADOS NO GRÁFICO – Da Furg, que adotava o modelo de terceirização, sua média de desempenho foi feita da soma, por item, dos percentuais obtidos nas respostas bom+muito bom, dados extraídos da pesquisa da CPA, ano 2015, pág. 184. Da

Ufal, autogestão, bom+muito bom, pesquisa da gestão contratual, 2014. Da Ufam, terceirização, bom+ótimo, pesquisa da gestão, 2016. UFBA, terceirização, bom+muito bom, pesquisa externa à gestão, 2015. UFC, terceirização, bom (ignorados regular e ruim), pesquisa da externa à gestão, 2017/outubro. Ufersa, terceirização, satisfeito (ignorados insatisfeito, neutro, e não respondeu), pesquisa da gestão, 2017, pág. 10. UFFS, terceirização, bom+superior/similares (pesquisa é realizada por cada campus e eles não seguem um padrão), pesquisa da gestão, 2017. UFG, terceirização, satisfatório (considerados os dados da consolidação geral que se separaram em satisfatório e insatisfatório), pesquisa da gestão, 2010. UFGD, terceirização (considerado apenas o seu RU, o restaurante do HU não foi considerado na pesquisa, tanto porque sua função principal não é a assistência estudantil, bem como porque a gestão do HU estava entregue à Ebserh), bom+ótimo (ignorados regular e fraco; ignorados também indicadores que as respostas não eram por conceito e indicadores onde desconfiguração do arquivo impedia a leitura clara das percentagens), pesquisa da gestão, 2017, pág. 63. Ufla, autogestão, concordo (ignorados concordo em parte, e discordo), pesquisa da gestão, 2016, pág. 7. UFMG, autogestão/convênio, bom+muito bom, pesquisa da gestão, 2017, pág. 6. Ufob, terceirização, bom+ótimo, pesquisa da gestão (realizada no RU provisório), 2017. UFPA, autogestão, bom+ótimo, teste de aceitabilidade realizado pela gestão (portanto, trata-se de aprovação dos preparos, não avalia integralmente o serviço como uma pesquisa de satisfação), 2017. UFS, terceirização, bom+ótimo (ignoradas questões que apuravam escolha entre opções), pesquisa da gestão, 2017. UFSJ, terceirização, pesquisa da gestão, satisfeito+muito satisfeito (ignoradas questões de escolha), pesquisa de grupo de estudo externo à gestão, 2016. UFT, terceirização, 4 e 5 (respostas iam de 1/muito insatisfeito a 5/muito satisfeito; ignorados indicadores que a desconfiguração do arquivo impediu a leitura), pesquisa da gestão via Google drive, 2016. UFU, terceirização, boa+ótima/já consolidados n relatório (ignoradas “aceitável”, ruim e péssima; e também um indicador onde a resposta “não opto por este” chegava a mais de 50%), pesquisa da gestão, 2017. UFV, gestão mista (mas os dois RUs das pesquisas fornecidas são terceirizados), bom+ótimo, pesquisa da gestão, 2016. Unifal, terceirização, aprovação/já consolidada no relatório (a consolidação aqui somava bom+muito bom+ ótimo e ignorava regular e ruim; o que também mostra desequilíbrio entre as asa positivas e negativas da pesquisa), pesquisa da gestão, 2014 (no RU sede; havia pesquisa disponibilizada de 2015, mas o relatório era circunstanciado apenas, e nominal, então não permitiria o esboço comparativo). Unifap, terceirização, bom (ignorados ruim e abstenção), pesquisa da gestão, 2016/ março e agosto (destacado incremento no segundo período). Unifesp, terceirização, bom+muito bom, pesquisa da gestão, 2016 (divididas entre o RU que exige índice mínimo e os demais). UniRio,

terceirização, bom+ótimo (ignorados indicadores que não permitiam leitura clara do resultado), pesquisa externa (grupo de estudos da Escola de Nutrição), 2017. Univasf, terceirização, satisfeito+muito satisfeito, pesquisa da gestão, 2016. E a UTFPR, terceirização, boa+ótima (ignorados indicadores que a desconfiguração do arquivo impediu a leitura clara), pesquisa da gestão, 2017.

A média de desempenho entre estas universidades ficou em 59,4%.

10. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

10.1. ALTERAÇÃO NO EDITAL/CONTRATO

Na Concorrência Nº 01/2016, que era, no momento do questionário, a última licitação para cessão administrativa de uso de bem público destinado à exploração econômica do RU/UFMG, o edital assim estabelecia acerca da satisfação do usuário:

ANEXO I PROJETO BÁSICO

9. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS (p. 41)

9.1. Serão utilizados como metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços os seguintes critérios:

9.1.2 Pesquisas de satisfação dos usuários, referente aos itens: higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, sabor e diversidade do cardápio; duração da fila, entre outros;

9.1.2.1 A pesquisa de satisfação dos usuários será realizada em dia aleatório e os resultados serão divulgados em murais no restaurante universitário e no site da CEDENTE;

ANEXO VIII MINUTA DE CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO (p. 101)

1. A fiscalização dos serviços de que trata este CONTRATO será exercida administrativamente pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis do CEDENTE e tecnicamente pelo gestor do contrato, que terão, entre outras, as seguintes incumbências:

1.1- Caberá ao Gestor do Contrato:

1.1.1 - a realização de pesquisa de satisfação, sempre que for necessário;

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES (P. 106)

1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato de Cessão, a Administração do CEDENTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CESSIONÁRIA as seguintes sanções:

1.1 - advertência;

1.2 - multa;

1.3 - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração do CEDENTE, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

1.4 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação

perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CESSIONÁRIA ressarcir a Administração do CEDENTE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

2. Pelos motivos que se seguem, principalmente, a CESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades tratadas no item anterior:

2.1 - pelo atraso injustificado no início da execução da exploração do restaurante;

2.2 - pela execução do contrato em desacordo com o estabelecido neste instrumento.

3. Além das penalidades citadas, a CESSIONÁRIA ficará sujeita, ainda, ao cancelamento de sua inscrição no Cadastro de Fornecedores do CEDENTE e, no que couber, às demais penalidades referidas no Capítulo IV da Lei n.º 8.666/93.

4. Comprovado o impedimento ou reconhecida a força maior, devidamente justificados e aceitos pela Administração do CEDENTE, em relação a um dos eventos arrolados no item 2 desta Cláusula, a CESSIONÁRIA ficará isenta das penalidades mencionadas.

5. As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração do CEDENTE, e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CESSIONÁRIA juntamente com as de multa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO (p. 107)

1. A inexecução total ou parcial deste Contrato de Cessão enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

1.1. Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

2. A rescisão deste Contrato de Cessão poderá ser:

2.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração do CEDENTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, notificando-se a CESSIONÁRIA com a antecedência mínima de 10 (dez) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

2.2. Amigável, por acordo entre as partes, conveniência para a redução a termo neste Contrato de Cessão, desde que haja conveniência para a Administração do CEDENTE; e

2.3. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

3. Caberá ao CEDENTE o direito de rescindir unilateralmente este Contrato de Cessão, ocorrendo uma ou mais das seguintes hipóteses:

3.1. Não cumprimento ou cumprimento irregular do objeto contratado, prazos e condições contratuais;

3.2. Paralisação da exploração dos serviços sem justa causa previamente comunicada ao CEDENTE;

3.3. Subcontratação total ou parcial, cessão ou transferência do objeto ajustado, assim como cisão, fusão ou incorporação que afetem a execução dos serviços;

3.4. Desatendimento das determinações regulares emanadas da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato de Cessão, assim como às de seus superiores;

3.5. Cometimento reiterado de faltas na execução deste Contrato de Cessão, anotadas na forma do § 1º do artigo 67 da Lei n.º 8.666/93;

3.6. Alteração social e/ou modificação da finalidade, de forma a prejudicar a execução deste Contrato de Cessão;

3.7. Razões de interesse público, a serem evidenciadas na forma prevista no art. 78, inciso XII da Lei n.º 8.666/93;

3.8. Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato de Cessão;

- 3.9. *Lentidão e/ou atraso comprovado e injustificado nos serviços, conforme ajustado neste Contrato de Cessão;*
- 3.10. *A CESSIONÁRIA não atingir grau mínimo de satisfação da clientela igual a 51% (cinquenta e um por cento), apurado em pesquisa própria e oportuna;*
- 3.11. *Falência, recuperação judicial ou liquidação da CESSIONÁRIA;*
- 3.12. *Incapacidade, desaparecimento, inidoneidade técnica ou má fé da CESSIONÁRIA; e*
- 3.13. *Dissolução da sociedade.*
4. *A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.*

Por tudo quanto estudado e exposto no presente trabalho, propõe-se a alteração dos ditames editalícios e contratuais nos seguintes moldes, com a renumeração pertinente, quando couber:

ANEXO I PROJETO BÁSICO

9. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS (p. 41)

9.1. Serão utilizados como metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços os seguintes critérios:

9.1.2 Pesquisa de satisfação dos usuários, que deverá apurar o desempenho da cessionária no mínimo quanto aos seguintes indicadores: higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, cozimento/fritura, tempero, sabor e diversidade do cardápio; duração da fila.

9.1.2.1 A pesquisa de satisfação dos usuários será realizada em dia aleatório, TRIMESTRALMENTE, e os resultados serão divulgados em murais no restaurante universitário e na Página do RU no sítio virtual da CEDENTE, em depositório permanente, organizado e de livre acesso; (altera)

9.1.2.2 A elaboração das questões de pesquisa e suas subquestões terá a finalidade de obter respostas que indiquem providências a serem efetivadas para melhoria da qualidade do serviço; (adiciona daqui para baixo)

9.1.2.3 As questões principais oferecerão aos pesquisados como opções de resposta os conceitos: péssimo, muito ruim, ruim, bom, muito bom, excelente.

9.1.2.4 As subquestões deverão oferecer como opções de respostas indicações práticas de providências que poderão ser notificadas à empresa cessionária para implementação imediata. Elas deverão ser oportunizadas sempre que houver respostas péssimo, muito ruim e ruim.

9.1.2.5 Cada indicador pesquisado terá como meta de qualidade um mínimo de 70% de conformidade. Serão considerados conforme os indicadores que alcançarem este total (70%) na soma dos percentuais das respostas bom, muito bom e ótimo.

9.1.2.6 O serviço será considerado péssimo, muito ruim, ruim, bom, muito bom ou excelente quando seu indicador correspondente alcançar, respectivamente, conformidade nos seguintes níveis: 0-23%, 24-46%, 47-69%, 70-75%, 76-85%, 86-100%. E o conceito

geral da prestação de serviços, em cada período, será a média percentual conseguida pelos indicadores pesquisados.

9.1.2.7 Falha no cumprimento da meta da conformidade em 1/5 ou mais dos indicadores pesquisados será considerada inexecução parcial do contrato nos termos do art. 87 da Lei 8666/93 e acarretará sanções, conforme definidas e graduadas no instrumento de contrato.

9.1.2.8 Se realizada pesquisa em formulário físico, não serão válidos questionários onde se verificar respostas em branco ou diversas das padronizadas, ou de formulários danificados ou rasurados de forma a gerar dúvidas quanto ao teor da resposta. Pesquisa digital não permitirá validação de formulários incompletos ou respostas que não consubstanciem certeza.

9.1.3 A pesquisa de satisfação também verificará o desempenho da equipe de gestão e fiscalização (atendimento, presença, efetividade, transparência, etc.) e as condições de estrutura e manutenção predial.

9.2 Para proceder a Pesquisa de Satisfação do Usuário, a cedente poderá formar Comissão a ser composta igualmente por representantes da gestão/fiscalização, dos servidores, acadêmicos, terceirizados, da gerência da empresa e dos funcionários por ela contratados, e usuários externos.

10 A primeira pesquisa a ser realizada na execução do contrato será feita a qualquer momento, dentro do primeiro trimestre de vigência, com qualquer número de respondentes, e terá caráter experimental.

11 Só poderão participar das pesquisas usuários de fato do RU, devendo a gestão/fiscalização efetivar meios que eliminem fraudes e permitam auditoria.

12 Só serão considerados nas avaliações da CESSIONÁRIA os indicadores direta e exclusivamente relacionados com a prestação de serviços por ela desenvolvida.

ANEXO VIII MINUTA DE CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO (p. 101)

1. A fiscalização dos serviços de que trata este CONTRATO será exercida técnica e administrativamente pela Coordenadoria do Restaurante Universitário, sob supervisão da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis, a qual julgará recursos sobre as suas decisões, sempre que couberem;

1.1- Caberá ao Gestor do Contrato:

1.1.1 - a realização de pesquisa de satisfação, nos termos deste edital e contrato;

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES (P. 106)

2.3 - pela inexecução total ou parcial do contrato. (Adicionar)

4. Será considerada inexecução parcial do contrato quando a cessionária não alcançar grau de conformidade desejado nas pesquisas de satisfação do usuário e, assim verificado sob os moldes da metodologia prevista no Projeto Básico, o gestor do contrato deverá aplicar:

4.1 Até menos de 1/5 dos indicadores da pesquisa de satisfação do usuário verificados como não-conforme: notificação para que no prazo de 08 (oito) dias corridos a empresa apresente Plano de Ação para correção;

4.2 Em caso de reincidência (mais de uma vez seguida for apurada a não-conformidade no mesmo indicador): advertência.

4.3 Não-conformidade igual a 1/5 e não mais que 2/5 dos indicadores apurados em pesquisa de satisfação do usuário: advertência na primeira ocorrência.

4.3.1 Em caso de reincidência (consecutiva ou não): Multa equivalente a 5% sobre o valor da fatura do contrato do mês de sua aplicação. A cada nova reincidência, a porcentagem do valor da multa será dobrado, se sanção mais gravosa não se justificar.

4.4 Não-Conformidade igual a 2/5 e não mais que 3/5 dos indicadores apurados em pesquisa de satisfação do usuário. Multa equivalente a 10% sobre o valor da fatura do contrato do mês de sua aplicação. A cada nova reincidência, a porcentagem do valor da multa será dobrado, se sanção mais gravosa não se justificar.

4.5 Em caso de ensejo à aplicação de multa em período experimental, o valor ficará retido em conta de investimento, até o fim do caráter experimental para só então ser liberado à empresa.

5. Para aplicação de penalidades ou sanções só serão válidos os resultados das pesquisas de satisfação que obtiverem número mínimo de respondentes equivalente a 20% da média diária de usuários que frequentaram o Restaurante Universitário no período imediatamente anterior àquele da realização da coleta de dados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO (p. 107)

3.10. A CESSIONÁRIA não atingir grau mínimo de satisfação da clientela igual a 49% (setenta por cento) na média dos resultados dos indicadores apurados em pesquisa TRIMESTRAL de satisfação do usuário;

10.2. PASSOS PARA A IMPLEMENTAÇÃO

Para a efetivação da proposta acima, este trabalho sugere as seguintes etapas: (0), organizar, em nível de coordenação, equipe própria de gestão e fiscalização do RU e demais equipamentos similares, para acompanhamento diário presencial, com escritório preferencialmente no prédio do RU ou no Centro de Convivência, para contato permanente com o usuário e supervisão imediata das práticas de rotina; (1) formulação da metodologia de pesquisa de satisfação, com embasamento teórico especialmente para definição da representatividade da amostra e para, com os estudos das fases/estágios/momentos de percepção, a formulação de indicadores - e diálogo com a CPA para alinhamento dos indicadores a serem investigados; (2) elaboração de planilhas e gráficos para registro, consolidação, comparação e trajetória dos resultados (podem ser ajustados em planilhas Excel, por exemplo); (3) estudo jurídico para formulação das sanções impostas para o não aperfeiçoamento dos indicadores de satisfação; (4) preparação de novas minutas de edital e contrato e submissão às autoridades competentes e ou vinculadas, se houver e couber

(procuradoria, curadores, conselhos, comissões, etc.); (5) implementação da proposta na próxima licitação para o RU, com a previsão de caráter experimental/educativo para os primeiros seis meses ou para o primeiro ano de execução do contrato – consistindo o caráter experimental na retenção de valores de eventual multa até o fim deste período que então permitirá a liberação do montante à cessionária; (6) consolidação da proposta com implementação efetiva e eficaz mediante análise dos resultados conforme item (2) retro, o mais tardar, no segundo ano do contrato ou na licitação seguinte se não houver prorrogação deste.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se comparar o serviço no RU/UFGD com de estabelecimento comercial no centro da Cidade de Dourados/MS percebe-se grande diferença no padrão do serviço entre estabelecimentos de preços similares. Os dados obtidos na pesquisa sugerem que a comunidade universitária espera melhorias. Portanto é preciso garantir meios que esta manifestação do usuário tenha poder de intervir na relação contratual com vistas ao incremento da qualidade. Como demonstrou a pesquisa, já são praticados meios mais aprofundados em outras universidades e há indício de que a instrumentalização de indicadores de satisfação nos editais e contratos possa colaborar positivamente.

O setor movimenta altas somas de recursos públicos e o equipamento é estratégico como meio de cumprimento da missão das universidades, como instrumento das políticas de permanência e assistência estudantil, e de recursos humanos. Trata-se de um cenário negocial em constante mudança e busca de tecnologias de gestão por parte das universidades, inclusive para implementação que permita o protagonismo dos diversos atores envolvidos. Nesse sentido, há um vasto campo para pesquisas em toda a linha de estrutura e manutenção dos equipamentos: editais e contratos, construções e reformas, cardápio, perfil e evolução nutricional dos usuários, satisfação do usuário, modelos de gestão, metodologias de pesquisa de satisfação do usuário, formação de preços (vantagens e desvantagens em relação aos estabelecimentos particulares), princípios e legislações, etc. Há muito pouco material produzido e publicado com especial foco nos Restaurantes Universitários, as universidades precisam investir mais neste aspecto, pois há uma dependência de pesquisas antigas e o setor necessita de atualização constante. Poderia ocorrer de as pesquisas se realizarem com atraso da prática no mundo real; e/ou de a prática ser implementada sem o devido embasamento.

No tema abordado neste trabalho, a satisfação do usuário, perceberam-se algumas dificuldades como a falta de divulgação e transparência das gestões dos RUs, com materiais de

interesse público, como as pesquisas e contratos sem organização e depositório público em tempo real; páginas de RUs nos sítios das universidades abandonadas e sem atualização (além de alguns sítios em que elas nem foram localizadas), metodologias de pesquisas que sofrem muitas variações de um ano para outro e com número temerário de respondentes, prejudicando o acompanhamento da trajetória de evolução do serviço e colocando em dúvida a legitimidade de eventual sanção, etc. E se comparadas de uma universidade para outra, as metodologias dificultam a troca de informação no aspecto de comparação de resultados que poderiam contribuir para a troca de tecnologias administrativas. Neste sentido, é possível que o Fonaprace, como promotor de avanços na área, ajude a convergência de saberes e práticas para que as universidades possam otimizar recursos, dadas as dificuldades inerentes que obrigam a falta de embasamento teórico e de estudos aprofundados para amparar iniciativas de gestores e de administrações.

Contribuição que a institucionalização de indicadores de satisfação pode trazer à gestão dos RUs, também, é para a efetividade do princípio do julgamento objetivo, que se abriga também nos princípios constitucionais do Art. 37/CF, dando isenção à gestão e certeza aos gestores: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Então, por tudo quanto exposto, considera-se aqui pela validade de aprofundar estudos e de protagonizar experiências com o tema da repercussão direta da satisfação do usuário na gestão da qualidade dos RUs das instituições federais de ensino superior.

Não se pretendeu aqui assentar prova favorável ou contrária a nenhum modelo, seja de gestão, seja de metodologia de pesquisa nem de editais/contratos. A ideia foi apenas investigar indício que pudesse sugerir a validade de se aprofundarem estudos sobre o tema, que é tratado neste trabalho de forma exploratória, a bem da verdade. Neste sentido é possível visualizar que o melhor desempenho apurado é de uma universidade que adota o modelo de autogestão e prática pesquisas de satisfação, inclusive com indicadores (exigência de índice mínimos e previsão de sanção pelo não aperfeiçoamento): a UFPA, com 87,9% de aprovação. Na outra ponta, uma universidade que adota a terceirização e não trabalha pesquisas de satisfação: a Ufam, com 30,7% de aprovação. Outro fato que chama a atenção é que o melhor desempenho das universidades que NÃO praticam pesquisa de satisfação é menor que o maior desempenho daquelas que praticam; na outra ponta também o pior desempenho das que praticam pesquisa de satisfação ainda é superior ao menor desempenho daquelas que não praticam.

Porém, insta repetir, aqui não se fez prova de legitimidade para nenhum modelo, por diversos fatores, nem sequer fechou ponto acerca da qualidade das pesquisas de satisfação.

Primeiro, as metodologias de pesquisa variam de uma universidade para outra – começando pela identidade e o número de indicadores. E os dados estudados sugerem que as universidades tendem a conferir melhor desempenho nos indicadores que se referem à estrutura física, logo, uma universidade que sustente mais indicadores nesta área que em outras poderia ostentar melhor desempenho; e há o peso de muitas diferenças, como o ano das pesquisas. Portanto, há diversas variáveis que não permitem tomar o quadro esboçado por mais do que apenas um indício de oportunidade de estudos e de experimentações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRÉS, Aparecida. **Aspectos da assistência estudantil nas universidades brasileiras**. Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados. 2011. Disponível em <<http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/7284>>. Acesso em 30 nov 2016.

ARAÚJO, Valéria. DouradosAgora. Alunos temem inflação no 'bandejão'. Disponível em: <<http://www.douradosagora.com.br/noticias/dourados/alunos-temem-inflacao-no-bandejao>>. Acesso em: 31 maio 2016.

BEZERRA, Filipe. Diagrama de Ishikawa - Causa e Efeito. Portal Administração. 2014. Disponível em <http://www.portal-administracao.com/2014/08/diagrama-de-ishikawa-causa-e-efeito.html>. Acesso em 08 jul. 2016.

BomDiaDourados. Licitação Restaurante Universitário na UFGD. Disponível em: <<http://www.bomdiadourados.com.br/2010/12/licitacao-restaurante-universitario-na.html>>. Acesso em: 31 maio 2016.

CALÁS, Marta B; SMIRCICH, Linda. Past Postmodernism? Reflections and Tentative Directions. *The Academy of Management Review* 24, no. 4 (1999): 649-71. Disponível em <http://amr.aom.org/content/24/4/649>. Acessado em 25 jun 2016.

CARVALHO, Lúcia Rosa de; AMORIM, Sérgio Leusin de; TAVARES, Marília. Ferreira. Sistema de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão em um restaurante universitário: estudo de caso. XXIII Engop. Anais. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0207_0964.pdf>. Acesso em 23 nov 2016.

CMJDourados - Conselho Municipal de Juventude de Dourados/MS. UFGD abre segunda-feira Restaurante Universitário. Disponível em: <<http://juventudedourados.blogspot.com.br/2011/07/ufgd-abre-segunda-feira-restaurante.html>>. Acesso em: 31 maio 2016.

COCHRAN, Craig. Six Problem-Solvin Fundamentals. *Quality Digest Magazine*. Set./2002. Disponível em http://www.qualitydigest.com/sept02/articles/02_article.shtml. Acesso em 31 maio 2016.

COCHRAN, CRAIG. Six Problem-Solvin Fundamentals. *Quality Digest Magazine*, Set./2002. Disponível em <http://www.qualitydigest.com/sept02/articles/02_article.shtml>. Acesso em 31 maio 2016.

COLTRO, Alex. A fenomenologia: um enfoque metodológico para além da modernidade. *REGE – Revista de Gestão do Programa de Pós-graduação em Administração da FEA-USP*. ISSN Eletrônico 2177-8736. 2000/1º Trim. MQI - Métodos Quantitativos e Informática. Disponível em <http://www.regeusp.com.br/arquivos/C11-art05.pdf>. Acesso em 03 jul. 2016.

CORRÊA, Cynthia Cândida. Metodologia da pesquisa científica. Ajes. 2013. Disponível em http://www.pos.ajes.edu.br/arquivos/referencial_20130213172227.pdf. Acessado em 08 jul. 2016.

COSTA FILHO, Manassés. As ferramentas de qualidade no processo produtivo com enfoque no processo enxuto. 2011. Monografia. Disponível em http://www.icap.com.br/biblioteca/180026010212_TCC_-_As_Ferramentas_de_Qualidadeno_Processo_Produtivo_com_enfoque_no_Processo_Enxuto.pdf>. Acesso em 30 nov 2016.

COUTINHO, Edilma Pinto; MOREIRA, Ricardo Targino; DE SOUZA, Dayane Muniz. Aplicação do ciclo de serviços na análise da gestão da qualidade de um restaurante universitário. Abepro – Associação Brasileira de Engenharia da Produção. XXV Encontro Nac. de Eng. de Produção – Porto Alegre, RS, Brasil, 29 out a 01 de nov de 2005. Disponível em http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0201_0812.pdf. Acesso em 03 jun 2016.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.2, n.4, p.01-13, Sem II. 2008. ISSN 1980-7031. Disponível em <http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewArticle/243>. Acessado em 08 jul. 2016.

DE ANDRADE JÚNIOR, Pedro Paulo; Braga, Ana Carolina; PEREIRA, Tafaél de Lucas. Avaliação de restaurante universitário por meio de indicadores de qualidade. Desenvolvimento em Questão, vol. 13, núm. 30, abril-junho, 2015, pp. 306-326. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí, Brasil. Disponível em <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/3240>. Acesso em 18 maio 2016.

DE ANDRADE JÚNIOR, PEDRO PAULO; FACHIN, GLEISY R. B.; GARCEZ, ELIANE MARIA STUART. Indicadores da qualidade em restaurantes: um estudo de caso. Revista de Ciências da Administração, Florianópolis, p. 29-38, jan. 2000. ISSN 2175-8077. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8034>. Acesso em 18 maio 2016.

DE ANDRADE JÚNIOR, PEDRO PAULO; BRAGA, ANA CAROLINA; PEREIRA, TAFANEL DE LUCAS. Avaliação de restaurante universitário por meio de indicadores de qualidade. Desenvolvimento em Questão, vol. 13, núm. 30, abril-junho, 2015, pp. 306-326. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí, Brasil. Disponível em <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/3240>. Acesso em 18 maio 2016.

DE AZEVEDO, Joel Solon Farias de. Análise de Pareto passo a passo. Tribunal Regional Federal da 5ª Região. 2011. Disponível em https://www.trf5.jus.br/downloads/Artigo_22_Analise_de_Pareto_Passo_a_Passo.pdf. Acesso em 26 maio 2016.

DouraNews. Após reforma, cantina da UFGD volta a funcionar hoje. Disponível em: <http://www.douranews.com.br/educacao/item/75413-ap%C3%B3s-reforma-cantina-da-ufgd-volta-a-funcionar-hoje>>. Acesso em: 31 maio 2016.

DUARTE, Tomás. 10 boas práticas para uma pesquisa de satisfação de clientes. Portal Ecommerce Brasil. 2014. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/10-boas-praticas-para-uma-pesquisa-de-satisfacao-de-clientes/>>. Acesso em 02 dez 2016

ELSAID, Nedal M.; OKASHA, Ahmed E.; ABDELGHALY, Abdalla A. Defining and solving the organizational structure problems to improve the performance of Ministry of State for Environmental Affairs – Egypt. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 3, Issue 10, October 2013 1. ISSN 2250-3153. Disponível em <http://www.ijsrp.org/research-paper-1013/ijsrp-p2244.pdf>. Acesso em 20 maio 2016.

FARIA, Carlos Alberto de. 10 DICAS PRÁTICAS SOBRE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO. Portal Merkatius. Boletim Eletrônico Semanal nº 65. 2004. Disponível em: <http://merkatius.com.br/10_boletim/65.htm>. Acesso em 02 dez 2016.

FERNANDES, J. U. Jacoby. Contratação Direta sem Licitação Fórum - 2016 - 10ª edição, revista, atualizada e ampliada. Pag. 139-140. Editora Fórum.

FERREIRA, Ruy. Métodos e técnicas da pesquisa em educação. Ebah – Rede Acadêmica. 2010. Disponível em <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAAP2UAA/que-pesquisa-cientifica>. Acessado em 03 jul. 2016.

FOOD SAFETY BRASIL. Classificação de não conformidades no esquema FSSC 22000. 2015. Disponível em <http://foodsafetybrazil.org/classificacao-de-nao-conformidades-no-esquema-fssc-22000/>. Acesso em 19 jun 2016.

FREITAS, Hélio de. UFGD anuncia R\$ 1,5 milhão para ampliar restaurante universitário. Disponível em: <<http://www.campograndenews.com.br/cidades/interior/ufgd-anuncia-rs-1-5-milhao-para-ampliar-restaurante-universitario>>. Acesso em: 31 maio 2016.

Google Groups. Ufgd_quimica2011. Disponível em: <https://groups.google.com/forum/#!topic/ufgd_quimica2011/3wuknqWtYdA>. Acesso em: 31 maio 2016.

IvinhemaAgora. UFGD faz inscrições para Auxílio Alimentação até 20 de março em: <<http://valedoivinhemagora.com.br/imprimir.php?id=44607>>. Acesso em: 31 maio 2016.

KRASILCHIK, Myriam. Reformas e realidade: o caso do ensino das ciências. São Paulo *Perspect.*, São Paulo, V. 14, n. 1, p. 85-93, Mar. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392000000100010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 junho 2016.

LIANG, Kairong; ZHANG, Qi. Study on the Organizational Structured Problem Solving on Total Quality Management. *International Journal of Business and Management*. Canadian Center of Science and Education. Vol. 5, nº 0, outubro/2010. Disponível em: <<http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijbm/article/view/7649>>. Acesso em: 31 maio 2016.

Machado, Lisiane; da Silva, Lisiane Vasconcellos. A Pesquisa Acadêmica no Contexto Internacional – Uma Análise Exploratória dos Trabalhos de Conclusão de Curso, desenvolvidos na Graduação em Administração com Habilitação em Comércio Exterior, em uma Universidade do Sul do País. *EnAnpad* 2007. Rio de Janeiro. Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EPQ-A571.pdf>. Acessado em 03 jul. 2016.

MORRIS, Simon. A structured approach to problem solving. *The ITSM Review*. 2012. Disponível em <http://www.theitsmreview.com/2012/09/structured-approach-problem-solving/>. Acesso em 13 maio 2016.

NOGUEIRA, Henry Antônio Silva. A eficiência na prestação do serviço público: um estudo de caso da Organização em Centros de Atendimento (OCA) no Acre. IV Congresso de Gestão Pública – Consad. 2011. Disponível em <<http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/handle/123456789/486?mode=full>>. Acesso em 06 dez 2016.

PAGNEZ, Karina Soledad Maldonado Molina. Apostila de Metodologia do Trabalho Científico. TCC. São Paulo – 2007. Pagnez.com. Disponível em <http://www.pagnez.com/ApostilaMetodologiaCientifica>. Acessado em 03 jul. 2016.

PAULINO, Kátia. Metodologia do Trabalho Acadêmico com Iniciação Científica. Centro de ensino superior do amapá. Curso de Direito. 2013. Disponível em www.ceap.br/material/MAT05082013141315.doc. Acessado em 08 jul. 2016.

PLEBANI, Solange; GUERINI, Ana Cristina Lana Guerini; TONTINI, Gérson. Identificação de Atributos que Influenciam a Satisfação de Usuários de Web Sites: Aplicação do Modelo Kano. Anpad - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. XXXIII EnAnpad. São Paulo. 2009. Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GOL669.pdf>. Acesso em 08 maio 2016.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa Social – Métodos e Técnicas. Colaboradores: José Augusto de Sousa Peres et al. 3ª Edição. 14ª reimp. São Paulo: Atlas. 2012.

RIGONI, José Ricardo. Como classificar não conformidades maiores e não conformidades menores. Portal Total Qualidade. 2011. Disponível em <http://www.totalqualidade.com.br/2011/11/como-classificar-nao-conformidades.html>. Acesso em 19 jun 2016.

ROOS, Cristiano; SARTORI, Simone; GODOY, Leoni Penteado. Modelo de kano para a identificação de atributos capazes de superar as expectativas do cliente. Revista Produção Online. ISSN 1676 - 1901 / Vol. IX/ Num. III/ 2009. Disponível em: <<https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/viewFile/186/495>>. Acesso em 15 jun 2016.

ROSAMILHA, Nelson. Satisfação do Cliente – utilizando o método Kano. Lecom. Colunistas. 2014. Disponível em <http://www.lecom.com.br/blog/2014/07/04/satisfacao-cliente-utilizando-metodo-de-kano/>. Acesso em 08 jun 2016.

SILVEIRA, Cristiano Bertulucci. Diagrama de Ishikawa, Causa e Efeito ou Espinha de Peixe. CitiSystems. 2012. Disponível em <http://www.citisystems.com.br/diagrama-de-causa-e-efeito-ishikawa-espinha-peixe/>. Acesso em 08 jul. 2016.

SILVEIRA, Cristiano Bertulucci. Diagrama de Ishikawa, Causa e Efeito ou Espinha de Peixe. CitiSystems. 2012. Disponível em <http://www.citisystems.com.br/diagrama-de-causa-e-efeito-ishikawa-espinha-peixe/>. Acesso em 08 jul. 2016.

SOARES, José Joaquim. Metodologia do trabalho científico. UNESAV. 201?. Disponível em <http://www.unesav.com.br/.../METODOLOGIA%20DA%20PESQUIDA%20CIENTIFICA.docx>. Acessado em 08 jul. 2016.

TOLEDO, Marcelo. Diagrama de Ishikawa: entenda os princípios da Espinha de Peixe. 2015. Disponível em <http://marcelotoledo.com/diagrama-ishikawa-entenda-principios-espinha-peixe/>. Acesso em 08 jul. 2016.

TRT 10ª REGIÃO. Gestão Estratégica. Matriz Indicadores. Anexo I. Disponível em <http://gestaoestrategica.trt10.jus.br/portal/images/stories/diest/anexo1_matriz.pdf>. Acesso em 06 dez 2016.

TRT 11ª REGIÃO. Gestão Estratégica. Matriz Indicadores. Anexo I. Disponível em <http://estrategia.trt11.jus.br/wp-content/uploads/2011/08/Anexo_I_Matriz_indicadores1.pdf>. Acesso em 06 dez 2016.

TRT/RN. Gestão Estratégica. Matriz de Indicadores. Disponível em <<http://www.tre-rn.jus.br/arquivos/tre-to-matriz-de-indicadores>>. Acesso em 06 dez 2016.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SÃO PAULO – UNESP. Campus Botucatu. Faculdade de Ciências Agrônomicas. Biblioteca Professor Paulo de Carvalho Matos. Tipos de revisão de literatura. Botucatu. 2015.

Disponível em: < <http://www.fca.unesp.br/Home/Biblioteca/tipos-de-evisao-de-literatura.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS – UFGD. Restaurante Universitário. Cardápio. 2015. Disponível em: <<http://portal.ufgd.edu.br/secao/restaurante-universitario-proae/cardapio>> e <<http://files.ufgd.edu.br/arquivos/arquivos/78/RESTAURANTE-UNIVERSITARIO-PROAE/05.2015-%20Card%C3%A1pio%20RU.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2016.

_____. Boletim de Serviços nº 1660. Despacho de Apostilamento nº 008/2014. 13/08/2014. Disponível em: <<http://files.ufgd.edu.br/arquivos/boletins/1660.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2016.

_____. Despacho decisório nº Prad 57/2015. 04/01/2016. Boletim de Serviços nº 2030. Disponível em: <<http://files.ufgd.edu.br/arquivos/boletins/2030.pdf>>. Acesso em: 31 maio 2016.

_____. Jornal da UFGD. Ano 8, número 23, maio/junho - 2014.

_____. Jornal da UFGD. Ano 8, número 23, maio/junho - 2014.

_____. Plano de Ocupação e Zoneamento 2007-2012. 2007. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202014.pdf>. Acessado em 03 maio 2016.

_____. Relatório de Autoavaliação Institucional 2009. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202009.pdf>. Acessado em 03 maio 2016.

_____. Relatório de Autoavaliação Institucional 2010. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202010.pdf>. Acessado em 03 maio 2016.

_____. Relatório de Autoavaliação Institucional 2011. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202011.pdf>. Acessado em 03 maio 2016.

_____. Relatório de Autoavaliação Institucional 2012. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202012.pdf>. Acessado em 03 maio 2016.

_____. Relatório de Autoavaliação Institucional 2013. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202013.pdf>. Acessado em 03 maio 2016.

_____. Relatório de Autoavaliação Institucional 2014. Disponível em <http://200.129.209.183/arquivos/arquivos/78/COMISSAO-PRPRIA-AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202014.pdf>.

AVALIACAO/Relat%C3%B3rio%20Autoavalia%C3%A7%C3%A3o%20Institucional%202014.pdf. Acessado em 03 maio 2016.

. Restaurante Universitário/UFGRD divulga cardápio desta semana. 01/08/2011. Disponível em: <<http://www.ufgd.edu.br/noticias/restaurante-universitario-ufgd-divulga-cardapio-desta-semana>>. Acesso em: 31 maio 2016.

VIANELLO, Luciana Peixoto. Métodos e Técnicas de Pesquisa. Núcleo EAD. 120 páginas. 2014. Disponível em http://disciplinas.nucleoead.com.br/pdf/Livro_mtp.pdf. Acessado em 28 jun 2016.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ÍNDICE DE CONSULTA EM SÍTIOS ELETRÔNICOS OFICIAIS DAS UNIVERSIDADES

▼**FURG**. Endereços. História. Disponível (links em java, não copiáveis) em <<https://www.furg.br>>. Acesso em 10 out 2017. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.prae.furg.br/index.php/diretoria-de-assistencia-estudantil/ru.html>>. Acesso em 08 jan. 2017.

▼**UFABC**. Professores, reitoria e administração da UFABC mudam de endereço. Disponível em <<http://www.ufabc.edu.br/noticias/professores-reitoria-e-administracao-da-ufabc-mudam-de-endereco>>. Campi. Disponível em <<http://www.ufabc.edu.br/a-ufabc/campi>>. UFABC em Números. Disponível em <<http://propladi.ufabc.edu.br/informacoes/ufabc-em-numeros>>. Lei de Criação da UFABC. Disponível em <<http://www.ufabc.edu.br/a-ufabc/documentos/lei-de-criacao-da-ufabc>>. Acesso em 10 out 2017. Preços e acesso. Disponível em <http://proap.ufabc.edu.br/old/index.php?option=com_content&view=article&id=91&Itemid=201>. História do RU. Disponível em <http://proap.ufabc.edu.br/old/index.php?option=com_content&view=article&id=94&Itemid=203>. Acesso em 08 jan. 2017.

▼**UFAC**. Reitoria. Disponível em <<http://www.ufac.br/site/reitoria>>. Telefones Ufac. Disponível em <<http://www.ufac.br/site/agenda-telefonica/TelefonesUfac2016.pdf>>. Ufac é classificada em ranking da 'Folha de S. Paulo'. Disponível em <<http://www.ufac.br/site/noticias/2017/ufac-e-classificada-em-ranking-da-2018folha-de-s-paulo2019>>. Acesso em 10 out 2017. RU garante refeição a R\$ 1 para estudantes. Disponível em <<http://www.ufac.br/site/noticias/2017/ru-garante-refeicao-a-r-1-para-estudantes>>. Acesso em 08 jan. 2018.

▼**UFAL**. Homenagem ao fundador representa resgate histórico. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/noticias/2008/08/homenagem-ao-fundador-representa-resgate-historico>>. Os Campi. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/institucional/os-campi>>. Reitor inaugura RU e prédios da Residência Universitária. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/noticias/2014/12/cerimonia-inaugura-restaurante-e-novos-predios-da-residencia-universitaria>>. Ufal inaugura Restaurante Universitário na Unidade de Viçosa. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/noticias/2015/05/ufal-inaugura-restaurante-universitario-na-unidade-de-vicosa>>. Gestão inaugura prédios do RU e acadêmicos em Arapiraca e Delmiro Gouveia. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/noticias/2015/12/gestao-inaugura-restaurantes-universitarios-e-predios-academicos-em-arapiraca-e-delmiro-gouveia>>. Ufal inaugura Restaurante Universitário na Unidade de Viçosa. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/noticias/2015/05/ufal-inaugura-restaurante-universitario-na-unidade-de-vicosa>>. Acesso em 10 out 2017. História de Alagoas. Sítio virtual. Disponível em <<http://www.historiadealagoas.com.br/criacao-da-ufal-uma-conquista-de-muitos.html>>. Acesso em 10 out 2017. Restaurante Universitário - Instrução Normativa Nº 02/2018/Proest, de 15 de fevereiro de 2018. Disponível em <<http://www.ufal.edu.br/estudante/o-estudante/assistencia-estudantil/instrucoes-normativas/restaurante-universitario/view>>. Acesso em 26 fev. 2018.

▼**UFAM**. História da Ufam. Disponível em <<http://www.ufam.edu.br/historia-da-ugm>>. Informações sobre a Ufam. Disponível em <<http://www.ufam.edu.br/informacoes-sobre-a-ufam>>. Legislação. Disponível em <<http://conselhos.ufam.edu.br/institucional/legislacao>> Acesso em 10 out 2017. Restaurante Universitário vai abrir aos sábados. Disponível em <<http://www.ufam.edu.br/noticias-bloco-esquerdo/6493-restaurante-universitario-vai-abrir-no-sabado>>. Acesso em 08 jan. 2018.

▼**UFBA**. UFBA em números. Especial 60 anos. Disponível em <<https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/Especial%2060%20Anos.pdf>>. Estatuto e Regimento Geral. Disponível em <https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Estatuto_Regimento_UFBA_0.pdf>. Plano Diretor de Desenvolvimento Físico e Ambiental da Universidade Federal da Bahia – Termo De Referência. Disponível em <https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/univers_nova.pdf>. Unidades Universitárias. Disponível em <https://www.ufba.br/estrutura/unidades_universitarias>. Localização. Disponível em <<https://www.ufba.br/localizacao>>. Cursos. Disponível em <<https://www.ufba.br/cursos>>. Acesso em 10 out 2017.

Começa o serviço de distribuição de refeições no RU de São Lázaro. Disponível em < https://www.ufba.br/ufba_em_pauta/começa-o-serviço-de-distribuição-de-refeições-no-ru-de-são-lázaro >. Histórico. Disponível em < <https://www.ufba.br/historico> >. UFBA inaugura restaurante universitário no campus de São Lázaro. Disponível em < <http://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/ufba-inaugura-restaurante-universitario-no-campus-de-sao-lazaro/>>. Acesso em 26 fev. 2018.

▼**UFC.** A Universidade – Início. Disponível em < <http://www.ufc.br/a-universidade>>. Acesso em 10 out 2017. Estatuto. Disponível em < <http://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/327-estatuto-da-ufc> >. Conheça o RU. Disponível em < <http://www.ufc.br/restaurante> >. Coordenação do RU. Disponível em < <http://www.ufc.br/contatos/824-restaurante-universitario-ru> >. Proae – Conheça o RU. Disponível em < <http://www.prae.ufc.br/restaurante-universitario/conheca-o-restaurante-universitario/>>. Acesso em 27 fev. 2017.

▼**UFCA.** Resoluções. Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/portal/a-ufca/organizacao-administrativa/consup/resolucoes-consup>>. Legislação. Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/portal/a-ufca/organizacao-administrativa/proad/legislacao>>. Refeitório Universitário. Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/portal/a-ufca/organizacao-administrativa/dae/refeitorio-universitario>>. Inscrições para receber subsídio no RU. Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/portal/noticias/noticias-ufca/noticias-institucional/informes-administrativos/item/5784-inscricoes-para-receber-subsidio-no-ru-em-2018-ocorrem-de-2-a-31-de-outubro>>. Campi. Disponível em < <https://www.ufca.edu.br/portal/a-ufca/campi>>. Acesso em 26 fev. 2018.

▼**UFCSA.** Decreto de criação da UFCSA completa 63 anos. Disponível em < <https://www.ufcsa.edu.br/index.php/ultimas-noticias/34-noticias/5162-decreto-de-criacao-da-ufcsa-completa-63-anos> >. Estatuto. Disponível em < <https://www.ufcsa.edu.br/index.php/estatuto> >. Acesso em 10 out 2017.

▼**UFERSA.** Estatuto. Disponível em < <https://documentos.ufersa.edu.br/estatuto/>>. Acesso em 10 out 2017. Restaurante Universitário. Disponível em < <https://proae.ufersa.edu.br/restaurante-universitario/>>. Ufersa entrega novo Restaurante Universitário do Campus Mossoró. Disponível em < <https://assecm.ufersa.edu.br/2017/12/04/ufersa-entrega-novo-restaurante-universitario-do-campus-mossoro/>>. Acesso em 26 fev. 2018.

▼**UFES.** A instituição. Disponível em < <http://www.ufes.br/instituicao>>. História. Disponível em < <http://portal.ufes.br/historia>>. Estatuto. Disponível em < <http://www.daocs.ufes.br/estatuto-da-ufes>>. Histórico do RU. Disponível em < <http://www.ru.ufes.br/historico-do-ru>>. AVISO - ALTERAÇÕES NOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DE GOAIBEIRAS E MARÚIPE A PARTIR DO DIA 24.07.2017. Disponível em < <http://www.ru.ufes.br/conteudo/aviso-alteracoes-nos-restaurantes-universitarios-de-goambeiras-e-maruipe-partir-do-dia>>. Como funciona o RU? Disponível em < <http://www.ru.ufes.br/como-funciona-o-ru>>. Horários de funcionamento. Disponível em < <http://www.ru.ufes.br/horarios-de-funcionamento>>. Acesso em 10 out 2017. Campus de Alegre. Disponível em < <http://www.ufes.br/campus-de-alegre>>. Campus de São Mateus. Disponível em < <http://www.ufes.br/campus-de-sao-mateus>>. Protesto na Ufes: “Sopa não é janta, queremos frango frito”. Disponível em < <http://adufes.org.br/portal/noticias/37-adufes/2062-protesto-na-ufes-sopa-nao-e-janta-queremos-frango-frito.html>>. Restaurante Universitário corta parte do cardápio e fecha salão menor. Disponível em < <http://novo.folhavoria.com.br/geral/noticia/2017/07/restaurante-universitario-corta-parte-do-cardapio-e-fecha-salao-menor>>. Acesso em 13 dez 2017.

▼**UFF.** Documentos mais solicitados. Disponível em < <http://www.uff.br/?q=documentos-mais-solicitados>>. História. Disponível em < <http://www.uff.br/?q=uff/historia>>. Os Campi – UFF. Disponível em < <http://www.uff.br/?q=localidade-uff>>. Acesso em 10 out 2017. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.uff.br/?q=br/restaurante-universitario>>. Acesso em 03 mar 2018.

▼**UFFS.** Estatuto. Disponível em < https://www.uffs.edu.br/institucional/a_uffs/estatuto>. Campi. Disponível em < <https://www.uffs.edu.br/campi>>. Acesso em 18 nov 2017. Restaurantes Universitários (e RUs campi). Disponível em < https://www.uffs.edu.br/assistencia_estudantil/restaurantes_universitarios>< https://www.uffs.edu.br/campi/realeza/restaurante_universitario>< https://www.uffs.edu.br/institucional/pro-reitorias/assuntos-estudantis/restaurantes-universitarios/campus_realeza/texto-rico>< https://www.uffs.edu.br/institucional/pro-reitorias/assuntos-estudantis/restaurantes-universitarios/campus_cerro_largo/texto-rico>< https://www.uffs.edu.br/institucional/pro-reitorias/assuntos-estudantis/restaurantes-universitarios/campus_laranjeiras_do_sul/texto-rico>< https://www.uffs.edu.br/institucional/pro-reitorias/assuntos-estudantis/restaurantes-universitarios/campus_erechim/texto-rico>< https://www.uffs.edu.br/institucional/pro-reitorias/assuntos-estudantis/restaurantes-universitarios/campus_chapeco/texto-rico>< https://www.uffs.edu.br/campi/chapeco/restaurante_universitario>< https://www.uffs.edu.br/campi/cerro-largo/restaurante_universitario>. Acesso em 03 mar 2018.

▼**UFG.** Estatuto e Regimento. Disponível em < <https://www.ufg.br/p/6383-estatuto-e-regimento> >. Campus Colemar Natal e Silva. Disponível em < <https://www.ufg.br/p/6109-campus-colemar-natal-e-silva>>. Campus Samambaia – Goiânia. Disponível em < <https://www.ufg.br/p/6419-campus-samambaia-goiania>>. Regional Catalão. Disponível em < <https://www.ufg.br/p/6415-regional-catalao>>. Regional Jataí. Disponível em <

<https://www.ufg.br/p/6416-regional-jatai> >. Regional Goiás. Disponível em < <https://www.ufg.br/p/6417-regional-goias> >. Acesso em 18 nov 2017. RUs Regional Goiânia. Disponível em < <https://prae.ufg.br/p/13407-restaurante-universitario>>. RU Jataí é inaugurado. Disponível em < <https://www.ufg.br/n/80779-restaurante-universitario-da-regional-jatai-e-inaugurado>> e < <http://www.portalcatalao.com.br/porta/noticias/cidade/restaurante-universitario-da-ufgcatalao-foi-inaugurado- hoje,MTczNzI.html>>. Acesso em 03 mar 2018.

↳ **UFGD**. Normas UFGD. Disponível em < <https://portal.ufgd.edu.br/divisao/legislacao-normas-cograd/normas-ufgd>>. Histórico da Universidade Federal De Mato Grosso Do Sul. Disponível em < <https://www.ufgd.edu.br/aufgd/historico>>. Acesso em 18 nov 2017. RU terá novo valor. Disponível em < <https://portal.ufgd.edu.br/noticias/ru-tera-novo-valor-a-partir-de--feira-para-visitantes-e-estudantes-nao-perfil>>. Acesso em 03 mar 2018.

↳ **UFJF**. História. Disponível em < <http://www.ufjf.br/ufjf/sobre/historia/>>. Estatuto e regimentos. Disponível em < <http://www.ufjf.br/ufjf/sobre/legislacao/estatutoeregimentos/>>. Unidades acadêmicas. Disponível em < <http://www.ufjf.br/ufjf/sobre/organizacao/unidadesacademicas/>>. Restaurante universitário. Disponível em < <http://www.ufjf.br/ru/>>. Acesso em 18 nov 2017. RU Acesso. Disponível em < <http://www.ufjf.br/ru/acesso/>>. Acesso em 03 mar 2018.

↳ **UFLA**. Estatuto. Disponível em < <http://www.ufla.br/portal/institucional/estatuto/>>. Alimentação. Disponível em < <http://www.praec.ufla.br/site/coordenadorias/alimentacao/>>. Regulamento do Programa de Alimentação Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.praec.ufla.br/site/wp-content/uploads/2017/07/Regulamento-RU.pdf>>. História. Disponível em < <http://www.ufla.br/portal/institucional/sobre/historia/>>. A Universidade Centenária. Disponível em < <http://www.ufla.br/portal/institucional/sobre/a-universidade-centenaria/>>. Acesso em 18 nov 2017. Alimentação. Disponível em < <http://www.praec.ufla.br/site/coordenadorias/alimentacao/>>. Acesso em 03mar 2018.

↳ **UFMA**. Campus. Disponível em < http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/sub_itens.jsf?id=929>. Legislação. Disponível em < http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/pagina_interna.jsf?pagina=145&tipo=30>. Histórico da UFMA. Disponível em < <http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/historico.jsf>>. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/restaurante.jsf>>. Acesso em 18 nov 2017. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/restaurante.jsf>> e < http://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/pagina_estatica.jsf?id=391>. Acesso em 03 mar 2018.

↳ **UFMG**. Estatuto. Disponível em < <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG/Estatuto>>. Sobre a UFMG. Disponível em < <https://www2.ufmg.br/sods/Sods/Sobre-a-UFMG>>. Hospital Risoleta Tolentino Neves. Disponível em < <http://www.hrtn.fundep.ufmg.br/>>. Fump Estatuto. Disponível em < <http://www.fump.ufmg.br/conteudo.aspx?pagina=14>>. Alimentação – Restaurantes Universitários. Disponível em < <http://www.fump.ufmg.br/conteudo.aspx?pagina=137>>. História da Fump. Disponível em < <http://www.fump.ufmg.br/conteudo.aspx?pagina=5>>. Acesso em 18 nov 2017. Fump Alimentação. Disponível em < <http://www.fump.ufmg.br/conteudo.aspx?pagina=102>>. Acesso 04 mar 2018.

↳ **UFMS**. Estatuto. Disponível em < <http://cpar.sites.ufms.br/files/2014/09/Estatuto-UFMS.pdf>>. Lista de Campus. Disponível em < <https://www.ufms.br/universidade/campus-ufms/>>. Histórico. Disponível em < <https://www.ufms.br/universidade/historico/>>. Acesso em 18 nov 2017. UFMS » Aluno » Restaurante Universitário. Disponível em < <https://www.ufms.br/aluno/restaurante-universitario/>>. Restaurante Universitário – Cidade Universitária. Disponível em < <https://proaes.ufms.br/en/coordenadorias/integracao-e-assistencia-estudantil/diase/restaurante-universitario-cidade-universitaria/>>. Acesso em 04 mar 2018.

↳ **UFMT**. Normas Acadêmicas. Disponível em < <http://www.ufmt.br/ufmt/site/ensino/normas/Cuiaba>>. Campus do Interior. Disponível em < <http://www.ufmt.br/ufmt/site/secao/index/Sinop/824>>. O Campus. Disponível em < <http://www.ufmt.br/ufmt/site/secao/index/Sinop/1465>>. A UFMT. Disponível em < <http://www.ufmt.br/ufmt/site/secao/index/Cuiaba/812>>. RU – HISTÓRICO. Disponível em < <http://www.ufmt.br/ufmt/unidade/index.php/secao/visualizar/3429/RU>>. Acesso em 18 nov 2017.

↳ **UFOB**. "Estatuto UFOB". Disponível em < <https://ufob.edu.br/component/phocadownload/category/17-estatuto-e-regimento-ufob>>. A UFOB > ESTRUTURA > UNIDADES ACADÊMICAS. Disponível em < <https://www.ufob.edu.br/index.php>>. Campus Reitor Edgard Santos tem novo endereço e CEP. Disponível em < <https://ufob.edu.br/noticias2/item/687-campus-reitor-edgard-santos-tem-novo-endereco-e-cep>>. Restaurante Universitário. Disponível em < <https://www.ufob.edu.br/ingresso/ru>>. Facebook Oficial. Disponível em < <https://www.facebook.com/ufoboficial/posts/1433119963376629>>. Acesso em 18 nov 2017.

↳ **UFOPA**. Estatuto. Disponível em < <http://www.ufopa.edu.br/institucional/consun-1/estatuto>>. Histórico da Ufopa. Disponível em < <http://www.ufopa.edu.br/institucional>>. Multicampi - Programa de Interiorização da Ufopa. Disponível em < <http://www.ufopa.edu.br/multicampi>>. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.ufopa.edu.br/acesso-informacao-bk/licitacoes-e-contratos/restaurante-universitario>>. Institucional. Disponível em < <http://www.ufopa.edu.br/institucional/consun-1/eleicoes/eleicoes-2016-conselhos/elicoes-2016.1/lista-dos-votantes>>. Acesso em 28 nov 2017. Matérias da assessoria sobre licitação e obras do RU.

Disponíveis em < <http://www.ufopa.edu.br/noticias/2017/novembro/retomadas-as-obras-do-restaurante-universitario>> e < <http://www.ufopa.edu.br/noticias/2016/janeiro/ufopa-e-empresa-de-macapa-assinam-contrato-para-construcao-do-ru>> e < <http://www.ufopa.edu.br/noticias/2014/dezembro/reitora-da-ufopa-garante-obras-de-restaurante-universitario-em-2015>> e < <http://www.ufopa.edu.br/noticias/2017/novembro/ru-assinado-contrato-remanescente-com-construtora-lms>> e < <http://www.ufopa.edu.br/noticias/2015/maio/tem-inicio-processo-de-licitacao-para-restaurante-universitario-da-ufopa>>. Acesso em 04 mar 2018.

↘**UFPA**. Estatuto e Regimentos. Disponível em < http://www.icj.ufpa.br/index.php?option=com_content&view=article&id=122:estatuto-e-regimentos&catid=2&Itemid=293>. Campi. Disponível em < <https://portal.ufpa.br>>. Campi do Interior. Disponível em < <https://www.ctic.ufpa.br/index.php/campus-do-interior>>. Informes RU. Disponível em < <http://ru.ufpa.br>>. RU – Histórico. Disponível em < http://ru.ufpa.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=2>. RU – Unidades. Disponível em < http://ru.ufpa.br/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=7>. Sipac – Contrato 52/2010. Disponível em < <https://sipac.ufpa.br/public/detalhesContratoPublic.do?contrato.id=40>>. Sipac – Contrato 57/2013. Disponível em < <https://sipac.ufpa.br/public/detalhesContratoPublic.do?contrato.id=269>>. Acesso em 30 nov 2017.

↘**UFOP**. Unidades Acadêmicas. Disponível em < <http://www.ufop.br/unidades-academicas>>. Cardápio do RU. Disponível em < <http://www.ufop.br/cardapio-do-ru>>. Restaurantes Universitários. Disponível em < <http://www.prace.ufop.br/index.php/2012-11-13-12-43-47/restaurantes-universitarios>>. Portaria Reitoria 452/2015. Disponível em < <http://www.prace.ufop.br/images/pdf/ru/PORT452.pdf>>. Coordenadoria de Restaurantes Universitários. Disponível em < <http://www.prace.ufop.br/index.php/administracao/9-administracao/14-coordenadoria-de-restaurantes-universitarios>>. UFOP inaugura novo Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.ufop.br/noticias/ufop-inaugura-novo-restaurante-universitrio>>. Acesso em 30 nov 2017.

↘**UFPB**. Estatuto da UFPB. Disponível em < <http://www.ufpb.br/cpa/contents/arquivos/estatuto-da-ufpb.pdf/view>>. Histórico. Disponível em < <http://www.ufpb.br/content/historico>>. A UFPB. Disponível em < <http://www.ufpb.br/content/ufpb>>. Centros de Ensino. Disponível em < <http://www.ufpb.br/content/centros-de-ensino>>. Acesso em 02 dez 2017. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.ufpb.br/prape/colecoes/ps/restaurante-universitario>>. Acesso em 04 mar 2018.

↘**UFPE**. Estatuto e Regimento. Disponível em < <https://www.ufpe.br/institucional/estatuto-e-regimento>>. História - O desafio de uma época. Disponível em < <https://www.ufpe.br/institucional/historia>>. A Instituição. Disponível em < <https://www.ufpe.br/institucional/a-instituicao>>. Restaurante Universitário. Disponível em < <https://www.ufpe.br/restaurante>>. Acesso em 02 dez 2017.

↘**UFPEL**. Estatuto. Disponível em <<https://wp.ufpel.edu.br/scs/estatuto/>>. Unidades Acadêmicas. Disponível em <<http://portal.ufpel.edu.br/ufpel-2/unidades-academicas/>>. Acesso em 02 dez 2017.

↘**UFPI**. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.ufpi.br/restaurante-universitario>>. Estatutos, Regimentos e Resoluções. Disponível em <<http://www.ufpi.br/estatutos-regimentos-e-resolucoes>>. Campi. Disponível em < <http://leg.ufpi.br/page.php?id=87>>. Institucional. Disponível em < <http://leg.ufpi.br/page.php?id=1>>. Acesso em 02 dez 2017.

↘**UFPR**. Campi Disponível em < <http://www.ufpr.br/portalfpr/campi/>>. Histórico. Disponível em < <http://www.ufpr.br/portalfpr/historico-2/>>. A mais antiga do Brasil. Disponível em < <http://www.ufpr.br/portalfpr/a-mais-antiga-do-brasil/>>. Secretaria dos Órgãos Colegiados. Disponível em < <http://www.soc.ufpr.br/portalfpr/>>. Restaurante Universitário – Preços. Disponível em < <http://www.pra.ufpr.br/portalfpr/ru/precos/>>. Unidades do RU. Disponível em < <http://www.pra.ufpr.br/portalfpr/ru/unidades/>>. Acesso em 13 dez 2017.

↘**Ufra**. Restaurante Universitário. Disponível em <https://novo.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1254:restaurante-universitario&catid=2&Itemid=430>. Sobre o RU. Disponível em <http://www.proaes.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=113>. História. Disponível em < https://novo.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=76&Itemid=268>. Legislação Vigente. Disponível em <http://www.progep.ufra.edu.br/index.php?option=com_content&view=article&id=136&Itemid=295>. Acesso em 13 dez 2017.

↘**UFRB**. Endereços dos Campi. Disponível em <<https://www.ufrb.edu.br/prograd/enderecos-ufrb>>. Legislação. Disponível em <<https://www.ufrb.edu.br/portalfpr/institucional/40-lei-de-acesso-a-informacao/91-legislacao>>. Acesso em 13 dez 2017.

↘**UFRGS**. Acesso aos RUs. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/prae/restaurante-universitario/acesso-aos-rus>>. Refeições dos RUs. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/prae/sae/restaurante-universitario/refeicoes-dos-rus>>. Endereços por Prédios. Disponível em <http://www8.ufrgs.br/ufgrs/localize/mapas/predios/predios_int.htm>. Unidades Regionais e Acadêmicas. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/ufgrs/a-ufgrs/unidades-academicas>>.

Estatuto e Regimento. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/a-ufrgs/estatuto-e-regimento>>. Disponível em <>. Acesso em 13 dez 2017.

↳ **UFRRJ**. Sistema de Alimentação - Horário de Funcionamento. Disponível em <<http://ru.ufrj.br/index.php/2014-08-19-01-48-52>>. Restaurante Universitário do CT: agendamento online. Disponível em <<https://www.ct.ufrj.br/restaurante-universitario-do-ct-agendamento-online>>. Legislação. Disponível em <<http://www.consuni.ufrj.br/index.php/legislacao>>. Sistema de Alimentação – Unidades. Disponível em <<http://ru.ufrj.br/index.php/2014-07-24-00-51-42>>. Acesso em 13 dez 2017. Estruturas Acadêmicas. Disponível em <<https://ufrj.br/estruturas-academicas>>. Acesso em 23 jun 2018.

↳ **UFRN**. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.ru.ufrn.br>>. Campi. Disponível em <<http://www.ufrn.br/institucional/campi>>. Histórico. Disponível em <<http://www.ufrn.br/institucional/sobre-a-ufrn>>. Estatuto. Disponível em <<http://www.ufrn.br/resources/documentos/estatuto/Estatuto-UFRN.pdf>>. Acesso em 13 dez 2017.

↳ **UFRPE**. Cardápio UFRPE (aplicativo). Disponível em <<http://cardapioufrpe.esy.es>>. Acesso em 23 jan. 2018.

↳ **UFRR**. UFRR divulga mudanças nos Restaurantes Universitários. Disponível em <<http://ufr.br/ultimas-noticias/3409-ufr-divulga-mudancas-nos-restaurantes-universitarios>>. A UFRR. Disponível em <<http://ufr.br/a-ufr>>. Documentos Oficiais. Disponível em <<http://ufr.br/2015-07-23-18-30-35>>. Acesso em 23 jan. 2018.

↳ **UFRRJ**. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.ufrj.br/graduacao/calouros2010II/docs/restaurante-universitario.pdf>>. Campus Nova Iguaçu – Restaurante Universitário. Disponível em <<http://r1.ufrj.br/im/wp/estrutura/ru/>>. Restaurante Universitário – Seropédica. Disponível em <<http://portal.ufrj.br/pro-reitoria-de-assuntos-estudantis/restaurante-universitario/>>. Tiquetes para o RU. Disponível em <<http://portal.ufrj.br/pro-reitoria-de-assuntos-estudantis/tiquetes-para-o-ru/>>. Estatuto. Disponível em <<http://www.ufrj.br/soc/Estatuto/Estatuto%20UFRRJ%20Home%20Page.pdf>>. Institucional. Disponível em <<http://portal.ufrj.br/institucional/>>. História. Disponível em <<http://portal.ufrj.br/institucional/historia/>>. A Rural Hoje. Disponível em <<http://portal.ufrj.br/institucional/a-rural-hoje/>>. Acesso em 23 jan. 2018.

↳ **UFS**. Acesso ao ResUn. Disponível em <<http://resun.ufs.br/pagina/12990>>. Prograd – Regulamentos. Disponível em <<http://prograd.ufs.br/pagina/7732>>. Acesso em 23 jan. 2018.

↳ **UFSB**. Estatuto. Disponível em <<http://ufsb.edu.br/wp-content/uploads/2015/06/Carta-e-Estatuto.pdf>>. Acesso em 17 fev. 2018.

↳ **Unifesspa**. Lei 12.824. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/112824.htm>. Acesso em 17 fev. 2018. Início das Obras do RU. Disponível em <<https://www.unifesspa.edu.br/index.php/noticias/1953-comunidade-comemora-inicio-das-obras-do-restaurante-universitario-da-unifesspa>>. Acesso em 24 fev. 2018.

↳ **Unila**. Estatuto. Disponível em <<https://www.unila.edu.br/acessoainformacao/estatuto>>. Institucional. Disponível em <<https://www.unila.edu.br/conteudo/institucional>>. Acesso em 17 fev. 2018.

↳ **Unir**. Estatuto. Disponível em <<http://www.secons.unir.br/?pag=estatica&id=56&titulo=Estatuto>>. Multicampi. Disponível em <<https://www.unir.br/?pag=menu&id=1551&titulo=MultiCampi>>. Acesso em 17 fev. 2018.

↳ **UFSC**. Estatuto. Disponível em <<http://reitoria.ufsc.br/estatuto-versao-impressa-2/>>. Regimento Geral da UFSC. Disponível em <<http://cun.orgaosdeliberativos.ufsc.br/regimento-geral-da-ufsc/>>. Venda de Passe (RU). Disponível em <<http://ru.ufsc.br/venda-de-passe/>>. Acesso em 17 fev. 2018.

↳ **UFSCar**. Dado da UFSCar. Disponível em <<http://www.ccs.ufscar.br/dados-da-ufscar>>. Mapas Campi. Disponível em <<http://www.proace.ufscar.br/mapas-campi>>. Mapas dos Campi. Disponível em <<http://www.calourada.ufscar.br/mapas-dos-campi>>. Restaurantes Universitários. Disponível em <<http://www2.ufscar.br/restaurantes-universitario>>. Campus Sorocaba – Restaurante Universitário. Disponível em <http://www.sorocaba.ufscar.br/ufscar/index.php?pg_id=28>. Campus Araras- Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.puar.ufscar.br/menu/restaurante-universitario-ru>>. Campus Lagoa do Sino – Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.proace.ufscar.br/lagoa-do-sino/restaurante-universitario>>. Legislação. Disponível em <<http://www2.ufscar.br/acesso-a-informacao/institucional/legislacao>>. RU-Sorocaba – Avaliação de Refeição. Disponível em <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScASyNeeEhPIjsGmOSd9DZmvy5AH-Pgby_wTwwG1k4o-ZTbbg/viewform>. Acesso em 17 fev. 2018.

↳ **UFSJ**. Estatuto e Regimento Geral. Disponível em <https://www.ufsj.edu.br/soces/estatuto_e_regimento.php>. Restaurante – CDB. Disponível em <https://ufsj.edu.br/proae/ru_cdb.php>. Restaurante – CSL. Disponível em <<https://www.ufsj.edu.br/proae/r-csl.php>>. Restaurante – CCO. Disponível em <<https://www.ufsj.edu.br/proae/r-cco.php>>. Restaurante – CAP. Disponível em <<https://www.ufsj.edu.br/proae/r-cap.php>>. Restaurante – CTAN. Disponível em <<https://www.ufsj.edu.br/proae/ru-ctan.php>>. Restaurante Universitário. Disponível em <https://ufsj.edu.br/proae/restaurante_universitario.php>. Campus Dom Bosco agora tem RU. Disponível em <https://www.ufsj.edu.br/noticias_ler.php?codigo_noticia=6275>. Campus Dom Bosco. Disponível em <

https://www.ufsj.edu.br/campi_sao_joao_del_rei_db.php>. Campus Santo Antônio. Disponível em <https://ufsj.edu.br/campi_sao_joao_del_rei_sa.php>. Acesso em 21 fev. 2018.

↘UFSM. Secretaria dos Conselhos. Disponível em <<http://w3.ufsm.br/secretariaconselhos/>>. UFSM. Disponível em <<http://site.ufsm.br/ufsm>>. Conheça o RU/FW. Disponível em <<http://w3.ufsm.br/frederico/index.php/servico/restaurante-universitario/2-uncategorised/408-conheca-rufw>>. Novos Valores das Refeições para Servidores e Visitantes. Disponível em <<http://ru.ufsm.br/noticias/223-novos-valores-das-refeicoes-para-servidores-e-visitantes>>. Resolução 37/2017. Disponível em <http://ru.ufsm.br/images/Resolucao_037_2017.pdf>. RU – Produtos e Serviços. Disponível em <<http://ru.ufsm.br/2014-08-29-13-51-11/produtos-e-servicos>>. Acesso em 21 fev. 2018.

↘UFT. Estatuto. Disponível em <[http://docs.uft.edu.br/share/proxy/alfresco-noauth/api/internal/shared/node/JkF1hA3HTEuqLu-BdjQM3Q/content/Estatuto%20da%20UFT%20\(2003\)%20-%20Alterado%20pela%20Resolucao%20n%2016_2015%20do%20Consuni.pdf](http://docs.uft.edu.br/share/proxy/alfresco-noauth/api/internal/shared/node/JkF1hA3HTEuqLu-BdjQM3Q/content/Estatuto%20da%20UFT%20(2003)%20-%20Alterado%20pela%20Resolucao%20n%2016_2015%20do%20Consuni.pdf)>. Resolução 16/2015. Disponível em <<http://docs.uft.edu.br/share/proxy/alfresco-noauth/api/internal/shared/node/Ve83JD2aSJWjPAN8VIFc4Q/content/16-2015%20-%20Alteracao%20do%20Estatuto%20da%20UFT.pdf>>. Campus Araguaína. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/index.php/araguaina/localizacao-e-contatos-7>>. Campus Arraias. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/index.php/arraias/localizacao-e-contatos-6>>. UFT – Apresentação. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/index.php/gurupi/apresentacao>>. Campus Miracema. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/index.php/miracema/localizacao-e-contatos-4>>. Campus Palmas. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/index.php/palmas/localizacao-e-contatos-3>>. Campus Tocantinópolis. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/index.php/tocantinopolis/localizacao-e-contatos>>. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/gestao/pro-reitorias/107-proest/13703-restaurante-universitario>>. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://ww1.uft.edu.br/index.php/marcadores/restaurante-universitario>>. Campus de Araguaína inaugura extensão do RU. Disponível em <<http://ww1.uft.edu.br/index.php/noticias0/19860-inauguracao-do-ru-no-campus-simba>>. Cardápio dos RUs. Disponível em <<http://ww1.uft.edu.br/index.php/noticias0/21194-cardapio-do-ru-de-palmas-porto-nacional-e-araguaina-ja-podem-ser-consultados-no-site-e-no-aplicativo>>. Site dos RUs. Disponível em <<http://ww2.uft.edu.br/ultimas-noticias/13967-site-dos-restaurantes-universitarios-disponibiliza-cardapio-e-informacoes-nutricionais>>. Campus da UFT em Porto Nacional inaugura RU. Disponível em <<https://palmas.uft.edu.br/jornalbateia/2017/10/17/campus-da-uft-em-porto-nacional-inaugura-restaurante-universitario>>. Acesso em 21 fev. 2018.

↘UFTM. Campus Iturama. Disponível em <<http://www.uftm.edu.br/campusiturama>>. Conheça a UFTM. Disponível em <<http://www2.uftm.edu.br/paginas/carrega/cod/644/t/CAMPUS+UNIVERSITARIO+DE+ITURAMA>>. Histórico. Disponível em <<http://www.uftm.edu.br/historico>>. Institucional. Disponível em <<http://www2.uftm.edu.br/paginas/carrega/cod/1/t/1>>. Localização. Disponível em <<http://www2.uftm.edu.br/paginas/carrega/cod/2/t/LOCALIZACAO>>. Estatuto. Disponível em <<http://www.uftm.edu.br/proplan/regulamentacao-e-normatizacao/estatuto>>. Restaurante Universitário. Disponível em <<http://www.uftm.edu.br/proace/restaurante-universitario>>. Acesso em 21 fev. 2018.

↘UFU. Estatuto e Regimento Geral. Disponível em <<http://www.ufu.br/legislacoes/estatuto-e-regimento-geral>>. Campi. Disponível em <<http://www.ufu.br/campi>>. Restaurantes Universitários. Disponível em <<http://www.proae.ufu.br/servicos/restaurantes-universitarios>>. Pesquisa e Satisfação. Disponível em <<http://www.proae.ufu.br/ru/pesquisa>>. Pesquisa de Satisfação nos RUs. Disponível em <<http://www.proae.ufu.br/servicos/pesquisa-de-satisfacao-nos-restaurantes-universitarios>>. Inauguração do RU Glória. Disponível em <<http://www.proae.ufu.br/acontece/2017/06/inauguracao-do-restaurante-universitario-provisorio-do-campus-gloria>>. Sobre os RUs da UFU. Disponível em <<http://www.proae.ufu.br/acontece/2017/04/sobre-os-rus-da-ufu>>. Saiba como Utilizar os RUs. Disponível em <<http://www.comunica.ufu.br/noticia/2015/08/saiba-como-utilizar-os-restaurantes-universitarios-da-ufu>>. RUs estão Disponíveis. Disponível em <<http://www.comunica.ufu.br/noticia/2016/02/restaurantes-universitarios-estao-disponiveis-para-comunidade-academica>>. Acesso em 22 fev. 2018.

↘UFV. Estatuto. Disponível em <<http://arquivo.ufv.br/soc/files/pag/estatuto.htm>>. Preços RU. Disponível em <<http://www.cardapioru.com.br/precos>>. Campi. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/crp/?page_id=60>. Endereços da UFV. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/florestal/?page_id=2040>. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/florestal/?page_id=2050>. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/florestal/?page_id=2046>. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/florestal/?page_id=2048>. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/florestal/?page_id=2044>. Disponível em <http://www.portal.ufv.br/florestal/?page_id=2042>. Estude no CAP-Coluni. Disponível em <http://www.coluni.ufv.br/?page_id=176>. Acesso em 22 fev. 2018.

UFVJM. Estatuto. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/institucional.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Comissão Pesquisa Demanda do RU. Disponível em < <http://www.ufvjm.edu.br/noticias/6803-2017-03-06-21-20-22.html>>. RU Campus JK. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/licitacoes/home/cat_view/352-concorrencias-2011/492-cr-0272011-contratacao-de-empresa-especializada-para-obra-de-construcao-do-restaurante-universitario-da-ufvjm-campus-jk-diamantina-mg.html>. Estudantes Cobram Conclusão de Obra. Disponível em < <http://aconteceunovale.com.br/portal/?tag=obras-do-restaurante-universitario-do-campus-mucuri-da-ufvjm>>. Aberto edital para exploração de restaurante no Campus JK. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/noticias/7319-2017-08-24-18-40-58.html?lang=pt_BR.utf8,+pt_BR.UT>. Diamantina. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/localizacao/diamantina.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Teófilo Otoni. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/localizacao/teofilo-otoni.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Janaúba. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/localizacao/janauba.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Unaí. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/localizacao/unai.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Curvelo. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/localizacao/curvelo.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Couto de Magalhães. Disponível em < http://www.ufvjm.edu.br/universidade/localizacao/couto-de-magalhaes.html?lang=pt_BR.utf8%2C+pt_BR.UT>. Funcionamento do RU JK. Disponível em < <http://www.ufvjm.edu.br/noticias/6588-proad-comunica-sobre-funcionamento-do-restaurante-do-campus-jk.html>>. Acesso em 22 fev. 2018.

UnB. Institucional (vide abas). Disponível em < <https://www.unb.br/institucional>>. Restaurante Universitário (vide abas). Disponível em < <http://www.ru.unb.br/?view=featured>>. Acesso em 23 fev. 2018.

Unifal. Estatuto e Regimento Geral. Disponível em < <http://www.unifal-mg.edu.br/institucional/regimentogeral>>. Restaurante Universitário (vide abas). Disponível em < <http://www.unifal-mg.edu.br/ru/>>. Institucional. Disponível em < <http://www.unifal-mg.edu.br/institucional/>>. Poços de Caldas. Disponível em < <http://www.unifal-mg.edu.br/pocosdecaldas/>>. Alfenas. Disponível em < <http://www.unifal-mg.edu.br/portal/index.php?t=1&id=2>>. Varginha. Disponível em < <http://www.unifal-mg.edu.br/varginha/>>. Acesso em 23 fev. 2018.

Unifap. Documentos. Disponível em < <http://www2.unifap.br/revisaoestatuto/documentos/>>. Campi. Disponível em < <http://www2.unifap.br/numeros/campi-unifap/>>. Inauguração do RU. Disponível em < <http://www2.unifap.br/proeac/2011/09/20/inauguracao-do-restaurante-universitario-da-unifap/>>. Teste de Aceitabilidade. Disponível em < <http://www2.unifap.br/dace/restaurante-universitario/teste-de-aceitabilidade>>. RU volta a Atender. Disponível em < <http://www2.unifap.br/proeac/2015/12/09/restaurante-universitario-volta-a-atender-comunidade-academica/>>. Avisos – Dace. Disponível em < <http://www2.unifap.br/dace/restaurante-universitario/avisos>>. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www2.unifap.br/dace/restaurante-universitario>>. Pesquisa de Satisfação. Disponível em < <http://g1.globo.com/ap/amapa/videos/t/bom-dia-amazonia/v/pesquisa-apontou-satisfacao-dos-alunos-da-unifap-pelo-servico-do-restaurante-universitario/5307778/>>. Acesso em 23 fev. 2018.

Unifei. Estatuto. Disponível em < <https://www.unifei.edu.br/files/arquivos/EstatutoUNIFEI.pdf>>. Dados Gerais. Disponível em < <https://unifei.edu.br/apresentacao/unifei-em-numeros/dados-gerais/>>. Resultados da Implantação do RU. Disponível em < https://2015.unifei.edu.br/unifei_informa/resultados_da_pesquisa_respeito_da_implantacao_do_restaurante_universitario_ru>. Restaurante Universitário. Disponível em < <https://unifei.edu.br/restaurante-universitario/>>. Acesso em 23 fev. 2018.

Unifesp. Estatuto. Disponível em < <http://www2.unifesp.br/reitoria/legislacao/estatutos/estatuto.htm>>. Institucional/Campi (vide abas). Disponível em < <http://www.unifesp.br/#>>. Restaurante Universitário. Disponível em < <https://www.unifesp.br/campus/sao/apoio-ao-aluno/separador-apoio/restaurante-universitario>>. Sobre os RUs. Disponível em < <http://www.unifesp.br/reitoria/prae/restaurante-universitario/rus/sobre-os-rus>>. Os Contratos. Disponível em < <http://www.unifesp.br/reitoria/prae/restaurante-universitario/rus/os-contratos>>. Pesquisa de Satisfação. Disponível em < <http://www.unifesp.br/reitoria/prae/restaurante-universitario/rus/pesquisa-de-satisfacao>>. Resultado. Disponível em < <http://www.unifesp.br/reitoria/prae/component/phocadownload/category/96-resultado-ii-pesquisa-de-satisfacao-rus>>. RU Pesquisa. Disponível em < <http://www.unifesp.br/reitoria/prae/component/phocadownload/category/77-ru-pesquisa>>. Acesso em 23 fev. 2018.

Unilab. Estatuto. Disponível em < <http://www.unilab.edu.br/estatuto-da-unilab/>>. Institucional. Disponível em < <http://www.unilab.edu.br/institucional-2/>>. Onde Estamos. Disponível em < <http://www.unilab.edu.br/onde-estamos/>>. Inauguração. Disponível em < <http://www.unilab.edu.br/noticias/2014/11/07/inauguracao-dos-blocos>>.

academicos-do-campus-das-auroras-sera-no-proximo-dia-26/>. Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.unilab.edu.br/restauranteuniversitario/>>. Acesso em 24 fev. 2018.

↳ **Unipampa**. Estatuto. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/consuni/estatuto-da-unipampa/>>. Onde Tem Unipampa? Disponível em < <https://www12.unipampa.edu.br/sisu/onde-tem-unipampa/>>. Apresentação Restaurantes. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/restaurantes-universitarios/apresentacao-restaurantes-universitarios/>>. Unipampa inaugura RU no Campus Caçapava do Sul. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/unipampa-inaugura-ru-no-campus-cacapava-do-sul/>>. Unipampa inaugura RU no Campus Itaqui. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/unipampa-inaugura-ru-no-campus-itaqui> >. Licitação define empresa para operação do RU de Uruguaiana. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/licitacao-define-empresa-para-operacao-do-ru-de-uruguaiana> >. Inauguração do RU de Dom Pedrito destaca ganhos dos acadêmicos em sua formação. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/inauguracao-do-ru-de-dom-pedrito-destaca-ganhos-dos-academicos-em-sua-formacao/>>. Restaurante Universitário de Dom Pedrito será inaugurado oficialmente. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/restaurante-universitario-de-dom-pedrito-sera-inaugurado-oficialmente/>>. Alegrete prestigia inauguração do RU. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3449-2014-02-27-14-45-47> >. Campus São Gabriel comemora inauguração do RU. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3451-2014-02-28-17-06-31> >. UNIPAMPA inaugura RU no Campus Jaguarão nesta quinta-feira, 27. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3477-2014-03-27-17-42-16> >. Série de inaugurações de RUs começou em São Borja. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3444-2014-02-26-17-54-42> >. Servidas as primeiras refeições no RU do Campus Jaguarão. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3417-2014-02-07-16-37-03> >. RU do Campus São Borja abriu suas portas nesta sexta-feira. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3423-2014-02-14-16-00-40> >. RU do Campus Alegrete serviu 375 refeições no primeiro dia de atividade. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3431-2014-02-18-20-19-28> >. Campus São Gabriel passa a contar com Restaurante Universitário. Disponível em < <http://www.unipampa.edu.br/portal/noticias/3433-2014-02-19-19-10-50> >. Contrato assinado com a empresa responsável pelo RU de Bagé. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/contrato-assinado-com-empresa-responsavel-pelo-ru-de-bage> >. Empresa Provac assumirá este semestre os serviços do RU de Jaguarão. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/14/empresa-provac-assumira-este-semester-os-servicos-do-ru-de-jaguarao/> >. Saiba como ficarão os valores dos Rus em funcionamento em sete campi. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/14/saiba-como-ficarao-os-valores-dos-rus-em-funcionamento-em-sete-campi/> >. Praec e equipe diretiva do campus São Borja e São Gabriel se reúnem com nova empresa responsável pelo RU. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/10/praec-e-equipe-diretiva-do-campus-sao-borja-e-sao-gabriel-se-reunem-com-nova-empresa-responsavel-pelo-ru/> >. Praec realiza pesquisa de satisfação sobre Rus. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/09/praec-realiza-pesquisa-de-satisfacao-sobre-rus/> >. Nova empresa assumirá os serviços do RU de São Gabriel. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/07/nova-empresa-assumira-os-servicos-do-ru-de-sao-gabriel/> >. Empresa paulista vence licitação do RU do campus Jaguarão. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/06/empresa-paulista-vence-licitacao-do-ru-do-campus-jaguarao/> >. Empresa local vence licitação do RU do campus São Borja. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/06/01/empresa-local-vence-licitacao-do-ru-do-campus-sao-borja/> >. Campus São Gabriel define nova empresa para licitação do RU. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2016/05/30/campus-sao-gabriel-define-nova-empresa-para-licitacao-do-ru/> >. RU Uruguaiana entra em funcionamento. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/ru-uruguaiana-entra-em-funcionamento> >. Começam as atividades do RU do Campus Bagé. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/novoportel/comecam-atividades-do-ru-do-campus-bage> >. RU URUGUAIANA. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2017/07/14/nota-ru-uruguaiana/> >. RU. Disponível em < <http://novoportel.unipampa.edu.br/jaguarao/restaurante-universitario> >. Licitações para os Restaurantes Universitários. Disponível em < <http://porteiros.r.unipampa.edu.br/portais/praaec/2013/07/25/licitacoes-para-os-restaurantes-universitarios-2/> >. Funcionamento do Restaurante Universitário. Disponível em < http://porteiros.unipampa.edu.br/itaqui/index.php?option=com_content&view=article&id=655:funcionamento-do-restaurante-universitario&catid=1:noticias-unipampa >. Acesso em 24 fev. 2018.

↳ **Unirio**. Estatuto. Disponível em < <http://www.unirio.br/proplan/estatuto/>>. História. Disponível em < <http://www.unirio.br/institucional/historia/>>. Campi. Disponível em < <http://www.unirio.br/localizacao-dos-campi/>>. Restaurante Escola. Disponível em < <http://www.unirio.br/prae/restaurante-escola/>>. Alimentação nos

Campi/DAE. Disponível em < <http://www.unirio.br/dae/alimentacao-nos-campi>>. Alimentação nos Campi/Prae. Disponível em < <http://www.unirio.br/prae/alimentacao-nos-campi>>. Acesso em 24 fev. 2018.

↘Univasf. Arquivos Gerais. Disponível em < <http://portais.univasf.edu.br/univasf/arquivos-gerais/>>. Conheça os Campi. Disponível em < <http://portais.univasf.edu.br/apresentacao-univasf/conheca-os-campi>>. Restaurante Universitário/Proae. Disponível em < <http://portais.univasf.edu.br/proae/servicos-proae/restaurante-universitario>>. RU/Serviços. Disponível em < <http://portais.univasf.edu.br/estrutura/servicos-univasf/restaurante-universitario-1>>. Acesso em 24 fev. 2018.

↘UTFPR. Documentos Institucionais. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/documentos-institucionais>>. Campi. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/a-instituicao/campi>>. Londrina – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/londrina/o-campus/ru>>. Cornélio Procópio – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/cornelioprocopio/o-campus/pasta3>>. Pato Branco – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/patobranco/estrutura-universitaria/diretorias/dirplad/ru>>. Apucarana – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/apucarana/o-campus/pasta1>>. Guarapuava – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/guarapuava/o-campus/infraestrutura/restaurante-universitario-1>>. Dois Vizinhos – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/doisvizinhos/alunos/restaurantes>>. Campo Mourão – RU. Disponível em < <http://www.utfpr.edu.br/campomourao/estrutura-universitaria/assessorias/ascom/noticias/ultimas-noticias-1/restaurante-universitario>>. Acesso em 24 fev. 2018.

APÊNDICES

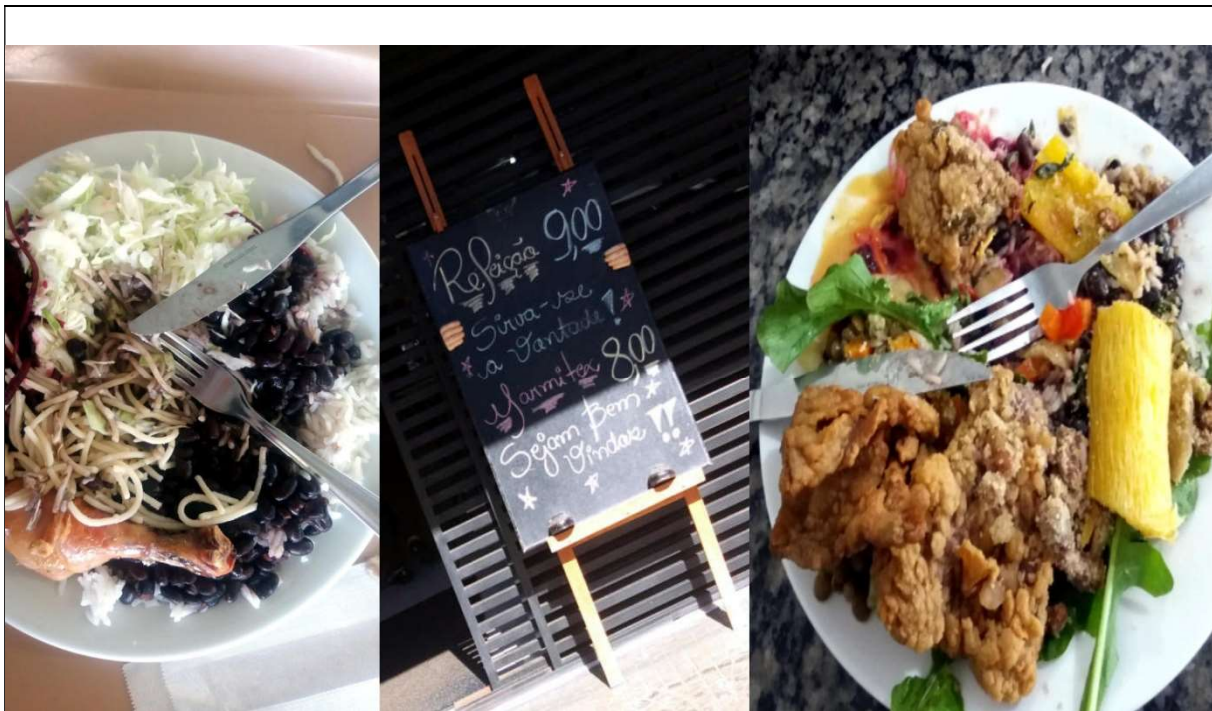
APÊNDICE I – Fotografias.



FOTOGRAFIA 1: Fila de entrada contornando o prédio no almoço do dia 02 de agosto de 2016, as 13h05, época de transição de contrato no RU/UFGD, em 2016.



FOTOGRAFIA 2: Segundo o cardápio de 26 de abril de 2016, 12h44: “repolho com tomate” - servido pela segunda cessionária, Calheiros & Calheiros.



FOTOGRAFIA 3: Prato servido no RU (esquerda), em 11 de abril de 2016, as 12h46; preço similar em estabelecimento da área central, em 09 de junho de 2016, as 12h44; prato servido neste estabelecimento, no dia anterior, as 12h55.



FOTOGRAFIA 4: Lixo da área externa, de restos de alimentos a papel higiênico usado, em 28 de julho de 2016, as 10h11.



FOTOGRAFIA 5: No chão, lixo e banco quebrado, 10 de agosto de 2016, 08h46.



FOTOGRAFIA 6: Estrutura, fissuras, infiltrações, pedaços soltos e abandonados, em 02 de julho de 2016, as 13h28.



FOTOGRAFIA 7: Jantar em 20 de julho de 2016, as 19h29, no RU, só serve uma vez e a proteína é fracionada; almoço em estabelecimento de preço similar, no centro, 18 de agosto de 2016, as 11h45, cliente pode servir quantas vezes e a quantidade que quiser.



FOTOGRAFIA 8: Buffet de saladas do RU/UGD, dia 23 de agosto de 2018, as 13h12 – já no serviço da terceira cessionária, Prato Certo.



FOTOGRAFIA 9: Buffet de saladas de um restaurante na área central de Dourados/MS, cujo preço (R\$ 9,99) era similar ao praticado no RU/UGD (R\$ 10,06). Dia 25 de agosto de 2018, 13h13.



FOTOGRAFIA 10: buffet de pratos quentes, com porcionamento da carne e guarnição, no RU/UFGD, dia 23 de agosto de 2018, as 13h13.



FOTOGRAFIA 11: Buffet de pratos quentes do mesmo restaurante do centro de Dourados/MS, dia 25 de agosto de 2018, as 13h13. Além do preço similar ao praticado no RU/UFGD, não é feito porcionamento, nem nenhuma forma de limitação a não ser multa em caso de desperdício; ali, o

cliente pode servir o que quiser, quantas vezes quiser, a quantidade que quiser de qualquer prato frio ou quente.

APÊNDICE II – Distribuição das Ifes por estado e região.

Total de universidades federais brasileiras: 63 (sessenta e três)			
Estado/Região	Centro-Oeste (05)	Estado/Região	Norte (10)
MS-02	UFGD; UFMS	RO-01	Unir
DF-01	UnB	RR-01	UFRR
GO-01	UFG	AC-01	Ufac
MT-01	UFMT	AP-01	Unifap
		AM-01	Ufam
		PA-04	Ufopa; UFPA; Ufra; Unifesspa
		TO-01	UFT
Estado/Região	Nordeste (18)	Estado/Região	Sudeste (19)
BA-04	UFBA; UFSB/UFESBA; UFRB; Ufob	MG-11	Unifal; Unifei; UFJF; Ufla; UFMG; Ufop; UFSJ; UFU; UFV; UFTM; UFVJM
BA/CE-01	Unilab	SP-03	UFSCar; Unifesp; UFABC
CE-02	UFCA; UFC	ES-01	Ufes
PB-02	UFPB; UFCG	RJ-04	UniRio; UFRJ; UFF; UFRRJ
AL-01	Ufal		
PE-02	UFPE; UFRPE	Estado/Região	Sul (11)
SE-01	UFS	PR-03	Unila; UFPR; UTFPR

MA-01	UFMA	SC-01	Ufsc
PI-01	UFPI	SC/PR/RS-01	UFFS
RN-02	UFRN; Ufersa	RS-06	UFCSPA; UFPel; UFSM; Unipampa; FURG; UFRGS
PE/BA/PI-01	Univasf		

APÊNDICE III – Mapa nacional do uso de pesquisas de satisfação do usuário pelas Ifes.

I F u r g	<p>Instituição: Fundação Universidade Federal do Rio Grande.</p> <p>Sede: Rio Grande (RS).</p> <p>Fundação: ‘Fundação Universidade Federal do Rio Grande’ é denominada pela Portaria 783/1999/MEC. Tem origem com a Escola de Engenharia Industrial, cujo funcionamento foi autorizado a 24 de maio de 1955.</p> <p>Abrangência: (estadual) 04 campi – Carreiros (Município de Rio Grande); Santa Vitória do Palmar; Santo Antônio da Patrulha; São Lourenço do Sul (localizados em municípios homônimos).</p> <p>Restaurantes Universitários: 03 (três) – Carreiros I (2013) e II (2016-reinauguração); e Centro de Convívio Meninos do Mar (2008) (todos no Município de Rio Grande). Servem almoço e jantar no Carreiros I; e no Carreiros II e CCMar também o café da manhã.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2011, 2013 e 2015 – realizadas pela CPA. Sem previsão contratual de pesquisa.</p> <p>Gestão: Terceirização/Comodato (desde a inauguração de cada um). Contratos vigentes: Carreiros I, Ct. 10/2014, Empresa Maria de Lurdes Negri, sede em Novo Hamburgo/RS, assinatura e termo inicial 24/02/14; Carreiros II, Ct. 29/2016, Empresa ML Restaurantes Coletivos Ltda., sede em Novo Hamburgo/RS, assinatura e termo inicial 04/05/16; CCMAR, Ct. 02/2014, Empresa Maria de Lurdes Negri, sede em Novo Hamburgo/RS, assinatura e termo inicial 10/01/14. As três empresas atuais pertencem à mesma pessoa. E todos os contratos anteriores foram explorados por empresa com outro nome (Kativar Comércio de Refeições), também pertencente à mesma pessoa (Maria de Lurdes Negri). O padrão de instrumento contratual não informa valor global das contratações.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: contratos não dizem nada sobre satisfação do usuário.</p> <p>Preço: almoço/jantar – para estudantes em vulnerabilidade, há bolsa integral com gratuidade e bolsa parcial, que garante a refeição a R\$ 1.50. Aos demais estudantes, subsídio universal, refeição a R\$ 3.00. Para demais membros da comunidade, R\$ 8.80. Café da manhã, preço único de R\$ 3.76 para todos.</p>
----------------------------------	---

	<p>Página do RU na internet: http://www.prae.furg.br/index.php/diretoria-de-assistencia-estudantil/ru.html</p>
<p>2 U F A B C</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do ABC. Sede: Santo André (SP). Fundação: criada pela Lei 11.145/2005. Abrangência: (estadual) 02 (dois) campi – Santo André; e São Bernardo do Campo (SP). Restaurantes Universitários: 02 (dois) – SA (20 de novembro de 2009); SBC (2013). Servem almoço e jantar. Pesquisas de satisfação do usuário: 2012 a 2014 – realizadas pela Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários e Políticas Afirmativas. Edital exige como um dos quesitos de avaliação. Gestão: Terceirização/Concessão onerosa (desde o início). Contrato vigente 11/2014, PE 04/2014, Empresa Real Food Alimentação Ltda., sede em Santo André/SP, fornecimento de refeições, termo inicial prazo de 30 (trinta) dias da solicitação formal da contratante. Um edital/contrato abrange as duas unidades. Nem no edital nem no contrato foi encontrado valor de referência global da contratação. Repercussão direta da satisfação do usuário: Edital não exige. Preço: alunos da graduação e pós-graduação, R\$ 4,65; professores, técnicos administrativos e visitantes, R\$ 11,62. Página do RU: http://proap.ufabc.edu.br/nutricao-e-restaurantes-universitarios/a-secao-de-restaurantes-universitarios</p>
<p>3 U f a c</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do Acre. Sede: Rio Branco (AC). Fundação: Federalização deu-se pela Lei 6.025/1974; sua origem remonta à criação da Faculdade de Direito, estadual, Lei Estadual 15/1964. Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Brasileia; Cruzeiro do Sul; Rio Branco. Restaurantes Universitários: 02 (dois) – Cruzeiro do Sul (2012) e Rio Branco (1982). Servem café da manhã, almoço e jantar (exceto sábado). Pesquisas de satisfação do usuário: não há previsão, não realiza. Gestão: autogestão (mão de obra operacional terceirizada). Preço: para estudantes de graduação, o valor da refeição é de R\$ 1; de pós-graduação, R\$ 1,50; para servidores, almoço e jantar custam R\$ 3; para visitantes da comunidade externa, almoço e jantar custam R\$ 10 e o café da manhã R\$ 4. Para todos da comunidade acadêmica o café da manhã custa R\$ 1. Página do RU: http://proplan.ufac.br/cardapio-ru/</p>
<p>4 U f a l</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Alagoas. Sede: Maceió (AL). Fundação: criada pela Lei Federal 3.867/1961, absorveu a estrutura de diversas faculdades, herdando história iniciada na criação do Seminário da Diocese de Alagoas, instalado em 1902. Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Aristóteles Calazans Simões (Maceió/AL), Arapiraca (município homônimo/AL), e Sertão (Delmiro Gouveira/AL). Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) RUs – Campus A.C. Simões, inaugurado no prédio novo em 02/06/2014; Centro de Ciências Agrárias/CECA, inaugurado em fevereiro de 2011 (ambos em Maceió); Arapiraca, Unidade Viçosa, inaugurado em 14/05/2015. (Em construção mais dois: um em Arapiraca e outro em Sertão). Servem almoço e jantar. Pesquisas de satisfação do usuário: não adota. Gestão: autogestão (mão de obra operacional terceirizada). Preço: o preço do almoço se divide por categoria de usuário - estudante em vulnerabilidade tem isenção; demais da graduação, pagam R\$ 3,00; da pós-graduação, R\$ 5,00; e servidores, R\$ 8,00. No jantar, o preço é por tipo de refeição - café regional, R\$ 3,00; sopa, bolo doce, e torta salgada, R\$ 1,00 cada. Página do RU: http://www.ufal.edu.br/institucional/orgaos-de-apoio/academico/restaurante-universitario-ru</p>
<p>5 U f a m</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do Amazonas. Sede: Manaus (AM). Fundação: criada pela Lei 4.069-A/1962, sua história tem início em 1908 com a Escola Militar Prática do Amazonas. Abrangência: (estadual*) 06 (seis) campi – Senador Arthur Virgílio Filho (sede – Manaus); Dorival Varella Moura (Parintins); e Coari; Humaitá; Benjamin Constant; e Itacoatiara (quatro homônimos dos municípios onde estão localizados).</p>

	<p>Restaurantes Universitários: 05 (cinco)– Senador Arthur Virgílio Filho (sede); Coari (11/09/2013); Humaitá (02/10/2013); Parintins (13/07/2015); Itacoatiara (04/01/2016); e Benjamin Constant (06/06/2016).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2015 e 2016 – realizadas pelo Departamento de Apoio ao Estudante, da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (órgão de gestão do RU naquela Ifes). Iniciativa da gestão, contratos e editais não traziam previsão.</p> <p>Gestão: Terceirização/Prestação de serviços continuados para todas as atividades do fornecimento de refeição. Contratos vigentes: Coari (Ct. 39/2013, a Cantina da unidade é licitada junto no PE 070/2013 para vencedora única, contratada S. Bezerra Guimarães Matos e Cia Ltda-ME, sediada no mesmo município do campus, fornecimento de refeição pronta transportada, desjejum/almoço/jantar, termo inicial em 11/09/2013, valor R\$ 1.841.400,00); Humaitá (Ct. 41/2013, também inclui a cantina desta unidade para mesma vencedora no PE 070/2013 que à época licitou Coari, Humaitá e Parintins; contratada MLS de Almeda EPP, empresa local, refeição pronta transportada, desjejum e almoço, termo inicial 02/10/2013, valor R\$ 1.168.332,00); Parintins/Instituto de Ciências Sociais, Educação e Zootecnia (Iczes)/Campus do Baixo Amazonas (Ct. 15/2015, Concorrência 401/2015 – licita junto a Cantina para mesma vencedora, contratada empresa AA dos S Souza, sede no município do campus, fornecimento de refeição pronta transportada no RU, desjejum/almoço/jantar, termo inicial em até três dias úteis após a assinatura em 13/07/2015, valor estimado do contrato R\$ 2.504.700,00); Itacoatiara (Ct. 32/2015, PE 360/2015, contratada S. Bezerra Guimarães Matos e Cia Ltda-ME, refeição pronta transportada, desjejum/almoço/jantar, termo inicial 04/01/2016, valor estimado da contratação R\$ 2.151.600,00); Benjamin Constant/Instituto de Natureza e Cultura (INC)/Campus Universitário do Polo Alto Solimões (Ct. 13/2016, PE 030/2016, empresa RMP Romero EPP, sediada em Manaus, fornecimento de refeição pronta transportada, desjejum e almoço, termo inicial 06/06/2016, valor da contratação R\$ 1.162.560,00 – o contrato não identifica o local/unidade de prestação de serviços, o edital respectivo é citado no contrato e isso é expresso no edital que pode ser baixado no ComprasGovernamentais, Unidade Acadêmica de Benjamin Constant INC/UFAM).</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: sem previsão.</p> <p>Preço: estudantes pagam o mesmo valor subsidiado, R\$ 1,20; demais membros da comunidade acadêmica R\$ 7,00. (Matéria antiga da assessoria). Feita a repregunta; pescar os preços nos contratos caso não venha resposta.</p> <p>Página do RU: http://progesp.wixsite.com/daest/restaurante-universitrio</p>
<p>6 U F B A</p>	<p>Instituição: Universidade Federal da Bahia.</p> <p>Sede: Salvador (BA).</p> <p>Fundação: sua construção e história remetem-se à Carta Régia de fundação do Colégio Médico-Cirúrgico da Bahia, firmada pelo Príncipe Regente D. João, em 18 de fevereiro de 1808, a qual instituiu o primeiro curso universitário no Brasil. Mais tarde, é instituída uma universidade soteropolitana mantida pela União, através do Decreto-Lei 9.155/1946, incorporando seis escolas e faculdades preexistentes na Capital, bem como ainda outras unidades isoladas federalizadas em leis subsequentes (1.254/1950; 3.038/1956). Depois a Lei 4.759/1965, que dispôs sobre a denominação e qualificação das universidades e escolas técnicas federais, deu à instituição a denominação de Universidade Federal da Bahia, sendo em seguida reestruturada pelo Decreto 62.241/1968. Reclama para si o título de Primeira do Brasil.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Federação, Ondina, Canelas (Salvador/BA); Edgard Santos (Barreiras/BA); Anísio Teixeira (Vitória da Conquista/BA).</p> <p>Restaurantes Universitários: 02 (dois) RUs – Ondina (Salvador/BA); RU Vitória da Conquista.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2012 a 2015, pela Escola de Nutrição através de projeto de extensão, subsidiou a revisão de cardápio do RU de responsabilidade do corpo técnico de nutricionistas vinculados à Pró-Reitoria de Administração. Gestão do contrato não realiza; o que o Edital exige é Teste de Aceitabilidade, os quais também não foram demonstrados pela gestão.</p> <p>Gestão: Terceirização/Prestação de serviços continuados para todas as atividades do fornecimento de refeição. Contrato vigente: 34/2014, Processo 23066.0046572/13-37, Pregão 88/2013, Vitória da Conquista, valor R\$ 1.320.000,00; 175/2013, Processo 23066.027229/12-76, Pregão 49/2012, RU Ondina, valor R\$ 6.953.829,70.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: teste de aceitabilidade exige aprovação de 70% em cada preparo, devendo investigar índices inferiores que assim poderão levar à exclusão do cardápio (item 3.1.52.a do contrato).</p>

	<p>Preço: R\$ 2,50 (com subsídios da Universidade) e isenção para bolsistas. Funcionamento do estabelecimento é de segunda a sexta-feira, abrindo para o almoço das 11 às 14h e para o jantar das 17 às 19h20.</p>
<p>7 U F C</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do Ceará. Sede: Fortaleza (CE) Fundação: criada pela Lei 2.373/1954, compondo-se de três faculdades e uma escola superior preexistentes; e instalada em 25 de junho do ano seguinte. Abrangência: (estadual*) 07 (sete) campi – Benfica, Pici, Porangabuçu (Fortaleza/CE); Sobral; Quixadá; Crateús e Russas. Restaurantes Universitários: três campus atendidos – Campus Fortaleza Pici I, desjejum, almoço e jantar; Benfica, idem; Pici II (2016), e Porangabuçu (2013), apenas almoço (valor estimado do lote no PE R\$ 15.092.582,00); Campus Sobral (2011), almoço e jantar (R\$ 1.575.444,00); Campus Quixadá (2011), almoço e jantar (R\$ 878.460,00); Campus Russas e Campus Crateús (ambos inaugurados em 2015). Edital PE 49/2016 – Valor estimado total: R\$ 17.546.486,00). Pesquisas de satisfação do usuário: A partir de 2016 sobre os cardápios proteicos; 2015 e 2016 sobre a qualidade do serviço (Pela Comissão de Avaliação Institucional da IFES). Edital PE 49/2016, o mais novo dos dois disponibilizados, em seu item 20.1.16, comanda que a contratada deverá manter nutricionista ou profissional de áreas correlatas e, entre suas funções, está “realizar pesquisa de satisfação junto aos clientes e funcionários”. Gestão: Terceirização (a partir de 2011) /Registro de preço/Fornecimento de refeição pronta (PE SRP 49/2016). Dá a impressão de ser autogestão, mas a contrata recebe a responsabilidade sobre as instalações, equipamentos e utensílios de propriedade da UFC. Repercussão direta da satisfação do usuário: SEM PREVISÃO. Preço: estudante, R\$ 1,10; servidores, R\$ 7,00. Página do RU: http://www.ufc.br/restaurante</p>
<p>8 U F C A</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do Cariri. Sede: Juazeiro do Norte (CE). Fundação: criada pela Lei 12.826/2013, por desmembramento da UFC. Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Brejo Santo, Icó, Juazeiro do Norte, Barbalha e Crato; todos homônimos dos municípios em que se situam. Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) RUs – Juazeiro do Norte, Barbalha e Crato. Servem almoço e jantar. Pesquisas de satisfação do usuário: 2016 – mensais, pela gestão do contrato, por amostragem. O Contrato 08/2016 reza, cláusula 9ª, item 9.4, “a fiscalização realizará pesquisa para avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa vencedora e o nível de satisfação dos usuários (...) e elenca os quesitos/indicadores básicos. Nas pesquisas ora realizadas, os resultados dos conceitos são expressos em quantitativos de respondentes. Gestão: terceirização/cessão – uma licitação abrange as três unidades. Contrato vigente, Empresa CWM Coelho de Alencar, termo inicial 06 de junho de 2016. Repercussão direta da satisfação do usuário: NÃO HÁ. Edital do PE 07/2016 dá os mesmos parâmetros do PE 70/2009 da UFABC: satisfação do usuário é um dos quesitos na avaliação da gestão/fiscalização. Preço: estudantes do Programa Auxílio Moradia, Bolsa de Iniciação Acadêmica, Auxílio-Transporte e Auxílio-Creche são isentos; discentes de graduação que concluíram integralmente o ensino médio em escola pública ou com renda familiar per capita de até um salário-mínimo e meio podem requerer subsídio que lhes garante a refeição a R\$ 2,00; estudantes sem subsídio, servidores, funcionários terceirizados, e visitantes em atividade técnica ou acadêmica na UFCA e autorizados, pagam R\$ 8,25. Página do RU: https://www.ufca.edu.br/portal/a-ufca/organizacao-administrativa/dae/refeitorio-universitario</p>
<p>9 U F C G</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Campina Grande. Sede: Campina Grande (PB) Fundação: Lei nº 10.419/2002, dispõe sobre a criação da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, a partir do desmembramento da UFPB. Abrangência: (estadual*) 07 (sete) campi – Campina Grande, Patos, Cajazeiras, Souza, Cuité, Pombal, Sumé (municípios homônimos). Restaurantes Universitários: 07 (sete) RUs – Campina Grande (abril de 1977); Patos (outubro de 1984); Cajazeiras (agosto de 1985); Souza (prédio antigo 1987, novo 2012), Cuité (outubro</p>

	<p>de 2012), Pombal (agosto de 2016), e o de Sumé (não inaugurado e sem nenhuma utilização, construção teve a medição final em 02/2016 – neste campus o Programa Restaurante Universitário garante o fornecimento de refeições prontas, tipo marmitex, compradas através de pregão eletrônico/ata, para alunos em vulnerabilidade social, sendo então entregues no refeitório da Escola Agrícola pertencente, embora as instalações desta estejam dentro do campus, à Municipalidade). Sumé que funcionaria apenas para fornecimento das refeições, ou seja, trata-se de um refeitório, o prédio está pronto desde julho de 2010, mas ainda não tinha sido inaugurado (julho/2017).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: Não.</p> <p>Gestão: Autogestão.</p> <p>Página do RU: https://prac.ufcg.edu.br/restaurante-universitario-ru</p>
10	<p>Instituição: Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre.</p> <p>Sede: Porto Alegre (RS)</p> <p>Fundação: instituída pela Lei 11.641/2008, por transformação da Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre. Decreto do arcebispo metropolitano de Porto Alegre, Dom Vicente Scherer, emitido em 8 de dezembro de 1953, cria a Faculdade Católica de Medicina de Porto Alegre, começando a operar a partir da autorização de funcionamento em 1961, sendo o aniversário oficial da instituição o dia da primeira aula do curso de Medicina: 22 de março de 1961. A faculdade foi federalizada em 1980, transformando-se em Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre, passando a universidade federal no atual formado em 2008.</p> <p>Abrangência: (local*) 01 (um) campus – Porto Alegre.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: NÃO POSSUI.</p>
11	<p>Instituição: Universidade Federal Rural do Semiárido.</p> <p>Sede: Mossoró (RN).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 11.155/2005 por transformação da Escola Superior de Agricultura de Mossoró – ESAM, criada através do Decreto 03/1967, incorporada à rede federal de ensino superior pelo Decreto 1.036/1969.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) campi: Mossoró, Angicos, Pau dos Ferros, Caraúbas.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: RU apenas no campus sede – 2010 (demais em construção).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2010, 2014, 2016, 2017 (2011, 2012, 2013, 2015 – foram realizadas e dados não foram compilados, portanto, não disponibilizados para este trabalho resultados).</p> <p>Gestão: terceirização/cessão.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Sim - pode chegar à rescisão contratual. Edital/contrato impõe “(3.3.7) Sob a coordenação do nutricionista da Ifes, serão realizadas <u>semestralmente pesquisas de satisfação</u> e de avaliação técnica dos serviços (...)” e (3.4.1.1.) “cabará ao fiscal do contrato (d) a realização de pesquisa de satisfação, sempre que for necessário”. Dos resultados, “(9.4) Caberá a contratante o direito de <u>rescindir unilateralmente</u> este Contrato de Concessão, ocorrendo (uma ou mais das seguintes hipóteses) (...) (9.4.10.) não atingir a contratada grau mínimo de satisfação da clientela do refeitório igual a 51% (cinquenta e um por cento), apurado em pesquisa própria e oportuna”. E no seu Anexo VIII, o edital define expressamente os “critérios para realização de pesquisa de satisfação e avaliação técnica”, como periodicidade (pelo menos uma vez a cada bimestre), sem aviso prévio, por amostragem de pelo menos 50 usuários, entre outros; bem como estampa o formulário padrão a ser utilizado.</p> <p>Preço: A refeição do RU custa R\$ 9,80 (almoço) e R\$ 8,99 (jantar), mas para o aluno da Ufersa o valor é menor, sai por R\$ 2,50 o almoço e R\$ 2,00 o jantar.</p>
12	<p>Instituição: Universidade Federal do Espírito Santo.</p> <p>Sede: Vitória (ES).</p> <p>Fundação: fundada em 5 de maio de 1954 e incluída no sistema federal de ensino pela Lei 3.868/1961. Sua origem remonta à década de 1930, quando cursos superiores foram criados em Vitória pela iniciativa privada (três – Odontologia, Direito e Educação Física – continuam na Ufes). A união das primeiras instituições de ensino dispersas formou a Universidade do Espírito Santo, mantida e administrada pelo governo do Estado na década de 1950, que se transforma adiante numa instituição federal pelo último ato administrativo do presidente Juscelino Kubitschek, em 1961.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) quatro campi – Goiabeiras e Maruipé, capital; Alegre – sul do Estado, com unidades nos municípios de Jerônimo Monteiro e Alegre; São Mateus – norte, localizado no município homônimo.</p>

	<p>Restaurantes Universitários: 04 (quatro) RUs, um em cada campus – em Vitória, o primeiro inaugurados em 01/03/1968, no centro da cidade. Este deu origem mais tarde ao RU Central “Fenelon Barbosa da Silva”, então instalado no Campus Goiabeiras (Campus Universitário Alaor de Queiroz Araújo), cujo prédio teve construção garantida entre os anos de 1977 a 1980 (serve almoço e jantar), seu refeitório menor, de 216 lugares foi desativado em julho de 2017; permanecendo o refeitório de 800 lugares - justificativa foi a redução de repasse de verbas da União para a Ifes. Ainda na Capital, no Campus Maruípe, o segundo RU (também refeitório) entrou em funcionamento em 1978, ali é servido só almoço, preparado no RU central e para lá transportado. Ainda no mesmo ano, entra em funcionamento o RU do Campus de Alegre, que serve almoço e jantar. E em 2012, o último inaugurado no Campus de São Mateus, também almoço e jantar.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2013 (externa à gestão – mestrado de ex-nutricionista da equipe). Não há previsão e não são realizadas pela gestão.</p> <p>Gestão: Autogestão.</p> <p>Preço: estudantes cadastrados no Programa de Assistência Estudantil com renda de até um salário-mínimo têm gratuidade total; cadastrados com renda de até um salário-mínimo e meio, pagam R\$ 0,75. Não-cadastrados, R\$ 1,50. Demais usuários, R\$ 9,50.</p>
13 U F F	<p>Instituição: Universidade Federal Fluminense.</p> <p>Sede: Niterói (RJ)</p> <p>Fundação: criada como Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Uferj) pela Lei 3.848/1960, instituída conforme a Lei 3.958/1961 (que federalizou escolas e faculdades e as incorporou à IFES), passou à denominação atual (UFF) pela Lei 4.831/1965 e foi reestruturada nos termos do Decreto 62.414/1968.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 10 (dez) campi – Angra dos Reis, Campos dos Goytacazes, Macaé, Niterói, Nova Friburgo, Rio das Ostras, Santo Antônio de Pádua, Volta Redonda, Petrópolis (todos no RJ), e Oriximiná (campus avançado no Estado do Pará).</p> <p>Restaurantes Universitários: 01 (um) – Restaurante Central do Campus de Gragoatá (Inaugurado em 1982, porém, já existia como Divisão de Alimentação desde a década de 1970 no Bairro do Barreto, servindo refeições também para a comunidade local) – possui quatro unidades externas/refeitórios: Refeitório Hospital Universitário Antonio Pedro (HUAP), Refeitório da Escola de Engenharia, Refeitório da Veterinária, Refeitório da Reitoria. A comida pronta no RU Central é transportada para estes.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: Não prevê, não realiza.</p> <p>Gestão: autogestão (mão de obra terceirizada desde 1998).</p> <p>Preço: estudante, R\$ 0,70; técnico-administrativo ou terceirizado, R\$ 2,50; professor, R\$ 5; e visitante, R\$ 8. E ainda alguns tipos de bolsas estudantis garantem gratuidade no bandejão.</p>
14 U F F S	<p>Instituição: Universidade Federal da Fronteira Sul.</p> <p>Sede: Chapecó (SC).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 12.029/2009.</p> <p>Abrangência: (regional*) 06 (seis) campi – Realeza, Laranjeiras do Sul (PR); Chapecó, Erechim (SC); Cerro Largo, Passo Fundo (RS).</p> <p>Restaurantes Universitários: 05 (cinco) RUs – Cerro Largo (ago./2015), Chapecó (set/2014), Erechim (set/2015), Laranjeiras Do Sul (abril/2016) e Realeza (ago./2015).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: Todos em 2016; Erechim, em 2015 e 2017. Pela gestão contratual. Edital só prevê teste de aceitabilidade em Erechim.</p> <p>Gestão: Terceirização. PE 45/2014, empreitada, prestação de serviços continuados, de produção e distribuição de refeição, além de outras atividades nos RUs Cerro Largo/RS, Chapecó/SC, Erechim/RS e Realeza/PR – não foi localizada no documento previsão acerca da satisfação do usuário. PP 31/2015, Concessão não onerosa da área física e dos equipamentos do RU Erechim/RS – TR/12.61. A CESSIONÁRIA deverá realizar semestralmente pesquisa de satisfação com os comensais no intuito de avaliar o grau de aceitação das refeições servidas e do atendimento prestado no RU.</p> <p>O campus de Chapecó teve durante 2014 e 2015 o modelo que chamou de cogestão (a universidade comprava os alimentos e contratava uma empresa para execução dos serviços). A partir de 2016, este campus alinhou seu modelo aos demais.</p> <p>Preço: estudantes regularmente matriculados na UFFS, R\$ 2,50 em todas as unidades. Cerro Largo – servidores e visitantes, R\$11,43. Chapecó (campus sede) R\$ 8,50 para docentes, técnicos administrativos e funcionários terceirizados; R\$ 11,96 para público em geral. Erechim – R\$ 11,28 para o público geral; Laranjeiras do Sul – R\$ 11,27. Em Realeza, R\$ 11,28.</p>

<p>15 U F G *</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Goiás. Sede: Goiânia (GO). Fundação: criada pela Lei 3.834C/1960, incorporando escola, faculdades e um conservatório de música federalizados gradualmente desde 1949. Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) regionais: Goiânia com 03 (três) campi – Colemar Natal e Silva, Samambaia, Aparecida de Goiânia; Catalão com 02 (dois) campi; Jatai com 02 (dois) campi – Riachuelo, Jatobá; Goiás com (01) unidade de ensino, pesquisa e extensão no Setor Areião. Restaurantes Universitários: 02 (dois) RUs – um em cada campus da Regional Goiânia: Colemar Natal e Silva, inaugurado em 13/04/1966; Samambaia, inaugurado em fevereiro de 1978 (campus sede). Pesquisas de satisfação do usuário: 2006 a 2008, e 2010. Pelo Serviço de Nutrição. Edital vigente exigia de Comissão de Fiscalização. A nova que estava em andamento, transferia a responsabilidade para a contratada. Gestão: Terceirização – concessão. Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe. Preço: nos RUs da Regional Goiânia – estudantes de graduação presencial, R\$ 3,00; de pós-graduação, técnicos administrativos, docentes e comunidade em geral, R\$ 7,49. Na Regional Catalão – estudantes, mesmo preço; demais, R\$ 7,00. <i>* Foi a instituição tutora na criação da UFGD</i></p>
<p>16 U F G D</p>	<p>Instituição: Universidade Federal da Grande Dourados. Sede: Dourados (MS). Fundação: Lei 11.153/2005 a instituiu, por desmembramento da UFMS, sob tutoria da UFG. Abrangência: (local*) 01 (um) campus na Cidade Universitária, Núcleo de Ciências Agrárias na zona rural, e unidades acadêmicas e administrativas na sede urbana do município – todos em Dourados. Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) RU, no campus/Cidade Universitária. Pesquisas de satisfação do usuário: 2009, 2011, 2012, 2013, 2014 (RAI/CPA); e 2013, 2014 e 2017 (Gestão Contratual). Gestão: Terceirização/Cessão de espaço público. Repercussão direta da satisfação do usuário: Edital da Concorrência 01/2016 previa índice mínimo de satisfação com possibilidade de rescisão em caso de não aperfeiçoamento: (3.) caberá ao cedente o direito de rescindir unilateralmente (..) ocorrendo (...) (3.10.) a cessionária não atingir grau mínimo de satisfação da clientela igual a 51% (cinquenta e um por cento), apurado em pesquisa própria e oportuna. Preço: para almoço e jantar, o valor geral é R\$ 9,92; estudantes não-perfil pagam R\$ 3,60; e estudantes do perfil (vulnerabilidade), R\$ 3,00. Café da manhã tem preço único de R\$ 4,69 (matéria da assessoria; página do RU no sítio da Universidade não informa).</p>
<p>17 U F J F</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Juiz de Fora. Sede: Juiz de Fora (MG). Fundação: segunda universidade federal a ser criada no interior do país; pela Lei 3.858/1960, constituída por faculdades e uma escola preexistentes federalizadas pelo mesmo diploma. Abrangência: (estadual*) 02 (dois) campi – Juiz de Fora (com 01 colégio, 04 institutos, 15 faculdades); Governador Valadares (com 02 institutos). Restaurantes Universitários: 02 (dois), no município sede – (I) RU do campus sede produz e distribui a comida no desjejum, almoço e jantar. (II) RU do Centro, é um refeitório, faz distribuição de almoço. Pesquisas de satisfação do usuário: Não foram apresentadas/localizadas. Edital/Contrato, no Anexo I – Planilha De Especificações (3.5.1) exigia do chefe de Cozinha da contratada a tarefa de “avaliar a satisfação dos clientes e equipe”. Gestão: Terceirização/Prestação de Serviços/Menor preço global por lote/fornecimento de refeição (preparada no RU central) – Contrato atual 80/2014, decorrente do PE 210/2014, Empresa contratada Trigoleve Refeições Coletivas. Mesmo contrato abrange as duas unidades. Total Global do Contrato: R\$ 11.672.000,00. Repercussão direta da satisfação do usuário: não há. Preço: almoço e jantar, R\$ 1,40; desjejum: R\$0,50.</p>

<p>18 U f l a</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Lavras. Sede: Lavras (MG). Fundação: criada pela Lei 8.956/1994, por transformação da Escola Superior de Agricultura de Lavras, fundada em 1908, federalizada pela Lei 4.307/1963 e transformada em autarquia de regime especial pelo Decreto 70.686/1972. Abrangência: (local*) 01 campus na cidade-sede. Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 RU – Campus Histórico da Ufla. Pesquisas de satisfação do usuário: 2008; 2010; 2016. Gestão: Autogestão, com Registro de Preços para contratação de fornecimento de gêneros de alimentação para atender às necessidades do Restaurante Universitário e demais unidades. Repercussão direta da satisfação do usuário: Não. Preço: estudantes em situação de vulnerabilidade, R\$1,00; demais estudantes de graduação de cursos presenciais e pós-graduação <i>strictu-sensu</i>, BIC Júnior e atletas, R\$2,00; servidores técnico-administrativos e docentes, terceirizados que tenham vínculo direto ou indireto com a UFLA, R\$3,45; visitantes participantes de eventos apoiados pela UFLA, R\$5,00; e visitantes em geral, R\$10,00.</p>
<p>19 U F M A</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do Maranhão. Sede: São Luiz (MA). Fundação: instituída pela Lei 5.152/1966, incorporando cinco faculdades já criadas na década de 1950. Tem origem na antiga Faculdade de Filosofia de São Luís do Maranhão, fundada em 1953, por iniciativa da Academia Maranhense de Letras, da Fundação Paulo Ramos e da Arquidiocese de São Luís. Abrangência: (estadual*) 09 campi – São Luís; Bacabal; Codó; Pinheiro; São Bernardo; Chapadinha; Grajaú; Imperatriz; Balsas. Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 RU – Campus São Luiz. Pesquisas de satisfação do usuário: 2012-2015, pela CPA. Gestão: autogestão. Repercussão direta da satisfação do usuário: Não. Preço: em São Luiz, alunos pagam R\$ 1,25; servidores e colaboradores, R\$ 5,00; e visitantes, R\$ 8,00.</p>
<p>20 U F M G</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Minas Gerais. Sede: Belo Horizonte (MG). Fundação: criada pela Lei 956/1927 do Estado de Minas Gerais e federalizada pela Lei 971/1949. Abrangência: (estadual*) 04 campi/unidades acadêmicas (Campus Pampulha, Campus Saúde, Faculdade de Direito, e Instituto de Ciências Agrárias – os três primeiros todos em BH e o último em Montes Claros). Restaurantes Universitários: 06 RUs – Setorial I e Setorial II no Pampulha; Saúde; Faculdade de Direito; ICA em Montes Claros; Hospital Risoleta Tolentino Neves (HRTN). Datas de inauguração na ordem: inaugurado em 1968, desativado em 1981, reinaugurado em agosto de 2013 (Setorial I); 1981 (Setorial II); 1957 (Saúde); 1998 (Direito); ICA em 2005 e HRTN em 2014, assumidos pela Fump*. Pesquisas de satisfação do usuário: não foi apresentada; não havia previsão normativa. Gestão estava iniciando a prática, desenvolvendo aplicativo para coleta de dados. Gestão: Autogestão/Convênios – A Gestão de todos os Restaurantes Universitários é realizada de forma unificada pela Fundação Universitária Mendes Pimentel. São firmados convênios entre a UFMG e a sua própria fundação. Preço: estudantes assistidos pela Fump no nível I, contam com gratuidade; estudantes assistidos pela Fump nos níveis II/III e adolescentes do convênio UFMG/Cruz Vermelha pagam R\$ 1,00; estudantes assistidos pela Fump no nível IV-A, R\$ 2,00; estudantes assistidos pela Fump no nível IV-B, R\$ 2,90; estudantes regularmente matriculados na UFMG e que não são assistidos pela Fump, R\$ 5,60; servidores técnico-administrativos em educação e funcionários de fundações de apoio da UFMG, R\$ 6,00; servidores docentes e usuários especiais (obras e prestadores de serviço terceirizados), R\$ 8,50; e visitantes R\$11,50. *A Fundação Universitária Mendes Pimentel (Fump) é uma instituição sem fins lucrativos, controlada pela UFMG, e tem como missão prestar assistência estudantil aos alunos de baixa condição socioeconômica da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).</p>

<p>21 U F M S</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Sede: Campo Grande (MS). Fundação: instituída pela Lei 6.674/1979, que transformou a maior parte da Universidade Estadual de Mato Grosso em Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, após a divisão do Estado (sendo que parte da instituição estadual que se localizava em Rondonópolis-MT passou a integrar a UFMT). Sua origem mais remota remete-se a 1962, com a criação da Faculdade de Farmácia e Odontologia de Campo Grande, na cidade de Campo Grande, que seria o embrião do ensino superior público no sul do então Estado de Mato Grosso. Abrangência: (estadual*) 10 (dez) campi – Aquidauana; Chapadão do Sul; Coxim; Naviraí; Nova Andradina; Pantanal – Corumbá; Paranaíba; Ponta Porã; Três Lagoas; Cidade Universitária – Campo Grande. Restaurantes Universitários: 02 (dois) RUs – campus-sede, inaugurado em 1971; Três Lagoas, em 2015. Pesquisas de satisfação do usuário: 2013 (Divisão de Apoio e Assistência Acadêmica). Gestão: Terceirização/Cessão (desde meados da década de 1990). Repercussão direta da satisfação do usuário: não. Preço: serve almoço e Jantar – R\$ 2,50, para estudantes de graduação em vulnerabilidade social; R\$ 4,50, graduação não vulnerável; e R\$ 6,00 – pós-graduação.</p>
<p>22 U F M T</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso. Sede: Cuiabá (MT). Fundação: instituída sob a forma de Fundação pela Lei 5.647/1970. A luta pela instituição do ensino superior no Estado toma corpo no século XVIII, quando se tentou a instituição das aulas de anatomia, com sede na antiga Capital da Capitania, Vila Bela da Santíssima Trindade. Projetos só começam a frutificar, no entanto, com a criação da Faculdade de Direito de Cuiabá na década de 1930. Abrangência: (estadual) 06 (seis) campi – Cuiabá, campus-sede, no município homônimo; Araguaia I, no Município de Pontal do Araguaia; Araguaia II, no Município de Barra do Garças; mais Rondonópolis, Sinop, e Várzea Grande, todos localizados nos municípios homônimos. Restaurantes Universitários/Inauguração: 04 RUs – Cuiabá, inaugurado em sede provisória em 24/07/1979 e já no local atual em 27/07, café da manhã, almoço e jantar (Contrato 125/2014 – Empresa Silmar Esteves de Freitas ME – assinado 02/01, início em 22/01/2015); Sinop, também as três refeições (Contrato 106/2013 – Empresa IT Alimentos LTDA ME – assinatura e termo inicial 30/09/2013); Campus Araguaia, idem as três refeições (Contrato 108/2013 – Empresa Kadeas Restaurante LTDA EPP – assinatura e termo inicial 11/10/2013); Rondonópolis, as três refeições igualmente (Contrato 169/2013 – Empresa Oliveira & Lemos Ltda. – assinatura 16/01 e início 24/01/2014). Pesquisas de satisfação do usuário: 2016, pela empresa contratada. Edital/contrato exigia “bimestralmente ou a qualquer momento” e pelo fiscal do contrato. Gestão: Terceirização/prestação de serviço fornecimento de refeição preparada/concessão onerosa de espaço físico para exploração de RU. Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe. Preço: R\$ 1,00, almoço e jantar; R\$ 0,25 café da manhã para alunos de graduação e pós-graduação stricto sensu. Outros usuários internos e externos (só no campus-sede), R\$ 2,90 o café da manhã e R\$ 8,80 o almoço e o jantar.</p>
<p>23 U f o b</p>	<p>Instituição: Universidade Federal do Oeste da Bahia. Sede: Barreiras (BA). Fundação: criada pela Lei 12.825/2013, por desmembramento do Instituto de Ciências Ambientais e Desenvolvimento Sustentável da UFB. Abrangência: (estadual*) 05 campi – Barra; Barreiras; Bom Jesus da Lapa; Luís Eduardo Magalhães; Santa Maria da Vitória. Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 – RU – Campus Reitor Edgard Santos (campus-sede, em Barreiras), inaugurado em janeiro de 2017; café da manhã, almoço e jantar. Pesquisas de satisfação do usuário: 2017, pelo Núcleo de Alimentação e Nutrição. Edital/Contrato de 2015 exigia semestralidade no levantamento pela fiscalização. Gestão: Terceirização/Ata de Registro de Preços/refeição pronta transportada (preparada na empresa e levada para a universidade) / Repercussão direta da satisfação do usuário: Sim – índices mínimos requeridos e penalidades específicas quando não alcançados.</p>

	<p>Preços: café da manhã somente para estudantes que recebem Auxílio-Alimentação. Almoço e jantar, preço de R\$ 11,40 – acesso livre. Beneficiários do Auxílio-Alimentação, têm subsídio integral. Demais discentes pagam R\$ 3,50.</p>
24 U f o p	<p>Instituição: Universidade Federal de Ouro Preto. Sede: Ouro Preto (MG). Fundação: instituída pelo Decreto-Lei 778/1969, constituindo-se então das escolas federais de Minas de Ouro Preto (Lei 3.843/1960) e de Farmácia e Bioquímica de Ouro Preto (Lei 1.254/1950). Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Ouro Preto; Mariana; João Monlevade (homônimos dos municípios em que se sediam). Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) RUs – Ouro Preto (RU Campus), e Mariana (RU ICESA e RU ICHS), funcionam em autogestão; João Monlevade (Contrato 065/2012, prestação de serviços, execução indireta, dispensa de garantia, distribuição de refeição preparada na cozinha da empresa e então transportada; o prédio é composto apenas de refeitório e copa de higienização de bandejas), inaugurado em 2010. Todas as unidades servem almoço e jantar de segunda a sexta-feira. Pesquisas de satisfação do usuário: só no restaurante terceirizado, pela própria empresa. Sem previsão no Edital/Contrato. Gestão: Mista (autogestão + terceirização) Repercussão direta da satisfação do usuário: não. Preços: acadêmicos e visitantes de escolas públicas, R\$ 3,00; servidores, R\$ 5,00; demais usuários, R\$ 10,00.</p>
25 U f o p a	<p>Instituição: Universidade Federal do Oeste do Pará. Sede: Santarém (PA). Fundação: criada pela Lei 12.085/2009, por desmembramento da UFPA e da Ufra – Campus de Santarém da UFPA e Unidade Descentralizada Tapajós da Ufra, em seguida assimilou também outras unidades daquelas duas Ifes para a formação dos campi de Alenquer, Itaituba, Juruti, Monte Alegre, Óbidos e Oriximiná. Abrangência: (estadual*) 07 (sete) campi – Santarém (unidades Tapajós e Rondon); Oriximiná; Óbidos; Alenquer; Monte Alegre; Juruti; Itaituba. Restaurantes Universitários/Inauguração: NÃO POSSUÍA. Seu primeiro RU estava em construção e sem previsão de conclusão – problemas com a licitação de obra – prevendo nova licitação ainda para 2017. A empresa LMS, com sede no Rio de Janeiro, retomou as obras do Restaurante Universitário (RU) no dia 13 de novembro de 2017, quando assinou a ordem de serviço do contrato remanescente das obras (valor contratual de R\$ 5.157.419,77; prazo de oito meses). Já é o terceiro contrato para tentar finalizar esta construção desde 2015.</p>
26 U f P a	<p>Instituição: Universidade Federal do Pará. Sede: Belém (PA). Fundação: criada pela Lei 3.191/1957, compondo-se então pela Faculdade de Medicina e Cirurgia do Pará (Lei 1.049/1950), Faculdade de Direito do Pará (Lei 1.254/1950), Faculdade de Farmácia de Belém do Pará (Lei 1.254/1950), Escola de Engenharia do Pará (Decreto 7.215/1941), Faculdade de Odontologia do Pará (Decreto 6.072/1940), Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras do Pará, e Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Atuariais do Pará. Estruturada pelo Decreto 65.880/1969, modificado pelo Decreto 81.520/1978. Abrangência: (estadual*) 12 (doze) campi – Abaetetuba; Altamira; Ananindeua; Belém (campus-sede); Bragança; Breves; Cametá; Capanema; Castanhal; Salinópolis; Soure; Tucuruí (todos localizados em municípios homônimos). Restaurantes Universitários/Inauguração: 02 (dois) RUs. Campus básico conta com uma cozinha industrial para a produção de 6.000 refeições e possui um refeitório com 420 lugares e atende em média 3.800 usuários/dia, inaugurado em 01 de outubro de 1993, e iniciou suas atividades em 13 de outubro do mesmo ano. O RU do Campus profissional (refeitório) entrou em funcionamento em junho de 2009, servindo como uma unidade de distribuição, recebendo as refeições da unidade do campus básico. Conta com um refeitório de 152 lugares e atende em média 2.200 usuários/dia. Atendimento para visitantes será apenas no RU Básico. Almoço e jantar nas duas unidades, que integram o campus-sede. Pesquisas de satisfação do usuário: disponibilizados testes de aceitabilidade referentes a outubro de 2011, março de 2013, setembro de 2014, novembro de 2015, março de 2016. Realizados pela gestão, previsto em edital/contrato.</p>

	<p>Gestão: Autogestão, com contrato de prestação de serviços auxiliares, empreitada por menor preço global (Contrato vigente 57/2013, Empresa STYLUS SERVIÇOS DE LIMPEZA E REPRESENTAÇÕES LTDA EPP).</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Sim - a meta editalícia/contratual de satisfação é de “70% dos usuários com avaliação entre ótimo e bom”, pesquisa mensal via aplicação de questionários e penalidades específicas e graduadas em caso de não alcançada.</p> <p>Preço: aluno, R\$1,00; funcionário, R\$ 2,00; visitante, R\$ 3,00.</p>
27 U F P B	<p>Instituição: Universidade Federal da Paraíba.</p> <p>Sede: João Pessoa (PB).</p> <p>Fundação: tem sua origem com a criação, em 1934, da primeira escola de nível superior no Estado, a Escola de Agronomia do Nordeste, na cidade de Areia; outros cursos vão surgindo até ser então institucionalizada pela Lei Estadual 1.366/1955 a Universidade da Paraíba, que veio juntar diversas destas escolas superiores paraibananas. Mais tarde, federalizada Lei 3.835/1960, é transformada em Universidade Federal da Paraíba, incorporando as estruturas universitárias existentes nas cidades de João Pessoa e Campina Grande.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) campi: João Pessoa, Areia, Bananeiras, e Rio Tinto e Mamanguape (Litoral Norte).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: RU em cada um deles (Universidade informou não ter registro da data de inauguração de seus RUs).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2015, pela Superintendência de Restaurantes. Utiliza notas e pesos.</p> <p>Gestão: Terceirização a partir de novembro de 2015. Registro de Preços/Prestação de serviços incluindo produção, transporte e distribuição. Menor preço por grupo – todos são licitados em pregão único para fornecimento de desjejum, almoço, jantar e lanche noturno. Contrato atual 029/2015, termo inicial 12/11/2015 (até então funcionaram como autogestão). Um só contrato para todos os RUs.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Meta de satisfação dos usuários de 60%, com penalidades específicas e agravadas em caso de reincidência.</p>
28 U F P E	<p>Instituição: Universidade Federal de Pernambuco.</p> <p>Sede: Recife (PE).</p> <p>Fundação: Tem sua origem mais remota com o Decreto-Lei 9388/45, quando a Presidência da República cria a Universidade do Recife (UR), reunindo as preexistentes Faculdade de Direito do Recife (1827), Escola de Engenharia de Pernambuco (1895), Escola de Farmácia (1903), Escola de Odontologia (1913), Faculdade de Medicina do Recife (1915), Escola de Belas Artes de Pernambuco (1932) e Faculdade de Filosofia do Recife (1940). Mais tarde, com a reestruturação promovida pelo MEC em meados da década de 1960 (Decreto 62.493/1968, Decretos-Leis 53/1966 e 252/1967), passa então a UFPE.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Recife; Caruaru; Vitória de Santo Antão (homônimos dos municípios em que se situam).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) RU no seu campus-sede, reinaugurado em 28 de fevereiro de 2011. Serve desjejum, almoço e jantar.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2011, 2012, 2014 a 2016 – realizadas por consultoria e pela gestão do contrato. Edital prevê “anualmente ou quando se fizer necessário”.</p> <p>Gestão: Terceirização/Cessão Remunerada/Prestação de Serviços (Contrato vigente 032/2014, contratada – Casa de Farinha; assinatura 18/03/2014; termo inicial – prazo de 10 (dez) dias úteis).</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Não.</p> <p>Preços: almoço e jantar, estudantes pagam R\$ 3,00; não-estudantes pagam pelo almoço R\$ 10,49 e pelo jantar R\$ 7,31. Desjejum é gratuito e apenas para estudantes que possuem subsídio integral.</p>
29 U F P e l	<p>Instituição: Universidade Federal de Pelotas.</p> <p>Sede: Pelotas (RS).</p> <p>Fundação: criada pelo Decreto-Lei 750/1969, que transformou a Universidade Federal Rural do Rio Grande do Sul, bem como parte da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Faculdades de Direito e de Odontologia, e o Instituto de Sociologia e Política), na UFPel, que também recebeu como instituições particulares agregadas o Conservatório de Música de Pelotas, a Escola de Belas Artes “Dona Carmem Trápaga Simões” e a Faculdade de Medicina da Instituição Pró-Ensino Superior no Sul do Estado (Ipesse).</p> <p>Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Capão do Leão (município homônimo); Pelotas e Porto (Município de Pelotas).</p>

	<p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) RUs – um no Campus Capão do Leão (RUCCL) e dois no Centro Pelotas (RUCP).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: não existe. Previsão de Edital de Licitação para 2017 para o RU CP II era de que o termo de referência incluísse obrigatoriedade de pesquisa periódica de satisfação. Os levantamentos seriam realizados com alunos da disciplina “Estágio em Administração de Serviços de Alimentação”, da Faculdade de Nutrição.</p> <p>Gestão: convênio entre Universidade Federal de Pelotas e Fundação de Apoio Universitário (a instituição classifica esta modalidade como autogestão) - a) RU CCL, julho de 2004 até o presente, b) RU CP I, julho de 2004 até o presente, c) RU CP II, março de 2011 até o presente. No período de 08 de janeiro à 17 de dezembro / 2015 toda equipe operacional foi terceirizada através de contrato da UFPel com a Empresa Tradição. Neste período a equipe técnica e a aquisição de todos os insumos eram de responsabilidade da Fundação de Apoio Universitário. A UFPel repassa recursos de custeio para a FAU com o intuito de cobrir os custos de despesas do Restaurante Escola, da parte de insumos, infraestrutura e operacional. Do valor necessário para cobrir estas despesas, parte é financiada pelo PNaes que atendem aos alunos bolsistas e a outra parte pela receita própria da UFPel, para subsidiar os alunos que não são cadastrados como bolsistas.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe.</p>
30	<p>Instituição: Universidade Federal do Piauí.</p> <p>Sede: Teresina (PI)</p> <p>Fundação: instituída pela Lei 5.528/1968, instalada em 01 de março de 1971 a partir da fusão de algumas faculdades isoladas que existiam no Estado – Faculdade de Direito, Faculdade Católica de Filosofia, Faculdade de Odontologia, Faculdade de Administração (Parnaíba) e Faculdade de Medicina.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 06 (seis) campi – Professora Cinobelina Elvas, Município de Bom Jesus; Ministro Reis Velloso e Parnaíba, ambos no Município de Parnaíba; Ministro Petrônio Portella, Município de Teresina; Amilcar Ferreira Sobral, Município de Floriano; e Senador Helvídio Nunes de Barros, Município de Picos.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 07 (sete) RUs. Três unidades no campus-sede, na Capital do Estado, Campus Ministro Petrônio Portela (primeiro inaugurado em 1977; segundo, em dezembro de 2008; terceiro, novembro de 2009). Quatro em campi do interior: Campus Professora Cinobelina Elvas, Município de Bom Jesus; e Campus Ministro Reis Velloso, Município de Parnaíba, ambos inaugurados em 2010 (maio e junho, respectivamente); Campus Senador Helvídio Nunes de Barros, Município de Picos, inaugurados em novembro de 2011; Campus Amilcar Ferreira Sobral, Município de Floriano, o último, em maio de 2013. Servem almoço e jantar.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: sem previsão; sem realização (eventualmente os próprios alunos realizam, mas os resultados não são armazenados pelos setores oficiais/institucionalizados).</p> <p>Gestão: autogestão, desde o início.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe.</p> <p>Preço: não pagam (R\$ 0,00) os alunos do Programa Bolsa Alimentação e Moradores das Residências Universitárias, bem como os estudantes de colégios técnicos da Ifes. Alunos de Graduação e Pós-Graduação stricto sensu (mediante apresentação da carteira de estudante ou comprovante de matrícula e documento com foto), pagam R\$ 0,80. Funcionários e terceirizados (mediante identificação), R\$ 1,25. Visitantes, em atividade técnica ou acadêmica na UFPI, devidamente autorizados, pagam R\$ 3,00.</p>
31	<p>Instituição: Universidade Federal do Paraná.</p> <p>Sede: Curitiba (PR).</p> <p>Fundação: nasce como instituição privada; primeira tentativa de criação em 1892, interrompida pela Revolução Federalista; chegando a ser fundada só bem mais tarde em 19 de dezembro de 1912, novamente sofrendo com a instabilidade, na Primeira Guerra Mundial, acabou se desmembrando em várias faculdades autônomas que só foram reunidas para ser restaurada em 1º de abril de 1946; quatro anos depois alcança a federalização e passa a autarquia de regime especial com autonomia administrativa, financeira, didática e disciplinar, mantida pela União Federal nos termos da Lei 1.254/1950. E defende para si, sob o argumento de continuidade de todos os cursos criados, o título de mais antiga do Brasil.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 16 (dezesesseis) campi – Reitoria, Batel, Juvuvê, Cabral, Centro Politécnico, Jardim Botânico, e ainda Setor de Educação Profissional e Tecnológica (Sept), Complexo Hospital de Clínicas, Setor de Ciências da Saúde, Maternidade Victor Ferreira do</p>

	<p>Amaral e Centro da Visão, todos instalados em Curitiba; Centro de Estudos do Mar (Cem), Município de Pontal do Paraná; UFPR Litoral, Município de Matinhos; UFPR Palotina, município homônimo; Campus Avançado de Jandaia do Sul, município homônimo; e Campus Toledo, município homônimo.</p> <p>Restaurantes Universitários: 09 (nove) RUs – sendo 04 (quatro) unidades na Capital funcionam em autogestão – RU Central, RU Centro Politécnico e RU Agrárias desde 1981 e RU Botânico inaugurado em outubro de 2012; 05 (cinco) no interior são todos terceirizados desde o início de suas operações – Setor Litoral/Matinhos inaugurado em 2006; Centro de Estudos Mar, e Setor Palotina inaugurados em 2008; Jandaia do Sul em 2014, e Mirassol em 2016.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: somente nas unidades de Curitiba, que funcionam sob autogestão, e não geram relatórios ou banco de dados, são dirigidas a questões pontuais e servem de subsídio para decisões administrativas de rotina (ou seja, teste de aceitabilidade). Sem previsão em nenhum de seus editais/contratos.</p> <p>Gestão: Mista – autogestão (equipe própria de 09 profissionais da Nutrição e contrato de terceirização apenas para mão de obra/operacional) nos RUs da Capital; e terceirização nos do interior.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe.</p> <p>Preço: Café da Manhã – estudantes da UFPR (todas as categorias com registro acadêmico vigente), R\$ 0,50. Servidores Docentes UFPR, R\$ 3,50. Servidores Técnicos Administrativos UFPR e Vinculados (estagiários, Funpar, Ebserh e prestadores de serviços terceirizados), R\$ 2,50. Participantes de Eventos institucionais, de interesse acadêmico da UFPR, planejados com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, R\$ 3,50. Visitantes, pessoas não integrantes da comunidade universitária regular da UFPR e/ou que cursam Disciplinas Isoladas R\$ 5,00. Bolsistas Prohem, AUGM, Funai, Residentes (Medicina e Medicina Veterinária), R\$ 0,00.</p> <p>Almoço e Jantar – Estudantes da UFPR, R\$ 1,30. Servidores Docentes UFPR, R\$ 6,00. Servidores Técnicos Administrativos UFPR e Vinculados, R\$ 4,50. Participantes de eventos, R\$ 6,00. Visitantes, R\$ 10,00. Bolsistas e Residentes, R\$ 0,00.</p>
32	<p>Instituição: A Universidade Federal Rural da Amazônia.</p> <p>Sede: Belém (PA).</p> <p>Fundação: instituída pela Lei 10.611/2002, teve como marco inicial a Escola de Agronomia da Amazônia (EAA), criada em 1951 e transformada pelo Decreto 70.268/1972 em Faculdade de Ciências Agrárias do Pará (FCap).</p> <p>Abrangência: (estadual*) 06 (seis) campi – Belém, Paragominas, Parauapebas, Capitão Poço, Capanema e Tomé-Açu (todos sediados em municípios homônimos do Estado do Pará).</p> <p>Restaurantes Universitários: 01 RU no campus-sede (2013).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: não existem, não há previsão (teste de aceitabilidade do cardápio era realizado por estagiários).</p> <p>Gestão: autogestão.</p> <p>Preço: gratuita para estudante de graduação. Estudante de pós-graduação e servidor técnico-administrativo categoria D, pagam R\$ 1,00. Servidor técnico-administrativo categoria E e docentes, pagam R\$ 1,80.</p>
33	<p>Instituição: Universidade Federal do Recôncavo da Bahia.</p> <p>Sede: Cruz das Almas (BA).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 11.151/2005, por desmembramento da Escola de Agronomia da UFBA.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) campi – Cruz das Almas, Cachoeira, Santo Antônio de Jesus e Amargosa (todos sediados em municípios homônimos).</p> <p>Restaurantes Universitários: 01 (um) RU no Campus Cruz das Almas, já integrava a estrutura herdada da UFBA.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2012-2016, pela gestão, consolidada nominalmente em tabelas, com números de respondentes. Sem previsão.</p> <p>Gestão: autogestão (realizada por um servidor da Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assuntos Estudantis – Propaae).</p>
34	<p>Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.</p> <p>Sede: Porto Alegre (RS).</p> <p>Fundação: começa sua história ainda no fim do Século XIX com a criação de faculdades privadas dispersas que mais tarde, em 1934, se reúnem sob a denominação de Universidade de</p>

R G S	<p>Porto Alegre, ainda mantida pela iniciativa privada. Adiante passa a instituição estadual, pelo Decreto Estadual 5.758/1934; e mais tarde é federalizada pela Lei 1.254/1950.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Centro, Litoral Norte, Olímpico, Saúde, Vale.</p> <p>Restaurantes Universitários: 07 (sete) RUs – Centro (almoço e jantar), em funcionamento desde 1964 (aproximadamente); Saúde (almoço e jantar), desde 2006; Vale (fechado para reforma), desde 1975; Agronomia (Almoço), desde 1981; Esefid (almoço), desde 2008; Vale/Bloco IV (Almoço e jantar) e Litoral Norte, ambos desde 2015.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: não.</p> <p>Gestão: Autogestão.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Não.</p> <p>Preço: bolsistas são isentos; demais alunos pagam R\$ 1,30. Outros usuários, R\$ 9,10.</p>
35 U F R J	<p>Instituição: Universidade Federal do Rio de Janeiro.</p> <p>Sede: Rio de Janeiro (RJ).</p> <p>Fundação: criada pelo Decreto 14.343/1920 com o nome de Universidade do Rio de Janeiro; reorganizada pela Lei 452/1937 sob o nome de Universidade do Brasil, à qual foi outorgada autonomia pelo Decreto-Lei 8.393/1945, passando a denominar-se mais tarde Universidade Federal do Rio de Janeiro pela Lei n.º 4.831/1965.</p> <p>Abrangência: estadual – no município do Rio de Janeiro (Cidade Universitária; Cidade Nova; Centro; Botafogo; Praia Vermelha; Saúde; Lagoa; Lapa; Flamengo; São Cristóvão); no município de Macaé (campus, com três polos e o Nupem); e de Duque de Caxias (campus).</p> <p>Restaurantes Universitários: 05 (cinco) RUs – Central, inaugurado em março de 2009; Letras, em dezembro de 2008; CT, em março de 2010 (todos estes localizados no campus-sede, Campus Cidade Universitária/Fundão); mais os do Campus IFCS/IH, inaugurado em março de 2017; e Campus Praia Vermelha, idem.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: sem pesquisas, sem previsão.</p> <p>Gestão: Terceirização/contratação de serviços (Mesma empresa: Denjud – Refeições Coletivas, Administração e Serviços Ltda., nos últimos três contratos, desde 2008 – 25/2008, 60/2011, 33/2013).</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe.</p> <p>Preço: aluno, R\$ 2,00; servidor, R\$ 6,00.</p>
36 U F R N	<p>Instituição: Universidade Federal do Rio Grande do Norte.</p> <p>Sede: Natal (RN).</p> <p>Fundação: origina-se da Universidade do Rio Grande do Norte, em 25 de junho de 1958, através de lei estadual, incorporando faculdades e escolas de nível superior particulares já existentes em Natal. É federalizada em 18 de dezembro de 1960.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Natal (campus-sede), Caicó, Currais Novos, Macaíba e Santa Cruz (todos sediados nos municípios homônimos).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) unidades – RU Central (campus-sede), 30/03/1973; RU da Escola Agrícola de Jundiá, inaugurado em março de 1949; Refeitório da Biomédica/Hospital Universitário Ana Bezerra, meados de 1975.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: não são previstas, não são realizadas (a Ifes ressalva que realiza pesquisas informais e reuniões com representantes dos usuários).</p> <p>Gestão: Autogestão. No refeitório do HU, a autogestão é em parceria com a Ebserh.</p>
37 U F R P E	<p>Instituição: Universidade Federal Rural de Pernambuco.</p> <p>Sede: Recife (PE)</p> <p>Fundação: teve sua origem há cerca de 104 anos, com duas escolas superiores privadas (Agronomia e Veterinária), geridas pela Igreja Católica; então contava com um refeitório, não existia nenhuma política de assistência estudantil. Passou a ser uma universidade federal a partir da década de 1960, quando então o refeitório foi transformado em RU e funcionou em autogestão até a década de 1980, quando então suas atividades foram interrompidas e permaneceu fechado até sua reabertura.</p> <p>Abrangência: (estadual*) campus-sede no Bairro de Dois Irmãos, na Capital Recife, mais unidades acadêmicas nos municípios de Cabo de Santo Agostinho, Garanhuns e Serra Talhada e campi avançados, que são estações de ensino, pesquisa e extensão, nos municípios de Carpina, Ibitimir, Parnamirim e São Lourenço da Mata.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: apenas 01 (um) – campus-sede, reinaugurado em 2010.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2015-2017, realizadas pela própria empresa. Porém, edital/contrato não obriga sua realização.</p>

	<p>Gestão: Terceirização desde a reinauguração. Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe. Preço: almoço – alunos cadastrados, R\$2,00; clientes não cadastrados, R\$10,00. Jantar – alunos cadastrados, R\$ 1,50; clientes não cadastrados, R\$9,00.</p>
38 U F R R	<p>Instituição: Universidade Federal de Roraima. Sede: Boa Vista (RR). Fundação: autorizada pela Lei 7.364/1985, e criada pelo Decreto 98.127/1989. Abrangência: (local*) 03 (três) campi – Paricarana, campus-sede; Murupu; e Cauamé; todos localizados na Capital, só o primeiro na área urbana. Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) RUs – campi Paricarana; Cauamé; Murupu. Servem desjejum, almoço, lanches e jantar (sistema <i>self-service</i>) para os discentes, servidores, colaboradores terceirizados que prestam serviços à Universidade e ao público em geral que frequenta as dependências dos campi. Pesquisas de satisfação do usuário: não existem (mas o edital da licitação exige). Gestão: Terceirização/Prestação de serviços de produção e distribuição de refeições (desjejum, almoço, lanches e jantar), preparadas e servidas nas dependências dos RUs dos campi Paricarana, Cauamé e Murupu (um só edital/contrato para todos os RUs). Contrato 32/2016, Empresa Bueno & Cia Ltda., assinatura e termo inicial 23/08/2016. Repercussão direta da satisfação do usuário: edital exige mínimo de 50% de satisfação (soma de conceito ótimo e bom, mais metade de regular) e define penalidades específicas graduadas que podem chegar até à rescisão do contrato. Preço: alunos que têm até um salário-mínimo e meio de renda per capita familiar receberão o Subsídio Total Categoria 1. Alunos que têm renda per capita familiar de um salário-mínimo e meio a dois e são oriundos de escola pública receberão o Subsídio Parcial Categoria 2, pagando R\$ 2,00. Alunos com renda per capita familiar de dois até seis salários mínimos receberão subsídio parcial Categoria 3, pagando R\$ 4,00. Os demais alunos e os servidores da instituição, que não se encaixam em nenhuma das categorias, pagarão o valor integral da refeição: R\$ 7,50.</p>
39 U F R R J	<p>Instituição: Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Sede: Seropédica (RJ). (No estatuto diz ainda “região metropolitana do Grande Rio, Estado do Rio de Janeiro”, à época da fundação Seropédica era um distrito). Fundação: tem suas raízes na Escola Superior de Agricultura e Medicina Veterinária (Esamv) criada pelo Decreto 8.319/1910; passa por diversas alterações até que pelo Decreto-Lei 6.155/1943, com estrutura bem diferente, recebe o nome de Universidade Rural, reorganizada pela Lei Delegada 9/1962 com o nome de Universidade Rural do Brasil. Finalmente recebe a atual denominação pela Lei 4.759/1965, sendo reestruturada pelo Decreto 63.492./1968. Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) campi – Seropédica (campus-sede), Campos do Goytacazes, Nova Iguaçu e Três Rios. Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) RU – Campus de Seropédica. Pesquisas de satisfação do usuário: não são previstas; não são realizadas. Gestão: autogestão. Preço: Campus Seropédica: cartelas com 9 tíquetes – para almoço e jantar, R\$ 13,05; desjejum, R\$ 6,30. Vendem-se por unidade de tíquete: para visitantes, R\$ 5,00; docentes e técnico administrativo, R\$ 4,15. Campus de Nova Iguaçu (só refeitório/refeição transportada): Café da Manhã – aluno, R\$ 0,70; demais, R\$ 2,00. Almoço ou Jantar – aluno, R\$ 1,45; terceirizado, R\$ 3,00; técnico-administrativo, R\$ 4,15; professor e visitante, R\$ 5,00.</p>
40 U F S	<p>Instituição: Universidade Federal de Sergipe. Sede: Aracaju (SE). Fundação: criada e mantida pela União sob a forma de fundação, nos termos do Decreto-Lei 269/1967. Abrangência: (estadual*) 06 (seis) campi – São Cristóvão, Aracaju, Lagarto, Nossa Senhora da Glória, Itabaiana e Laranjeiras (homônimos dos municípios em que se situam). Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) RU – São Cristóvão, inaugurado na década de 1980. Possui também refeitório estudantil no Campus de Lagarto, no momento em funcionamento experimental. Pesquisas de satisfação do usuário: 2014, 2015 e 2017. Edital/Contrato prevê a pesquisa sem definir periodicidade. Além disso, a própria empresa aplica pesquisa bimestral por amostragem. Gestão: Autogestão; Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe. Preço: para discentes participantes dos programas de assistência estudantil, há gratuidade. Demais discentes de graduação, Servidor cargo nível fundamental ou médio, alunos Codap, e</p>

	servidores terceirizados, pagam R\$ 1,00. Docentes, servidores cargo nível superior e discentes de pós-graduação, R\$ 2,00.
41 U F S B *	<p>Instituição: Universidade Federal do Sul da Bahia. Sede: Itabuna (BA). Fundação: criada pela Lei 12.818/2013. Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Jorge Amado, em Itabuna (campus-sede); Sosígenes Costas/Porto Seguro, Município de Eunápolis; e Paulo Freire /Teixeira de Freitas, Município de Teixeira de Freitas. Restaurantes Universitários/Inauguração: NÃO POSSUI. * Há cadastros que ainda utilizam a sigla Ufesba.</p>
42 U f s c	<p>Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina. Sede: Florianópolis (SC). Fundação: criada pela Lei 3.849/1960 (a mesma que também federalizou a Universidade do Rio Grande do Norte), agregando sete faculdades e uma escola superior preexistentes; após, reestruturada pelo Decreto 64.824/1969. Abrangência: (estadual*) (estadual) 05 (cinco) campi – Trindade/Florianópolis (sede), Araranguá, Curitiba, Joinville e Blumenau. Restaurantes Universitários/Inauguração: 04 (quatro) RUs. O primeiro no Campus Trindade, município sede, cuja inauguração a universidade desconhece, mas informa que o atual “locatário” explora o serviço há mais de 30 (trinta) anos, desde 1987. Depois o de Curitiba, foi inaugurado em 2009. E os de Araranguá, e Joinville em 2010. Blumenau está em construção. Pesquisas de satisfação do usuário: Sem previsão normativa, sem realização. Planejada a primeira para o Campus Trindade em 2017. Segundo a gestão, o futuro edital para o RU de Blumenau, o qual estava em construção, preveria a pesquisa como um dos quesitos de avaliação. A Ifes disponibilizou cópias apenas de contratos de fornecimento de hortifrutigranjeiros do RU do campus-sede, ficando prejudicada a verificação de previsões normativas quanto à satisfação do usuário. Gestão: Segundo a Ifes, todos são terceirizados; porém, em razão de dúvidas quanto à gestão do RU do campus-sede, este trabalho classificou a Ufsc como ‘gestão mista’. Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe. Preço: divide-se em três grupos – aluno, paga R\$ 1,50; servidores (docentes e técnicos administrativos) e prestadores de serviços a UFSC, R\$ 2,90; e visitante institucional devidamente credenciado pela administração, R\$ 6,10.</p>
43 U f s C a r	<p>Instituição: Universidade Federal de São Carlos. Sede: São Carlos (SP) Fundação: criada como Universidade Federal de São Paulo (UFSP) pela Lei 3835/1960 (Art. 11), incorporando cinco faculdades e escolas superiores federalizadas no mesmo diploma; após, instituída sob a forma de Fundação, no Decreto 62.758/1968, alterado pelo Decreto 99.740/1990. Reclama para si a condição de “primeira universidade federal criada no Estado de São Paulo e a única localizada no interior daquele estado”. Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) campi – Araras; São Carlos; Sorocaba (homônimos dos municípios); e Lagoa do Sino (Município de Buri/SP). Restaurantes Universitários: 04 (quatro) RUs – São Carlos; Araras (empresa Oscar Douglas Rubim e Cia LTDA – ME – CNPJ 69.326.486/0001-59, Contrato 21/2009); Sorocaba; e Lagoa do Sino. Pesquisas de satisfação do usuário: sem previsão; não são realizadas (faz teste de aceitabilidade apenas). Gestão: mista – autogestão no campus-sede e terceirização nos demais. Repercussão direta da satisfação do usuário: não existe. Preço: aluno de graduação ou pós-graduação, R\$ 1,80; técnico administrativo, R\$ 2,20; docente, R\$ 2,70; aluno visitante, R\$ 2,60. E ainda, nos RUs terceirizados, além de se repetirem estas categorias/preços do RU do campus-sede, aceitam-se ‘outros visitantes’ que: no campus de Araras, pagam R\$6,50; no de Sorocaba, R\$ 9,00; e no de Lagoa do Sino, R\$ 12.</p>
44 U F	<p>Instituição: Universidade Federal de São João Del-Rei. Sede: São João Del-Rei (MG). Fundação: instituída pela Lei 7555/1986 como Fundação de Ensino Superior e transformada em Universidade pela Lei 10.425/2002.</p>

S J	<p>Abrangência: (estadual*) 06 (seis) campi – Tancredo de Almeida Neves, campus-sede, Santo Antônio e Dom Bosco, todos estes três no Município de São João Del-Rei; Alto Paraopeba, Município de Ouro Branco; Sete Lagoas, homônimo do município em que se encontra; e Centro-Oeste ‘Dona Lindu’, Município de Divinópolis.</p> <p>Restaurantes Universitários: 04 (quatro) RUs – Tancredo de Almeida Neves (campus-sede), inaugurado em 2012; Alto Paraopeba; Sete Lagoas; e Centro-Oeste ‘Dona Lindu’.</p> <p>No site fala 05, Dom Bosco (24/04/2017)</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: primeira em 2016, só no RU do campus-sede. Mas não é exigida pelo edital/contrato.</p> <p>Gestão: Terceirização. <u>CTan</u>, Contrato 105/2015, Empresa Frango Mais Ltda-ME, assinatura e termo inicial 31/07/2015. <u>CAP</u>, Contrato 217/2015, assinatura e termo inicial 21/12/2015; <u>CSL</u>, Contrato 5/2015, 02/02/20015; <u>CCO</u>, Contrato 6/2015, mesma data de assinatura e termo inicial que o anterior; todos estes três firmados com a Empresa Terraço Comércio de Alimentos Ltda-ME. Empresa: IRS - Restaurante e Buffet Eireli – ME.</p> <p>Preço: subsídio só para discentes de graduação presencial regularmente matriculados, que então pagam R\$ 2,75 por refeição. O outro grupo de clientes permitidos são os ‘servidores, colaboradores terceirizados, visitantes e discentes de pós-graduação’, mas estes pagam valores diferentes de um campus para outro: no CDB, R\$ 8,67; no CSL, R\$ 8,26; no CCO, R\$ 8,22; no CAP, R\$ 8,94; e no campus-sede, CTAN, o menor valor, R\$ 6,83.</p>
45 U F S M	<p>Instituição: Universidade Federal de Santa Maria.</p> <p>Sede: Santa Maria (RS).</p> <p>Fundação: criada (art. 15) pela Lei 3.834-C/1960, a mesma que criou a UFG; incorporou inicialmente três faculdades e um instituto de ensino superior federais preexistentes.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Santa Maria (campus-sede); Silveira Martins; Frederico Westphalen; Palmeira das Missões; e Cachoeira do Sul (todos homônimos dos municípios em que se ergueram).</p> <p>Restaurantes Universitários: 03 (três) RUs no município-sede – RU Campus (1967); RU Campus Refeitório II (última reinauguração em 2010); e RU Centro (1963).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2008, 2010, 2014 e 2015 – externas, realizadas por estagiários dos cursos de Relações Públicas e de Nutrição, bem como por mestranda de Gestão em Organizações Públicas. Sem previsão normativa.</p> <p>Gestão: Autogestão.</p>
46 U F T	<p>Instituição: Universidade Federal do Tocantins.</p> <p>Sede: Palmas (TO)</p> <p>Fundação: instituída pela Lei 10.032/2000.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 07 (sete) campi – Palmas (campus-sede), Araguaína; Arraias; Gurupi; Miracema; Porto Nacional; e Tocantinópolis (todos homônimos dos municípios em que se localizam).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) RU – campus-sede, inaugurado em junho de 2014.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2016, pela gestão. Não foram disponibilizados editais/contratos, assim, não foi verificada previsão normativa.</p> <p>Gestão: Terceirização.</p> <p>Preço: Programa Bolsa Alimentação oferece bolsa integral, que garante gratuidade, e bolsa parcial, que garante preços a R\$ 1,50; demais acadêmicos de graduação e pós-graduação stricto sensu, R\$ 2,50; servidores e prestadores de serviços terceirizados, R\$ 5,80; e visitantes em atividade técnica ou acadêmica na UFT devidamente autorizados, R\$ 10,08.</p>
47 U F T M	<p>Instituição: Universidade Federal do Triângulo Mineiro.</p> <p>Sede: Uberaba (MG).</p> <p>Fundação: fundada em 27 de abril de 1953 como Sociedade Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro, instituição civil privada; federalizada pela Lei 3.856/1960; passando a UFTM pela Lei 11.152/2005.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 02 (dois) campi – Uberaba (campus-sede); Iturama, ambos homônimos dos municípios em que se situam.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) – Unidade II do Univerdecidade (campus-sede), inaugurado em 13 de maio de 2014.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: sem previsão; sem realização.</p> <p>Gestão: Terceirização/Cessão Onerosa.</p>

<p>48 U F U</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Uberlândia. Sede: Uberlândia (MG). Fundação: autorizada a funcionar pelo Decreto-Lei 762/1969, e federalizada pela Lei no 6.532, de 24 de maio de 1978. Abrangência: (estadual*) 07 (sete) campi – Educação Física, Glória, Santa Mônica, Umuarama, em Uberlândia; mais Monte Carmelo, município homônimo; Patos de Minas, idem; e Pontal, em Ituiutaba. Restaurantes Universitários/Inauguração: 03 (três) RUs – campi de Santa Mônica, Umuarama (Uberlândia - MG) e Pontal (Ituiutaba-MG). E um provisório no Campus Glória, inaugurado em 06/06/2017, que serve só almoço, os outros desjejum, almoço e jantar. Pesquisas de satisfação do usuário: 2014 (dois primeiros); 2015 (terceiro); 2016 (todos) – pela Divisão de Restaurantes Universitários. Sem previsão em edital/contrato. Gestão: Terceirização/Prestação de Serviços. Preço: estudantes de graduação, pós e de rede pública com projetos vinculados à UFU, R\$ 3,00; demais, R\$ 7,50.</p>
<p>49 U F V</p>	<p>Instituição: Universidade Federal de Viçosa. Sede: Viçosa – MG. Fundação: instituída sob a forma de fundação no Decreto-Lei 570/1969, retificado pelo Decreto-Lei 629/1969 e Decreto 64.825/1969. Abrangência: (estadual*) 03 (três) – Viçosa (campus-sede); Florestal; e Rio Paranaíba; todos sediados e municípios dos quais são homônimos. Possui também escritórios de representação em Belo Horizonte e Brasília, e unidade de pesquisa em Capinópolis. Restaurantes Universitários/Inauguração: 04 (quatro restaurantes) – dois no campus Viçosa (RU I, aproximadamente 90 anos de funcionamento; sendo que sua estrutura atual já data de cerca de 50 anos atrás; já o RU II, Multiuso, entrou em funcionamento em 2007), um em Rio Paranaíba (cerca de 10 anos); e um em Florestal (aproximadamente 80 anos de funcionamento). Outras três unidades estão em fase final de implantação. Pesquisas de satisfação do usuário: 2016, pela gestão. Sem previsão normativa. Gestão: Mista – um de Viçosa (Multiuso) e o de Rio Paranaíba terceirizados; outro de Viçosa e o de Florestal autogestão. Repercussão direta da satisfação do usuário: Não. Preço: no RU I, alunos do Coluni (unidade de ensino médio da UFV, Colégio de Aplicação-CAp-Coluni) e da graduação, pagam R\$ 1,90; os de pós-graduação, R\$ 2,25. No Multiuso, além destes, aceitam-se visitantes, que pagam R\$ 8,00. De Paranaíba e Florestal, não foram localizados no site os preços.</p>
<p>50 U F V J M</p>	<p>Instituição: Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. Sede: Diamantina (MG). Fundação: criada pela Lei Estadual 990/1953, como Faculdade de Odontologia de Diamantina; federalizada como Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina pela Lei 3.846/1960, e transformada em autarquia de regime Especial pelo Decreto 70.686/1972. Depois passa a Faculdades Federais Integradas de Diamantina, pela Lei 10.487/2002 e a Universidade pela Lei 11.173/2005. Abrangência: (estadual) 05 (cinco) campi – Campus I (Odontologia) e Campus JK, em Diamantina; Mucuri, em Teófilo Otoni; Janaúba, e Unaí (municípios homônimos). Mais duas fazendas experimentais, em Curvelo e Couto de Magalhães de Minas. Restaurantes Universitários: NÃO POSSUI.</p>
<p>51 U n B</p>	<p>Instituição: Universidade de Brasília. Sede: Brasília (DF). Fundação: criada (inaugurada em 1962) pela Fundação Universidade de Brasília, a qual fora instituída para este fim pela Lei 3.998/1961. Abrangência: (estadual*) 04 (quatro) campi – Darcy Ribeiro, em Brasília; mais Planaltina, Ceilândia; e Gama; todos homônimos das regiões administrativas em que se situam. Restaurantes Universitários/Inauguração: 05 (cinco) RUs – Campus Darcy Ribeiro (campus-sede, terceirizada Empresa Sanoli), inaugurado em 1975 (1 cozinha central, 6 refeitórios, 1 restaurante executivo, 6 cozinhas-minuto, 8 caixas para compra de tíquetes, 1 guarda-volumes e banheiros); Gama e Ceilândia inaugurados em março de 2014; Planaltina em agosto de 2015; e o da Fazenda Água Limpa, em novembro de 2013. Pesquisas de satisfação do usuário: 2016 - testes de aceitabilidade são realizados pela nutricionista da empresa contratada, conforme edital/contrato.</p>

	<p>Gestão: Terceirização/cessão. CCR operou em autogestão até 2013; demais terceirizados desde suas inaugurações. Licitação global/edital/contrato único para todos os RUs.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: não.</p> <p>Preço: para o Grupo I (estudantes dos programas de assistência estudantil e estudantes indígenas convênio FUNAI), é garantida gratuidade; para o Grupo II (estudantes estrangeiros PEC-G), R\$ 1,00; para o Grupo III (estudantes de graduação, pós-graduação stricto sensu e servidores), R\$ 2,50; e para o Grupo IV (visitantes), o desjejum é R\$ 7,00, e o almoço e jantar R\$ 13,00.</p>
52 U n i f a l	<p>Instituição: Universidade Federal de Alfenas.</p> <p>Sede: Alfenas (MG).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 11.154/2005, pela transformação da Escola de Farmácia e Odontologia de Alfenas, fundada a 03 de abril de 1914, federalizada pela Lei 3.854/1960, constituída sob a forma de autarquia de regime especial pelo Decreto 70.686/1972 e credenciada como Centro Universitário Federal, conforme Portaria 2.101/2001/MEC.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 03 (três) campi – Alfenas (campus-sede); Poços de Caldas; e Varginha, todos homônimos dos municípios em que se encontram.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 04 (quatro) RUs – Poços de Caldas, inaugurado em 18 de outubro de 2010; dois em Alfenas, em 17 de fevereiro de 2011; outro em Varginha.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2012 a 2015, pela gestão. Edital/contrato exige.</p> <p>Gestão: Terceirização/Prestação de serviços/Para todas as etapas de produção e distribuição de café da manhã e refeições de almoço e jantar em bandejão e marmiteix (na sede). Interior/Postos de Caldas/Concessão/Prestação de serviços no RU, bem como a administração da cantina/lanchonete universitária.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Não existe.</p> <p>Preço: em todas as unidades de RU, acadêmicos com auxílio-alimentação, têm gratuidade em todas as refeições; demais alunos de graduação e pós-graduação têm direito de usufruir do subsídio em uma refeição por dia à sua escolha e nas outras refeições deverão pagar pelo valor sem subsídio. No RU Alfenas, com subsídio, saem respectivamente desjejum e almoço/jantar a R\$ 0,68 e R\$ 4,47; sem subsídio a R\$ 2,68 e R\$ 7,97. Em Poços de Caldas, R\$ 1,40 e R\$ 5,80; e R\$ 3,40 e R\$ 9,30. Em Varginha, R\$ 1,40 e R\$ 5,70; e R\$ 3,40 e R\$ 9,20.</p>
53 U n i f a p	<p>Instituição: Universidade Federal do Amapá.</p> <p>Sede: Macapá (AP).</p> <p>Fundação: criação autorizada pela Lei 7.530/1986 e instituída pelo Decreto 98.997/1990, como universidade pública de direito privado, nos termos da Lei 7.596/1987.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Marco Zero do Equador (campus-sede), em Macapá; Santana, em Nova Santana; Binacional, em Oiapoque; Sul, em Laranjal do Jari; e Mazagão, no município homônimo.</p> <p>Restaurantes Universitários: 01 (um) RU – campus-sede, inaugurado em 09 de setembro de 2011. Empresa: Arena Distribuidora e Comércio de Alimentos e Bebidas Eireli CNPJ: 05.836.297/0001-43 Vigência: Até 20/11/2018.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2014; 2016, pela gestão (edital não exige).</p> <p>Gestão: Terceirização. A modalidade de distribuição executada é do tipo porcionado, modalidade esta em que a empresa contratada é a responsável pelo <u>porcionamento de todas opções disponibilizadas</u> no cardápio.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Não existe.</p> <p>Preço: gratuidade para bolsistas; demais, com subsídio, R\$ 0,75 desjejum, R\$ 1,50 almoço/jantar. Discentes de pós stricto sensu (mestrado e doutorado) não recebem subsídio (cortado em 31/01/2018) e pagam valor integral – R\$ 3,85 para o desjejum, R\$ 10,75 para o almoço, e R\$ 8,60 para o jantar.</p>
54 U n i f e i	<p>Instituição: Universidade Federal de Itajubá.</p> <p>Sede: Itajubá (MG).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 10.435/2002, por transformação da Escola Federal de Engenharia de Itajubá, fundada com a denominação de Instituto Eletrotécnico e Mecânico de Itajubá em 23 de novembro de 1913, federalizada pela Lei 2.721/1956, e organizada sob forma de autarquia de regime especial nos termos do Decreto 70.686/1972.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 02 (dois) campi – Prof. José Rodrigues Seabra, campus-sede em Itajubá; e Itabira, no município homônimo.</p> <p>Restaurantes Universitários: 01 (um) RU – campus-sede.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: Não. Mas o edital exige.</p>

	<p>Gestão: Terceirização/Concessão (desde 27/03/2014, a empresa Real Food Alimentação Ltda. vence as licitações).</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: não apresentou. Edital/contrato exige – Contrato 12/2015, Cláusula Décima Oitava – Pesquisa De Satisfação E Avaliação De Serviços.</p> <p>Preço: estudantes em vulnerabilidade social podem receber subsídio integral (gratuidade) ou parcial (pagam R\$ 2,88) no almoço/jantar. Todos os demais (docentes, técnico-administrativos, terceirizados, visitantes, e estudantes de graduação e pós-graduação sem subsídio) pagam R\$ 5,76 para almoço/jantar. E o desjejum é preço fixo para qualquer cliente, R\$ 3,00.</p>
55 U n i f e s P	<p>Instituição: universidade Federal de São Paulo.</p> <p>Sede: São Paulo (SP)</p> <p>Fundação: criada pela Lei 8.957/1994, por transformação da Escola Paulista de Medicina, a qual fora fundada em 1º de junho de 1933, federalizada pela Lei 2.712/1956 e transformada em estabelecimento isolado de ensino superior de natureza autárquica pela Lei 4.421/1964.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 07 (sete) campi – São Paulo e Zona Leste (em implantação), na Capital do Estado; Baixada Santista, em Santos; e Diadema, Guarulhos, Osasco, São José dos Campos, sediados nos municípios dos quais são homônimos.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 06 (seis) RUs – Baixada Santista, Diadema, Guarulhos, Osasco, São José dos Campos e São Paulo; no primeiro, trata-se de um restaurante credenciado, fora das dependências do campus.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: abr./2016 (primeira). Localizada exigência apenas no edital/contrato do RU Guarulhos</p> <p>Gestão: Terceirização/Concessão/Cessão/Permissão Administrativa. (Cada campus faz sua licitação unitariamente – todos os contratos e editais são publicados no sítio da Ifes). Repercussão direta da satisfação do usuário: Sim (em um dos seis RUs – Guarulhos).</p> <p>Preço: o padrão de preço é por refeição é R\$ 2,50 para estudante de graduação, R\$ 3,50 para os de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado). E os demais usuários ficam sujeitos a estipulações dos contratos individualizados das unidades, pois cada campus faz sua própria licitação. No Campus São Paulo, por exemplo, o preço é R\$ 2,50 para todos os alunos (graduação ou pós) e para os demais usuários – R\$ 9,45.</p>
56 U n i f e s p a	<p>Instituição: Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará.</p> <p>Sede: Marabá (PA).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 12.824/2013, por desmembramento da UFPA.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 05 (cinco) campi – Marabá (campus-sede), Rondon do Pará, Santana do Araguaia, São Félix do Xingu e Xinguara.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: NÃO POSSUI. Em construção no campus-sede – investimento de mais de R\$ 3 milhões, o RU terá 945 m2 de área construída, com uma cozinha industrial com capacidade para preparar até duas mil refeições por turno e refeitório refrigerado atendendo 240 pessoas sentadas.</p>
57 U n i l a	<p>Instituição: Universidade Federal da Integração Latino-Americana.</p> <p>Sede: Foz do Iguaçu (PR).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 12.189/2010.</p> <p>Abrangência: (local*) um campus (região da tríplice fronteira).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: NÃO POSSUI.</p>
58 U n i l a b	<p>Instituição: Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.</p> <p>Sede: Redenção (CE).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 12.289/2010, e instalada em 25 de maio de 2011.</p> <p>Abrangência: (regional* - BA e CE – estados não-contíguos) 05 (cinco) campi/unidades acadêmicas. Quatro no Ceará – Campus da Liberdade (campus-sede), em Redenção; Campus dos Palmares, em Acarape; Fazenda Experimental; e Campus das Auroras, em Redenção, limite com Acarape. E um na Bahia, Campus dos Malês, Município de São Francisco do Conde.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 04 (quatro) RUs. No Ceará, RU (03) – Liberdade, maio de 2011; Palmares, fevereiro de 2013; e refeitório da Fazenda Experimental Piroás (só almoço neste; demais almoço e jantar). Na Bahia, Malês, em novembro de 2014.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2015, pela gestão. O edital exige trimestralmente – tanto o teste de aceite quanto a pesquisa de satisfação.</p> <p>Gestão: Terceirização/Concessão Onerosa/Refeição pronta transportada. O RU do Campus da Liberdade funcionou anteriormente com produção in loco, também terceirizada, porém, devido</p>

	<p>à crescente demanda e indisponibilidade de estrutura física, foi adotado em 2014 o modelo de fornecimento de refeição transportada como os demais.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Não.</p> <p>Preço: acadêmicos pagam por refeição R\$ 1,10; servidores técnico-administrativos e funcionários terceirizados, R\$ 1,60; servidor docente, R\$ 2,20; e visitantes em caráter acadêmico-cultural, R\$ 4,00.</p>
59 U n i p a m P a	<p>Instituição: Universidade Federal do Pampa.</p> <p>Sede: Bagé (RS).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 11.640/2008, por desmembramento de campi da UFPel e da UFSM localizados nos municípios indicados para sua atuação.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 10 (dez) campi – Alegrete, Bagé, Jaguarão, São Borja, São Gabriel, Uruguaiana, Dom Pedrito, Caçapava do Sul, Itaqui e Santana do Livramento (homônimos dos municípios em que se situam).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 08 (oito) RUs – <u>Uruguaiana</u>, em 26 de outubro de 2015 (empresa Serv Sul Comércio e Fabricação Ltda-ME, de São Borja/ Contrato nº 08/2016/empresa abandonou o serviço em 29/06/2017); <u>Bagé</u>, em 12 de agosto de 2015 (empresa Taschetto & Souza Ltda. ME); <u>Dom Pedrito</u>, inaugurado em 23 de fevereiro de 2015; <u>São Borja</u>, em 14 de fevereiro de 2014 (empresa Serv Sul Ltda.); <u>São Gabriel</u>, em 19 de fevereiro de 2014 (empresa Serv Sul Ltda./Pregão Eletrônico n. 22/2016); <u>Jaguarão</u>, em 07 de fevereiro de 2014; <u>Alegrete</u>, em 18 de fevereiro de 2014; <u>Caçapava do Sul</u>, inaugurado em 19/06/2017 (Empresa Grupo Terraço Paraná); <u>Itaqui</u>, 04 de abril 2017.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2014 a 2016. Edital exige.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: índice mínimo de 75% (setenta e cinco por cento).</p> <p>Preço: em <u>Caçapava</u>, almoço e jantar, alunos da graduação atendidos pelo Plano de Permanência têm gratuidade; demais da graduação, R\$2,50; servidores, alunos de pós-graduação e funcionários terceirizados, R\$ 9,81. Em <u>Itaqui</u>, a diferença é para o último grupo, R\$ 12,00. Em <u>Uruguaiana</u>, valor global de cada refeição ficou definido em R\$8,42, valor a ser aplicado a servidores e visitantes. Os estudantes pagam o valor unificado de R\$2,50, conforme a política do Programa de Alimentação Subsidiada Talheres do Pampa. Em <u>Dom Pedrito</u>, valor de R\$ 2,42 para os estudantes de graduação em geral, sem custos aos alunos contemplados pelo Programa de Permanência – os quais têm 100% da alimentação subsidiada pela Universidade – , e ao custo de R\$8,07 para os demais membros da comunidade universitária. Em <u>Alegrete</u>, custo de R\$ 1,80 para os graduandos, Alunos da graduação não-contemplados pelo PBP: R\$ 1,80, Alunos contemplados auxílio PBP: gratuito, Alunos de pós-graduação, servidores e funcionários terceirizados: R\$ 6,00. Em <u>São Gabriel</u>, Aluno PBP – Gratuito, Aluno não contemplado pelo PBP – R\$2,41, Servidores, alunos de pós-graduação e funcionários terceirizados – R\$8,05//O valor unitário ficou em R\$ 10,60, com total isenção para discentes assistidos pelo Plano de Permanência ou no valor subsidiado pela instituição de R\$ 2,50. Em <u>Jaguarão</u>, Aluno PBP – gratuito, Aluno não contemplado pelo PBP: R\$2,52, Servidores e visitantes: R\$ 8,40 - valor de R\$ 11,17. O Programa de Alimentação Talheres do Pampa subsidiará parte deste valor, sendo pago pelos alunos apenas R\$ 2,50, ou ainda viabilizando o total subsídio no caso de estudantes ligados ao Plano de Permanência////O valor unitário ficou em R\$ 11,17, sendo subsidiado para os estudantes o valor de R\$ 2,50 ou, no caso de estudantes ligados ao Plano de Permanência, a total isenção. Em <u>São Borja</u>, Aluno PBP – gratuito, Aluno não contemplado pelo PBP: R\$2,43, Servidores, alunos de pós-graduação e funcionários terceirizados: R\$ 8,12///// valor unitário da refeição será de R\$ 10,90, continuando a ser pago por discentes o valor subsidiado de R\$ 2,50 ou, no caso de estudantes assistidos pelo Plano Permanência, a isenção da taxa é total. Em <u>Bagé</u>, professores, técnicos e visitantes pagarão R\$ 8,38 pela refeição. Alunos contemplados pelo programa de Permanência não pagam nada pela refeição, e demais estudantes pagarão o custo fixo de R\$ 2,50 por refeição. Em <u>Itaqui</u>, 1-O valor para os acadêmicos de graduação, cursos de mestrado e doutorado é R\$ 2,50; 2-O valor para servidores, alunos de especialização e funcionários terceirizados é R\$ 12,00; 3-Alunos beneficiários do Programa Permanência não pagam, pois o valor é totalmente subsidiado.</p>
60 U n i r	<p>Instituição: Universidade Federal de Rondônia.</p> <p>Sede: Porto Velho (RO).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 7.011/1982.</p>

	<p>Abrangência: (estadual*) 08 (oito) campi – Porto Velho (campus-sede), Presidente Médici, Guajará-Mirim, Rolim de Moura, Cacoal, Vilhena, Ariquemes, Ji-Paraná (homônimos dos municípios em que se situam).</p> <p>Restaurantes Universitários: NÃO POSSUI.</p>
61 U n i R i o	<p>Instituição: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro.</p> <p>Sede: Rio de Janeiro (RJ).</p> <p>Fundação: originou-se da Federação das Escolas Federais Isoladas do Estado da Guanabara (Fefieg), criada pelo Decreto-Lei 773/1969, passando a denominar-se Federação das Escolas Federais Isoladas do Estado do Rio de Janeiro (Fefierj), pelo Decreto-Lei 7.683/1975, e transformada em Universidade do Rio de Janeiro pela Lei 6.655/1979. A Lei 10.750/2003 alterou seu nome para Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, a sigla foi mantida.</p> <p>Abrangência: (local*) – 06 (seis) campi – Reitoria, CCET/CCH; CLA; EMC; IB, CCJP. E ainda um Hospital Universitário, todos no Município do Rio de Janeiro.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 01 (um) Restaurante <u>Escola</u>, inaugurado em 30 de agosto de 2016. Serve café da manhã, almoço e jantar. (Também terceirizados: trailer de lanches no campus CLA, trailer de lanches no campus CCJP e cantina no campus Reitoria).</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: Não são previstas/Uma foi realizada pelo Grupo de Estudos em Ambiente Alimentar (Geal).</p> <p>Gestão: Terceirização desde quando inaugurado/concessão pública onerosa.</p> <p>Preço: café da manhã, R\$2,50 para todos da comunidade; almoço e jantar, R\$3,00 para graduandos, R\$6,00 para pós-graduandos, R\$11,00 para servidores, terceirizados e visitantes.</p>
62 U n i v a s f	<p>Instituição: Universidade Federal do Vale do São Francisco.</p> <p>Sede: Petrolina (PE).</p> <p>Fundação: criada pela Lei 10.473/2002.</p> <p>Abrangência: (regional*, Pernambuco, Piauí e Bahia – região do semiárido nordestino) 06 (seis) campi – Sede (Petrolina/PE), Ciências Agrárias (idem), Juazeiro (Juazeiro/BA), Serra da Capivara (São Raimundo Nonato/PI), Senhor do Bonfim (homônimo do município/BA) e Paulo Afonso (idem/BA).</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 03(três) RUs – Petrolina, Ciências Agrárias e Juazeiro.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2016, pela gestão. Edital/contrato exige.</p> <p>Gestão: Terceirização/Cessão de Espaço Público. Única licitação e contrato abrange os três RUs.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Edital não previa.</p> <p>Preço: Estudantes: R\$ 1, 50 estudantes do grupo Prioridade 1 (P1) e R\$ 3,50 estudantes do grupo Prioridade 2 (P2); Servidores, terceirizados e estudantes não subsidiados: R\$ 10,00; Externo: R\$ 12,00. Prioridade 1 (P1) - destinada aos estudantes de graduação com renda familiar per capita de até um salário mínimos e meio. O subsídio para essa modalidade é de 74,41% do valor da refeição; Prioridade 2 (P2) - destinada a todos/das os/as estudantes de graduação e também aos/as estudantes de pós-graduação que não estejam recebendo bolsas acadêmicas. O subsídio para a modalidade P2 é de 42,62%.</p>
63 U T F P R	<p>Instituição: Universidade Tecnológica Federal do Paraná.</p> <p>Sede: Curitiba (PR).</p> <p>Fundação: oriunda da transformação do Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, pela Lei 11.184/2005.</p> <p>Abrangência: (estadual*) 13 (treze) campi – Apucarana, Campo Mourão, Cornélio Procópio, Curitiba, Dois Vizinhos, Francisco Beltrão, Guarapuava, Londrina, Medianeira, Pato Branco, Ponta Grossa, Santa Helena, e Toledo. Todos homônimos dos municípios em que estão instalados.</p> <p>Restaurantes Universitários/Inauguração: 04 (quatro) RUs – Apucarana, almoço e jantar; Cornélio Procópio; Londrina; idem; Campo Mourão, inaugurado em 1º de novembro de 2017. Toledo. Pato Branco. Curitiba.</p> <p>Pesquisas de satisfação do usuário: 2013 a 2016 – nas três primeiras unidades. Todos os editais exigem, porém sem dar parâmetros, sequer frequência, metodologia ou penalidade específica correspondente. E exige da contratada a realização de teste de aceite trimestral.</p> <p>Gestão: Terceirização. Cada campo realiza sua licitação/edital/contrato.</p> <p>Repercussão direta da satisfação do usuário: Edital não exige. Todavia, a gestão do contrato entende que sim.</p> <p>Preço: <u>Apucarana</u>, • Alunos (mediante apresentação do crachá) - R\$ 3,50 • Servidores, Terceirizados e visitantes institucionais autorizados- R\$ 7,67. <u>Cornélio Procópio</u>, • Alunos e</p>

<p>servidores (mediante apresentação do crachá) - R\$ 2,50, • Terceirizados e visitantes - R\$ 6,25. <u>Londrina</u>, Alunos (mediante apresentação do crachá) - R\$ 3,50, • Servidores, Terceirizados e visitantes - R\$ 6,48. Em <u>Toledo</u>, Os acadêmicos e servidores docentes e técnico-administrativos pagam R\$ 2,50, sendo o restante subsidiado pela Instituição. Pato Branco, site não fala, Guarapuava, idem. Dois Vizinhos, valor cobrado dos estudantes é de R\$ 2,50 por refeição (necessário apresentar o crachá de identificação estudantil) e para os visitantes o valor é de R\$ 4,50. Há também o auxílio-alimentação para os alunos de baixa renda, onde os beneficiados contam com a gratuidade das refeições. Campo Mourão, O restaurante atenderá alunos e servidores do campus servindo refeições a R\$3,05 (três reais e cinco centavos).</p>

** este trabalho classifica 'abrangência local' quando a Ifes tem instalações em apenas um município; 'estadual, em mais de um município dentro de um mesmo estado; 'regional', em mais de um estado.*

*** Inauguração é definida neste trabalho como o início das atividades/entrada em funcionamento.*

****Restaurante Universitário é a unidade equipada para toda a linha da prestação do serviço, desde o pré-preparo até o pós-consumo, com equipe de gerência e gestão próprias; Refeitório é a unidade que se dedica apenas à distribuição da comida já preparada em outro local.*

APÊNDICE IV – Questionários

Dados do Pedido

Protocolo	23480021373201630
Solicitante	Luciano Wolff
Data de Abertura	02/12/2016 19:08
Orgão Superior Destinatário	MEC – Ministério da Educação
Orgão Vinculado Destinatário	UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prazo de Atendimento	05/01/2017
Situação	Respondido
Status da Situação	Acesso Parcialmente Concedido (Parte da informação contém dados pessoais)
Forma de Recebimento da Resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Resumo	Pesquisa de satisfação usuários do RU
Detalhamento	<p>Boa tarde,</p> <p>Sou aluno do Mestrado Profissional em Administração Pública e estou realizando uma pesquisa com proposta de intervenção para o uso dos índices de satisfação do usuário como ferramenta de gestão da qualidade no Restaurante Universitário.</p> <p>Como dados essenciais para o desenvolvimento do artigo, solicito as seguintes informações:</p> <p>1 - Resultado das pesquisas de satisfação do usuário do(s) RU(s) desta instituição federal de ensino superior realizadas no período dos últimos 10 anos.</p> <p>2 - Se há nos instrumentos de licitação e de contrato previsão de obrigações e penalidades quanto a estes resultados; com cópia dos últimos realizados.</p> <p>Atenciosamente, Luciano Wolff</p>

IMAGEM I: Mostra do questionário preliminar enviado inicialmente para todas as Ifes.

Dados do Pedido

Protocolo	23480020788201777
Solicitante	Luciano Wolff
Data de Abertura	08/09/2017 04:21
Orgão Superior Destinatário	MEC – Ministério da Educação
Orgão Vinculado Destinatário	UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prazo de Atendimento	13/10/2017
Situação	Respondido
Status da Situação	Acesso Concedido (Resposta solicitada inserida no e-SIC)
Forma de Recebimento da Resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Resumo	informações sobre Restaurante Universitário
Detalhamento	<p>Boa noite, prezados, Dando continuidade à pesquisa, cujo contato anterior foi 23480021373201630,</p> <p>1 - Esta instituição possui quantos campi? Quantos RU(s) e localizados em quais campi? Data de inauguração de cada RU?</p> <p>2 – Qual modelo atual de gestão (autogestão, cessão, etc.) e em vigor desde quando em cada RU? Se anteriormente houve adoção de modelos diferentes de gestão, quais e por quais períodos, em cada um?</p> <p>3 – Se é adotada terceirização ou similar, há previsão nos respectivos editais e contratos de se realizarem (quem) pesquisas de satisfação do usuário, bem como obrigação de resultados mínimos sob penalidade específica em caso de não alcançados? Sempre foi assim?</p> <p>4 - Em caso de autogestão ou similar, há alguma norma ordenando a realização de pesquisa de satisfação do usuário e com qual finalidade?</p> <p>5 – Se adotado qualquer outro modelo de gestão (explicar em qual, desde quando e como funciona), individualizada ou genericamente, realiza-se alguma forma de medição da satisfação do usuário? Como e com que finalidade?</p> <p>6 - Sejam anexadas cópias das pesquisas de satisfação do usuário (com observação da autoria, unidade pesquisada, etc), todas que houver desde o ano de 2006 (ou links diretos, se houver e assim facilitar a resposta). Em caso de nunca terem sido realizadas, seja assim expresso.</p> <p>7 – Ainda desde 2006, sejam anexadas cópias de todos os editais de licitação e contratos decorrentes que se refiram à manutenção do serviço (por exemplo, mão de obra operacional, em caso de autogestão ou de cessão de espaço público ou similar quando terceirização total). Assim seja no âmbito de cada RU (se individualizado); ou o geral, se contrato único para atender todas as unidades. Para facilitar a resposta, tais documentos podem ser passados também através de: links diretos de cada um; ou informar o número da UASG e de cada licitação e de cada contrato se tais documentos estiverem disponíveis para busca no sítio ComprasGovernamentais.</p> <p>Atenciosamente, Luciano Wolff</p>

IMAGEM II: Mostra do questionário de aprofundamento enviado às universidades selecionadas a partir do primeiro questionário. Estes são os dois principais, houve outros intermediários e de esclarecimentos posteriores.

