



Pró-Reitoria de Políticas
de Assistência Estudantil

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

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025
PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

VITÓRIA (ES)
JANEIRO DE 2026

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

**Pró-Reitor de Políticas de Assistência Estudantil
ANTONIO CARLOS MORAES**

**Chefe da Divisão de Gestão Administrativa
MARIA DO SOCORRO DIAS CAVALCANTI**

**Diretoria de Assistência Estudantil
DEBORAH PROVETTI SCARDINI NACARI**

**Diretoria de Gestão dos Restaurantes
IURY DA SILVA PESSOA**

**Coordenação de Nutrição
CARMEN ROSA DA CUNHA**

**Coordenação de Administração e Finanças
THAYNÁ SOARES LOPES VENTURA**

SUMÁRIO

1	PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (PROPAES)	18
1.1	ATRIBUIÇÕES E ÁREAS DE ATUAÇÃO DA PROPAES	18
1.2	DIVISÃO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (DGA)	19
1.3	PRINCIPAIS AÇÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA PROPAES	20
1.3.1	<i>Entregas da Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)</i>	20
1.3.2	<i>Entregas da Diretoria de Assistência Estudantil (DAE)</i>	22
1.3.3	<i>Conclusão</i>	23
2	DIRETORIA DE GESTÃO DE RESTAURANTES (DGR)	24
2.1	COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES	24
2.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS AO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) 2021–2030	25
2.3	ENTREGAS ESTRATÉGICAS DA DGR EM 2025	25
2.3.1	<i>Nova Contratação e Eficiência</i>	26
2.3.2	<i>Expansão e Universalização dos Serviços</i>	26
2.3.3	<i>Qualidade, Infraestrutura e Conforto</i>	26
2.3.4	<i>Governança, Acesso e Transparência</i>	26
2.3.5	<i>Comunicação e Participação</i>	27
2.3.6	<i>Inovação e Sustentabilidade</i>	27
2.3.7	<i>Mitigação de Riscos e Ganho de Eficiência</i>	27
2.3.8	<i>Mudança de Paradigma Organizacional</i>	27
2.4	EQUIPES	28
2.5	PROCESSOS TRANSVERSAIS E MACROPROCESSOS	29
2.6	AUXÍLIOS ALIMENTARES E NÚMEROS DE ATENDIDOS	30
2.6.1	<i>Acesso Subsidiado – PASES na UFES</i>	30
2.7	INDICADORES DE ATENDIMENTO EM 2025	32
2.7.1	<i>Pessoas atendidas por categoria de usuário e por unidade do RU</i>	33
2.8	AVALIAÇÃO QUALITATIVA DAS EQUIPES DE NUTRIÇÃO (2025)	35
2.8.1	<i>Vitória (Goiabeiras e Maruípe)</i>	35
2.8.2	<i>Alegre e Jerônimo Monteiro</i>	36
2.8.3	<i>São Mateus</i>	36
2.9	DIAGNÓSTICO (O CENÁRIO EM 2024)	37
2.10	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E MODELAGEM (OUTUBRO-2024 A FEVEREIRO 2025)	38
2.11	PROCESSO LICITATÓRIO E EFICIÊNCIA (MARÇO-JUL 2025)	39
2.12	NOVA CONTRATAÇÃO E EXECUÇÃO OPERACIONAL	40

2.12.1	<i>Execução Operacional e Expansão de Serviços (Ago-Dez 2025)</i>	40
2.12.2	<i>Expansão da Oferta (Universalização):</i>	40
2.12.3	<i>Qualidade, Nutrição, Infraestrutura e Conforto</i>	41
2.13	RESULTADOS FINANCEIROS E DE CONTROLE (2025)	41
2.13.1	<i>Execução do Contrato 27/2025 (Ago-Dez):</i>	41
2.13.2	<i>Eficácia do Controle de Acesso:</i>	42
2.13.3	<i>Ganhos de Eficiência Administrativa e Otimização de Recursos</i>	43
2.13.4	<i>Gestão de Ativos e Reinvestimento em Infraestrutura (Ressarcimento de Estoques)</i>	45
2.13.5	<i>Otimização do Fluxo Financeiro e Desoneração Orçamentária:</i>	46
2.13.6	<i>Transferência do Risco de Ineficiência (Sobras e Resto-Ingesta):</i>	46
2.13.7	<i>Retenção de Fluxo Financeiro sobre Acessos Irregulares:</i>	47
2.13.8	<i>Consolidação do Impacto Econômico-Financeiro Global</i>	47
2.14	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO NOVO MODELO	48
2.15	POLÍTICA DE ACESSO E PERMANÊNCIA (PASES)	49
2.16	AVALIAÇÃO DA GESTÃO 2025	50
2.17	GOVERNANÇA DE ACESSO E ACESSOS IRREGULARES	50
2.17.1	<i>Governança de acesso</i>	50
2.17.2	<i>Evidenciação de Disfunções Normativas e Ajuste de Conduta:</i>	51
2.17.3	<i>Acessos irregulares</i>	52
2.17.4	<i>Avaliação da Gestão 2025 (Realizado):</i>	53
2.18	COMUNICAÇÃO, CULTURA E EXTENSÃO	53
2.18.1	<i>Avaliação da Gestão 2025:</i>	55
2.19	NUTRIÇÃO, ENSINO E SUSTENTABILIDADE	56
2.20	EQUIPES E PROCESSOS: A TRANSFORMAÇÃO DO MODELO DE TRABALHO	57
2.20.1	<i>Do Operacional à Gestão: A Mudança de Paradigma</i>	57
2.20.2	<i>Alinhamento Institucional e Foco na Implementação</i>	57
2.20.3	<i>Reorganização em Curso e as Estações de Trabalho</i>	58
2.20.4	<i>Desafios para 2026:</i>	58
2.21	10. CONSOLIDAÇÃO DE DESAFIOS E PROJETOS ESTRATÉGICOS (PLANO DE AÇÃO MESTRE)	59
2.21.1	<i>Infraestrutura e Execução Contratual:</i>	59
2.21.2	<i>Governança e Combate a Irregularidades:</i>	59
2.21.3	<i>Regulamentação e Normatização:</i>	59
2.21.4	<i>Cultura, Comunicação e Extensão:</i>	59
2.21.5	<i>Sustentabilidade e Nutrição:</i>	59
2.21.6	<i>Marcos Institucionais 2026:</i>	59
2.21.7	<i>Reestruturação Hierárquica e Funcional:</i>	60
2.21.8	<i>Centralidade nas Estações de Trabalho da Propaes:</i>	60
2.21.9	<i>Gestão de Ativos e Legado de Infraestrutura (Ressarcimento):</i>	60
2.21.10	<i>Consolidação da Eficiência e Resiliência Operacional:</i>	60

2.21.11	<i>Readequação de Espaços Físicos e Fluxos Operacionais (Goiabeiras):</i>	61
2.22	MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL	61
2.22.1	<i>Plano de Gestão Institucional (2024-2028)</i>	61
2.22.2	<i>Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS)</i>	63
2.23	COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS (CAF)	64
2.23.1	<i>Apresentação Institucional</i>	64
2.23.2	<i>Atribuições da Coordenação</i>	64
2.23.3	<i>Impactos da Terceirização - Contrato nº 027/2025</i>	65
2.23.4	<i>Reestruturação Interna e Força de Trabalho</i>	65
2.23.5	<i>Frequência dos Restaurantes Universitários - Exercício 2025</i>	66
2.23.6	<i>Evolução por categoria de usuário:</i>	67
2.23.7	<i>Inovação quanto ao Controle de Frequência.</i>	70
2.23.8	<i>Políticas de Acesso Gratuito aos Restaurantes Universitários: BRU-Ufes e “Apressa RU”</i>	72
2.23.9	<i>Gestão Orçamentária</i>	73
2.24	COORDENAÇÃO DE NUTRIÇÃO.....	77
2.24.1	<i>Avaliação da Implantação do novo modelo de prestação de serviço RU Goiabeiras e RU Maruípe</i>	77
2.24.2	<i>Início da operação na nova modalidade</i>	78
2.24.3	<i>Planejamento e organização da transição</i>	78
2.24.4	<i>Dificuldades identificadas no processo de implantação</i>	79
2.24.5	<i>Início da operação e impactos observados</i>	80
2.24.6	<i>Principais fatores que impactaram a implantação não conforme</i>	80
2.24.7	<i>Consequências operacionais e sanitárias</i>	80
2.24.8	<i>Situação atual e evolução do serviço</i>	81
2.24.9	<i>Serviços pendentes de implantação</i>	81
2.24.10	<i>Fiscalização e Qualidade</i>	81
2.24.11	<i>Avaliação qualitativa dos cardápios</i>	86
2.24.12	<i>Segurança Alimentar</i>	88
2.24.13	<i>Almoço aos Sábados e Desjejum</i>	89
2.24.14	<i>Pesquisa de Satisfação</i>	89
2.24.15	<i>Setor de Nutrição de Alegre</i>	89
2.24.16	<i>JM: Jerônimo Monteiro</i>	98
2.24.17	<i>Setor de Nutrição de São Mateus</i>	99
2.25	CONCLUSÃO GERAL.....	104
3	DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (DAE)	106
3.1	COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES.....	106
3.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS AO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) 2021/2030	107

3.3	EQUIPES	107
3.3.1	<i>Participação em comissões/grupos de trabalhos e atividades específicas ...</i>	111
3.3.2	<i>EQUIPE DE PAGAMENTO</i>	113
3.3.3	<i>Competências e atribuições</i>	114
3.3.4	<i>Projetos da Equipe em 2025.....</i>	116
3.4	3.3 EQUIPE DE MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO ACADÊMICO	117
	• <i>Quadro Quantitativo / Resultados alcançados.....</i>	132
	• <i>Participação de servidores em comissões/grupos de trabalhos e atividades específicas</i>	133
	• <i>Projetos da equipe concluídos em 2025.....</i>	133
3.5	EQUIPE DE SERVIÇO SOCIAL.....	135
3.6	EQUIPE DE PSICOLOGIA.....	141
3.6.1	<i>CONCEITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E INTERVENÇÕES EM PSICOLOGIA ...</i>	141
3.6.2	<i>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DE PSICOLOGIA</i>	142
3.6.3	<i>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DE PSICOLOGIA</i>	144
3.6.4	<i>Atividades de acolhida a estudantes ingressantes:.....</i>	145
3.7	MACRO AÇÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA DAE EM 2025	146
3.8	INGRESSO NO PAE E ANÁLISE DE RENDA NO SISU	146
3.9	INGRESSO NO PAE	148
3.10	ANÁLISE DE RENDA DO SISU RENDA.....	148
3.11	ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS.....	149
3.12	EDITAIS.....	149
3.13	TABELA DE CONCESSÃO DE AUXÍLIOS (AÇÕES E NÚMERO DE BENEFICIADOS).....	150
3.14	PAE: AÇÃO: 4002 - ASSISTÊNCIA AO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR	151
3.15	AUXÍLIO MATERIAL DIDÁTICO DE ALTO CUSTO	153
3.16	AUXÍLIO EDUCAÇÃO INFANTIL.....	154
3.17	AUXÍLIO BOLSA NO NÚCLEO DE LÍNGUAS PARA A COMUNIDADE	154
4	LISTA DE DOCUMENTOS UTILIZADOS	156

1 PRÓ-REITORIA DE POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (PROPAES)

1.1 ATRIBUIÇÕES E ÁREAS DE ATUAÇÃO DA PROPAES

A Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil (PROPAES) orienta-se pelos princípios de gratuidade, subsidiariedade e solidariedade na gestão e administração dos recursos, ampliando o acesso a oportunidades, direitos e serviços internos e externos da universidade. Suas ações programáticas incluem acolhimento, interação, diálogo multicultural, reconhecimento e atendimento de necessidades objetivas e subjetivas. Para atingir esses objetivos, além das atividades de assistência básica (eixo permanente), busca fomentar projetos de ensino, extensão e pesquisa em parceria com outras Pró-Reitorias, governos, agências de fomento e organizações civis.

Os projetos e ações são elaborados em conformidade com o Programa Nacional de Assistência Estudantil e seus princípios fundamentais:

- a) Compromisso com a qualidade da educação, inovação e cidadania;
- b) Democratização do acesso, permanência e conclusão dos cursos de graduação presenciais;
- c) Liberdade para pesquisar e divulgar cultura, arte e conhecimento;
- d) Orientação humanista e preparação para o exercício pleno da cidadania;
- e) Defesa da justiça social e combate a todas as formas de preconceito;
- f) Reconhecimento da assistência e permanência estudantil qualificada como dever do Estado e direito dos estudantes.

À PROPAES compete, entre outras atribuições, a implementação de políticas de reserva de vagas (sistema de cotas) e assistência estudantil, a promoção de direitos humanos e o desenvolvimento de ações que favoreçam a inclusão social e a permanência qualificada.

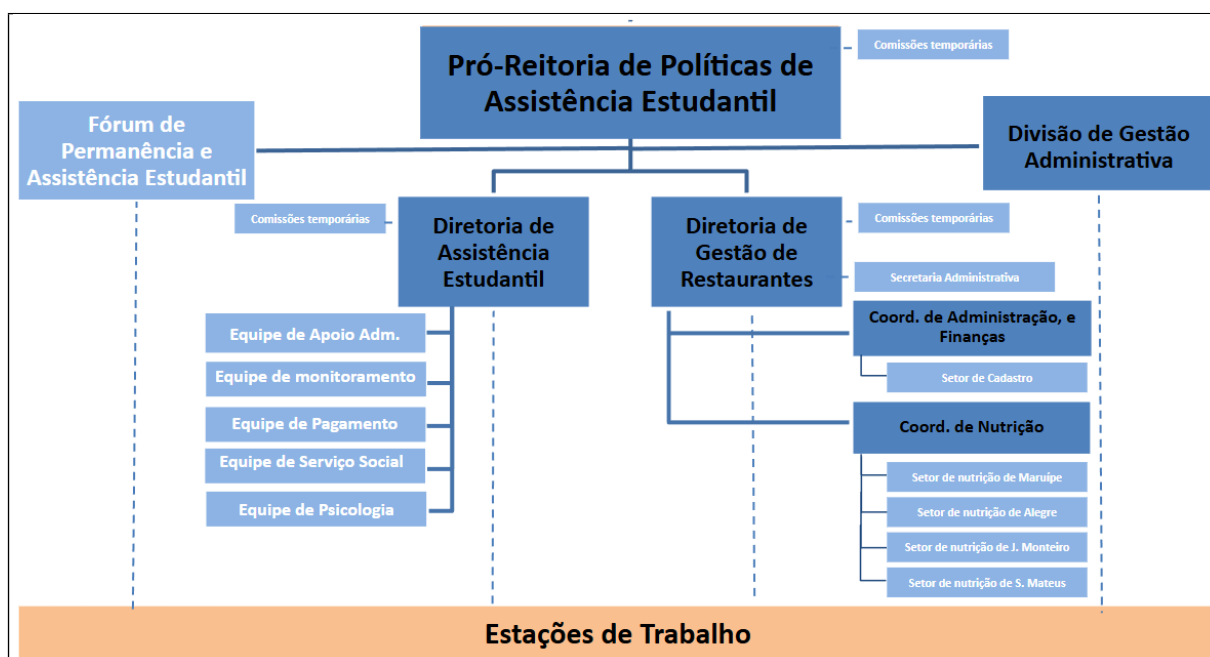
A estrutura administrativa da PROPAES está dividida em:

- Divisão de Gestão Administrativa (DGA);
- Diretoria de Assistência Estudantil (DAE);

- Diretoria de Gestão de Restaurantes (DGR).
 - Coordenação de Administração e Finanças (CAF/DGR).
 - Coordenação de Administração (CN/DGR)

Em 2025, a PROPAES contou com 65 colaboradores (53 servidores, 02 trabalhadoras terceirizadas e 10 bolsistas PaEPE), atuando em 06 equipes formais (azul escuro), conforme organograma a seguir.

Imagem 01 - Organograma da PROPAES



Fonte: Elaboração própria.

1.2 DIVISÃO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (DGA)

O Gabinete da Pró-reitoria é responsável por assessorar, coordenar e supervisionar as atividades administrativas desenvolvidas pela Pró-reitoria. Composto pela Divisão de Gestão Administrativa (DGA) e pelo pessoal de Apoio Administrativo, oferece suporte nas rotinas administrativas, nos encaminhamentos de processos, nas atividades das demais diretorias (dentro de sua competência), e presta auxílio em atividades relacionadas com a gestão da Pró-reitoria.

1.3 PRINCIPAIS AÇÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA PROPAES

A Política de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo é implementada pela Pró-reitoria de Políticas de Assistência Estudantil - PROPAES. Seu objetivo é desenvolver ações, programas e projetos para a garantia da permanência de estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, matriculados em cursos de graduação presencial, através da promoção de ações que favoreçam a melhoria do desempenho acadêmico e, conseqüentemente, o combate às situações de retenção e evasão, garantindo a permanência e a conclusão do curso e contribuindo para a democratização do acesso à Educação Superior.

Em 2025, a UFES contou com o valor orçamentário de R\$ 25.329.404,00 (Vinte e cinco milhões, trezentos e vinte e nove mil, quatrocentos e quatro reais) para desenvolver as ações de assistência estudantil, recursos oriundos da Ação 4002 do Programa Nacional de Assistência Estudantil - PAE, tendo implementado ações nas seguintes áreas previstas pela PNAES.

Com isso, a PROPAES realizou avanços estruturais nas duas diretorias sob sua gestão — a **Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)** e a **Diretoria de Assistência Estudantil (DAE)** — com ênfase na **universalização de direitos, modernização de processos, fortalecimento da governança e ampliação da permanência qualificada** dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

1.3.1 Entregas da Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR)

A DGR protagonizou uma **reconstrução institucional da política de alimentação estudantil**, com a implementação bem-sucedida do novo modelo de **Terceirização Total (Contrato de Resultado)**, fundamentado na Lei nº 14.914/2024 (PNAES/PASES) e transitando da gestão de restaurantes para a gestão de segurança alimentar na UFES. Entre as principais entregas:

- **Nova contratação eficiente:**

- o Licitação com **28 empresas concorrentes**, deságio de **17%** (economia real de **R\$ 6 milhões**).
- o Redução do custo unitário da refeição de **R\$ 18,51** para **R\$ 16,09**, com melhoria na qualidade (suco diário, sobremesa, opção vegana e outros avanços).
- **Expansão e universalização dos serviços:**
 - o Implementação do **jantar** em Maruípe e Jerônimo Monteiro;
 - o Oferta definitiva de **almoço aos sábados** em Alegre e JM, e piloto em Goiabeiras;
 - o Oferta de **café da manhã** em formato piloto em Alegre e JM;
 - o Institucionalização de **marmitas e coffee breaks para situações sob demanda nos campi e redondezas**.
 - o Ampliação do atendimento com mais pontos de distribuição de marmitas na área experimental em Rive.
 - o Ampliação do atendimento às Crianças da CAP Criarte.
- **Modernização da infra-estruturar e governança:**
 - o Instalação de **climatização** nos refeitórios de Alegre, JM e São Mateus;
 - o Universalização do acesso via **biometria** e dos meios de **pagamento digital (PIX/cartão)**, com fim dos tíquetes físicos;
 - o Análise automática e imediata do **BRU (Benefício RU)** via cruzamento com de dados.
 - o Criação do **Apresaru**, benefício emergencial para situações de insegurança alimentar aguda;
 - o Revisão/Criação de **2 Instruções Normativas** para adequação à Resolução CUn/UFES nº 19/2022;
 - o Redução de **>90% nos acessos irregulares** em 24h durante campanha de regularização.
- **Inovação e sustentabilidade:**
 - o Implantação de **biodigestor piloto** (300 kg/dia de resíduos transformados em biogás e biofertilizante);
 - o Recuperação de **R\$ 911.993,28** em estoques absorvidos pela contratada, reinvestidos em infraestrutura (PPCI, acessibilidade, elétrica, hidrossanitária).
- **Fortalecimento da transparência e participação:**

- o Comunicação 360° (e-mail, Instagram, site, TVs indoor);
- o Visita em todos os campi para diálogo (Propaes itinerante);
- o Audiência pública com empresas e comunidade para aperfeiçoamento do formato de contratação (janeiro/2025).
- o Audiência pública com estudantes e comunidade para apresentação do formato de contratação (agosto/2025).
- o Edital para nova logomarca dos RUs, com escolha pela comunidade.
- o Participação ativa em **comissões, GTs e estações de trabalho** da PROPAES.

1.3.2 Entregas da Diretoria de Assistência Estudantil (DAE)

A DAE aprimorou a operacionalização do Programa de Assistência Estudantil (PAE), com foco em acolhimento, monitoramento acadêmico, apoio psicossocial e simplificação de processos:

- **Gestão eficiente de auxílios:**
 - o Atendimento a **4.497 estudantes** com o **Auxílio Permanência Unificado (APU)**;
 - o Concessão do **Auxílio Educação Infantil** a **102 estudantes**;
 - o Pagamento do **Auxílio Material Didático de Alto Custo** a **10 estudantes de Odontologia**;
 - o Sorteio de **39 bolsas de línguas estrangeiras** em parceria com o Núcleo de Línguas.
- **Apoio acadêmico e psicossocial:**
 - o Realização de **50 encontros de apoio acadêmico** e **307 atendimentos individuais**;
 - o **768 atendimentos psicológicos** em Maruípe e **425 em Goiabeiras**;
 - o **6 rodas de conversa** com temas como gênero, trabalho e vida acadêmica;
 - o **83 análises de justificativas** pelo Serviço Social no contexto do monitoramento de permanência.
- **Normatização e alinhamento institucional:**
 - o Revisão de **5 Instruções Normativas** para adequação à Resolução CUn/UFES nº 19/2022;

- o Publicação de **10 editais** ao longo do ano, incluindo cadastros no PAE, auxílios específicos e concursos culturais;
- o Participação ativa em **comissões, GTs e estações de trabalho** da PROPAES.

1.3.3 Conclusão

O ano de 2025 foi marcado pela transição de um modelo operacional fragmentado para um ecossistema integrado de permanência e assistência estudantil, com forte alinhamento às diretrizes do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2021–2030).

A PROPAES não apenas ampliou direitos (como serviços de alimentação, alimentação gratuita, auxílios e acolhimento), mas também modernizou sua governança, promovendo maior eficiência, transparência, equidade e humanização nas políticas de permanência da UFES.

Nos tópicos a seguir detalha-se as atuações de cada diretoria e suas equipes, bem como os resultados alcançados por elas.

2 DIRETORIA DE GESTÃO DE RESTAURANTES (DGR)

A **Diretoria de Gestão de Restaurantes (DGR)** é responsável por gerenciar os Restaurantes Universitários da UFES, assegurando a execução de políticas institucionais de alimentação estudantil alinhadas aos objetivos de inclusão, permanência qualificada e sucesso acadêmico.

Sua atuação visa garantir a oferta de refeições nutricionalmente equilibradas, seguras e acessíveis, fortalecendo a segurança alimentar e nutricional da comunidade universitária, com ênfase na eficiência operacional, sustentabilidade e inovação.

2.1 COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

As principais competências da DGR, conforme os documentos institucionais, incluem:

Planejamento e Gestão Estratégica

- Planejar, promover, implementar, monitorar e avaliar políticas institucionais relacionadas à alimentação, em especial o PASES;
- Gerir orçamento, contratos, aquisições e recursos patrimoniais destinados aos RUs;
- Estabelecer parcerias com órgãos internos e externos para aprimorar o PASES.

Administração e Finanças

- Elaborar documentos contábeis, financeiros e administrativos;
- Executar atividades de compras, contratações, prestação de contas e gestão patrimonial;
- Assessorar a Diretoria nas decisões orçamentárias e financeiras.

Gestão Operacional dos Restaurantes

- Garantir o cumprimento de normas sanitárias, padrões de qualidade e higiene;
- Gerir a infraestrutura física e promover a sustentabilidade dos RUs;
- Monitorar a segurança alimentar e o atendimento às normas legais.

Atendimento ao Usuário e Gestão de Acesso

- Gerir o cadastro, controle de acesso e venda de tíquetes;
- Operacionalizar o subsídio integral (100% de desconto) para estudantes

- cadastrados no Programa de Assistência Estudantil (Proaes);
- Promover canais de comunicação e avaliação da satisfação dos usuários.

2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS AO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) 2021–2030

A atuação da DGR está fortemente alinhada aos objetivos estratégicos do **PDI 2021–2030**, especialmente nas áreas de **Assistência** e **Gestão**:

Assistência

- **OEA1.** Promover assistência efetiva e de qualidade à comunidade acadêmica.
- **OTA1.** Fortalecer as políticas de acessibilidade, em suas múltiplas dimensões.
- **OTA3.** Incentivar políticas inovadoras voltadas à assistência.
- **OTA6.** Elaborar políticas de assistência visando à sustentabilidade.
- **OTA7.** Promover a imagem institucional perante a comunidade assistida.

Gestão

- **OTG2.** Prover infraestrutura adequada às atividades da Universidade.
- **OTG4.** Consolidar práticas de gestão inovadoras.
- **OTG7.** Assegurar a sustentabilidade ambiental e econômico-financeira da Universidade.
- **OEG1.** Fortalecer mecanismos de governança.
- **OEG2.** Assegurar uma gestão ética, democrática, transparente, participativa e efetiva.

Esses objetivos orientam as ações da DGR no sentido de integrar a alimentação saudável à política de permanência estudantil, com foco na qualidade, eficiência e responsabilidade socioambiental.

2.3 ENTREGAS ESTRATÉGICAS DA DGR EM 2025

O ano de 2025 marcou a **reconstrução institucional** da política de alimentação da UFES, com a implementação bem-sucedida do novo modelo de **Terceirização Total (Contrato de Resultado)**, fundamentado em Estudo Técnico Preliminar e validado por audiências públicas. As principais entregas incluem:

2.3.1 Nova Contratação e Eficiência

- **Sucesso Licitatório:** 28 empresas concorrentes, deságio de **17%** (economia real de **R\$ 6 milhões**).
- **Custo Unitário Reduzido:** De **R\$ 18,51** (modelo anterior) para **R\$ 16,09** (novo contrato), com **serviço superior** (suco e sobremesa diários).
- **Exigência de Capacidade Técnica:** O novo contrato permite exigir comprovação robusta de experiência em produção de refeições coletivas, blindando a UFES contra empresas sem expertise.

2.3.2 Expansão e Universalização dos Serviços

- **Jantar implementado** em Maruípe e Jerônimo Monteiro.
- **Almoço aos sábados** ofertado de forma definitiva em Alegre e JM, e piloto em Goiabeiras.
- **Café da manhã** em formato piloto em Alegre e JM.
- **Marmitas e coffee breaks** institucionalizados para atendimento em nos campi e seus entornos.
- **Ampliação dos pontos de entrega de marmitas na área experimental de Rive.**
- **Ampliação dos serviços de alimentação para crianças do CAP Criarte.**

2.3.3 Qualidade, Infraestrutura e Conforto

- **Retorno do suco e inclusão de sobremesa doce** em todas as unidades.
- **Climatização instalada** nos refeitórios de Alegre, Jerônimo Monteiro e São Mateus.
- **Rede Indoor de TVs** e mobiliário modernizado.
- **Pagamento digital** (PIX, cartão) em todos os campi.
- **Acesso via biometria** em todos os campi e fim dos tickets físicos.

2.3.4 Governança, Acesso e Transparência

- **Controle biométrico e eletrônico** implementado em todos os RUs.
- **BRU transformado em política permanente**, com concessão automática via Portal AE.
- **Apresaru criado** para acolhimento emergencial (até 7 dias).
- **Fase 04 do Plano de Redução de Acessos Irregulares:** Queda de **>90%** nas entradas irregulares em 24h e **+596 novos cadastros no BRU** na semana da campanha.
- **Choque de Transparência:** Revelação de disfunções (subsídio duplicado a servidores, custo real dos irregulares), levando à elaboração de nova normativa

de preços públicos.

2.3.5 Comunicação e Participação

- **Comunicação metódica e 360°:** Uso simultâneo de e-mail, Instagram, site e vídeos.
- **Comunicação Itinerante:** Visitas presenciais a todos os campi (Goiabeiras, São Mateus, Alegre, Maruípe) com plenárias estudantis e escuta ativa.
- Audiência pública com empresas e comunidade para aperfeiçoamento do formato de contratação (janeiro/2025).
- Audiência pública com estudantes e comunidade para apresentação do formato de contratação (agosto/2025).
- **Editais para nova logomarca dos RUs**, com escolha pela comunidade.
- Participação ativa em **comissões, GTs e estações de trabalho** da PROPAES.

2.3.6 Inovação e Sustentabilidade

- **Projeto de Biodigestor** iniciado: perspectiva de transformar até 300 kg/dia de resíduos em biogás e biofertilizante.
- **Taxa de Ocupação instituída**, gerando nova fonte de receita para a UFES.

2.3.7 Mitigação de Riscos e Ganho de Eficiência

- **Eliminação total** da gestão de caixa e de estoques pela UFES.
- **Transferência de riscos:** operacional (ponte de SM, crise hídrica em Alegre), sanitário (RT para empresa), trabalhista (fim da responsabilidade solidária) e reputacional (empresa como primeira mediadora).
- **Realocação estratégica de pessoal:** 6 bolsistas/servidores da venda de tickets para fiscalização, cadastro e comunicação; 3 servidores do almoxarifado para fiscalização in loco; liberação de 1 servidor da DFA e 2 motoristas/veículos da logística.
- **Recuperação de R\$ 911.993,28** em estoques absorvidos, convertidos em investimento em infraestrutura (PPCI, acessibilidade, elétrica, hidrossanitária).
- **Otimização de fluxo de caixa:** Liberação de ~R\$ 800 mil em capital de giro e postergação de R\$ 694 mil em pagamentos de acessos irregulares para 2026.

2.3.8 Mudança de Paradigma Organizacional

- **Fim do operacional:** Equipes da DGR focadas 100% em **gestão e fiscalização contratual**.
- **Alinhamento institucional:** Sucesso na implementação do Contrato de

Resultado com convergência de objetivos (estudante, universidade, empresa).

- **Integração às Estações de Trabalho da PROPAES:** Início no 4º trimestre de 2025, ainda tímido, mas com potencial de consolidação em 2026.

2.4 EQUIPES

Em 2024, a DGR foi estruturada em três unidades organizacionais principais, cada uma com competências específicas que, em conjunto, garantem a operacionalização integral dos serviços de alimentação:

Diretoria de Gestão de Restaurantes (DGR)

- **Gestor:** Iury da Silva Pessoa
- **Função:** Coordenação geral, tomada de decisões estratégicas, representação institucional e supervisão das coordenações subordinadas.

Coordenação de Administração e Finanças (CAF/DGR/PROPAES)

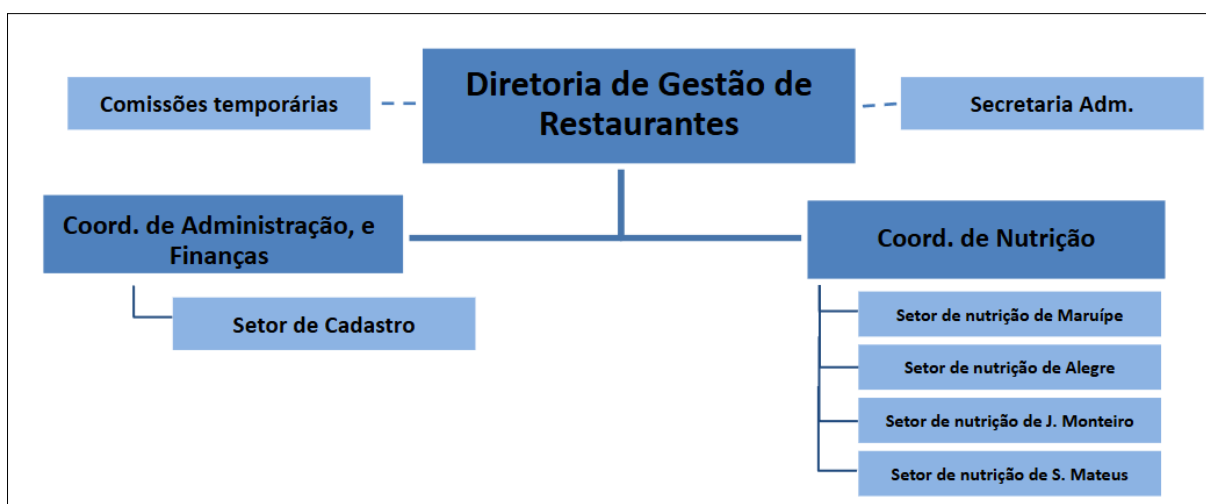
- **Gestora:** Thayna Soares Lopes Ventura
- **Função:** Execução das atividades administrativas, financeiras, contábeis, patrimoniais e de licitações; assessoria à Diretoria.

Coordenação de Nutrição (CN/DGR/PROPAES)

- **Gestora:** Carmen Rosa da Cunha
- **Função:** Planejamento, supervisão e controle técnico da produção das refeições; gestão de estoques, cardápios, qualidade nutricional e segurança alimentar; formação de estagiários.

Em 2025, a DGR contou com 37 colaboradores (32 servidores e 05 bolsistas PaEPE), atuando em 03 equipes formais (azul escuro), conforme organograma a seguir.

Imagem 02 - Organograma da DGR



Fonte: Elaboração própria.

Essa estrutura permitiu uma distribuição clara de responsabilidades, facilitando a integração entre as dimensões técnica, operacional e administrativa da gestão dos RUs.

2.5 PROCESSOS TRANSVERSAIS E MACROPROCESSOS

A DGR desenvolveu, em 2024, uma série de processos que materializam suas competências e contribuem para o alcance dos objetivos institucionais. Os principais macroprocessos incluem:

- **Gestão de Compras e Contratações:** Planejamento, execução e fiscalização de licitações e contratos para aquisição de alimentos, materiais e serviços.
- **Gestão Operacional dos RUs:** Monitoramento diário da produção, distribuição, higiene, segurança alimentar e atendimento ao usuário.
- **Gestão de Estoques e Infraestrutura:** Controle de entrada, saída e validade de gêneros alimentícios; solicitação e acompanhamento de manutenções prediais e de equipamentos.
- **Gestão de Acesso e Atendimento:** Cadastro, atualização e controle de acesso dos usuários; venda de tíquetes; gestão de subsídios; atendimento de demandas via Ouvidoria e canais digitais.
- **Gestão Administrativa e Financeira:** Elaboração de relatórios, prestação de contas, controle orçamentário, gestão patrimonial e documentação oficial.

Destaca-se, ainda, a adoção de práticas inovadoras, como a publicação sistemática de informações no site dos RUs (<https://ru.ufes.br/>), o que reforça o compromisso com a transparência e a participação da comunidade.

Ademais, o ano de 2024 foi dedicado à **transição estratégica** para o novo modelo de Terceirização Total. Toda a força de trabalho da DGR convergiu para a missão crítica de implementar o novo contrato, com foco absoluto na fiscalização diária, ajuste de fluxos e garantia da segurança jurídica e sanitária. Esse esforço concentrado limitou temporariamente a adesão a novos projetos de extensão ou comunicação, mas foi essencial para estabilizar a operação.

2.6 AUXÍLIOS ALIMENTARES E NÚMEROS DE ATENDIDOS

Em 2024, a política de alimentação da UFES foi reestruturada à luz da Lei nº 14.914/2024, que instituiu a Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e criou o Programa de Alimentação Saudável na Educação Superior (PASES). Em conformidade com essa nova base legal, a UFES implementou uma política integrada de segurança alimentar e nutricional, estruturada em três eixos complementares: Acesso Subsidiado, Permanência e Equidade e Emergenciais e de Acolhimento.

Essa abordagem garante que **todo estudante regularmente matriculado na UFES tenha acesso subsidiado ao Restaurante Universitário (RU)**, reconhecendo a alimentação como um direito fundamental à permanência qualificada e ao sucesso acadêmico. O RU passa, assim, a funcionar como um espaço de cidadania, inclusão e proteção social.

2.6.1 Acesso Subsidiado – PASES na UFES

Fundamentação Legal: Art. 12, III da Lei nº 14.914/2024 — *“Garantir o acesso regular e permanente a alimentos de qualidade a todos os estudantes.”*

2.6.1.1 Modalidade Universal (Subsídio Institucional de 70%)

- **O que é:** O custo real da refeição é majoritariamente coberto pela UFES. O estudante paga apenas um valor residual simbólico.
- **Quem pode acessar:** Todos os estudantes regulares de graduação ou pós-graduação presencial da UFES.
- **Como acessar:** Basta estar regularmente matriculado e utilizar a biometria nos RUs.

Esta é a base do PASES na UFES, garantindo que a alimentação saudável seja acessível a toda a comunidade estudantil, independentemente de comprovação de renda.

2.6.1.2 Modalidades de Permanência e Equidade (Gratuidade Total)

Fundamentação Legal: Art. 2, I e II da Lei nº 14.914/2024 — *“Democratizar a permanência e minimizar desigualdades sociais.”*

2.6.1.2.1 BRU – Benefício RU

- **O que é:** Isenção de 100% no valor das refeições nos RUs. É distinto dos auxílios financeiros do Proaes.
- **Quem pode solicitar:** Estudantes de graduação presencial com renda familiar bruta mensal per capita de até **2 (dois) salários mínimos**.
- **Quando solicitar:** Fluxo contínuo — pode ser solicitado a qualquer momento.
- **Como acessar:** Pelo [Portal da Assistência Estudantil](#), clicando em "Solicitar BRU".
- **Trâmite:** Análise automática e instantânea. O sistema cruza dados com o CadÚnico e bases da UFES. Se a renda per capita for inferior a 2 salários mínimos, o deferimento é imediato.

Número de beneficiários:

- **2024:** 176 estudantes
- **2025:** 1.142 estudantes

2.6.1.2.2 PAE – Programa de Assistência Estudantil

- **O que é:** Conjunto de auxílios financeiros e não financeiros (moradia, transporte, material) que inclui o **Auxílio Alimentação** (acesso gratuito ao RU).
- **Quem pode solicitar:** Estudantes de graduação presencial com renda familiar bruta mensal per capita **igual ou inferior a 1 salário mínimo**.
- **Quando solicitar:** Apenas durante os períodos de edital abertos pela PROPAES.
- **Como acessar:** Via editais semestrais em proaeci.ufes.br/editais.
- **Trâmite:** Processo classificatório com análise de renda, pontuação baseada em 12 marcadores sociais de vulnerabilidade e classificação conforme disponibilidade orçamentária.

Número de beneficiários (com acesso gratuito ao RU):

- **2024:** 5.722 estudantes
- **2025:** 4.497 estudantes

2.6.1.3 Modalidades Emergenciais e de Acolhimento

Fundamentação Legal: Art. 12, II da Lei nº 14.914/2024 — “*Agir preventivamente em situações de risco de evasão decorrentes de insuficiência financeira súbita.*”

2.6.1.3.1 Apresaru – Acesso Provisório por Segurança Alimentar ao RU

- **O que é:** Medida excepcional para garantir refeições gratuitas imediatas em situações de vulnerabilidade aguda.
- **Quem pode solicitar:** Estudantes de graduação/pós-graduação, estudantes de outras IFES em trânsito e filhos(as) de estudantes até 6 anos.

- **Quando solicitar:** Em situação de fome, falta de dinheiro pontual, bloqueio de sistema ou perda de documentos.
- **Como solicitar:** Diretamente na entrada do RU, via autodeclaração simples.
- **Trâmite:** Acesso liberado imediatamente por **7 dias**, com encaminhamento posterior a equipes técnicas (DAE/DASAS/SASAS/SIAC) para avaliação de prorrogação ou inserção em benefícios permanentes.

Número de atendimentos:

- **2024:** 0
- **2025:** 28 estudantes

2.6.1.3.2 AEET – Auxílio Estudantil Emergencial Temporário

- **O que é:** Acesso gratuito ao RU + benefício financeiro (pecúnia) para estudantes em crise socioeconômica súbita (ex: desemprego na família, falecimento de provedor).
- **Quem pode solicitar:** Estudantes de graduação presencial com renda per capita até **1,5 salário mínimo** (prioridade para não cadastrados no Proaes ou em lista de espera).
- **Quando solicitar:** Imediatamente após a ocorrência do fato gerador.
- **Como solicitar:** Demanda espontânea junto à equipe de Serviço Social da PROPAES ou identificação em atendimento.
- **Trâmite:** Análise técnica do Serviço Social, dependente de parecer social e disponibilidade orçamentária do PNAES.

2.7 INDICADORES DE ATENDIMENTO EM 2025

Conforme dados consolidados pela **Coordenação de Administração e Finanças (CAF)**, os Restaurantes Universitários da UFES registraram, em **2025**, o atendimento de **1.015.834 refeições servidas**, evidenciando a centralidade dessa política pública para a permanência estudantil.

A distribuição por categoria de usuário revela forte aderência à finalidade assistencial:

- **Estudantes com subsídio parcial (70%):** 480.566 refeições (**47,31%**)
- **Estudantes isentos (via PAE):** 387.745 refeições (**38,17%**)
- **Beneficiários do BRU:** 27.353 refeições (**2,69%**)

Total de refeições destinadas a estudantes em situação de assistência: 895.664 (88,17%)

Além disso:

- **Servidores:** 47.318 refeições (4,66%)

- **Usuários especiais:** 28.047 refeições (2,76%)
- **Visitantes:** 44.805 refeições (4,41%)

Arrecadação total em 2025: R\$ 2.528.610,02 (via venda de créditos e tickets, conforme SIAFI).

Esses dados confirmam que os RUs da UFES operam como instrumento estruturante de equidade, inclusão social e garantia da permanência estudantil, com mais de 88% do atendimento concentrado no público discente, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Importante destacar que, ao final de 2024, o sistema ainda registrava **mais de 83 mil acessos irregulares**, fruto da ausência de controle biométrico e da política de "catraca livre". Esse dado foi crucial para justificar a implementação, em 2025, do novo sistema de governança de acesso, que reduziu as irregularidades para menos de 5% em dezembro daquele ano, mas que requer atenção para manutenção da redução.

2.7.1 Pessoas atendidas por categoria de usuário e por unidade do RU

Ao utilizarmos os dados do novo sistema, que permite a contagem de CPFs individuais durante o período de transição de setembro a dezembro de 2025, consolidamos o alcance real dos Restaurantes Universitários (RUs). Nesse recorte temporal, os RUs atenderam a um total de **16.805 pessoas diferentes** em todas as categorias e unidades. Desse contingente, a grande maioria é composta por estudantes, totalizando **10.906 alunos**, que juntos consumiram 293.291 refeições, resultando em uma média global de aproximadamente 27 refeições por discente no período, conforme quadro a seguir.

Quadro: Pessoas atendidas por categoria de usuário e por unidade do RU

ALUNOS	Alegre	Goiabeiras	J. Monteiro	Maruípe	S. Mateus	Todos os RUs
Nº de Alunos	2.005	6.001	302	2.189	1.511	10.906
Total Refeições	94.392	92.484	6.673	54.314	43.448	293.291
Média Refeições	47,07	15,41	22,09	24,81	28,75	26,89
VISITANTES	Alegre	Goiabeiras	J. Monteiro	Maruípe	S. Mateus	Todos os RUs
Nº de Visitantes	657	1.345	183	844	1.048	4.011
Total Refeições	2.299	3.930	658	3356	3.935	14.232
Média Refeições	3,49	2,92	3,59	3,97	3,75	3,54

SERVIDORES	Alegre	Goiabeiras	J. Monteiro	Maruípe	S. Mateus	Todos os RUs
Nº de Servidores	186	353	41	191	221	919
Total Refeições	4.362	3.199	920	2.376	3.052	13.976
Média Refeições	23,45	9,06	22,43	12,43	13,8	15,2

Usu. ESPECIAL	Alegre	Goiabeiras	J. Monteiro	Maruípe	S. Mateus	Todos os RUs
Nº de Usu. Especial	320	520	1	0	129	969
Total Refeições	320	2.096	1	0	129	2.546
Média Refeições	1	4,03	1	0	1	2,62

Total de pessoas	3.168	8.219	527	3.224	2.909	16.805
-------------------------	--------------	--------------	------------	--------------	--------------	---------------

A análise segmentada por unidade revela comportamentos distintos de consumo. O campus de **Goiabeiras** concentra o maior número absoluto de usuários, com 6.001 alunos e 1.345 visitantes atendidos. No entanto, apresenta a menor média de fidelidade entre os estudantes, com cerca de 15 refeições por aluno. Em contrapartida, o campus de **Alegre** destaca-se pela alta dependência do serviço: embora tenha atendido um número menor de alunos (2.005), registrou a maior média de consumo de todo o sistema, alcançando **47,07 refeições por aluno**, um indicativo inequívoco da importância crítica do RU para a permanência estudantil nessa unidade.

Em relação às demais categorias, os **Visitantes** somaram 4.011 indivíduos, com um fluxo intenso em São Mateus (1.048) e Goiabeiras (1.345). Já a categoria de **Servidores** contabilizou 919 usuários distintos. Nota-se aqui uma inversão similar à dos estudantes: enquanto Goiabeiras possui mais servidores utilizando o restaurante (353), foi em Alegre que se registrou o maior volume total de refeições desta categoria (4.362), gerando uma média de frequência de 23,45 refeições por servidor, contra apenas 9,06 na capital.

Por fim, os dados apontam que as unidades do interior (Alegre, São Mateus e Jerônimo Monteiro) tendem a apresentar médias de refeições per capita superiores às da capital (Goiabeiras e Maruípe), tanto para alunos quanto para servidores. Jerônimo Monteiro, sendo a menor unidade com 302 alunos atendidos, manteve uma média consistente de 22 refeições por aluno. Esses indicadores reforçam a heterogeneidade do público atendido e a necessidade de estratégias logísticas adaptadas à demanda específica de cada campus.

A análise global dos dados revela uma clara dicotomia estrutural no sistema de Restaurantes Universitários: existe uma **relação inversa entre o volume de**

usuários e a intensidade de uso. O campus de **Goiabeiras** atua como um polo de alta rotatividade, concentrando o maior volume absoluto de pessoas em todas as categorias (6.001 alunos, 1.345 visitantes e 353 servidores), mas registrando consistentemente as menores médias de frequência (15 refeições/aluno e 9 refeições/servidor).

Em contrapartida, as unidades descentralizadas — **Alegre, São Mateus e Maruípe** — demonstram um perfil de "alta dependência". Mesmo com públicos menores, essas unidades apresentam índices de fidelidade muito superiores; em Alegre, por exemplo, a média de refeições por aluno (47,07) e por servidor (23,45) é praticamente o triplo da registrada em Goiabeiras. Isso sugere que, enquanto na capital o RU funciona como uma opção de conveniência para uma multidão, no interior e em Maruípe ele é um pilar insubstituível para a permanência e a rotina diária de alunos e servidores.

Importante destacar que esses dados não representam todos os atendimentos do período, uma vez que nesse período de setembro a dezembro de 2025, os dados consideram apenas os dados do sistema novo que estava em transição, havia ainda a utilização de tíquetes e cartões de recarga remanescentes.

2.8 AVALIAÇÃO QUALITATIVA DAS EQUIPES DE NUTRIÇÃO (2025)

A implantação do novo modelo de **Terceirização Total** foi acompanhada de perto pelas equipes de nutrição nos cinco campi, com avaliações distintas conforme o contexto local:

2.8.1 Vitória (Goiabeiras e Maruípe)

- A transição foi marcada por **desorganização inicial**, com atrasos na entrega de uniformes, EPIs, ASOs e treinamentos.
- Houve **falhas no planejamento de cardápios** e **ausência de controle biométrico** no início da operação.
- Apesar disso, a empresa conseguiu **estabilizar a operação até novembro/dezembro**, com melhora progressiva na reposição de preparações e na pontualidade.
- Cardápios foram **enriquecidos com suco diário e sobremesa industrializada**,

além da **obrigatoriedade de 3 opções veganas/semana**.

- **Desafios persistentes:** baixa produtividade devido à mudança na nomenclatura de cargos (atendentes não podem atuar na produção), manutenções corretivas fora do prazo e falhas no veículo de transporte (sem refrigeração, documentação irregular).

2.8.2 Alegre e Jerônimo Monteiro

- Implantação em **25/08/2025**, com **expansão imediata de serviços:** café da manhã, jantar em JM, almoço aos sábados.
- Apesar do recesso acadêmico logo após a implantação, a empresa **ampliou quadro de colaboradores apenas em outubro**, retardando a consolidação operacional.
- **Segurança alimentar mantida:** registros de temperatura, coleta de amostras, capacitação e presença de nutricionista em todos os turnos.
- **Aceitabilidade elevada:** retorno do suco, variedade de preparações vegetarianas, inclusão de pratos elaborados (panquecas, escondidinhos) e regularização da carne vermelha.
- **Desafios:** morosidade na resolução de pendências burocráticas (cronograma de manutenção predial, alvará sanitário pendente).

2.8.3 São Mateus

- Primeira unidade implantada (**06/08/2025**, após adiamento de 28/07).
- Enfrentou **maior número de dificuldades:** contratação lenta de colaboradores, treinamento deficiente, ausência de manutenções preventivas, equipamentos inoperantes.
- Apesar das falhas, **garantiu o fornecimento de almoço e jantar desde o primeiro dia**.
- **Baixa adesão ao BRU** inicialmente, mas com aumento expressivo após campanhas de regularização em dezembro.
- **Crise hídrica em Alegre e bloqueio da ponte em São Mateus** foram superadas com logística própria da contratada, demonstrando **resiliência operacional**.

De modo geral, as equipes de nutrição avaliam **a transição como bem-sucedida**, apesar dos desafios iniciais. O novo modelo trouxe maior padronização, segurança sanitária e capacidade de resposta a crises, embora exija aperfeiçoamento contínuo na gestão de pessoas e na execução de manutenções.

2.9 DIAGNÓSTICO (O CENÁRIO EM 2024)

O ano de 2024 encerrou-se com uma constatação técnica inevitável: o modelo de gestão vigente era insustentável. A análise realizada pela equipe demonstrou a inviabilidade da fragmentação contratual, onde a compra de insumos, a gestão da mão de obra e a manutenção de equipamentos operavam sob contratos distintos.

Essa separação gerava "zonas cinzentas" de responsabilidade, onde falhas operacionais eram constantemente atribuídas de um fornecedor para outro, resultando na precarização severa do serviço. O cenário era agravado por uma infraestrutura crítica, especialmente no Restaurante de Goiabeiras — responsável por cerca de 60% de toda a demanda da universidade — que sofria com equipamentos obsoletos e sem um plano de manutenção preventiva eficaz, operando no limite de sua capacidade técnica.

O ano de 2024 operou como um divisor de águas dramático devido ao colapso do contrato de mão de obra firmado com a empresa **Ágil**. A incapacidade operacional da contratada levou ao encerramento prematuro do vínculo e forçou a Administração a recorrer a uma **contratação emergencial** para evitar a suspensão total do serviço, resultando, inclusive, na necessidade de fornecimento provisório de refeições em **marmitas**. Esse episódio de ruptura expôs a fragilidade intrínseca do modelo de gestão então vigente: por tratar-se juridicamente de gestão de mão de obra e não de prestação de serviço de alimentação, os editais não podiam exigir Atestado de Capacidade Técnica específica em **refeições coletivas**, permitindo a entrada de empresas gestoras de RH sem qualquer conhecimento em cozinhas industriais.

A falha crítica da empresa Ágil, que, desprovida de experiência no setor, e sem infraestrutura para a empreitada, fracassou no recrutamento e qualificação de mão de obra, EPIs e EPCs, foi o elemento-chave para validar a mudança de rumo. Ficou evidente que o sucesso da operação dependia de uma trava de segurança que o modelo antigo não permitia: a exigência de experiência prévia.

Essa lacuna jurídica fundamentou a decisão pela migração para o novo modelo de 'Terceirização Total' (fornecimento de refeições), o qual, ao contratar o *resultado* final, permite legalmente exigir comprovação robusta de competência em produção

de alimentação em grande escala, blindando a Universidade contra a contratação de empresas sem expertise no setor.

Essa realidade exigiu uma reorientação urgente para alinhar a gestão do RU aos macro-objetivos da instituição. Foi necessário conectar a operação dos RU aos programas de gestão, **Programas 1 (Integração Universidade-Sociedade)** e **2 (Vida na Universidade)** do Plano de Gestão, reposicionando a segurança alimentar não mais como um serviço acessório, mas como um direito fundamental e pilar de permanência, em consonância com as metas institucionais para a década.

A fragilidade do modelo atingiu seu ápice com o colapso operacional da antiga contratada de mão de obra (empresa Ágil), cuja inexperiência técnica levou à rescisão contratual e forçou a administração a recorrer ao fornecimento emergencial de marmitas. Este episódio evidenciou a falha estrutural dos editais antigos, que, por serem de locação de mão de obra, não permitiam exigir Atestado de Capacidade Técnica específico em produção de refeições coletivas.

2.10 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E MODELAGEM (OUTUBRO-2024 A FEVEREIRO 2025)

A resposta da gestão foi desenhada no final de outubro de 2024. O **Estudo Técnico Preliminar (ETP)**, consolidado em fevereiro de 2025, fundamentou tecnicamente a decisão pela "Terceirização Total". Optou-se pela migração para um "Contrato de Resultado", onde a contratada assume a entrega da refeição pronta, unificando sob sua responsabilidade a compra de insumos, a mão de obra e a manutenção dos equipamentos, entre outros.

A modelagem não partiu do zero, a equipe técnica realizou estudos comparativos e visitas técnicas a outras Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) que já haviam migrado com sucesso para o modelo de contratação total, com destaque para a **Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR)**. A análise da experiência da UFSCAR, que opera o regime de concessão há mais de quatro anos, forneceu as evidências empíricas necessárias — tanto operacionais quanto jurídicas — para comprovar que a unificação de contratos resulta em maior estabilidade do serviço e melhoria nos índices de satisfação do usuário.

Além da pesquisa externa, a construção do novo modelo priorizou a transparência e a validação mercadológica através da realização de **Audiência Pública** prévia à licitação. Esse encontro com empresas do setor permitiu à UFES calibrar as exigências do edital à realidade do mercado, identificando gargalos e ajustando a matriz de riscos. Esse diálogo técnico foi fundamental para afastar o risco de licitações desertas e garantir que as exigências contratuais fossem exequíveis, assegurando a competitividade do certame.

Assim, o estudo demonstrou que essa modelagem traria maior eficiência econômica e administrativa, eliminando os gargalos de gestão e de fiscalização do modelo anterior.

Para garantir a lisura e o sucesso da mudança, o processo foi estruturado em fases claras apresentadas à administração superior: Planejamento, Transição e Operação Assistida. O planejamento incluiu a previsão de tecnologias modernas de controle, como biometria e reconhecimento facial, além de um novo fluxo de caixa baseado na demanda real, garantindo transparência no uso do recurso público.

Juridicamente, o novo modelo foi o alicerce para a estruturação do **PASES (Programa de Alimentação Saudável na Educação Superior)**. A gestão antecipou-se para atender integralmente à Lei nº 14.914/2024, definindo eixos estratégicos que tratam a Segurança Alimentar e Nutricional como um direito inalienável do estudante, e não apenas um benefício assistencial.

2.11 PROCESSO LICITATÓRIO E EFICIÊNCIA (MARÇO-JUL 2025)

O processo para a licitação foi enviado em março, seguindo a via administrativa, até que fosse iniciada a licitação em junho. A robustez da modelagem técnica também se comprovou pela ampla competitividade do certame. Ao contrário do receio de que as novas exigências de qualificação técnica pudessem restringir o mercado, a licitação registrou a participação expressiva de 28 empresas distintas (concorrendo no Grupo 1). Esse alto índice de concorrência garantiu a disputa de preços necessária e foi determinante para que o leilão reverso resultasse no deságio significativo observado nos valores finais.

A eficiência do planejamento refletiu-se nos números. Enquanto o valor estimado no estudo de mercado era de **R\$ 35,4 milhões**, o processo licitatório foi homologado pelo valor de **R\$ 29,4 milhões**. Essa economia real de aproximadamente **R\$ 6 milhões (17%)** foi uma vitória administrativa crucial.

O ciclo administrativo culminou na assinatura do **Contrato nº 27/2025** em 07 de julho de 2025, autorizando o início imediato da mobilização da empresa para a complexa fase de transição que se iniciaria em agosto.

2.12 NOVA CONTRATAÇÃO E EXECUÇÃO OPERACIONAL

2.12.1 Execução Operacional e Expansão de Serviços (Ago-Dez 2025)

A implementação do contrato seguiu um cronograma rigoroso de fases. A Fase 1 (São Mateus) iniciou em agosto, a Fase 2 (Alegre, JM e Rive) seguiu no final do mesmo mês, culminando na Fase 3 (Goiabeiras e Maruípe) em setembro.

2.12.2 Expansão da Oferta (Universalização):

A comunidade sentiu a mudança na prática. O tão aguardado **Jantar** foi implementado nas unidades de Maruípe e Jerônimo Monteiro, atendendo a uma demanda histórica e finalmente universalizando a oferta das grandes refeições na UFES.

Foi implementado também o Café da Manhã, em formato piloto, em Alegre e em Jerônimo Monteiro, garantindo a oferta de todas as refeições nesses restaurantes, ampliando a segurança alimentar dos estudantes.

Iniciou-se também a oferta de **Almoço aos Sábados**: de forma definitiva em Alegre e Jerônimo Monteiro, e em formato gradual/teste no campus de Goiabeiras, ampliando a segurança alimentar nos finais de semana em toda a rede.

Além disso, houve a ampliação capilarizada dos pontos de atendimento para áreas antes desassistidas, como a Área Experimental de RIVE, o LECA e o setor de Bovinocultura a partir da entrega de marmitas.

Por fim, foi implementada a entrega de marmitas e de coffee breaks sob demanda, o que ampliou muito a segurança alimentar dos estudantes, uma vez que esse elemento pode ser utilizado em situações diversas quando não pudesse ser atendido pelo RU, desde que houvesse demanda / orçamento / autorização da gestão central.

Por fim, foi ampliada a oferta para o Colégio de Aplicação Criarte, onde passou-se a ofertar café da manhã, almoço e café da tarde para as crianças atendidas.

2.12.3 Qualidade, Nutrição, Infraestrutura e Conforto

O novo contrato garantiu o retorno do suco e a inclusão de **sobremesa doce** (além da fruta padrão) além da oferta oficial e diária de **Opção Vegana** em todas as unidades.

O ambiente físico também foi transformado. Foram instalados sistemas de **Climatização** nos refeitórios de Alegre, Jerônimo Monteiro e São Mateus, mitigando o desconforto térmico histórico.

Os espaços ganharam uma **Rede de TVs indoor** e mobiliário modernizado.

Houve também a modernização do pagamento com implementação do cartão de crédito, a integração do **PIX** e a extinção definitiva dos tickets físicos, agilizando as filas.

Por fim, todos os refeitórios passaram a contar com catracas com leitura biométrica, identificando os usuários e gerando um inédito banco de dados de utilização do RU que permitirá um salto na gestão das políticas de assistência estudantil da UFES.

2.13 RESULTADOS FINANCEIROS E DE CONTROLE (2025)

2.13.1 Execução do Contrato 27/2025 (Ago-Dez):

A execução financeira do contrato demonstrou uma notável aderência ao planejamento orçamentário apresentado para a gestão, validando a robustez da modelagem adotada.

- **Previsão:** O cenário projetado e apresentado para a administração central em julho de 2025 estimava um custo operacional bruto de **R\$ 5.837.206,81** para o período de estabilização da operação (setembro a dezembro).
- **Execução Real (Documento 5):** Os dados consolidados de orçamento indicam que o dispêndio efetivo para o mesmo período (setembro a dezembro) foi de aproximadamente **R\$ 5.999.234,08** — totalizando **R\$ 6.193.279,48** se considerada a fase de mobilização iniciada em agosto.
- **Análise de Eficiência:** A variação marginal de apenas **2,7%** entre o custo previsto e o realizado confirma a previsibilidade do novo modelo. Diferente do antigo contrato de mão de obra (custo fixo), o atual pagamento por "refeição servida" permitiu que o orçamento acompanhasse a demanda real com precisão, absorvendo inclusive o aumento de fluxo decorrente da universalização do jantar sem estourar o teto planejado.

A eficiência econômica do novo modelo torna-se ainda mais evidente quando comparada à série histórica de custos da UFES. Antes da mudança de formato, o **custo médio global** por refeição contabilizado no início de 2025 era de **R\$ 18,51**, com projeção inflacionária de atingir **R\$ 19,44** em 2026 caso o modelo antigo fosse mantido. Em contrapartida, o novo contrato fixou o custo unitário médio em apenas **R\$ 16,09**. Isso significa que a gestão não apenas freou a escalada de preços, mas reverteu a curva de custos, entregando um serviço superior (com suco e sobremesa) por um valor nominalmente menor do que o praticado no passado.

Logo, a análise comparativa confirma que o custo variável por refeição servida é mais eficiente e transparente do que o antigo modelo de custo fixo de mão de obra, com custo variável não planejado e descoberto ao fim do período, causando dificuldades para a gestão orçamentária.

2.13.2 Eficácia do Controle de Acesso:

A retomada da governança sobre as entradas não foi um evento isolado, mas o produto de um **Plano de Redução de Acessos Irregulares** meticulosamente construído, validado e escalonado pela gestão ao longo do semestre. Diferente da execução operacional (que teve início imediato em agosto), a estratégia de controle exigiu maturação e enfrentamento cultural. Conseqüentemente, os resultados estruturantes não foram imediatos; eles só começaram a se tornar **palpáveis e auditáveis no mês de dezembro**, coincidindo com a deflagração da **Fase 04** do plano.

Os dados do monitoramento corroboram essa cronologia: até o início de dezembro, o sistema ainda registrava picos críticos de descontrole (com média de 1.088 acessos irregulares diários em Goiabeiras). A virada de chave ocorreu a partir de **10 de dezembro**, quando a execução plena do plano de contenção gerou uma ruptura estatística, reduzindo as irregularidades em mais de 90% em apenas 24 horas e validando a tese da gestão. O plano, portanto, provou-se eficaz e segue em curso de implementação, visando transformar esse resultado de dezembro em uma métrica permanente para 2026.

2.13.3 Ganhos de Eficiência Administrativa e Otimização de Recursos

Além da economia direta obtida no certame licitatório, a migração para o modelo de Terceirização Total gerou uma expressiva "economia operacional", liberando ativos e força de trabalho da universidade para atividades finalísticas. A desmobilização da operação própria resultou nos seguintes ganhos sistêmicos:

- **Racionalização de Contratos e RH Administrativo:** Houve a liberação de **01 servidor na DFA/DCOS**, otimizando a força de trabalho do departamento. Cada servidor dedicava-se à fiscalização de três contratos de mão de obra distintos; com a unificação e sem necessidade de fiscalização administrativa, o número de contratos da DGR a serem fiscalizados pela DFA saiu de 03 para 00 liberando um servidor na DFA/DCOS.
- **Desmobilização Logística:** A nova modelagem eliminou a necessidade de transporte de insumos entre campi pela UFES. Isso permitiu a liberação de **dois motoristas** e de **dois veículos oficiais** (um caminhão refrigerado e uma van) que ficavam dedicados exclusivamente à rota Goiabeiras-Maruípe, podendo agora ser realocados para outras demandas da universidade.
- **Eliminação de Contratos Acessórios:** A transferência de responsabilidades para a contratada permitiu a eliminação do uso de vários contratos de manutenção (especialmente de câmaras frigoríficas em todos os campi) e de serviços de esgotamento sanitário (limpeza de fossas/caixas de gordura) em Goiabeiras e São Mateus, reduzindo a complexidade administrativa da DGR.
- **Mitigação de Riscos (Estoque e Numerário):** A gestão eliminou dois pontos críticos de vulnerabilidade e conformidade. Com a venda direta da empresa ao usuário (pagando a UFES apenas a diferença do subsídio), extinguiram-se os riscos operacionais referentes à **gestão de numerário** (caixa físico) e à **gestão de estoques** (sobras, perdas, furtos ou vencimentos de insumos).
- **Qualificação da Força de Trabalho (Do Operacional para o Estratégico):**
 - **Venda de Tickets:** A liberação de **04 bolsistas e 02 servidores** que se dedicavam à venda manual de tickets em Goiabeiras permitiu que

essa força de trabalho fosse absorvida para funções de maior valor agregado: fiscalização de acesso, cadastro de usuários, atendimento, comunicação e gestão de editais.

- **Gestão de Estoques:** A liberação de **03 servidores** antes dedicados ao controle de almoxarifado em Goiabeiras permitiu reforçar a equipe de ponta, sendo absorvidos pela fiscalização *in loco* nas unidades de Maruípe e Goiabeiras, garantindo maior rigor no controle da qualidade servida.
- **Aumento da Capacidade de Reação (Resiliência Operacional):** A mudança de modelo elevou o patamar de segurança operacional da universidade frente a fatores externos (greves, crises de abastecimento ou paralisações). Ao transferir o risco integral para a iniciativa privada, a UFES beneficiou-se da agilidade empresarial para compras e contratações diretas, contornando a rigidez dos ritos públicos em momentos de crise. Essa capacidade foi testada e validada em duas situações reais já no primeiro quadrimestre:
 - **São Mateus (Logística):** Durante a paralisação da ponte que conecta o campus à zona urbana — evento que no modelo antigo inviabilizaria a chegada de servidores públicos e insumos — a contratada executou uma estratégia própria de transporte e logística, garantindo o funcionamento ininterrupto do restaurante.
 - **Alegre (Crise Hídrica):** Diante da falta de água potável na cidade, a empresa sustentou a operação adquirindo imediatamente cargas de água mineral e, posteriormente, abastecimento via caminhão-pipa em larga escala, mantendo a produção de refeições em conformidade sanitária num cenário onde a administração direta enfrentaria trâmites lentos para a compra emergencial.
- **Mitigação do Risco Sanitário e Transferência de Responsabilidade Técnica (RT):** Houve uma mudança estrutural na matriz de responsabilidade sanitária. No modelo antigo, a Responsabilidade Técnica (RT) perante os órgãos de controle recaía sobre as nutricionistas servidoras da UFES. No novo contrato, a RT é assumida integralmente pelas nutricionistas da empresa contratada. Essa alteração propiciou ganhos laterais estratégicos: garantiu maior liberdade e isenção para a equipe da UFES atuar na fiscalização rigorosa (sem o conflito de ser, ao mesmo tempo, fiscal e responsável técnica) e alinhou os incentivos da contratada, que agora responde sozinha pelos bônus e ônus do negócio (incluindo manutenção preventiva, contratação qualificada e treinamento contínuo) para evitar sanções.
- **Blindagem contra Passivos Trabalhistas:** O novo modelo jurídico eliminou a "zona de risco" da responsabilidade subsidiária/solidária típica dos contratos de locação de mão de obra. Ao contratar o fornecimento da refeição (produto) e não a disponibilização da força de trabalho, a responsabilidade trabalhista sobre os **quase 200 colaboradores** que operam o sistema passou a ser

exclusiva da empresa contratada. Isso gera um impacto administrativo imediato, desonerando a cadeia de gestão de contratos da UFES e, principalmente, a Procuradoria Federal junto à universidade, reduzindo drasticamente o risco de judicialização e o passivo financeiro decorrente de reclamações trabalhistas.

- **Transferência do Risco Reputacional (Gestão de Crise):** A nova modelagem alterou a dinâmica de relacionamento com o usuário, estabelecendo a empresa contratada como a **primeira mediadora** de conflitos. No modelo anterior, qualquer falha operacional (filas, atendimento, insumos) desgastava diretamente a imagem da instituição. Agora, a empresa assume a responsabilidade direta pelo atendimento ao cliente, atuando como um "amortecedor" de crises operacionais. À Universidade, cabe o papel de **fiscal rigorosa** e autoridade máxima, preservando sua imagem institucional. A UFES deixa de ser a "ré" nas reclamações cotidianas para assumir a posição de "juíza", cobrando soluções e aplicando sanções em defesa do estudante, o que fortalece a autoridade política da gestão.

2.13.4 Gestão de Ativos e Reinvestimento em Infraestrutura (Ressarcimento de Estoques)

Uma das inovações contratuais mais estratégicas foi a absorção integral dos estoques remanescentes de insumos pela nova contratada. Ao assumir a operação, a empresa herdou os ativos estocados nas três unidades produtoras, gerando um crédito financeiro a ser ressarcido à UFES nos seguintes montantes:

- **Goiabeiras:** R\$ 318.744,71
- **São Mateus:** R\$ 380.942,37
- **Alegre:** R\$ 212.306,20
- **Total Recuperado:** R\$ 911.993,28

A gestão optou por converter esse crédito em **reinvestimento direto na requalificação dos restaurantes**. O ressarcimento está sendo executado através da correção de passivos de infraestrutura assumidos pela empresa (manutenção predial corretiva e instalação de equipamentos).

Na prática, isso conferiu à DGR uma capacidade inédita de **execução imediata de melhorias**, sem a necessidade de novos processos licitatórios de obras. Entre as entregas críticas financiadas ou executadas nesse modelo estão a elaboração dos **Projetos de Combate a Incêndio (PPCI), Planos de Acessibilidade, e Projetos**

Hidrossanitários e Elétricos para todas as unidades — regularizando pendências históricas de segurança que nenhum RU possuía.

Vale ressaltar que, contratualmente, a empresa tem o dever de custódia e manutenção: ao final da vigência, deverá devolver as edificações e equipamentos nas mesmas condições otimizadas pós-manutenção, garantindo a preservação do patrimônio público.

2.13.5 Otimização do Fluxo Financeiro e Desoneração Orçamentária:

A alteração do modelo contratual gerou um impacto positivo imediato na disponibilidade de caixa da Universidade. No modelo de gestão direta (anterior), a DGR consumia cerca de **R\$ 200.000,00 semanais** apenas com a compra de insumos. Nesse rito, o empenho orçamentário era antecipado e a liquidação ocorria logo após a entrega, imobilizando capital público em estoques que só seriam consumidos dias ou semanas depois. Com o novo contrato, esse "Custo de Estocagem" foi transferido integralmente para a empresa parceira.

O ciclo de pagamento inverteu-se: a UFES agora só paga após o consumo efetivo da refeição. O fluxo atual envolve o fechamento quinzenal das medições, seguido de cerca de 15 dias para trâmites de conferência e envio à SOF para empenho. Essa dilação do prazo de pagamento (diferença entre o antigo pagamento na entrega *versus* o atual pagamento pós-consumo processado) gerou uma janela de **liberação orçamentária única de aproximadamente R\$ 800.000,00** no momento da implementação.

Esse montante, que antes estaria comprometido com a manutenção de estoques, ficou disponível no caixa da Universidade para outras demandas prioritárias naquele exercício.

2.13.6 Transferência do Risco de Ineficiência (Sobras e Resto-Ingesta):

No modelo de gestão anterior, a UFES custeava o fluxo normal de produção, pagando indiretamente por qualquer perda de processo, incluindo as sobras limpas (comida produzida e não servida) e o resto-ingesta. Ao migrar para o pagamento por "refeição servida", esse risco financeiro e a necessidade de otimização de processos

passaram a ser encargo exclusivo da empresa. A Universidade deixou de pagar por alimento desperdiçado.

2.13.7 Retenção de Fluxo Financeiro sobre Acessos Irregulares:

Outra mudança crítica ocorreu no tratamento financeiro das não-conformidades. Anteriormente, as refeições consumidas irregularmente eram diluídas e pagas no fluxo normal da folha de mão de obra. No novo formato, o custo das entradas irregulares é segregado e tratado em processo administrativo apartado, com tempo de tramitação superior para auditoria. Na prática, isso gerou um ganho de fluxo de caixa (não orçamentário, mas financeiro). O custo das entradas irregulares do primeiro trimestre do contrato, totalizando **R\$ 694.830,56** (divididos em parcelas de R\$ 115.735,37, R\$ 393.271,78 e R\$ 185.823,41), embora tenha consumido empenho (orçamento) do exercício de 2025, não consumiu o financeiro do ano. O pagamento efetivo foi postergado para 2026, preservando a liquidez da instituição no exercício vigente.

2.13.8 Consolidação do Impacto Econômico-Financeiro Global

Em síntese, a reestruturação do modelo de gestão gerou um **benefício econômico total de aproximadamente R\$ 2.406.823,84** para a Universidade no exercício de 2025. A composição deste resultado exige a distinção técnica entre economia orçamentária direta e ganhos de eficiência financeira:

1. **Economia Real de Contratação (Recorrente):** A economia mais relevante, mas que não adicionamos aqui, é mensurável ao comparar o preço da refeição no modelo anterior com a contratada no modelo atual (a R\$ 18,51 - R\$ 19,44 se atualizada - e R\$ 16,09), a diferença é compatível com o deságio de 17% no pregão eletrônico frente ao valor estimado;
2. **Recuperação de Ativos (Pontual): R\$ 911.993,28** referentes ao ressarcimento dos estoques assumidos pela empresa, convertidos em investimento patrimonial (obras e projetos);
3. **Eficiência de Fluxo de Caixa (Liquidez):** A soma de **R\$ 800.000,00** (liberados pela alteração do ciclo de pagamento/custo de estocagem) com **R\$ 694.830,56** (referentes à auditoria e postergação do pagamento de acessos irregulares para 2026), totalizando um alívio de caixa de **R\$ 1.494.830,56** no exercício vigente.
4. **Ganhos indiretos:** Liberação de contratos de manutenção, veículos,

motoristas, servidores. Possíveis de ser mensurados mais não adicionados.

Ressalva-se que o montante de **R\$ 2.406.823,84** inclui **apenas os ganhos imediatos do modelo**: os valores de recuperação de estoque e ajuste de fluxo de caixa representam "dividendos de transição" são eventos únicos que financiaram a estabilização e qualificação do novo modelo em seu ano de estréia.

2.14 AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO NOVO MODELO

A avaliação global é de uma **Transição de Modelo** bem-sucedida. A "contratação total" consolidou-se, com impacto orçamentário positivo e redução drástica das burocracias, e riscos associados a elas.

Reconhece-se, com transparência, o **Choque de Gestão em Goiabeiras**: as dificuldades iniciais de implementação foram reais e esperadas, dado o passivo de infraestrutura da unidade (60% da demanda), mas a operação foi estabilizada com sucesso no último bimestre (novembro-dezembro).

Os indicadores de eficiência operacional e conformidade sanitária fecharam o ano dentro do mínimo necessário e suficiente para um primeiro trimestre de operação (meados de setembro a meados de dezembro) em um contrato com mudanças tão dramáticas em um cenário tão desafiador.

A implementação foi um sucesso nos pilares estruturais (Equipe, Equipamentos, Serviços). O modelo provou ser, inequivocamente, mais seguro do ponto de vista operacional e sanitário do que o anterior.

Para o próximo ano, as metas são claras:

- **Universalização Total:** Consolidar Café da Manhã e Almoço aos Sábados em todas as unidades.
- **Qualidade Técnica:** Perseguir um IMR (Instrumento de Medição de Resultado) próximo a 100%.
- **Infraestrutura:** Finalizar a climatização total de Goiabeiras e as manutenções pendentes.
- **Sofisticação:** Executar acordos para horários ampliados e atendimento a especificidades locais.
- **Tecnologia:** Lançar App/Site para controle de créditos integrado ao portal da Assistência Estudantil.

2.15 POLÍTICA DE ACESSO E PERMANÊNCIA (PASES)

O ano de 2025 foi marcado por uma transformação legislativa histórica com a sanção da **Lei nº 14.914/2024**, que instituiu a Política Nacional de Assistência Estudantil (PNAES). Este novo marco regulatório alterou profundamente a concepção dos RUs ao criar o **PASES (Programa de Alimentação Saudável na Educação Superior)**, elevando a alimentação estudantil de mero serviço de apoio à categoria de direito assegurado e estruturante da permanência.

Nesse contexto, o esforço regulatório da gestão ao longo de 2025 foi o de **integrar um ecossistema**. O trabalho consistiu em articular ferramentas distintas já existentes — o Subsídio Universal, o PAE, o AEET e o BRU — e criar o Apresaru (para vulnerabilidade aguda), para que funcionassem como um conjunto orgânico de proteção social.

No entanto, embora esse "sistema PASES" já opere materialmente garantindo segurança alimentar ao estudante, encerra-se o ciclo com uma lacuna normativa a ser superada: **a regulamentação formal do PASES no âmbito da UFES ainda está pendente**. A institucionalização desse ecossistema em resolução própria é o passo final necessário para conferir segurança jurídica plena à política.

Destaque para o Benefício RU que tornou-se Política Permanente. Além disso, o auxílio em benefício de fluxo contínuo foi inovado, com a Análise Automática: o sistema cruza dados e defere imediatamente o benefício para quem tem renda per capita até 2 salários mínimos, acabando com a espera por editais.

A governança do benefício foi modernizada através da **Instrução Normativa Propaes nº 16**, de 01/12/2025, que instituiu o **Portal da Assistência Estudantil (Portal AE)**. Esta ferramenta centraliza o monitoramento e garante transparência ativa, respondendo às exigências técnicas de controle.

Além disso, a transformação do BRU em política permanente alinha a UFES à estratégia de 'Evasão Zero', consolidando a segurança alimentar como um direito inalienável conforme o PDI 2021-2030 e a nova Lei do PNAES.

Outro destaque foi para a criação do Apresaru para acolhimento imediato e Desburocratização. O acesso emergencial foi regularizado institucionalmente. A implementação da **Autodeclaração Simplificada** na catraca garantiu que estudantes com fome ou bloqueio súbito tenham 7 dias de alimentação imediata.

Houve a articulação entre os setores de assistência estudantil em torno da segurança alimentar de forma que essa seja prioridade com análise rápida.

2.16 AVALIAÇÃO DA GESTÃO 2025

A gestão celebra a implementação do BRU Permanente e do Apresaru regularizado. Houve agilidade notável no processamento de novas isenções.

Houve uma ampliação efetiva da segurança alimentar. O RU deixou de ser apenas um "refeitório" para se tornar um instrumento ativo e regulamentado de permanência estudantil.

Para o próximo ciclo, o foco estratégico se voltará para:

- **Regulamentação:** Regularizar integralmente o PASES na UFES e centralizar a gestão de editais.
- **Normatização:** Publicizar Instruções de Trabalho (ITs) e revisar o Regimento do RU.
- **Preços:** Regularizar a tabela de preços públicos via resolução.

2.17 GOVERNANÇA DE ACESSO E ACESSOS IRREGULARES

2.17.1 . Governança de acesso

A transformação digital implementada em 2025 nos Restaurantes Universitários não foi apenas uma atualização tecnológica, mas uma mudança de paradigma na gestão pública. Pela primeira vez na história da UFES, implementou-se um **sistema unificado de acesso e compra de créditos** abrangendo simultaneamente todos os refeitórios (Goiabeiras, Maruípe, Alegre, São Mateus e Jerônimo Monteiro) e mesmo as áreas experimentais de RIVE. Inovações como a extinção dos tickets de papel, a integração total com pagamento via cartão, PIX e a validação eletrônica de identidade modernizaram a experiência do usuário e geraram, de forma inédita, uma base de dados precisa sobre cada usuário regular do sistema.

Essa inteligência de dados é estratégica por um motivo fundamental: **para a Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil (Propaes), os estudantes são pessoas e não números.** No entanto, para que a universidade possa cuidar de cada indivíduo, compreender suas necessidades e garantir seus direitos, é premissa básica saber quem está acessando seus espaços. É a partir do reconhecimento da presença real do estudante que as políticas públicas deixam de ser genéricas para se tornarem eficazes e humanas.

O domínio sobre esses dados impacta três frentes decisivas para o futuro do RU:

1. **Planejamento Sustentável:** Métricas sobre horários de pico e fluxo real permitem dimensionar corretamente infraestrutura, escalas de equipe e investimentos, garantindo que o serviço melhore de forma sustentável.
2. **Diagnóstico Social:** A capacidade de cruzar a frequência de uso dos RUs com dados de renda, composição familiar, etnia e local de origem permite à Propaes entender, com lupa, as carências específicas da comunidade e desenhar intervenções mais assertivas.
3. **Captação de Recursos:** A sustentabilidade do sistema depende diretamente de dados auditáveis de uso por **ESTUDANTES**. As matrizes governamentais de distribuição de verbas (PNAES) utilizam o número de alunos únicos atendidos (CPFs distintos) — e não apenas o total de refeições servidas — como principal indicador para definir os valores a serem repassados à universidade.

2.17.2 Evidenciação de Disfunções Normativas e Ajuste de Conduta:

A mudança para o pagamento atrelado ao CPF do usuário serviu como um "choque de transparência", evidenciando disfunções históricas no sistema de benefícios da Universidade que ficavam ocultas no modelo anterior. A individualização do custo tornou inegável a irregularidade do subsídio concedido a servidores públicos (que já recebem Auxílio Alimentação em contracheque) e dimensionou, com precisão monetária, o prejuízo causado pelas entradas irregulares. Essa clareza de dados exigiu uma postura proativa imediata da gestão, desencadeando dois processos corretivos estruturantes: a produção de uma nova normativa para alteração e regularização da tabela de preços públicos (atualmente em trâmite) e a intensificação das ações contundentes de controle de acesso físico, uma vez que o prejuízo deixou de ser uma estimativa para se tornar uma fatura auditável.

2.17.3 Acessos irregulares

O ano de 2025 representou uma mudança de paradigma no enfrentamento ao acesso irregular na UFES. Diferente de anos anteriores, onde ações pontuais de fiscalização geravam conflitos sem resolver o problema estrutural, a gestão optou por construir uma solução baseada em inteligência e articulação institucional. O processo iniciou-se com a elaboração do **Plano de Redução de Acessos Irregulares**, uma estratégia escalonada em fases que envolveu não apenas a DGR, mas a Reitoria, a Proad e a Diretoria de Segurança e Logística (DSL).

O **Relatório de Segurança** foi taxativo ao reclassificar o problema: o acesso irregular deixou de ser tratado apenas como uma questão financeira ("quem paga ou não") para ser encarado como um risco severo à integridade da comunidade. O diagnóstico apontou que a política de "catraca livre" permitia a entrada de pessoas sem vínculo com a universidade, impossibilitando a distinção entre estudantes e potenciais agressores. Além disso, identificou-se o **Risco à Segurança Sanitária** (impossibilidade de rastreio em caso de surtos alimentares) e o dano patrimonial contínuo aos equipamentos de acesso forçados diariamente.

Após meses de articulação política e preparação técnica (Fases 00 a 03), a gestão deflagrou a **Fase 04** em 10 de dezembro de 2025. O cenário pré-campanha era crítico: em 03/12, o RU de Goiabeiras havia registrado um pico onde quase **30%** de todo o acesso ao almoço foi irregular, totalizando uma média de **1.088 invasões diárias**. A intervenção foi cirúrgica. Substituindo a inércia pela presença ativa de equipes de monitoramento e abordagem, o resultado foi uma ruptura estatística imediata:

- **Impacto Instantâneo:** Já no dia 10/12, as irregularidades no almoço caíram de ~660 para apenas **58** (redução superior a 90%).
- **Marco Histórico:** Em 12/12, o serviço de jantar registrou **zero entradas irregulares**.
- **Migração para a Legalidade:** O dado mais importante, contudo, foi o aumento expressivo de **596 novos cadastros no BRU** na semana da campanha. Isso comprovou a tese do plano: a maioria dos irregulares eram estudantes vulneráveis (do ponto de vista do BRU) que, ao serem abordados e orientados, migraram para a gratuidade oficial, regularizando sua situação e garantindo o recurso para a universidade.

2.17.4 Avaliação da Gestão 2025 (Realizado):

A **Campanha de Regularização** foi bem sucedida ao reduzir os acessos irregulares em Goiabeiras para um patamar residual de cerca de 5%, mas precisa ser mantida. A análise de campo demonstrou que a desmobilização das equipes de segurança (DSL) acarreta o risco de retorno imediato de grupos externos e acessos irregulares. Portanto, a transição do 'monitoramento humano' para a 'barreira física' é imprescindível para garantir uma solução perene e sustentável de controle, além disso os relatórios apontam uma recomendação crítica para 2026: a aquisição e instalação imediata de torniquetes físicos.

Destaca-se que a UFES adquiriu **autoridade moral** para combater irregularidades ao entregar um serviço melhor (jantar, vegano, ar condicionado) e comunicar-se adequadamente com a comunidade, isso legitimou a cobrança pelo uso correto dos espaços dos RUs, permitindo, inclusive, a ampliação das medidas de controle.

Por fim, destaca-se que a **Universalização do Acesso Eletrônico** eliminou sistemicamente fraudes primárias como o empréstimo de cartões, mas o uso do CPF como alternativa, retorna o problema inicial logo, é necessário implementar a Carteirinha Estudantil como substituto definitivo ao CPF.

Para o próximo ciclo, o foco estratégico se voltará para:

- **Manutenção:** Manter a campanha de regularização ativa e vigilante.
- **Tecnologia:** Decidir pelo formato definitivo de catracas e ampliar a biometria.
- **Identificação:** Implementar a Carteirinha Estudantil como substituto definitivo ao CPF.

2.18 COMUNICAÇÃO, CULTURA E EXTENSÃO

Em 2025 estabelece-se uma premissa inédita: o Restaurante Universitário não poderia mais operar como uma "caixa preta". Esse novo paradigma de transparência começou antes mesmo da operação, ainda na fase de planejamento (ETP), com a realização de uma **Audiência Pública com as empresas** do setor, garantindo que o mercado compreendesse a complexidade da nova modelagem.

Mais significativo, porém, foi o movimento em direção à comunidade acadêmica: em agosto de 2025, realizou-se uma **Audiência Pública com os estudantes**, um marco de escuta ativa inédito na história da UFES, onde a gestão apresentou o novo modelo "olho no olho", legitimando o processo de transição. Esse compromisso com o diálogo perene materializou-se na criação da **Comissão Permanente de Acompanhamento do RUs** pelo Fórum de Permanência e Assistência Estudantil, institucionalizando a participação da comunidade na fiscalização do serviço.

Para sustentar esse relacionamento, a DGR estruturou uma estratégia de comunicação robusta e simultânea. Abandonou-se a comunicação fragmentada em favor de uma abordagem "360 graus": temas de interesse público (como novos serviços e regras de acesso) passaram a ser publicizados simultaneamente através de **e-mails universais**, notícias no portal da Propaes, postagens no Instagram oficial e cartazes físicos.

A grande inovação tecnológica foi a implementação da **Rede Indoor de TVs** nos refeitórios. Mais do que telas, essas TVs tornaram-se veículos de educação e transparência, exibindo **vídeos de produção própria** elaborados pela equipe da DGR, garantindo que a informação chegue ao estudante no momento de sua refeição.

Para selar essa nova fase e criar senso de pertencimento, a gestão lançou um edital de concurso para a escolha da **Nova Logo dos RUs**, permitindo que a própria identidade visual do restaurante nascesse da criatividade estudantil.

No eixo cultural, o objetivo foi ressignificar o RU, transformando-o de um local de "passagem rápida" para um espaço de permanência e vivência. Isso ficou evidente nos **Festivais de Inauguração**, que levaram atrações musicais para todos os cinco restaurantes universitários, cobrindo, de forma inclusiva, tanto o horário do almoço quanto o do jantar.

A agenda cultural manteve-se ativa com a adesão a campanhas nacionais de saúde e conscientização — como o Setembro Amarelo, Outubro Rosa e **Novembro Azul** — e a realização de almoços festivos temáticos.

2.18.1 Avaliação da Gestão 2025:

A avaliação do ciclo 2025 aponta uma ruptura paradigmática: a gestão logrou êxito em tirar o Restaurante Universitário da condição de "caixa preta" administrativa para transformá-lo em um ente público que presta contas. Saímos, de fato, de um "**RU mudo**" — que apenas executava rotinas sem explicá-las — para um "**RU que comunica**". No entanto, uma análise crítica revela nuances importantes nesse processo.

A estratégia implementada foi eficaz em criar uma cultura de **transparência ativa**. Diferente de anos anteriores, onde a informação só era liberada mediante demanda (reativa), em 2025 a gestão tomou a iniciativa de pautar a comunidade. A utilização simultânea de meios digitais (e-mails, portal) e físicos (Rede Indoor de TVs, cartazes) garantiu que mudanças complexas — como o novo contrato e as regras de acesso — fossem compreendidas antes de serem implementadas. A realização das Audiências Públicas (com empresas e estudantes) foi o ponto alto dessa estratégia, legitimando socialmente as decisões técnicas.

Contudo, a avaliação indica que a comunicação atual, embora volumosa e transparente, ainda é predominantemente **unidirecional** e **amadora**.

- *Unidirecional*: A gestão fala e o estudante escuta. Os canais de *retorno* (feedback) ainda são incipientes ou burocráticos, impedindo que a comunicação seja verdadeiramente **dialógica** (uma conversa de mão dupla constante).
- *Amadora*: A execução das peças e estratégias recai hoje sobre a equipe administrativa da Propaes, que acumula funções. Não há uma equipe técnica dedicada (designers, social media) para tratar a comunicação com o profissionalismo que a dimensão do RU exige.

Portanto, a diretriz para o próximo ciclo não é apenas "comunicar mais", mas **profissionalizar a interlocução**. O passo agora é estruturar o setor com bolsistas da área de comunicação e cultura (sob supervisão técnica), liberando a gestão para a atividade-fim. O objetivo é transitar de um modelo de "Avisos Institucionais" para um modelo de "Engajamento Comunitário", onde o estudante se veja refletido nas telas e tenha canais ágeis (como o projeto "Fale com a Gestão") para influenciar a melhoria contínua do serviço.

Para o próximo ciclo, o foco estratégico se voltará para:

- **Projeto "Fale com a Gestão do RU"**: Sala online bimestral para escuta ativa.
- **Projeto "RU-Comunica"**: Gestão profissional de mídias e identidade visual.
- **"Palco Aberto"**: Edital para atrações culturais (música, poesia).
- **"Exposições Culturais Itinerantes"**: Circuito de arte nos restaurantes.
- **Campanhas Educativas**: Foco em "Lave as mãos", "Combate ao desperdício", "Consumo consciente" entre outros.

2.19 NUTRIÇÃO, ENSINO E SUSTENTABILIDADE

O ano de 2025 foi o alicerce fundamental da segurança alimentar na UFES. A gestão priorizou a expansão agressiva da oferta para garantir que a nutrição chegasse a todos os cantos da universidade.

- **Novos Serviços**: Implementamos o desjejum e o almoço aos sábados nos campi de Alegre e Jerônimo Monteiro, além da universalização do jantar nas unidades de Maruípe e Jerônimo Monteiro. A rede de atendimento foi capilarizada com novos pontos de distribuição em Rive, oferta regular de marmitas, serviço de *coffee break* institucional e atendimento especializado no Criarte. A manutenção regular e formal da opção vegana foi positiva.
- **Qualidade no Prato**: Incrementamos os serviços já existentes com o retorno do suco e a inclusão de sobremesa nas grandes refeições.
- **Sanitária**: A fiscalização produziu relatórios de conformidade rigorosos, assegurando o patamar mínimo de segurança sanitária necessário para uma operação de tamanha escala.

No campo da sustentabilidade, 2025 marcou a implementação do **Biodigestor no RU**, um projeto piloto executado pelo instituto Kiri, com intermediação da Proex e em parceria com a Secretaria de Ciência e Tecnologia do Governo do Estado.

- **A Tecnologia**: Trata-se de um sistema anaeróbico que processa cerca de 300 kg de resíduos orgânicos (restos de comida) por ciclo. Através da digestão bacteriana sem oxigênio, o sistema transforma o "lixo" do restaurante em dois ativos valiosos: **Biogás** (energia renovável rica em metano) e **Biofertilizante** (adubo orgânico rico em nutrientes).
- **Impacto**: A iniciativa retira toneladas de resíduos que iriam para aterros sanitários e os converte em recursos energéticos, alinhando a UFES às melhores práticas globais de gestão ambiental. Este projeto serve não apenas para tratar o passivo ambiental do RU, mas funciona como um laboratório vivo e modelo replicável para os campi de Maruípe, Alegre, São Mateus e para a rede pública de ensino (IFES e escolas estaduais).

Para o próximo ciclo, o objetivo é concluir a ampliação dos serviços e elevar a segurança sanitária à excelência. O foco estratégico se voltará para:

- **Educação:** "Sabores e Saberes" (oficinas de Nutrição e rodas de conversa).
- **Agroecologia:** Edital para "Viveiros de Saberes" e "Horta Comunitária" (foco em PANC/Nativas) e possibilidade de realizar a **1ª Feira Agroecológica da UFES**.
- **Ensino:** Ampliar oferta de estágio supervisionado para estudantes de Nutrição.
- **Acessibilidade:** abafadores de som, cadeiras para crianças, sinalização de acessibilidade, cardápios inclusivos (Braille/Libras/Audiodescrição) e garantir transparência com a divulgação antecipada do cardápio mensal.

2.20 EQUIPES E PROCESSOS: A TRANSFORMAÇÃO DO MODELO DE TRABALHO

2.20.1 Do Operacional à Gestão: A Mudança de Paradigma

O ano de 2025 consolidou uma ruptura fundamental na cultura organizacional da DGR. Com a implementação da "Terceirização Total" (Contrato de Resultado), desenhada no **Estudo Técnico Preliminar**, as equipes técnicas da UFES deixaram de atuar na ponta da operação (como a gestão direta de estoques, manutenção de equipamentos e escalas de cozinheiros) para assumir um papel estratégico de **Gestão e Fiscalização**. Essa mudança liberou a força de trabalho de tarefas manuais exaustivas, permitindo que os servidores se dedicassem à fiscalização do cumprimento contratual e à garantia da segurança alimentar.

2.20.2 Alinhamento Institucional e Foco na Implementação

Em função dessa nova forma de gestão dos RUs, houve um grande alinhamento institucional envolvendo a gestão, as equipes técnicas, a empresa contratada e os estudantes, focado em um objetivo comum: a segurança alimentar como direito.

Em 2025, **toda a força de trabalho da DGR** convergiu para a missão crítica de implementar o Contrato nº 27/2025. O sucesso dessa implementação exigiu dedicação integral à fiscalização diária e ao ajuste dos novos fluxos de trabalho (como a medição diária dos itens contratuais), não havendo "espaço de agenda"

para a criação de novos processos administrativos ou projetos de extensão naquele momento. A prioridade absoluta foi garantir que a comida chegasse ao prato com qualidade e segurança jurídica.

2.20.3 Reorganização em Curso e as Estações de Trabalho

O processo de realinhamento das equipes ainda está em curso. A fiscalização, inicialmente horizontalizada para garantir o aprendizado coletivo durante a transição, agora caminha para um modelo mais especializado e hierárquico. Nesse contexto de transição, a equipe iniciou sua participação nas **Estações de Trabalho** da Propaes apenas no **4º trimestre de 2025**, e ainda de **forma tímida**.

O foco excessivo na operação do contrato limitou a adesão imediata a esse modelo de gestão matricial, gerando um isolamento temporário da DGR em relação às demais políticas da Pró-Reitoria. Além disso, esse amadurecimento esbarra em déficits estruturais críticos: a DGR enfrenta a perda iminente de funções gratificadas (FG) e de servidores estratégicos (pregoeiro e contador) em 2026. A gestão multicampi também revelou a necessidade imperativa de criação de **FGs para as coordenações do interior (Alegre e São Mateus)**.

2.20.4 Desafios para 2026:

- **Integração às Estações de Trabalho:** Superar a participação tímida de 2025 e integrar a equipe, de forma plena e orgânica, às Estações de Trabalho da Propaes, rompendo o isolamento setorial.
- **Finalizar as Instruções de Trabalho (ITs):** Padronizar os ritos da fiscalização técnica e administrativa para garantir segurança jurídica e operacional.
- **Reorganização de Processos:** Redesenhar as rotinas das equipes para que, uma vez estabilizada a fiscalização, possam absorver novos processos de trabalho (projetos de extensão, comunicação, cultura e sustentabilidade).
- **Reestruturação de Pessoal:** Repor as perdas de servidores e obter **Novas FGs** para formalizar a gestão descentralizada nos campi do interior.
- **Capacitação:** Treinar a equipe para o novo perfil analítico exigido pela gestão de contratos de resultado.

2.21.10. CONSOLIDAÇÃO DE DESAFIOS E PROJETOS ESTRATÉGICOS (PLANO DE AÇÃO MESTRE)

2.21.1 Infraestrutura e Execução Contratual:

Universalizar serviços (Café/Sábado), atingir IMR de excelência (100%), finalizar climatização de Goiabeiras, resolver ressarcimentos e sofisticar o contrato com horários ampliados.

2.21.2 Governança e Combate a Irregularidades:

Decidir formato de catracas, implementar Carteirinha Estudantil, ampliar biometria, desenvolver App de controle e manter estratégia contínua de combate a fraudes.

2.21.3 Regulamentação e Normatização:

Regularizar preços, adequar resolução do Auxílio Alimentação, revisar Regimento Interno, publicizar ITs e regulamentar integralmente o PASES/PNAES.

2.21.4 Cultura, Comunicação e Extensão:

Profissionalizar a equipe de comunicação, executar projetos "Fale com a Gestão", "RU-Comunica", "Palco Aberto", "Exposições Itinerantes", Visitas Guiadas e Campanhas Educativas. Implementar a avaliação semestral.

2.21.5 Sustentabilidade e Nutrição:

Executar "Sabores e Saberes", Horta Comunitária, 1ª Feira Agroecológica, ampliar estágios e garantir acessibilidade nos cardápios.

2.21.6 Marcos Institucionais 2026:

Sediar o **Fonaprace Sudeste (Maio/2026)**.

2.21.7 Reestruturação Hierárquica e Funcional:

A DGR enfrenta um ponto de inflexão crítico no início de 2026. Historicamente operando com uma estrutura mínima de apenas duas Funções Gratificadas (FGs), o setor sofrerá uma descapitalização técnica severa a partir de 14/01/2026, com a vacância confirmada da Coordenação de Administração e Finanças (CAF) e a saída de servidores estratégicos (pregoeiro e contador). O desafio imperativo é promover uma reestruturação funcional que não apenas mitigue esse risco imediato, mas que corrija a assimetria histórica, criando funções de gestão descentralizadas para os campi do interior, adequando a estrutura organizacional à complexidade logística do novo contrato.

2.21.8 Centralidade nas Estações de Trabalho da Propaes:

É mandatório superar a participação incipiente registrada no último trimestre de 2025 e conferir centralidade à atuação da DGR nas "Estações de Trabalho" da Propaes. Em 2026, a gestão dos restaurantes deve abandonar qualquer resquício de atuação isolada para aderir integralmente a este modelo de gestão matricial (proposto em 2024 e implementado em 2025). A meta é garantir que a política de alimentação não corra em paralelo, mas esteja organicamente entrelaçada às demais ações de permanência e assistência estudantil da Pró-Reitoria.

2.21.9 Gestão de Ativos e Legado de Infraestrutura (Ressarcimento):

O desafio é monitorar rigorosamente a execução do crédito de **R\$ 911.993,28** (oriundo da absorção dos estoques) para garantir que seja totalmente convertido na regularização predial das unidades. A meta estratégica para 2026 é a entrega e aprovação técnica dos **Planos de Combate a Incêndio (PPCI)**, **Projetos de Acessibilidade** e **Mapeamento Hidrossanitário/Elétrico** de todos os restaurantes, deixando um legado de segurança patrimonial inédito para a UFES.

2.21.10 Consolidação da Eficiência e Resiliência Operacional:

Manter a "blindagem contratual" que garantiu o funcionamento dos RUs durante as crises de 2025 (Ponte de São Mateus e Água em Alegre). O objetivo é protocolar essas experiências de sucesso em **Planos de Contingência** padronizados. Além

disso, garantir que a força de trabalho liberada pela nova modelagem (motoristas, veículos e fiscais de contratos antigos) seja realocada de forma definitiva e estratégica para outras áreas finalísticas da Universidade, consolidando o ganho de eficiência administrativa.

2.21.11 Readequação de Espaços Físicos e Fluxos Operacionais (Goiabeiras):

Um gargalo crítico para a eficiência logística e o conforto da equipe técnica em Goiabeiras é a ocupação inadequada dos espaços físicos. Atualmente, a equipe administrativa e de fiscalização ocupa áreas originalmente destinadas à operação logística (docas de recebimento), uma vez que as salas administrativas projetadas para a gestão do restaurante encontram-se cedidas ao Diretório Central dos Estudantes (DCE). O desafio para 2026 é articular institucionalmente a **construção da sede definitiva do DCE**, viabilizando a devolução das salas administrativas para a DGR. Essa movimentação é estratégica por dois motivos: 1) Libera as docas para sua função finalística de recebimento de mercadorias, melhorando o fluxo com a nova contratada; 2) Garante condições laborais e salubridade adequadas aos servidores que hoje atuam em áreas adaptadas.

2.22 MONITORAMENTO DO PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

2.22.1 Plano de Gestão Institucional (2024-2028)

O ciclo de 2025 representou um marco decisivo na execução do **Plano de Gestão 2024-2028** da UFES, caracterizado pela materialização das diretrizes dos programas "Integração Universidade-Sociedade" e "Vida na Universidade". A gestão da DGR não apenas cumpriu as metas estipuladas para a expansão física e qualitativa dos Restaurantes Universitários, mas também antecipou entregas estratégicas de infraestrutura e governança.

A análise de desempenho revela um índice de atingimento excepcionalmente alto. No eixo de **Universalização**, destaca-se o cumprimento integral da implementação do Jantar em Maruípe e Jerônimo Monteiro, bem como a oferta de Almoço aos Sábados. No âmbito da **Governança e Tecnologia**, a meta de criar um "sistema de

identificação estudantil" foi amplamente superada com a implementação da biometria e integração bancária.

Entretanto, observa-se que metas vinculadas à formalização normativa, como a regulamentação final do PASES e a acessibilidade comunicacional, foram atingidas parcialmente no plano tático, restando sua institucionalização final como prioridade para 2026.

Quadro Resumo de Atingimento de Metas (Ciclo 2025):

Eixo / Iniciativa (Plano 2024-2028)	Meta Prevista 2025	Status	Evidência de Cumprimento
EXPANSÃO DA OFERTA			
Implementar Jantar (Maruípe e JM)	100%	ATINGIDA	Jantar em pleno funcionamento nas duas unidades.
Implementar Almoço aos Sábados	Início Gradual	ATINGIDA	Definitivo em Alegre/JM; Piloto em Goiabeiras.
Implementar Café da Manhã	Início Gradual	ATINGIDA	Piloto em Alegre e JM.
Atendimento em Áreas Exp. (Rive)	1 Ação	ATINGIDA	Entrega de marmitas em Rive, LECA e Bovinocultura.
QUALIDADE E SERVIÇOS			
Retornar Suco e Sobremesa	100%	ATINGIDA	Itens reintroduzidos no cardápio diário.
Oferta de Opção Vegana	Diária	ATINGIDA	Garantida contratualmente em todas as unidades.
Revitalização dos Espaços	1 Ação/Espaço	ATINGIDA	Climatização, TVs Indoor e Mobiliário novo.
GOVERNANÇA E TECNOLOGIA			
Sistema de Identificação (Acesso)	Implementação	SUPERADA	Biometria, fim do ticket e integração Pix/Cartão.
Sustentabilidade dos RUs	2 Ações	ATINGIDA	Modelo de Terceirização Total e Biodigestor.
Pesquisa de Satisfação	2 Pesquisas	PARCIAL	1ª realizada; 2ª planejada para Jan/2026.
REGULAÇÃO E CULTURA			

Regulamentar o PASES	1 Resolução	PARCIAL	Ecosistema opera na prática; Resolução final em 2026.
Eventos Culturais/Gastronômicos	2 Eventos	ATINGIDA	Festivais de Inauguração e Almoços Temáticos.
Comunicação Itinerante (Diálogo in loco)	Visitar 100% dos Campi	ATINGIDA	Ciclo de escuta realizado integralmente: Goiabeiras (Centros/Mar), São Mateus (14-16/Mai), Alegre (21-22/Mai) e Maruípe (Plenárias em 22/08 e 20/10).

2.22.2 Plano de Desenvolvimento Setorial (PDS)

O ciclo de 2025 foi marcado também pelo cumprimento das metas do Plano de Desenvolvimento Setorial, mesmo esse tendo sido pensando em julho de 2025 e não tendo sido aprovado.

O avanço ocorreu nos eixos de ampliação de serviços e sustentabilidade econômica. A gestão da DGR atingiu 100% de execução nas metas críticas de universalização do Jantar e implementação do serviço de marmitas, além de garantir a tempestividade e vantajosidade em todas as renovações contratuais.

Contudo, o processo de universalização total ainda apresenta etapas a serem concluídas em 2026. A oferta de Café da Manhã e de Almoço aos Sábados foi implementada com sucesso nas unidades do interior (Alegre e Jerônimo Monteiro), mas permanece pendente de expansão para os campi da capital e São Mateus, configurando um cumprimento parcial da meta global.

No eixo de sustentabilidade, destaca-se a inovação na captação de recursos com o estabelecimento da **Taxa de Ocupação** cobrada da empresa terceirizada pelo uso do espaço, criando uma nova fonte de receita para a Universidade.

Quadro de Atingimento de Metas (PDS - Ciclo 2025):

Objetivo	Meta Específica	Status	Observação / Evidência
Ampliar serviços prestados	1. Implementar fornecimento de café da manhã	PARCIAL	Implementado em Alegre e JM. Falta universalizar para as demais unidades.

pelos RUs	2. Implementar almoço e jantar em todas as unidades	CUMPRIDA	Jantar universalizado (Maruípe e JM integrados).
	3. Implementar serviço de fornecimento de marmitas	CUMPRIDA	Serviço ativo e regulamentado.
	4. Implementar fornecimento de almoço aos sábados	PARCIAL	Definitivo em Alegre e JM. Falta universalizar para as demais unidades.
Otimizar gestão orçamentária e sustentabilidade	1. Otimizar a gestão orçamentária (Execução)	CUMPRIDA	100% de execução eficiente (Economia e Fluxo).
	2. Estabelecer novas fontes de receita ou parcerias	CUMPRIDA	Instituição da Taxa de Ocupação de espaço (cobrança à terceirizada).
	3. 100% de contratos renovados ou licitados (Vantajosos)	CUMPRIDA	Licitação com deságio de 17% e contratos assinados tempestivamente.

2.23 COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS (CAF)

2.23.1 Apresentação Institucional

A Coordenação de Administração e Finanças (CAF) integra a estrutura organizacional da Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), tendo como finalidade planejar, coordenar, executar e acompanhar as atividades administrativas, financeiras e operacionais necessárias ao adequado funcionamento dos Restaurantes Universitários.

Compete à CAF prestar suporte técnico e administrativo às unidades sob gestão da DGR, atuando de forma integrada com os demais setores e instâncias administrativas da Universidade, observando a legislação vigente e os princípios da administração pública.

2.23.2 Atribuições da Coordenação

Entre as principais atribuições da CAF, em 2025, destacam-se:

- Planejamento e controle da execução orçamentária e financeira da DGR;
- Acompanhamento e fiscalização de contratos administrativos;
- Gestão administrativa de apoio (patrimônio, logística, materiais, serviços e infraestrutura);

- Controle da arrecadação e frequência dos Restaurantes Universitários;
- Elaboração de relatórios técnicos e informações gerenciais;
- Apoio às auditorias internas e externas;
- Conformidade contábil e observância das normas institucionais e legais.
Apresentação

2.23.3 Impactos da Terceirização – Contrato nº 027/2025

Com a implantação do Contrato nº 027/2025, que instituiu a terceirização das atividades dos Restaurantes Universitários com base no fornecimento de refeições prontas, houve alteração significativa na dinâmica administrativa da CAF.

Diversas atividades anteriormente executadas pela Universidade — como aquisição de insumos, gestão de estoques, contratação de mão de obra e pagamentos operacionais — passaram a ser de responsabilidade integral da empresa contratada. Com isso, a atuação da CAF passou a concentrar-se prioritariamente em:

- Fiscalização contratual;
- Monitoramento da conformidade da execução;
- Controle administrativo e financeiro;
- Apoio às auditorias e órgãos de controle.

Permaneceram sob responsabilidade da CAF a gestão patrimonial, o acompanhamento de contratos específicos (como fornecimento de gás natural), a execução orçamentária e atividades residuais durante o período de transição contratual.

2.23.4 Reestruturação Interna e Força de Trabalho

Em novembro de 2025, o Setor de Cadastro, setor informal da DGR, foi formalmente integrado à CAF, fortalecendo a comunicação com usuários e alinhando suas atividades às novas atribuições da Coordenação. Dois novos servidores passaram a compor a equipe.

Entretanto, em dezembro de 2025, a DGR foi comunicada da perda de dois cargos técnicos (Contador e Técnico em Contabilidade), além da retirada da função gratificada da CAF. Atualmente, embora formalmente composta por sete servidores, incluindo aqueles que estão na iminência de redistribuição, a capacidade

operacional efetiva encontra-se reduzida, exigindo reorganização interna e gerando desafios relevantes à manutenção das atribuições.

2.23.5 Frequência dos Restaurantes Universitários - Exercício 2025

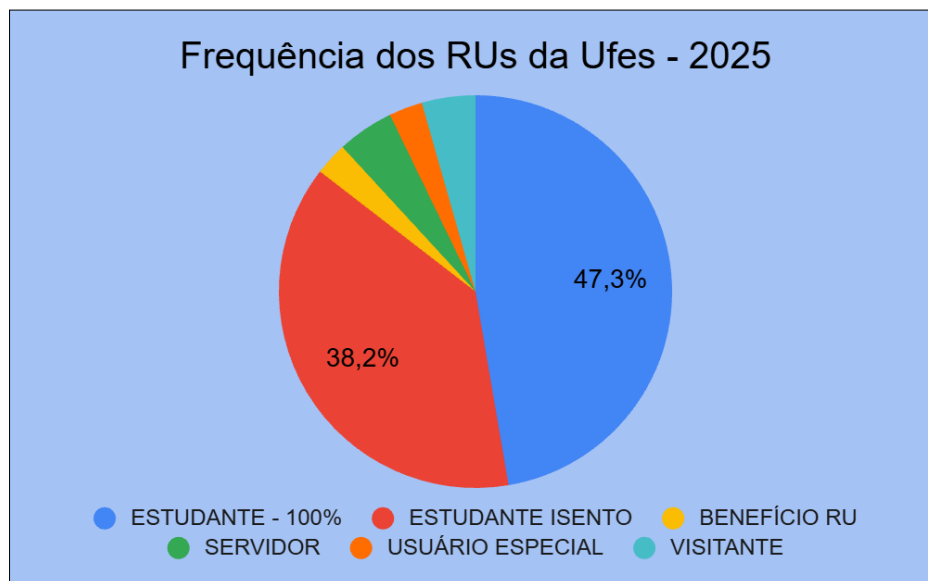
No exercício de 2025, os Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) registraram o atendimento de 1.015.834 refeições servidas, evidenciando a elevada demanda pelos serviços e a centralidade dessa política pública para a permanência estudantil.

A distribuição da frequência por categoria de usuário demonstra que o atendimento concentrou-se majoritariamente no público discente. A categoria Estudante 100% respondeu por 480.566 refeições (47,31%), enquanto os Estudantes Isentos totalizaram 387.745 atendimentos (38,17%). Já os beneficiários do Benefício RU somaram 27.353 refeições (2,69%). De forma agregada, essas três categorias representam 88,17% da frequência total, o que reforça o papel estratégico dos Restaurantes Universitários como instrumento de política de assistência estudantil e garantia de permanência acadêmica.

Quanto às demais categorias, foram registradas 47.318 refeições para servidores (4,66%), 28.047 para usuários especiais (2,76%) e 44.805 para visitantes (4,41%). Esses dados indicam que, embora o foco do serviço esteja direcionado prioritariamente ao público estudantil, os Restaurantes Universitários também exercem função complementar de apoio à comunidade acadêmica e institucional.

Dessa forma, os resultados consolidados de 2025 evidenciam a relevância dos Restaurantes Universitários como política pública estruturante, contribuindo diretamente para a promoção da equidade, inclusão social e permanência dos estudantes na universidade, evidenciando-se que mais de 88% da frequência total concentra-se no público estudantil.

Imagem 03 – Frequência dos RUs da UFES - 2025



Fonte: Elaboração própria.

A análise comparativa da frequência dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) entre os exercícios de 2023 e 2025 evidencia alterações relevantes no perfil de atendimento por categoria de usuário, bem como uma redução no volume global de refeições servidas.

Em 2023, foram registradas 1.123.082 refeições servidas, enquanto em 2025 o total foi de 1.015.834 refeições, o que representa uma redução geral de 107.248 refeições, equivalente a uma queda de aproximadamente 9,55% no volume de atendimentos.

2.23.6 Evolução por categoria de usuário:

- Estudante** **100%:**
 Passou de 496.139 refeições em 2023 para 480.566 em 2025, configurando uma redução de 15.573 refeições (-3,14%).
- Estudante** **Isento:**
 Apresentou a variação mais expressiva entre as categorias. O total caiu de 537.248 refeições em 2023 para 387.745 em 2025, o que corresponde a uma redução de 149.503 refeições (-27,82%).
- Benefício** **RU:**
 Houve crescimento significativo no período, passando de 9.551 refeições em 2023 para 27.353 em 2025, representando um aumento de 17.802 refeições (+186,40%), o que indica ampliação do alcance dessa modalidade de

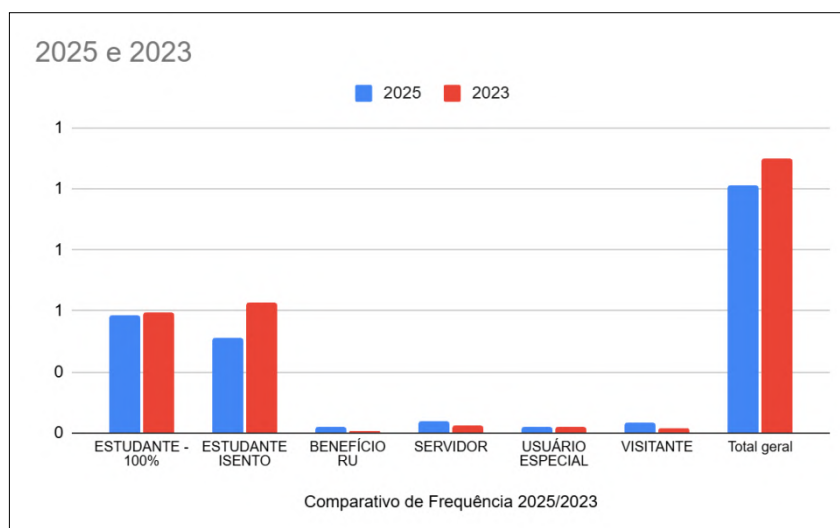
atendimento.

- **Servidor:**
Registrou crescimento de 32.500 refeições em 2023 para 47.318 em 2025, com aumento de 14.818 refeições (+45,59%).
- **Usuário Especial:**
Manteve-se relativamente estável, com leve crescimento de 27.332 em 2023 para 28.047 em 2025, representando um acréscimo de 715 refeições (+2,62%).
- **Visitante:**
Apresentou crescimento expressivo, passando de 20.312 refeições em 2023 para 44.805 em 2025, com aumento de 24.493 refeições (+120,59%).

Apesar do crescimento observado nas categorias Benefício RU, Servidor, Usuário Especial e Visitante, a redução significativa nas categorias Estudante Isento e Estudante 100% impactou diretamente o resultado global, resultando em queda no total de refeições servidas em 2025 em relação a 2023.

Ainda assim, o atendimento permanece concentrado majoritariamente no público discente, preservando a aderência dos Restaurantes Universitários à sua finalidade institucional de apoio à permanência estudantil e à política de assistência.

Imagem 04 – Perfil dos usuários comparativo 2025 e 2023



Fonte: Elaboração própria.

Do total de 1.015.834 refeições servidas nos Restaurantes Universitários da Ufes, 415.098 (40,86%) foram destinadas a estudantes contemplados por políticas de assistência alimentar, sendo 387.745 por isenção e 27.353 por Benefício RU.

Campus	Isençã o (nº)	% sobre total geral	Benefício RU (nº)	% sobre total geral	Total Assistênci a	% sobre total geral
Goiabeira s	155.390	15,30%	11.636	1,15%	167.026	16,44%
Alegre	127.122	12,52%	11.582	1,14%	138.704	13,66%
São Mateus	52.036	5,12%	1.526	0,15%	53.562	5,27%
Maruípe	49.886	4,91%	2.595	0,26%	52.481	5,17%
Jerônimo Monteiro	3.311	0,33%	14	0,00%	3.325	0,33%
Total	387.745	38,17%	27.353	2,69%	415.098	40,86%

Os dados evidenciam que 40,86% de todas as refeições servidas em 2025 foram destinadas a estudantes em situação de assistência, o que demonstra, de forma objetiva, a centralidade dos Restaurantes Universitários na política institucional de permanência estudantil.

A modalidade de isenção responde pela maior parte dos atendimentos assistidos (38,17% do total geral), indicando forte dependência do serviço por estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica. O Benefício RU, por sua vez, representa 2,69% do total de refeições, concentrando-se principalmente nos campi de Goiabeiras e Alegre, que juntos respondem por mais de 80% desse tipo de atendimento.

Observa-se, ainda, que os campi de Goiabeiras (16,44%) e Alegre (13,66%) concentram, conjuntamente, mais de 30% de todas as refeições servidas em 2025 apenas com público assistido, o que os caracterizam como unidades estratégicas

para o planejamento contratual, operacional e orçamentário da política de assistência alimentar.

De forma geral, os dados reforçam a aderência dos Restaurantes Universitários à sua finalidade institucional, consolidando-se como instrumento estruturante de equidade, inclusão social e garantia da permanência estudantil.

FREQÜÊNCIA 2023 / 2025- RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS DA UFES										
Classificação / Campus / Ano	Goiabeiras		Maruípe		Alegre		Jerônimo Monteiro		São Mateus	
	2023	2025	2023	2025	2023	2025	2023	2025	2023	2025
ESTUDANTE - 100%	263626	199284	64322	78023	100533	119752	9784	11800	57874	71707
ESTUDANTE ISENTO	235163	155390	48623	49886	174770	127122	4631	3311	74061	52036
BENEFÍCIÁRIO	9311	11636	235	2595	0	11582	0	14	5	1526
SERVIDOR	17049	17140	3990	9272	6705	10997	1112	2301	3644	7608
USUÁRIO ESPECIAL	15186	17906	154	33	6264	5355	661	762	5067	3991
VISITANTE	13333	20602	2302	9612	2002	5499	479	1492	2196	7600
TOTAL	553668	421958	119626	149421	290274	280307	16667	19680	142847	144468

2.23.7 Inovação quanto ao Controle de Frequência.

A partir da vigência do Contrato nº 027/2025, o controle de acesso aos Restaurantes Universitários da UFES passou a operar de forma quase integralmente digital e rastreável. Atualmente, os acessos são realizados por meio de identificação biométrica ou pela validação do número do CPF, representando um avanço significativo em relação ao modelo anteriormente adotado, que se baseava exclusivamente no uso de tíquetes nas unidades de Maruípe, Alegre, Jerônimo Monteiro e São Mateus.

A implantação do novo sistema contribui para maior confiabilidade dos dados de acesso, assegurando registros mais precisos e passíveis de verificação, além de ampliar a rastreabilidade das informações, aspecto especialmente relevante para fins de auditoria, controle interno e transparência da gestão pública. O novo modelo também fortalece os mecanismos de fiscalização contratual e o acompanhamento da execução dos serviços prestados.

Ressalta-se que, em razão de ajustes ainda pendentes no sistema, não é possível, no momento, certificar de forma individualizada o quantitativo de usuários que acessam os Restaurantes Universitários por biometria facial ou por CPF. Ainda assim, ambas as modalidades têm se mostrado ágeis e eficientes no controle de acesso, garantindo fluidez no atendimento e maior segurança operacional.

Destaca-se, ainda, que a adoção dessas tecnologias reduziu significativamente a dependência dos usuários para atendimentos presenciais, minimizando impactos decorrentes de esquecimento, perda ou falhas no cartão, no caso de Goiabeiras, e contribuindo para a melhoria da experiência dos usuários e da gestão do serviço.

Conforme estabelecido no contrato vigente, a responsabilidade pela arrecadação dos valores pagos pelos usuários dos Restaurantes Universitários é integralmente atribuída à empresa contratada. Os valores arrecadados junto aos usuários classificados como pagantes são posteriormente compensados no momento do faturamento do contrato, o qual ocorre de forma quinzenal.

Dessa forma, a arrecadação realizada diretamente pela empresa caracteriza-se como uma antecipação de receita, representando uma vantagem operacional e financeira da contratação. Esse modelo contribui para a otimização dos fluxos administrativos e financeiros da Universidade, reduzindo a necessidade de gestão direta de cobrança, manuseio de numerário e conciliações internas, ao mesmo tempo em que confere maior agilidade e eficiência ao processo de pagamento e controle contratual.

2.23.8 Políticas de Acesso Gratuito aos Restaurantes Universitários: BRU-Ufes e “Apressa RU”

O Benefício Restaurante Universitário (BRU/UFES) destina-se a usuários que comprovem renda familiar per capita de até dois salários mínimos, com a finalidade de assegurar o acesso à alimentação adequada e contribuir para a permanência estudantil.

Até o período anterior à implantação de melhorias no fluxo de solicitação, observava-se baixa adesão ao benefício, com número reduzido de solicitações e deferimentos, concentrados majoritariamente no campus de Alegre. As solicitações eram, em regra, deferidas mediante apresentação do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). Na ausência desse documento, procedia-se à análise de renda realizada pela UFES e, em situações excepcionais, à avaliação de documentação complementar, como extratos bancários e comprovantes de movimentação financeira. Até 29 de outubro de 2025, registrava-se o total de 352 usuários contemplados com o BRU/UFES.

A partir de novembro de 2025, com a implementação da solicitação do benefício por meio do Portal de Assistência Estudantil (Portal AE), verificou-se aumento expressivo no número de solicitações e deferimentos em todas as unidades da Universidade. Destaca-se, nesse contexto, a ação realizada no campus de Goiabeiras em 10 de dezembro de 2025, que envolveu abordagem direta aos usuários dos Restaurantes Universitários e a disponibilização de uma Sala de Apoio ao Usuário (SAU), possibilitando a realização da solicitação e a atualização cadastral de forma assistida, ágil e orientada.

As ações de atendimento e orientação passaram a ocorrer em dias alternados e, até 31 de dezembro de 2025, contabilizaram-se 541 deferimentos exclusivamente no campus de Goiabeiras. Considerando os dados consolidados até o momento, estima-se que aproximadamente 1.373 usuários estejam utilizando os Restaurantes Universitários de forma gratuita em decorrência do deferimento do benefício.

Ressalta-se que esse quantitativo possui caráter estimativo, uma vez que o sistema atualmente disponibilizado pela empresa contratada não permite a emissão de relatórios consolidados por grupos de usuários cadastrados, possibilitando apenas o

acompanhamento da frequência por grupo de refeição. Ainda assim, os dados evidenciam de forma consistente a ampliação do alcance do BRU/UFES e o impacto positivo das ações de modernização dos fluxos e de atendimento.

No exercício de 2025, a distribuição de beneficiários do BRU/UFES por campus apresenta-se da seguinte forma: Goiabeiras (929 usuários), Maruípe (117 usuários), São Mateus (80 usuários) e Alegre (234 usuários). Esses dados subsidiam o monitoramento e a avaliação da política institucional de acesso gratuito aos Restaurantes Universitários.

O “Apressa RU” consiste em iniciativa emergencial da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), voltada a assegurar o acesso imediato à alimentação a estudantes de graduação e pós-graduação, bem como a filhos de estudantes com até seis anos de idade, que se encontrem em situação de vulnerabilidade temporária.

O benefício destina-se a situações excepcionais, como bloqueios sistêmicos, extravio de documentos, indisponibilidade financeira pontual ou outros fatores que impeçam, momentaneamente, o acesso regular ao Restaurante Universitário. A iniciativa concede acesso temporário pelo período de até sete dias, permitindo que o usuário disponha de tempo hábil para regularização cadastral ou solução das pendências identificadas.

Dessa forma, a Apressa RU atua como instrumento de mitigação de situações emergenciais de insegurança alimentar, reafirmando o compromisso institucional da UFES com a garantia do direito à alimentação e com o fortalecimento das ações vinculadas ao Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

No ano de 2025, foram deferidas 28 solicitações no âmbito da Apressa RU, as quais permanecem em acompanhamento e aguardam a conclusão da análise definitiva para eventual enquadramento nos benefícios regulares de assistência estudantil.

2.23.9 Gestão Orçamentária

A análise do custo das refeições fornecidas pelos Restaurantes Universitários (RUs) da Universidade Federal do Espírito Santo insere-se no contexto das recentes

mudanças no modelo de gestão do serviço, decorrentes da adoção de um novo formato de contratação. A comparação entre o modelo anteriormente praticado e o novo arranjo contratual possibilita avaliar de forma objetiva os impactos financeiros, administrativos e operacionais da terceirização, bem como os ganhos em eficiência, previsibilidade orçamentária e racionalização da aplicação dos recursos públicos.

Os dados apresentados evidenciam a variação do custo unitário das refeições em diferentes períodos, demonstrando as razões que fundamentaram a adoção do novo modelo e as vantagens decorrentes da contratação baseada no pagamento por refeição efetivamente entregue.

A diferença observada no custo unitário entre os dois modelos decorre, essencialmente, da forma de estruturação e gestão dos custos. No modelo anterior, a Ufes assumia diretamente a aquisição de insumos, a contratação de serviços necessários à produção das refeições e diversos custos indiretos associados à operação, tais como logística, perdas, gestão de estoques, encargos trabalhistas, manutenção de equipamentos e riscos operacionais. A soma desses fatores resultava em um custo médio mais elevado por refeição.

No novo modelo de contratação, adotado a partir da terceirização das atividades dos RUs, foi estabelecido um valor unitário por refeição, de modo que a Universidade passa a remunerar exclusivamente o produto final entregue. Todos os custos operacionais — incluindo aquisição de insumos, fornecimento de mão de obra, encargos, logística, gestão de estoques e riscos do processo produtivo — tornam-se de responsabilidade integral da empresa contratada, o que confere maior previsibilidade, controle e racionalidade ao gasto público.

Os dados demonstram de forma objetiva essa diferença: no período de setembro a dezembro, o custo unitário no modelo anterior foi de R\$18,51 por refeição, enquanto no novo modelo passou a ser de R\$16,09, representando uma redução de R\$ 2,42 por refeição. Para o exercício de 2026, a projeção indica custo de R\$ 19,44 por refeição caso fosse mantido o modelo antigo, frente à manutenção do valor de R\$ 16,09 no novo modelo, ampliando a economia estimada para R\$ 3,35 por refeição.

Além da redução direta dos custos unitários, o novo modelo apresenta vantagens estruturais relevantes, tais como maior previsibilidade orçamentária, mitigação de

riscos administrativos e trabalhistas, simplificação dos processos de aquisição e gestão, além do fortalecimento do controle e da fiscalização contratual. Esse arranjo permite que a Universidade concentre seus esforços na supervisão da qualidade do serviço prestado e na adequada aplicação dos recursos públicos, promovendo maior eficiência administrativa e transparência na execução orçamentária.

No período de setembro a dezembro, caso fosse mantido o modelo anterior, a Ufes teria despendido o montante de R\$5.091.539,58 com a operação dos Restaurantes Universitários, considerando aquisição de insumos, contratação de serviços e demais custos operacionais relacionados à produção das refeições. Com a adoção do novo modelo de contratação, o custo total dos serviços no mesmo período foi de R\$4.402.512,47, resultando em uma redução absoluta de R\$ 689.027,11, o que evidencia impacto financeiro positivo e significativo para a instituição.

Essa economia decorre, sobretudo, da transferência dos custos operacionais e dos riscos administrativos para a empresa contratada, bem como da previsibilidade proporcionada pelo valor unitário previamente pactuado. Os dados reforçam que o novo modelo contribui para o equilíbrio entre eficiência econômica, segurança administrativa e racionalização do gasto público.

Registra-se, contudo, que o valor global da nova contratação apresenta-se superior ao montante do modelo anterior quando considerada a totalidade do contrato. Essa diferença decorre, essencialmente, da ampliação do escopo dos serviços contratados, que passaram a contemplar atendimentos não previstos na modelagem anterior, como fornecimento de desjejum, coffee breaks, marmitas e outros serviços adicionais, o que naturalmente impacta o valor total pactuado.

Adicionalmente, o novo modelo apresenta vantagem estrutural ao transferir à contratada os riscos inerentes à operação, exigindo uma gestão mais eficiente dos recursos e maior controle sobre os processos produtivos. Nesse contexto, aspectos como o controle de desperdício de alimentos passam a impactar diretamente a sustentabilidade econômica do contrato, reforçando a responsabilidade da empresa pela boa execução do serviço.

Dessa forma, o modelo adotado não apenas amplia o atendimento à comunidade universitária, como também fortalece os princípios da eficiência operacional, da

racionalização de custos e da responsabilização da contratada pela qualidade e sustentabilidade da execução contratual.

Por fim, registra-se que, no exercício de 2025, a Diretoria de Gestão dos Restaurantes, por meio dos Restaurantes Universitários, arrecadou o montante de R\$ 2.528.610,02 (dois milhões, quinhentos e vinte e oito mil, seiscentos e dez reais e dois centavos), decorrente da venda de créditos e tickets aos usuários para acesso às refeições, conforme dados extraídos do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI).

2.24 COORDENAÇÃO DE NUTRIÇÃO

2.24.1 Avaliação da Implantação do novo modelo de prestação de serviço RU Goiabeiras e RU Maruípe

O presente Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços contínuos de alimentação e nutrição, compreendendo desjejum, almoço, jantar, alimentação pronta para consumo acondicionada em embalagem do tipo *marmitex*, coffee break e fornecimento de gêneros alimentícios *in natura*.

A execução dos serviços envolve a operacionalização e o desenvolvimento de todas as atividades necessárias, incluindo a aquisição integral dos insumos, a comercialização e venda de créditos (tickets/refeições), o controle de acesso, o planejamento de cardápios, a produção, o transporte e a distribuição de refeições, nas modalidades padrão e vegetariana.

O contrato possui vigência de 07/07/2025 a 07/07/2026.

Essa modalidade de contratação foi adotada pela Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR) pela primeira vez, sendo firmada, após processo licitatório, com a empresa Soluções Serviços Terceirizados Ltda. para atendimento aos seguintes Restaurantes Universitários: RU Goiabeiras e Maruípe; RU de Alegre e Jerônimo Monteiro; e RU de São Mateus.

Anteriormente, a modalidade adotada consistia na terceirização da mão de obra operacional da linha de produção de refeições, permanecendo sob responsabilidade da Universidade atividades como a aquisição de insumos, o planejamento e a elaboração de cardápios, o acompanhamento *in loco* da confecção e distribuição das refeições, bem como o controle de acesso.

Considerando que a atual modalidade de contratação contempla integralmente as atividades descritas no objeto contratual e que se trata de um modelo inédito para a DGR, fez-se necessária a adoção de um período de adaptação. Nesse contexto, foi pactuado com a empresa contratada um período de transição, com o objetivo de

assegurar a adequada implementação dos serviços e a continuidade do atendimento aos usuários.

2.24.2 Início da operação na nova modalidade

A implementação da nova modalidade de contratação ocorreu de forma escalonada. Os Restaurantes Universitários de Goiabeiras e Maruípe iniciaram as atividades sob o novo modelo em 09/09/2025.

2.24.3 Planejamento e organização da transição

Com o objetivo de garantir que a transição ocorresse de forma ordenada, segura e contínua, foram adotadas as seguintes ações de planejamento e organização, envolvendo a Diretoria de Gestão dos Restaurantes (DGR) e a empresa contratada:

2.24.3.1 Ações de planejamento institucional (DGR)

- Constituição de equipe específica para o planejamento e acompanhamento da transição;
- Realização de Audiência Pública sobre o Novo RU, em 12/08/2025;
- Elaboração de Plano de Ação para a implantação da nova modalidade, em conjunto com a empresa contratada;
- Padronização da equipe de fiscalização e gestão dos contratos;
- Desenvolvimento de Planilha de Avaliação de Cardápio;
- Padronização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) entre os cinco Restaurantes Universitários;
- Elaboração de planilha de avaliação diária dos serviços executados pela empresa, com vistas ao suporte à fiscalização e ao adequado preenchimento do IMR;
- Elaboração conjunta de inventário contendo o levantamento de todos os insumos, utensílios e equipamentos existentes.

2.24.3.2 Ações relacionadas ao abastecimento e planejamento operacional (Empresa)

- Definição de estratégias para o abastecimento de suprimentos, considerando a existência de insumos previamente adquiridos pela Universidade e que deveriam ser absorvidos pela empresa na elaboração dos cardápios do mês inicial;
- Envio, em caráter prioritário, do cardápio do mês de início das atividades para análise prévia;
- Apresentação de planilha contendo o quantitativo de colaboradores contratados para o início da operação;
- Indicação formal do preposto do contrato;
- Registro da Responsabilidade Técnica da unidade junto ao Conselho Regional de Nutrição – CRN-4;
- Apresentação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POP) relativos à segurança alimentar.

2.24.3.3 Ações relacionadas à infraestrutura, sistemas e meios de pagamento (Empresa)

- Execução de ações relativas às manutenções corretivas necessárias em equipamentos e na estrutura física dos restaurantes;
- Apresentação das informações referentes aos equipamentos pertencentes à Contratante que seriam utilizados pela Contratada, bem como daqueles que seriam fornecidos pela própria empresa;
- Implantação de meios digitais para pagamento das refeições (Pix, cartão de débito e crédito);
- Adoção de ações para a implantação do sistema de controle de acesso biométrico.

2.24.4 Dificuldades identificadas no processo de implantação

Apesar do envio de documentação formal à empresa contratada, na qual constavam solicitações expressas de informações e o cumprimento de prazos previamente estabelecidos, verificou-se que nem todas as respostas foram encaminhadas. Ademais, parte das informações recebidas retornou fora dos prazos estipulados, inclusive após a data prevista para o início da abertura dos restaurantes.

A ausência de informações consideradas essenciais por parte da empresa comprometeu o processo de implantação da nova modalidade, tornando-o desorganizado e dificultando a identificação tempestiva das falhas, bem como a adoção de medidas corretivas por parte da fiscalização e da gestão.

2.24.5 Início da operação e impactos observados

Ainda que o processo de implantação tenha ocorrido de forma não conforme, a empresa conseguiu iniciar o atendimento com fornecimento de refeições (almoço e jantar) na data prevista, bem como nos dias subsequentes. Contudo, foram registrados atrasos na abertura dos restaurantes, tanto no RU Goiabeiras quanto no RU Maruípe, em alguns dias de operação inicial.

2.24.6 Principais fatores que impactaram a implantação não conforme

Os principais pontos identificados como críticos para a implantação inadequada do serviço foram:

- g) Dificuldades na retenção de profissionais qualificados para ocupação dos postos de trabalho;
- h) Informações desencontradas durante o processo de contratação da mão de obra;
- i) Fragilidades no gerenciamento do pessoal contratado;
- j) Demora na instalação do sistema de ponto eletrônico, resultando em inconsistências no pagamento do primeiro mês de funcionamento;
- k) Não atendimento aos prazos contratuais para a realização de manutenções corretivas em equipamentos essenciais à prestação dos serviços;
- l) Atrasos na instalação de equipamentos destinados à complementação ou substituição, comprometendo o cumprimento do cronograma acordado.

2.24.7 Consequências operacionais e sanitárias

As não conformidades identificadas impactaram diretamente o ambiente de produção, resultando, em determinados momentos, em condições de desorganização, sujidade e precariedade higiênico-sanitária, o que representou risco à Segurança Alimentar.

2.24.8 Situação atual e evolução do serviço

No momento, os riscos à Segurança Alimentar anteriormente identificados encontram-se sanados. A empresa promoveu melhorias no gerenciamento de pessoal e implantou benefícios aos colaboradores, contribuindo para a redução da rotatividade da equipe.

Observa-se, ainda, o registro de elogios por parte dos usuários quanto à qualidade das refeições servidas. Em contrapartida, permanecem reclamações relacionadas ao tempo de espera nas filas, indicando a necessidade de ajustes operacionais.

2.24.9 Serviços pendentes de implantação

Até o presente momento, permanecem pendentes de implantação os seguintes serviços previstos contratualmente:

- Abertura do salão menor em Goiabeiras;
- Fornecimento de café da manhã;
- Oferta de almoço aos sábados;

2.24.10 Fiscalização e Qualidade

2.24.10.1 Questões documentais nos aspectos sanitários

Em relação à análise documental dos aspectos sanitários, há um cumprimento da maioria das exigências previstas no Termo de Referência. A empresa apresentou em tempo hábil o Manual de Boas Práticas de Manipulação e dos Procedimentos Operacionais Padronizados, bem como a existência e disponibilização à fiscalização das planilhas e registros de controle sanitário, incluindo controles de temperatura de alimentos e equipamentos, registros de coleta de amostras e demais monitoramentos, os quais são mantidos à disposição da fiscalização para consulta.

Verifica-se, ainda, conformidade quanto à manutenção e apresentação dos registros de controle de vetores e pragas urbanas, conforme item 4.4.5 do TR, assim como a regularidade da higienização dos reservatórios de água e a comprovação da potabilidade por meio de laudos laboratoriais, em atendimento ao item 5.1.83.

Entretanto, foram identificadas não conformidades relevantes no que tange à limpeza das coifas de exaustão e das caixas de gordura, uma vez que não há comprovação documental de que tais serviços estejam sendo realizados na periodicidade mínima exigida, nem por empresa ou profissionais tecnicamente autorizados e registrados em órgão competente, em desacordo com os itens 5.1.80 e 5.1.81 do Termo de Referência, configurando pontos críticos que demandam regularização imediata por envolverem riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e de segurança.

2.24.10.2 Questões ambientais

Após o início da implantação do contrato de terceirização total, a avaliação das questões ambientais evidencia fragilidades relevantes no atendimento às exigências do Termo de Referência e da legislação vigente, configurando não conformidades sensíveis no âmbito da fiscalização. Embora sejam observadas práticas operacionais básicas, como a separação de resíduos nas diferentes etapas do processo produtivo e a adoção de procedimentos higiênico-sanitários adequados, tais ações, de forma isolada, não permitem caracterizar a conformidade ambiental do serviço, uma vez que permanecem pendentes a formalização, a sistematização e a comprovação documental das boas práticas ambientais.

Destaca-se, de forma crítica, a inexistência de comprovação da destinação final adequada do óleo residual, em desacordo com o item 4.1.8 do Termo de Referência, bem como a ausência de garantias documentais quanto à destinação correta dos diversos tipos de resíduos gerados.

Outro ponto crítico está relacionado ao não atendimento do percentual mínimo de aquisição de gêneros alimentícios oriundos da agricultura familiar, conforme estabelecido no Decreto nº 8.473, uma vez que a empresa contratada não apresenta documentação comprobatória que evidencie o cumprimento desse requisito legal, demandando imediata regularização e reforço das ações de fiscalização contratual.

2.24.10.3 Armazenamento e estocagem

Sobre as práticas de armazenamento e estocagem foram observados avanços graduais desde a implantação do contrato. Verifica-se melhora significativa na

limpeza e organização dos espaços destinados ao almoxarifado de estocagem de gêneros alimentícios e às câmaras frigoríficas, refletindo maior adequação às boas práticas de manipulação e conservação. Contudo, permanecem inconsistências nos controles de aquisição e abastecimento, caracterizadas pela ocorrência simultânea de faltas de alguns itens e excesso de volume de outros, indicando necessidade de aprimoramento do planejamento e da gestão de estoques, e refletindo em alterações constantes no cardápio. Como inadequações, pontua-se a não realização do descarte das embalagens de transporte secundárias e terciárias, bem como a organização das câmaras frias, que permanecem com superlotação de itens e armazenamento em caixas de papelão.

2.24.10.4 Processo produtivo

A avaliação do processo produtivo indica evolução em relação ao cenário inicial, embora ainda persistam fragilidades significativas que impactam a eficiência operacional e a qualidade do serviço prestado. As preparações alimentares são ofertadas dentro dos padrões exigidos de cor, sabor, textura e odor, porém quanto a apresentação, considera-se esse quesito apenas de forma parcialmente adequada, pois há a necessidade de ajustes e maior padronização.

Em relação ao serviço de distribuição, observa-se melhora progressiva na reposição das preparações - embora preparações com maior aceitação ainda precisam ser melhor planejadas, bem como de pratos, talheres e bandejas, assim como na pontualidade para início e término das refeições; entretanto, tais atividades ainda apresentam inconsistências operacionais que impedem sua caracterização como plenamente satisfatórias. Como aspecto que ainda é considerado inadequado, está a limpeza e a organização geral das áreas de produção e distribuição, que permanecem aquém do esperado e requerem intervenção prioritária.

A fiscalização avalia como ponto crucial para melhora nos processos produtivos, a adequação de mão de obra. A elevada rotatividade, associada a episódios de insatisfação e ausências frequentes, configura um dos principais desafios do contrato, refletindo diretamente na eficiência do processo produtivo como um todo. Embora seja perceptível certa melhora nesse aspecto ao longo do período avaliado, a equipe ainda não atingiu um nível de estabilidade e desempenho compatível com

as exigências do serviço, comprometendo, em parte, a consolidação de um fluxo produtivo contínuo e eficiente.

2.24.10.5 Refeição transportada

Após o início da implantação do contrato de terceirização total, durante a prestação dos serviços, foram identificadas não conformidades relacionadas ao transporte de refeições. Ressalta-se que a frota de transporte deve ser considerada uma extensão da área de produção; falhas ou irregularidades nos veículos comprometem diretamente a segurança dos alimentos. Ademais, a higienização inadequada das hotboxes e o armazenamento incorreto elevam o risco de contaminação cruzada, podendo ocasionar danos à saúde dos comensais.

As refeições transportadas estão sujeitas ao cumprimento de normas sanitárias rigorosas, tais como a RDC nº 216/2004 da ANVISA e a Portaria CVS nº 5/2013 (SP), que estabelecem critérios para a garantia de uma alimentação segura e de qualidade. Apresenta-se, a seguir, o detalhamento das ocorrências observadas desde o início do período de transição.

2.24.10.6 Regularização do veículo de transporte e documentação

O veículo inicialmente utilizado para o transporte das refeições apresentou problemas operacionais (caminhão), sendo substituído pelo veículo anteriormente utilizado (caminhão alugado). Este, contudo, não dispunha de corredor livre sem paletes para circulação interna e não apresentava a identificação exigida para o transporte de alimentos, em desacordo com a Portaria nº 069-R, de 26/09/2007/SESA-ES. Conforme a referida norma, os veículos automotores destinados ao transporte de alimentos devem conter, nas laterais externas direita e esquerda, de forma visível, dentro de um retângulo de 30 cm de altura por 60 cm de comprimento, os seguintes dizeres: “Transporte de Alimentos”; nome, endereço e telefone da empresa; e a indicação “Produto Perecível”, quando aplicável.

Ao longo da prestação dos serviços, a documentação do veículo de transporte não foi regularizada, apesar das notificações e comunicações realizadas por e-mail em diversas ocasiões. Ressalta-se que a regularização dos veículos destinados ao transporte de alimentos é essencial para a garantia da segurança alimentar e para a

prevenção de penalidades sanitárias, tais como aplicação de multas e apreensão da carga.

O processo de regularização envolve tanto a adequação física do veículo quanto a obtenção da documentação necessária junto à Vigilância Sanitária (VISA) local e, quando aplicável, à ANVISA ou ao Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA).

2.24.10.7 Logística e transporte (veículos)

No que se refere à logística e ao transporte, o veículo utilizado foi substituído diversas vezes em decorrência de problemas de manutenção e falhas mecânicas. Os veículos substitutos apresentaram irregularidades, destacando-se, inicialmente, a utilização de veículo com o sistema de refrigeração inoperante. A empresa responsável foi notificada, encontrando-se em andamento o processo de regularização.

Foi identificado o transporte de hotboxes contendo cubas sujas e com presença de resíduos de alimentos derramados, configurando risco imediato de contaminação cruzada. Constatou-se, ainda, o recebimento inicial de cubas sem identificação. Após notificação, essa não conformidade foi prontamente corrigida, com posterior regularização do processo.

A Portaria CVS nº 5/2013 estabelece diretrizes claras para assegurar que os alimentos cheguem ao destino final sem riscos à saúde pública, determinando que os recipientes de transporte (hotboxes), bem como o compartimento de carga dos veículos, devem estar limpos e livres de resíduos de alimentos, poeira ou qualquer tipo de sujidade. O derramamento de conteúdo é considerado especialmente crítico, uma vez que resíduos orgânicos constituem meio favorável à proliferação de microrganismos, podendo contaminar outras cubas ou o próprio equipamento de transporte.

Ressalta-se que, no período anterior, quando o restaurante era administrado sob modelo misto (servidores da UFES e empresa terceirizada), os veículos de transporte possuíam compartimentação híbrida, com separação adequada entre alimentos quentes e frios, além de prateleiras confeccionadas em material sanitário.

Tais veículos apresentavam documentação regular, em conformidade com a legislação vigente à época.

Quanto ao controle de temperatura dos alimentos transportados, a empresa dispõe de formulários de Controle Operacional Padronizado (POP) e realiza, de forma adequada, a coleta e o armazenamento de amostras de alimentos. Contudo, foi relatado problema no refrigerador destinado ao acondicionamento dessas amostras, o qual foi encaminhado para manutenção. De forma temporária, está sendo utilizado o refrigerador destinado ao armazenamento de polpas de frutas, com as amostras acondicionadas em caixa organizadora. A empresa foi devidamente notificada para adoção das providências necessárias, incluindo a substituição do equipamento inoperante, de modo a assegurar a manutenção das amostras separadas das polpas de frutas e em condições adequadas de armazenamento.

2.24.11 Avaliação qualitativa dos cardápios

A presente avaliação qualitativa tem por objetivo analisar e comparar os cardápios ofertados antes e após a implantação do novo modelo de gestão dos Restaurantes de Vitória, considerando aspectos relacionados à variedade, qualidade nutricional, adequação às restrições alimentares e satisfação dos comensais.

No modelo anterior, o cardápio era composto por três tipos de acompanhamentos, um tipo de guarnição, dois tipos de saladas, uma opção de prato principal de origem animal, uma opção de prato principal de origem vegetariana/vegana e uma sobremesa, restrita à oferta de frutas.

O modelo atual manteve a estrutura básica do cardápio anterior, porém incorporou alguns avanços. Destaca-se a inclusão diária de suco e a oferta de sobremesas, doces industrializados, até três vezes por semana, concomitantemente à fruta, ampliando as opções oferecidas aos comensais. Adicionalmente, passou a ser obrigatória a oferta de saladas cozidas três vezes por semana em cada serviço (almoço e jantar), bem como a inclusão, duas vezes por semana, de saladas compostas por combinações de dois ou mais ingredientes. Essas mudanças contribuíram para uma maior variedade e melhor qualidade nutricional das refeições ofertadas.

Outro avanço relevante refere-se à obrigatoriedade de, no mínimo, três opções veganas por semana, visando atender de forma mais adequada esse público específico. Também foi estabelecida a proibição da oferta concomitante de preparações contendo lactose no prato principal de origem animal e na opção vegetariana, ampliando as possibilidades de consumo para indivíduos com intolerância à lactose e promovendo maior inclusão alimentar. Entretanto, observou-se que, no início da implantação do novo modelo, as preparações vegetarianas apresentaram fragilidades quanto ao sabor e à textura. Ao longo dos meses, tais aspectos foram gradualmente ajustados, resultando em melhora na aceitação dessas preparações. Contudo, nota-se a escassez de sugestões e a baixa inserção de novos pratos, o que limita a inovação e a diversidade do cardápio.

De modo geral, os novos cardápios ainda são monótonos, com poucas preparações elaboradas e ausência de novas receitas, o que impacta negativamente a percepção de variedade pelos usuários. Em contrapartida, observou-se melhora na qualidade de alguns gêneros alimentícios em relação ao modelo anteriormente executado, assim como nos itens enviados ao CAP Criarte, evidenciando avanços pontuais na qualidade dos insumos utilizados.

Cabe destacar, ainda, a implantação do serviço de fornecimento de marmitas, que representa um ganho importante para a comunidade acadêmica. Todavia, o serviço tem funcionado de forma parcialmente satisfatória, uma vez que os cardápios ofertados também carecem de maior diversidade e variedade, além de terem sido registrados alguns problemas relatados pelos usuários. Situação semelhante é observada no atendimento de coffee break, que também contribui para a instituição.

Destaca-se também que o planejamento de cardápios realizado pela empresa ainda é muito deficitário, não incluindo alimentos da cultura regional e necessitando de várias análises pela Equipe Técnica de Fiscalização até que se adeque ao que é proposto no TR. Além disso, destaca-se que durante a execução do cardápio ainda existem muitas alterações, principalmente de saladas, gerando divergências entre o que é planejado e aprovado pela equipe de Fiscalização e o que realmente é executado.

Diante do exposto, conclui-se que, embora o novo modelo de cardápio tenha promovido avanços relevantes em termos de inclusão, qualidade nutricional e adequação às necessidades alimentares específicas, ainda há necessidade de aprimoramento no que se refere ao planejamento, à diversidade, criatividade e elaboração das preparações, de modo a ampliar a satisfação dos comensais e qualificar ainda mais o serviço prestado.

2.24.12 Segurança Alimentar

No que se refere ao monitoramento do cumprimento das exigências nutricionais contratuais, observa-se, de forma geral, que a empresa vem atendendo aos requisitos que garantem a segurança alimentar dos usuários. As refeições ofertadas mantêm padrão semelhante ao apresentado no modelo anterior de gestão, refletindo, conseqüentemente, composição nutricional equivalente, em consonância com o que é preconizado no Termo de Referência do contrato, o qual se baseia nas recomendações estabelecidas pelo Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT).

Ressalta-se, entretanto, que até o presente momento não foi disponibilizado um manual técnico atualizado, compatível com a realidade operacional atual, contendo as fichas técnicas das preparações com seus respectivos valores nutricionais, o que dificulta a verificação documental mais precisa do atendimento às exigências nutricionais pactuadas.

Destaca-se que há monitoramento contínuo por parte da Equipe de Fiscalização, com acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas para cumprimento das normas higiênico-sanitárias. Ademais, já foi realizada visita da Vigilância Sanitária, com o objetivo de verificar o cumprimento das condições de boas práticas nos serviços de alimentação, conforme estabelecido pela Resolução RDC nº 216, de 2004. Todavia, as melhorias apontadas no relatório da Vigilância Sanitária ainda não foram integralmente implementadas pela empresa, especialmente no que se refere às adequações da estrutura física, permanecendo como pontos de atenção e necessidade de correção para pleno atendimento às normas vigentes.

2.24.13 Almoço aos Sábados e Desjejum

No que se refere à oferta de almoço aos sábados e desjejum, nos Restaurantes Universitários de Vitória, tais serviços ainda não foram implantados de forma regular. Até o momento, foram realizados apenas eventos pontuais de almoço aos sábados, com caráter experimental, visando avaliar a viabilidade operacional e a adesão dos usuários.

Durante esses eventos teste, observou-se baixa adesão estudantil ao serviço ofertado. Para fins de organização e controle da demanda, foi utilizado o aplicativo Campus Food para o agendamento prévio das refeições. Contudo, verificou-se baixa efetividade da ferramenta, uma vez que foram recorrentes situações de usuários que realizaram o agendamento e não compareceram, bem como casos de comparecimento sem agendamento prévio, dificultando o planejamento adequado da produção e a avaliação real da demanda.

2.24.14 Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação realizada no Restaurante Universitário (RU) do Campus Maruípe da Universidade Federal do Espírito Santo teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados, identificando pontos positivos e aspectos que demandam melhorias. A análise dos dados coletados permite compreender o nível de satisfação geral e direcionar ações de aprimoramento do serviço. O instrumento de avaliação foi validado pela equipe da UFES e está sendo disponibilizado aos usuários através de **QR Codes afixados em cada mesa dos RUs**, facilitando a participação dos usuários.

Com base nos resultados prévios obtidos através das respostas da pesquisa destacam-se alguns pontos de atenção como cardápios, organização do atendimento, estrutura física e condições de acesso.

2.24.15 Setor de Nutrição de Alegre

Os Restaurantes Universitários (RUs) constituem instrumentos fundamentais das políticas de assistência estudantil, desempenhando papel estratégico na promoção da segurança alimentar e nutricional, na permanência estudantil e no apoio às

atividades acadêmicas, administrativas e de pesquisa desenvolvidas no âmbito da universidade. A oferta regular de refeições seguras, nutricionalmente adequadas e a preços acessíveis contribui diretamente para a qualidade de vida da comunidade universitária e para a redução das desigualdades sociais no ambiente acadêmico.

Nesse contexto, a adoção do modelo de terceirização total dos serviços dos Restaurantes Universitários do Campus de Alegre e do Departamento de Jerônimo Monteiro representou uma mudança estrutural significativa na forma de gestão, planejamento, execução e fiscalização das atividades relacionadas à produção e distribuição de refeições. Tal alteração implicou a transferência integral das responsabilidades operacionais, nutricionais e sanitárias à empresa contratada, demandando, por parte da instituição, a reestruturação das rotinas de acompanhamento e controle contratual.

O presente relatório técnico tem por objetivo apresentar uma análise do funcionamento dos Restaurantes Universitários após a implantação do contrato de terceirização total, avaliando os impactos dessa mudança nos aspectos operacionais, nutricionais, sanitários e gerenciais.

As informações aqui apresentadas baseiam-se no acompanhamento diário das unidades pela equipe de fiscalização, na análise de registros técnicos, nos instrumentos formais de avaliação contratual e na observação direta das rotinas de produção e distribuição de refeições. Dessa forma, o relatório busca subsidiar a gestão institucional com dados técnicos e análises consistentes, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e para a consolidação de um modelo de gestão que assegure qualidade, segurança alimentar e sustentabilidade ao Restaurante Universitário.

2.24.15.1 Transição do Modelo de Gestão

A transição do modelo de gestão do Restaurante Universitário (RU), anteriormente caracterizado como misto (administração interna associada à terceirização parcial), para o regime de contratação total representou uma reestruturação ampla e complexa dos processos operacionais, administrativos, nutricionais e sanitários nas unidades do Campus de Alegre e do Departamento de Jerônimo Monteiro.

A implantação dos serviços ocorreu em 25 de agosto de 2025 e, já na primeira semana de execução contratual, foram implementadas importantes ampliações na oferta de serviços, dentre as quais se destacam: a introdução do serviço de desjejum (a partir de 28 de agosto), o aumento dos pontos de entrega de refeições transportadas na área experimental, o atendimento ao público no almoço aos sábados (em ambas as unidades) e a oferta de jantar na unidade de Jerônimo Monteiro. Adicionalmente, foi realizada a ampliação do horário de atendimento do jantar na unidade de Alegre, demanda recorrente da comunidade acadêmica.

No âmbito dos sistemas de controle, houve modernização da contabilização das refeições servidas, com a implantação de biometria, carteira digital e a descontinuação gradual do uso de tíquetes físicos. Outra alteração estrutural relevante foi a mudança do local de produção das refeições destinadas ao RU de Jerônimo Monteiro, que passaram a ser produzidas de forma centralizada e transportadas, possibilitando maior padronização das preparações ofertadas nas duas unidades, superando limitações anteriormente observadas na produção local.

Destaca-se ainda o retorno da oferta de suco e doce como opção de sobremesa, demanda amplamente manifestada pela comunidade acadêmica. Tais mudanças contribuíram para maior atratividade dos serviços e melhoria da percepção dos usuários.

Logo após a implantação, ocorreu o período de recesso acadêmico (05 a 19 de setembro de 2025), o qual poderia ter sido estrategicamente utilizado para a integração e capacitação das equipes. Entretanto, apesar de reiteradas discussões em reuniões de acompanhamento, a empresa contratada optou por ampliar o quadro de colaboradores apenas após o recesso (outubro de 2025), o que retardou o processo de consolidação das rotinas operacionais e intensificou as dificuldades iniciais de execução do contrato.

Ressalta-se que, mesmo antes da implantação do novo contrato, a equipe de fiscalização já enfrentava dificuldades recorrentes relacionadas ao atraso no envio de cardápios, à variedade das preparações propostas, ao cumprimento dos requisitos previstos no Termo de Referência e à adaptabilidade da empresa às especificidades das unidades.

2.24.15.1.1 Principais pontos observados na transição

- 2 Transferência integral das responsabilidades operacionais, nutricionais e sanitárias à empresa contratada;
- 3 Necessidade de readequação das rotinas de fiscalização e acompanhamento contratual;
- 4 Existência de um período inicial prolongado de ajustes operacionais, demandando acompanhamento contínuo;
- 5 Morosidade da empresa na resolução de pendências e no retorno às solicitações formais da fiscalização e da gestão.

Embora a transição tenha sido considerada bem-sucedida sob o ponto de vista da estabilização do serviço, esta somente foi alcançada ao final do primeiro trimestre de execução do contrato in loco, período avaliado como excessivamente longo pela equipe técnica, marcado por elevado retrabalho e significativo desgaste emocional dos servidores envolvidos.

2.24.15.1.2 Avaliação da Segurança Alimentar e Nutricional

A segurança alimentar e nutricional foi monitorada de forma sistemática, considerando critérios como qualidade dos insumos, condições de armazenamento, manipulação de alimentos, higienização de equipamentos/instalações, controle de processos e cumprimento do Manual de Boas Práticas da empresa.

2.24.15.1.3 Principais resultados

- 1 Conformidade geral com as normas sanitárias vigentes;
- 2 Registro contínuo de temperaturas de equipamentos e preparações, coleta regular de amostras de alimentos e água, bem como capacitação dos colaboradores;
- 3 Acompanhamento diário das etapas de produção e distribuição pela equipe de fiscalização local.
- 4 Exigência de nutricionista acompanhando todas as etapas do processo em todos os serviços disponíveis.

De modo geral, os indicadores de segurança alimentar mantiveram-se dentro dos

padrões aceitáveis, não havendo registro de incidentes sanitários relevantes.

A ampliação da oferta de serviços — incluindo desjejum, funcionamento aos sábados e jantar na unidade de Jerônimo Monteiro — contribuiu de forma significativa para a garantia da segurança alimentar e nutricional dos usuários, ao assegurar acesso regular a refeições seguras, equilibradas e de qualidade. Destaca-se a oferta diária de frutas in natura, a diversidade de saladas e a composição de refeições nutricionalmente adequadas, em consonância com as diretrizes do Guia Alimentar para a População Brasileira, que preconiza o consumo predominante de alimentos in natura ou minimamente processados, a diversidade alimentar e a regularidade das refeições como fundamentos da alimentação adequada e saudável.

2.24.15.1.4 Eficiência Operacional

Após o período inicial de implantação, observou-se progressiva melhoria na fluidez dos processos, incluindo maior regularidade no envio dos cardápios para aprovação e no atendimento às demandas encaminhadas pela equipe de fiscalização.

Foram iniciadas manutenções em equipamentos e realizada a aquisição de novos utensílios e maquinários, como forno combinado, fritadeira, batedeira e mixer industrial — ações que, no modelo anterior, enfrentavam entraves burocráticos significativos e elevado índice de insucesso. Outro aspecto positivo refere-se à maior flexibilidade na captação e substituição de fornecedores, reduzindo riscos de desabastecimento e contribuindo para maior variedade de insumos e preparações. Observa-se também a possibilidade de aumento de postos de trabalho e maior diversificação destes, o que no modelo anterior só era possível em momentos de realização de nova licitação, o que tornava o quadro de funcionários defasado para o atendimento da demanda, o limitava a melhoria do atendimento e aumento da complexidade das preparações servidas, bem como possíveis ampliações de horários de atendimentos e oferta de novos serviços. Segue abaixo a tabela comparativa com os postos de serviço do modelo anterior e atual.

Tabela 01 - Comparativo de quadro de colaboradores

Modelo anterior (gestão mista)	Modelo atual (terceirização total)
--------------------------------	------------------------------------

Cargo	Total de colaboradores	Cargo	Total de colaboradores
Armazenista	1	Estoquista	1
Atendente de Refeitório	1	Auxiliar de estoquista	1
Auxiliar de Cozinha	19	Ajudante de Cozinha	24
Auxiliar de Restaurante	3	Magarefe	1
Auxiliar de Serviços Gerais	6	Auxiliar de Serviços Gerais	7
Cozinheiro	4	Cozinheiro	3
Supervisor de Cozinha (Nutricionista)	2	Nutricionista de Produção	4
Oficial de Manutenção	1	Técnico de Manutenção	1
Operador de Câmara Frigorífica	1	Motorista	2
		Auxiliar administrativo	1
		Recepcionista	7
		Nutricionista	1
		Coordenadora	
Total	38	Total	53

Em dezembro de 2025, a cidade de Alegre enfrentou desabastecimento de água potável, impactando diretamente a produção de refeições no RU. A situação foi prontamente mitigada pela empresa por meio da aquisição de água mineral e, posteriormente, da contratação de caminhão-pipa, garantindo a continuidade do atendimento, ainda que com adaptações temporárias no cardápio para redução do consumo hídrico. O que evidencia a flexibilidade para a adoção de medidas não previstas ao longo da execução do contrato.

Registra-se, ainda, a contratação de consultoria externa pela empresa para avaliação de seus procedimentos, evidenciando abertura para apoio técnico especializado, embora não tenha sido apresentado relatório ou devolutiva formal à equipe de fiscalização.

Apesar do atendimento ao objeto contratual, persistem gargalos relevantes, especialmente no atendimento a demandas que extrapolam o escopo das equipes locais, que são demandas mais burocráticas e envolvem outros setores da empresa, como o envio e execução do cronograma de manutenção predial. Tal demanda vem sendo reiteradamente apontada desde o primeiro Instrumento de Medição de Resultados (IMR), realizado em 16 de setembro de 2025, sem retorno efetivo até o momento, apesar de reuniões e compromissos assumidos.

Outra pendência recorrente refere-se à apresentação do alvará sanitário emitido pela prefeitura, tanto para as instalações quanto para os veículos de transporte de refeições, documento que ainda não foi disponibilizado pela empresa. Atualmente esses documentos aguardam liberação da prefeitura.

2.24.15.1.5 Impacto nas Rotinas da Equipe Interna

Com a terceirização total, a atuação da equipe interna passou a concentrar-se majoritariamente nas funções de fiscalização, mediação e gestão contratual, implicando:

- Redução das atividades operacionais diretas e ampliação das atividades de acompanhamento e controle;

- Necessidade de capacitação contínua em fiscalização contratual e normativa;
- Reestruturação dos fluxos de comunicação entre a instituição e a empresa contratada;
- Dificuldades iniciais na criação de rotinas padronizadas de trabalho;
- Realização de reuniões frequentes para alinhamento e disseminação de informações.

O impacto geral foi avaliado como positivo, embora a equipe ainda se encontre em fase de adaptação. Espera-se que, com a consolidação das rotinas, os servidores possam ampliar sua atuação em projetos que valorizem o RU como espaço de ensino-aprendizagem e de fortalecimento das políticas de permanência estudantil.

2.24.15.1.6 Fiscalização e Qualidade dos Serviços

A fiscalização setorial realiza acompanhamento diário das etapas de produção, distribuição, pré-preparo e higienização, bem como conferência de registros e documentos técnicos. São utilizados check-lists padronizados e, quando necessário, notificações formais são encaminhadas à empresa.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) constitui ferramenta central para avaliação da qualidade, contemplando de forma abrangente os requisitos previstos no Termo de Referência. Observa-se relação institucional cordial e cooperativa entre a empresa, os servidores e a comunidade acadêmica, com percepção positiva dos usuários quanto à qualidade do atendimento.

2.24.15.1.7 Aceitabilidade dos Cardápios

A aceitabilidade dos cardápios apresentou melhora significativa após a terceirização. A oferta de sucos, o aumento da variedade de preparações vegetarianas e a inclusão de doces em datas comemorativas foram bem recebidos pelos usuários. A regularização do fornecimento de carne vermelha, anteriormente um ponto crítico, contribuiu expressivamente para a satisfação da comunidade.

A inclusão de preparações mais elaboradas, como panquecas e escondidinhos, também impactou positivamente a percepção dos usuários. Os cardápios são avaliados previamente quanto à adequação técnica, repetitividade, combinação de

preparações, cores, texturas e sabores, sendo posteriormente analisados quanto à aparência e sabor após a execução.

Observou-se aumento no número de usuários atendidos, especialmente no serviço de jantar na unidade de Alegre, indicando maior adesão aos serviços ofertados. A percepção geral aponta melhora substancial da qualidade e variedade das refeições.

2.24.15.1.8 Monitoramento das Exigências Nutricionais/Planejamento Dietético

A fiscalização acompanha o porcionamento dos alimentos, a frequência e variedade das preparações, bem como a presença de ingredientes com fatores antinutricionais. Também é realizada verificação da lista de ingredientes para controle do uso de aditivos não permitidos, como o glutamato monossódico, e identificação de alergênicos (glúten e lactose). Ressaltamos que também é feito a análise se o que está sendo executado está de acordo com o planejado, se atentando aos ingredientes sinalizados nas preparações e estes devem estar em conformidade com o Padrão de Identidade e Qualidade presente no termo de referência.

O cumprimento das exigências nutricionais foi avaliado como bom, com ajustes pontuais sempre que identificadas inconformidades.

2.24.15.1.9 Almoço aos Sábados e Desjejum

2.24.15.1.9.1 5.1 Adesão dos usuários

A adesão ao almoço aos sábados apresentou números estáveis, porém inferiores aos dias úteis, comportamento esperado diante da ausência de atividades acadêmicas regulares. Em Jerônimo Monteiro, a adesão ao almoço de sábado e ao jantar foi baixa, possivelmente associada ao reduzido número de estudantes e à não residência da maioria no município.

O desjejum apresentou baixa adesão na unidade de Alegre, estando em fase de planejamento pesquisa para avaliar se ajustes de horário podem ampliar a procura. Em contrapartida, observou-se um aumento significativo do número de usuários no Serviço do jantar associado à maior diversificação de preparações do cardápio e ampliação do horário de atendimento.

Para fins de melhor elucidação, segue abaixo tabela comparativa com a frequência de novembro de 2024(modelo de gestão anterior) e novembro de 2025 (modelo de gestão atual).

Tabela 02 - Comparativo de frequência de usuários entre os modelos de gestão

Modelo anterior (gestão mista)		Modelo atual (terceirização total)	
Serviço	Média simples do número de comensais diários	Serviço	Média simples do número de comensais diários
		Desjejum (Alegre)	30
		Desjejum (JM)	15
Almoço (Alegre)	987	Almoço (Alegre)	986
Almoço (JM)	61	Almoço (JM)	82
Jantar (Alegre)	415	Jantar (Alegre)	591
		Jantar (JM)	17
		Almoço sábado (Alegre)	236
		Almoço sábado (JM)	15

2.24.16 JM: Jerônimo Monteiro

2.24.16.1 Avaliação do Contrato nº 27/2025

O contrato atendeu aos indicadores essenciais de qualidade, regularidade, adequação nutricional e sanitária. Persistem, contudo, fragilidades relacionadas à agilidade no atendimento às demandas da fiscalização, especialmente no que se refere às manutenções prediais e de equipamentos.

2.24.16.2 Eficiência da empresa contratada

A empresa demonstrou capacidade técnica para execução dos serviços, embora ainda necessite aprimorar sua organização interna e os fluxos de comunicação e resposta.

2.24.16.3 Relação institucional

A relação profissional manteve-se cooperativa, transparente e cordial ao longo do período avaliado.

2.24.16.4 Conclusão

A terceirização total do Restaurante Universitário representou uma mudança estrutural relevante, com impactos positivos na ampliação da oferta de serviços, na variedade e aceitabilidade dos cardápios, na segurança alimentar e na modernização dos processos operacionais. Apesar de um período inicial prolongado e conturbado de implantação, marcado por dificuldades operacionais e desgaste da equipe, observou-se progressiva estabilização do serviço.

Persistem desafios relacionados à agilidade de resposta da empresa, à execução de manutenções estruturais e ao cumprimento integral de exigências documentais. Todavia, a avaliação global indica que o modelo adotado apresenta potencial para consolidação, desde que sejam mantidos o acompanhamento rigoroso, o uso efetivo dos instrumentos de fiscalização e o aprimoramento contínuo da gestão contratual, de modo a assegurar a qualidade, a segurança e a sustentabilidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

2.24.17 Setor de Nutrição de São Mateus

2.24.17.1 Avaliação da Implantação do novo modelo de prestação de serviço

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de alimentação e nutrição (desjejum, almoço, jantar, alimentação pronta para consumo acondicionada em embalagem do tipo “marmitex”, coffee break e gêneros alimentícios in natura) por meio da operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades, inclusive a aquisição de todos os insumos, envolvidas na comercialização, venda de créditos (tickets/refeições), controle de acesso, planejamento de cardápios, produção, transporte e distribuição de refeições (padrão e vegetariana).

Vigência: 07/07/2025 a 07/07/2026

2.24.17.2 Ações de Implantação na unidade de São Mateus

Após a assinatura e divulgação do Contrato em Diário Oficial estabeleceu-se a data de implantação do Contrato na unidade do RU da Ufes, campus de São Mateus, para ocorrer inicialmente na data de 28 de julho de 2025, o qual, conforme cronograma cadenciado acordado entre DGR e Contratada, foi eleito o primeiro restaurante para ser implantado.

Neste sentido, a equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato realizou diversas reuniões de alinhamento e acompanhamento das ações e medidas que seriam adotadas pela Contratada para implantação na unidade do RU da Ufes, campus de São Mateus.

Apesar do massivo monitoramento da Equipe de Fiscalização local e da Gestão do Contrato, diversos desafios foram enfrentados nesta etapa de implantação, sendo eles atribuídos às ações/medidas que a Contratada deveria adotar e houve atrasos para tal, tais como:

- dificuldades para finalizar contratação de colaboradores para completar o quadro da unidade;
- atrasos no envio de ASOs e demais documentações relativas ao quadro de colaboradores que atuariam na unidade;
- atrasos nas entregas de uniformes e EPIs;
- baixa qualidade do Treinamento Inicial realizado com os colaboradores;
- falta de informações quanto às estratégias de abastecimento de suprimentos na unidade e de ações relativas às manutenções corretivas necessárias tanto em equipamentos quanto na estrutura física do restaurante;
- demora na adequação do cardápio para validação da Equipe de Fiscalização;
- atrasos nas ações relativas à implantação das catracas eletrônicas, bem como do sistema de controle de acesso biométrico;

- falta de informações quanto aos equipamentos da Contratante que seriam utilizados pela Contratada, assim como quais os que seriam fornecidos pela própria;
- atraso no registro da Responsabilidade Técnica relativa à unidade perante o CRN-4;

Frente ao exposto, há que se destacar que a implantação precisou ser adiada, com prorrogação do prazo, conforme possibilitado via Contrato, ocorrendo efetivamente na data de 06 de agosto de 2025, sem o cumprimento de todas as etapas e cláusulas necessárias.

Entretanto, apesar de demandar alterações no cardápio, funcionamento com quantitativo de colaboradores aquém do estabelecido para a unidade, ausência de controle eletrônico/biométrico nas catracas, diversos equipamentos inoperantes, dentre outras ações de adaptação da unidade para funcionamento, a empresa conseguiu realizar o atendimento da comunidade acadêmica, nos serviços de almoço e jantar, sob sua tutela, a partir da data estabelecida na prorrogação de prazo para implantação do Contrato na unidade de São Mateus.

2.24.17.3 Comparativo modelo antigo X modelo atual

a. Padrão de serviços

- *Modelo atual*
 - Terceirização total dos serviços do RU
 - Café da manhã, almoço e jantar
 - Controle eletrônico de acesso
 - Pagamento da refeição com meio digital (Pix, cartão de débito e crédito)
 - Serviços acessórios (manutenções predial e de equipamentos, esgotamento de fossas e caixas de gordura, desinsetização, higienização de reservatórios de água, fornecimento de GLP) sob responsabilidade da Contratada
- *Modelo Antigo*
 - Terceirização de mão de obra operacional da linha de produção de refeições
 - Aquisição de insumos sob responsabilidade da Universidade
 - Almoço e Jantar
 - Controle mecânico/manual de acesso
 - Pagamento da refeição somente via dinheiro físico
 - Todos os serviços acessórios sob responsabilidade da Universidade

b. Cardápio

- *Modelo atual*

- 3 tipos de acompanhamentos, 1 tipo de guarnição, 2 tipos de saladas, 1 tipo de opção de prato principal, 1 tipo de opção de prato principal de origem vegetariana/vegana, 1 tipo de sobremesa (doce industrializado ou fruta), 1 tipo de suco
- Inclusão de suco e sobremesa com doces industrializados no cardápio
- Cardápio elaborado pela Contratada, validado pela Equipe de Fiscalização local

- *Modelo Antigo*

- 3 tipos de acompanhamentos, 1 tipo de guarnição, 2 tipos de saladas, 1 tipo de opção de prato principal, 1 tipo de opção de prato principal de origem vegetariana/vegana, 1 tipo de sobremesa (fruta)
- Cardápio elaborado pela Universidade

c. Qualidade técnica (mão de obra, serviços prestados)

- *Modelo atual*

- 37 postos de trabalho
 - Houve um nivelamento de algumas categorias antes existentes na unidade, como exemplo a de Auxiliares de Cozinha que antes dividia-se, pelo Contrato da época, em níveis I a IV (com diferentes faixas salariais e funções). Atualmente os níveis foram unificados, bem como funções e remuneração niveladas em um único posto.
 - Inclusão do posto de Auxiliar de Estoque
 - Inclusão do posto de Auxiliar Administrativo
 - Aumento no quantitativo de postos de Nutricionistas, de 2 para 3 profissionais
 - Aumento no quantitativo de postos de Atendentes/operadores de caixa, de 2 para 4 profissionais
 - a. Queda de produtividade na mudança da nomenclatura do posto de trabalho que realiza controle de acesso e venda de créditos. Motivo: o cargo de atendente/operador de caixa não pode realizar funções dentro das áreas de produção de refeições (não são atribuições incluídas neste CBO), ficando restrito ao atendimento ao público, ou seja, ações pontuais mediante os horários de atendimento da unidade.

- *Modelo Antigo*

- 25 postos de trabalho
- A nomenclatura do posto responsável pelo atendimento e controle de acesso era Auxiliar de Restaurante. Neste cenário, a produtividade dos funcionários era otimizada, uma vez que este CBO possibilita a realização de funções simples na área de produção de refeições, aproveitando melhor a jornada de trabalho dos profissionais alocados nesta função e cobrindo possíveis lacunas existentes, gerando maior qualidade dos resultados obtidos e otimização dos recursos envolvidos.

d. Gargalos

- Retenção de bons profissionais para ocupação dos postos de trabalho.
- Falhas na folha de pagamento, desencadeando em erros nos valores devidos aos colaboradores.

- Dificuldades no cumprimento de requisitos contidos na CCT vigente, como por exemplo, o plano de saúde disponibilizado aos colaboradores não atende ao requisitado pela CCT no que tange à cobertura hospitalar, conforme relato dos mesmos, uma vez que o município de São Mateus possui somente um hospital que realiza o atendimento via plano de saúde, entretanto, o plano disponibilizado atualmente não é aceito no mesmo.
- Manutenções preventivas de equipamentos e da estrutura predial (rede elétrica) não é realizada.
- Manutenções corretivas de equipamentos essenciais à prestação dos serviços contratados não ocorre nos prazos fixados em Contrato.
- O sistema de controle de acesso que a empresa utiliza apresenta ainda algumas falhas, sendo necessário por diversas vezes fazer uso de mecanismos de contingência para propiciar a verificação do quantitativo de comensais atendidos na unidade.
- Serviços acessórios essenciais, como a limpeza dos reservatórios de água, não foram realizados dentro do período estipulado em Contrato e em legislação sanitária vigente. A empresa apresenta grande morosidade em seus processos internos para realização dos serviços necessários.
- O percentual mínimo de aquisição de insumos provenientes da agricultura familiar ainda não foi atingido pela Contratada.

2.24.17.4 Conclusões

Um dos principais impactos positivos deste novo modelo é o fato de que, atualmente a clientela que utiliza os serviços do restaurante conta com mecanismos digitais para pagamento de suas refeições, o que otimiza e facilita o atendimento, considerando que no RU de São Mateus o atendimento era através de tíquetes e catraca mecânica para controle do quantitativo de refeições fornecidas.

Quanto ao cardápio, o novo contrato possui escopo direcionador para sua elaboração dentro de um padrão muito semelhante ao executado anteriormente na unidade, havendo apenas a inclusão de opção de suco diariamente e doces industrializados em alguns dias da semana.

No que tange aos recursos tecnológicos da linha de produção das refeições houve um ganho quanto à realização de manutenções corretivas em alguns dos equipamentos já existentes na unidade, possibilitando melhorias no controle da segurança alimentar e otimização de recursos humanos nas atividades operacionais de preparação das refeições. Entretanto, no decorrer da execução contratual observou-se uma queda da efetividade na realização das manutenções que ocorrem

a expensas da empresa. Frente a isso, a Contratada necessita promover melhorias em seus processos internos para propiciar a realização das manutenções corretivas dentro do prazo ideal, principalmente para equipamentos essenciais, e ainda estabelecer cronogramas de manutenções preventivas para equipamentos e estrutura predial, inexistente no momento.

Quanto à equipe de colaboradores, a empresa implantou alguns programas de incentivo/reconhecimento para promover maior retenção de talentos. A expectativa dos resultados a serem alcançados com estes programas não foi ainda alcançada, devendo a empresa rever os pontos que ainda restam a serem acertados, e promover maior eficiência em seus processos relacionados à gestão de pessoas, erradicando erros relacionados à folha de pagamento, pagamento e cumprimento dos requisitos estabelecidos em legislação trabalhista vigente, dentre outras ações que possam motivar a permanência, a redução de absenteísmo e aumentar a produtividade de sua equipe operacional de colaboradores.

De maneira geral, a implantação do Contrato e, por consequência, do novo modelo de gerenciamento dos serviços prestados pelo RU da Ufes, campus de São Mateus, à comunidade acadêmica, ocorreu de forma exitosa, ainda que com diversas lacunas a serem preenchidas, aguardando-se, da empresa, a adoção de medidas que possam gerar os resultados almejados.

2.25 CONCLUSÃO GERAL

O ciclo 2024-2025 foi o da **Reconstrução**, marcado pela coragem de mudar um modelo disfuncional e pela eficiência em economizar recursos enquanto se ampliavam direitos. O ciclo 2026 será o da **Excelência e Vivência**, onde o RU deixa de ser apenas um local de alimentação para se tornar um polo de cultura, extensão e sustentabilidade.

Contudo, a sustentabilidade desse modelo de excelência exige um olhar urgente 'da porta para dentro'. O sucesso de 2026 dependerá da capacidade institucional de realizar a **reestruturação hierárquica** necessária para suprir a perda de quadros técnicos vitais e da inteligência política em integrar a DGR, de forma definitiva e

central, às **Estações de Trabalho** da Propaes. Somente com uma gestão interna robusta e integrada será possível manter o ritmo das entregas externas.

3 DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL (DAE)

A Diretoria de Assistência Estudantil (DAE) gerencia e executa o Programa de Assistência Estudantil da Ufes (PAE) e promove ações que visam à redução dos índices de evasão e de retenção universitárias relacionadas a fatores financeiros, sociais e didático-administrativos dos estudantes. Oferece serviços de apoio acadêmico e social, além de ser a responsável pelo pagamento dos auxílios estudantis.

A DAE tem por objetivo promover o acesso e a permanência qualificada na universidade de estudantes em vulnerabilidade socioeconômica na perspectiva da inclusão social e democratização do ensino.

3.1 COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

São competências da DAE:

1. Planejar, organizar, coordenar, promover e avaliar políticas de fortalecimento da permanência e da conclusão, reduzindo a evasão, por meio da concessão de auxílios estudantis a estudantes dos cursos de graduação presencial da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica.
2. Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar o Programa de Assistência Estudantil da Ufes (PAE);
3. Planejar, organizar e coordenar as atividades relativas aos pagamentos dos auxílios estudantis e acompanhar o planejamento orçamentário e a execução financeira do PAE.
4. Planejar, organizar, coordenar, promover e avaliar ações que visam à redução da evasão e da retenção universitárias, relacionadas a sociais e didático-administrativos dos estudantes de graduação presencial da UFES.
5. Promover ações de acolhimento/orientação social direcionadas a estudantes de graduação presencial da UFES cadastrados no PAE.
6. Promover ações de apoio pedagógico direcionadas a estudantes de graduação presencial da UFES cadastrados no PAE.

7. Proporcionar condições que possibilitem ao estudante completar o seu curso no tempo médio previsto no respectivo Projeto Pedagógico na perspectiva da Assistência Estudantil.
8. Proporcionar condições de acesso e permanência na perspectiva da inclusão social e da democratização do ensino.
9. Planejar, organizar, coordenar, promover e avaliar ações que divulguem o Programa de Assistência Estudantil na UFES.

3.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS VINCULADOS AO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI) 2021/2030

No que tange ao PDI 2021/2030, a DAE tem forte aderência com o objetivo estratégico do ensino relacionado à permanência estudantil, bem como com todos os objetivos estratégicos e transversais relacionados à Assistência Estudantil, conforme segue.

Ensino

OEE2. Fortalecer as políticas de acesso, permanência e sucesso nos cursos ofertados pela Universidade.

Assistência

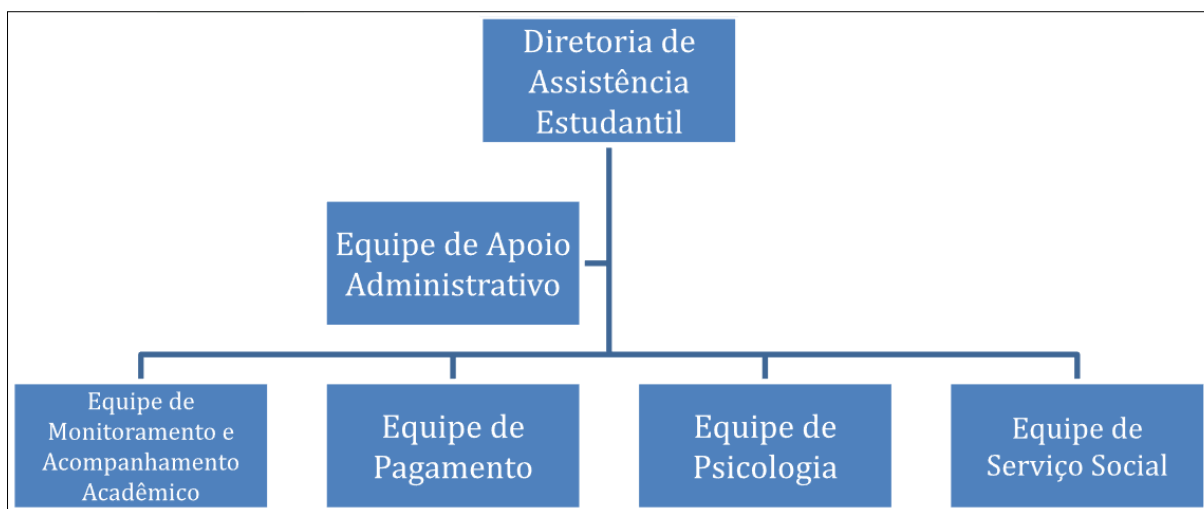
- OEA1. Promover permanência efetiva e de qualidade aos estudantes.
- OTA3. Incentivar políticas inovadoras voltadas à assistência.
- OTA4. Estimular e ampliar ações de promoção de saúde, lazer, esporte, cultura e arte.
- OTA5. Fortalecer as políticas de assistência e acolhida aos alunos e pesquisadores estrangeiros.
- OTA6. Elaborar políticas de assistência visando a sustentabilidade.
- OTA7. Promover a imagem institucional junto a comunidade assistida.

3.3 EQUIPES

Em 2025, a DAE contou com 23 colaboradores (17 servidores, 01 trabalhadora terceirizada e 05 bolsistas PaEPE), atuando em 05 equipes, sendo estas a Equipe

de Apoio Administrativo, a Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico, a Equipe de Psicologia, a Equipe de Serviço Social e a Equipe de Pagamento e Administração, conforme organograma a seguir.

Imagem 05 - Organograma de Equipes da DAE



Fonte: Elaboração própria.

3.3.1 Equipe de Apoio Administrativo

A Equipe de Apoio Administrativo da DAE contou de forma intermitente em 2025 com 08 colaboradores em Goiabeiras (04 servidores e 04 bolsistas) e com 02 colaboradores em Maruípe (01 servidora no setor de psicologia e 01 trabalhadora terceirizada).

Destacamos que o maior desafio da equipe em 2025 foi a recomposição e a definição das tarefas da nova equipe constituída.

Em razão da implementação de um novo formato de atendimento pela equipe de apoio administrativo, o setor DAE passou por importantes adequações em seus procedimentos. A partir dessas mudanças, os atendimentos passaram a ser direcionados inicialmente pela recepcionista, que realiza o encaminhamento aos servidores competentes. Essa reorganização tem como objetivo otimizar o tempo de atendimento, melhorar a distribuição da força de trabalho e garantir maior agilidade no tratamento das demandas internas e urgentes.

Além disso, com o início da nova gestão (Diretor (a) e Pró-Reitor), a equipe de atendimento ao público passou a integrar e a colaborar com as atividades de gestão, como por exemplo, elaboração e revisão de editais que são inerentes à Diretoria de Assistência Estudantil, auxiliar nas respostas de demandas recebidas pela comunidade em geral e pela ouvidoria, participar de reuniões referente às novas estações de trabalho, participação nas comissões de Auditoria, coordenação e treinamento dos bolsistas Paepe, etc.

3.3.1.1 Competências e atribuições

São competências da Equipe de Apoio Administrativo :

- Executar apoio e assessoramento técnico e administrativo;
- Produzir textos e documentos diversos relacionados à Assistência Estudantil;
- Atender e orientar o público interno e externo no que tange à Assistência Estudantil;
- Acolher e orientar estudantes de graduação presencial da UFES cadastrados no PAE;
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das políticas de fortalecimento da permanência e da conclusão, reduzindo a evasão, por meio da concessão de auxílios estudantis a estudantes dos cursos de graduação presencial da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica;
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação do Programa de Assistência Estudantil da Ufes (PAE);
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das ações que divulguem o Programa de Assistência Estudantil na UFES.
- Analisar documentos de comprovação de renda referente aos processos dos editais de novos cadastros e de atualização do cadastro do Programa de Assistência Estudantil;
- Autuar e acompanhar processos via lepisma;
- Reunir informações e dados - demandas internas e externas referentes à assistência estudantil;
- Participar de comissões e/ou grupos de trabalho.

Principais ações

No ano de 2025, as atividades da equipe foram voltadas principalmente ao apoio à direção e ao acompanhamento das demandas dos estudantes assistidos, bem como dos ingressantes por meio do sistema de reserva de vagas. Além das atividades habituais relacionadas ao encaminhamento das solicitações recebidas por e-mail, WhatsApp e telefone, a equipe também contribuiu ativamente para comissões e grupos de trabalho designados pela instância superior da PROPAES, como os ligados aos temas de observatório, mobilização estudantil, moradia, transporte e saúde, ampliando sua atuação e colaboração interinstitucional.

Após a mudança na gestão — com a nomeação de novo Diretor e Pró-Reitor —, o espaço de atendimento ao público, bem como a forma de realização dos atendimentos, passou por mudanças significativas. Inicialmente, a equipe responsável pelo atendimento ao público passou a atuar de maneira mais interna, com foco ampliado no suporte às atividades de gestão.

Nesse contexto, a colaboradora terceirizada passou a integrar formalmente o setor DGA (Divisão de Gestão Administrativa), atuando sob a supervisão da Assessora de Gestão da Pró-Reitoria, contribuindo para a reorganização e o fortalecimento dos fluxos administrativos.

Em 2025, as principais ações desenvolvidas pela equipe concentram-se nos processos do PAE e do SISU, auxílio material de alto custo; editais para bolsas no núcleo de línguas, e apoio na página da Propaes para auxílio educação infantil, que demandam a maior parte das atividades do setor. Durante os períodos de execução desses processos, os servidores dedicam-se integralmente ao atendimento presencial de candidatos e estudantes, bem como à prestação de suporte por meio dos canais de comunicação disponíveis, como e-mail, WhatsApp e telefone, garantindo agilidade e eficiência no atendimento às demandas.

Resultados alcançados

Abaixo segue tabela com os principais resultados obtidos pela Equipe de Apoio Administrativo da DAE.

Tabela 01 - Resultados alcançados

Descrição	2022	2023	2024	2025
Atendimentos realizados presencialmente pela equipe e registrados no Portal AE	2.199	1160	1.255	-
Processos conferidos/analísados em PAE pela equipe (Editais de cadastro)	310	431	94	379
Processos conferidos/analísados em PAE pela equipe (Edital de atualização "Termo de Responsabilidade")	245	-	132	-
Resultado liberado: análise de renda no SiSU Renda	-	-	259	319
Atendimentos realizados via e-mail	-	-	-	3.150

Fonte: Portal da AE e Portal do Candidato.

3.3.1 Participação em comissões/grupos de trabalhos e atividades específicas

Abaixo segue tabela com as principais participações da Equipe de Atendimento ao Público da DAE em comissões, GTs e atividades específicas.

Tabela 02 - Comissões, GTs e atividades específicas

Comissão/Atividade	Período
Análise de renda Cadastro PAE 2025	set/out. 2025
Semana do conhecimento 2025	out. 2025
Análise de renda do SISU 2025	jan./fev. 2025
Grupos de Trabalho - Estações de Trabalho	julh./dez. 2025
Comissão PaePE	abr. 2025
Comissão Permanente de Acompanhamento do Novo RU	set./dez. 2025
Comissão de Sindicância	2025

Comissão de Auditoria	2025
Comissão Local do Programa de Gestão e Desempenho - CLPGD	2025
Comissão auxílio estudantes internacionais	2025

Fonte:

Projetos da equipe em 2025

Ações: Concessão de Bolsas no Núcleo de Línguas

Objetivo: Promover a inclusão das pessoas estudantes cadastradas na Assistência Estudantil ao acesso e estudo de outros idiomas.

Meta: Realizar o sorteio das bolsas de estudos concedidas pelo Núcleo de línguas.

Ações: Concessão de Auxílio Material de alto custo - Odontologia

Objetivo: Garantir às pessoas estudantes do curso de Odontologia cadastradas na Assistência Estudantil recursos financeiros para compra de materiais de alto custo indispensáveis ao desenvolvimento das atividades acadêmicas

Meta: Realizar análise das solicitações e pagamento do auxílio material de alto custo.

Ações: Concessão de bolsas PAEPE - Apoio Administrativo

Objetivo: Fortalecer a atuação da Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE) por meio da melhoria dos processos de comunicação, divulgação institucional, organização de eventos, elaboração de documentos oficiais e suporte às atividades administrativas, garantindo maior eficiência, qualidade e alcance das ações direcionadas aos estudantes.

Meta: Tornar a comunicação com os estudantes mais rápida e clara; ampliar e melhorar a divulgação das ações e atividades da DAE; organizar os eventos da DAE de forma mais eficiente e aperfeiçoar o suporte às tarefas administrativas do setor.

Observações finais

Apresentam-se, a seguir, pontos relevantes referentes às atividades desenvolvidas pela equipe de apoio administrativo, bem como ações que não foram executadas em 2025 e que foram replanejadas para o exercício seguinte.

Em 2025, a equipe passou a atuar conforme as diretrizes do Programa de Gestão e Desempenho da UFES (PGD). Apesar das alterações no formato de trabalho, os atendimentos presenciais foram mantidos, sendo realizados conforme organização pré-definida pelo setor.

As reuniões da equipe foram mantidas ao longo de 2025 e, após a adesão ao PGD, passaram de mensais para quinzenais, realizadas em formato on-line, com o objetivo de garantir o alinhamento das informações, a organização da rotina e a definição dos fluxos de trabalho.

As planilhas de controle e de distribuição das atividades também foram mantidas, contribuindo para a organização das demandas e para o compartilhamento equilibrado das tarefas.

Por fim, algumas ações previstas no planejamento de 2025 não puderam ser executadas e foram reprogramadas para 2026, em razão das demandas prioritárias e das adequações no fluxo de trabalho da equipe.

3.3.2 EQUIPE DE PAGAMENTO

A Equipe de Pagamento foi criada no início da Assistência Estudantil, em 2012, com o objetivo de oferecer aos discentes condições materiais que assegurem seu processo de formação acadêmica.

Em 2025, a equipe contou com três servidoras. Compete à Equipe de Pagamento executar as atividades relacionadas ao pagamento e à gestão dos auxílios pecuniários administrados pela DAE, elaborar relatórios e fornecer dados referentes aos pagamentos, além de realizar o atendimento aos e-mails enviados pelos estudantes sobre essas demandas. Também é de sua responsabilidade conduzir procedimentos de reposição ao erário decorrentes do recebimento indevido de auxílios — processo atualmente suspenso. Ainda assim, a equipe elaborou relatório contendo todos os casos que deveriam realizar a devolução e aguarda novos encaminhamentos por parte da Gestão.

Adicionalmente, a equipe integra e participa de grupos de trabalho relacionados à análise de renda e ao cadastro no PAE, além de comissões, bem como participa de demais ações da DAE.

3.3.3 Competências e atribuições

São competências da Equipe de Pagamento:

- Confeccionar e acompanhar as folhas de pagamento de todos os Auxílios Estudantis no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI) e no Sistema de Informações para o Ensino (SIE);
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das atividades relativas aos pagamentos dos auxílios estudantis e acompanhar o planejamento orçamentário e a execução financeira do PAE.
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das políticas de fortalecimento da permanência e da conclusão, reduzindo a evasão, por meio da concessão de auxílios estudantis a estudantes dos cursos de graduação presencial da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica.
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação do Programa de Assistência Estudantil da Ufes (PAE);
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das ações que divulguem o Programa de Assistência Estudantil na UFES;
- Efetuar o procedimento de reposição ao erário, em caso de necessidade de cobrança de valores indevidos recebidos a título de assistência estudantil.

Atividades/projetos executadas

Abaixo segue as atividades desenvolvidas pela Equipe de Pagamento em 2025:

- Cadastramento de credor no SIAFI.
- Cadastramento de domicílio bancário no SIAFI.
- A Confecção de folhas de pagamento no SIAFI e no SIE: Folha de pagamento auxílio Permanência Unificado, Auxílio Educação Infantil, Auxílio Material de Alto Custo e Auxílio Estudantil Emergencial Temporário.
- Ajustes de pagamento nas folhas confeccionadas: pagamentos de retroativos, descontos, exclusão de credor, inclusão de credor.
- Acompanhamento dos processos das folhas de pagamento no Lepisma e SIAFI.

- Comunicação direta com os estudantes sobre o pagamento por meio de envio de e-mail no Portal AE.
- Monitoramento e correção de contas bancárias canceladas: verificação das contas canceladas, planilha de acompanhamento, contato com os estudantes para retificação dos dados bancários.
- Folha de Reapresentação de contas de pagamento canceladas.
- Alteração de contas no SIAFI.
- Consultas no SIAFI relacionadas à folha, ao estudante, ordem bancária.
- Atendimento da equipe por meio do whatsapp, MM e e-mail.
- Atendimento de demandas/processos via Lepisma e e-mail.
- Execução de auditoria em processos selecionados do PAE.
- Análise de renda do PAE.
- Execução de Relatórios de pagamento PNAES.
- Acompanhamento do orçamento: empenho e valor executado.
- Confecção de relatórios para atendimento de demandas.
- Participação em Comissões da PROPAES: Auditoria, Estudantes Internacionais, Inventário, Bolsa Paepe e PGD.
- Participação nos GTs da DAE.
- Registro e acompanhamento do estudante no Portal AE.
- Melhorias nos relatórios do SIE, Portal AE.
- Organização do drive da equipe de pagamento.
- Finalização de manualização das atividades da equipe de pagamento.
- Organização dos processos de pagamento no Lepisma.
- Procedimento de reposição ao Erário.
- Participação em ações da DAE.

Resultados alcançados

Abaixo segue tabela com os principais resultados obtidos pela Equipe de Pagamento da DAE.

Tabela 04 - Resultados alcançados

Descrição	2025
Processos de Folhas de pagamento PNAES executadas	27
Análise de Renda de Proaes e Auditoria	181
Alterações de conta no Portal SIAFI	885
Inclusão de credores e de contas bancárias no SIAFI	809

Fonte: Planilhas de controle e portal da AE/SIAFI

Participação de servidores em comissões/grupos de trabalhos e atividades específicas

Abaixo segue tabela com as principais participações da Equipe de Pagamento da DAE em comissões, GTs e atividades específicas.

Tabela 05 - Comissões, GTs e atividades específicas

Comissão/Atividade	Período
Comissão de Auditoria	Ano de 2025
Comissão PGD	Ano de 2025
Comissão Mobilização cultural da comunidade discente	Agosto a Dezembro de 2025
Comissão Observatório da permanência e da assistência estudantil	Agosto a Dezembro de 2025
Comissão de Monitoramento e apoio acadêmico	Agosto a Dezembro de 2025
Comissão estudantes internacionais/Inventário/Bolsa Paepe	Ano de 2025

Fonte: Portarias de pessoa e Relatórios de equipe

3.3.4 Projetos da Equipe em 2025

Projetos concluídos:

Projeto: Registro e Disponibilização de Inconsistências no Portal da Assistência Estudantil

Objetivo: Identificar e registrar inconsistências entre os dados de estudantes presentes no Portal da Assistência Estudantil e aqueles registrados no SIE, de modo a assegurar uma folha de pagamento mais ágil, precisa e fidedigna.

Projeto: Desenvolvimento de Macros para Gestão do Auxílio Educação Infantil no Portal da Assistência

Objetivo: Desenvolver e implementar macros que aceleram o processo de lançamento das folhas de pagamento no sistema SIAFI, proporcionando maior agilidade, eficiência e precisão ao fluxo de trabalho.

Projeto: Desenvolvimentos de Macros para o auxílio de Alto Custo no Portal da Assistência.

Objetivo: Desenvolver e implementar macros que aceleram o processo de lançamento das folhas de pagamento no sistema SIAFI, proporcionando maior agilidade, eficiência e precisão ao fluxo de trabalho.

Projeto: Relatório de dados bancários de alunos pré cadastrados no PAE e registro dos dados bancários já cadastrados.

Objetivo: Esse relatório permite que já sejam cadastradas as contas e credores no siafi durante o processo do PAE, agilizando a folha de pagamento de novos processos.

Projeto: Primeira versão do Manual das atividades do pagamento

Objetivo: Fornecer uma referência clara, padronizada e detalhada sobre os processos, responsabilidades e procedimentos relacionados ao pagamento.

3.4 3.3 EQUIPE DE MONITORAMENTO E ACOMPANHAMENTO ACADÊMICO

O Monitoramento enquanto área organizativa começou a se consolidar a partir de agosto de 2017. Nesta época, era mais restrito à verificação das condicionalidades para permanência do cadastro no PAE-Ufes. Posteriormente, com a ampliação da equipe, foram sendo inseridas também atividades de apoio acadêmico.

A Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico da DAE conta com 03 servidoras, duas Técnicas em Assuntos Educacionais e uma Psicóloga.

A equipe é responsável pelas atividades de monitoramento de matrícula dos estudantes cadastrados no PAE; monitoramento dos critérios acadêmicos de permanência no PAE; triagem e análise de justificativas referentes às condicionalidades para permanência no programa; atendimentos individuais aos estudantes.

A equipe realiza regularmente os Encontros de Apoio Acadêmico e elabora semestralmente o relatório de perfil dos cadastrados. Além disso, compõe e participa das equipes de análise de renda relacionada aos processos de reserva de vagas (SiSU) e de cadastro e atualização de cadastro no PAE (ingresso e auditoria), além de fazer parte de diversas comissões na Universidade.

Competências e atribuições

São competências da Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico da DAE:

- Planejar, organizar, coordenar, promover e avaliar ações que visam à redução da evasão e da retenção dos estudantes de graduação presencial da UFES;
- Promover ações de apoio acadêmico direcionadas a estudantes de graduação presencial da UFES prioritariamente cadastrados no PAE;
- Proporcionar condições que possibilitem ao estudante completar o seu curso no tempo médio previsto no respectivo Projeto Pedagógico de Curso (PPC) na perspectiva da Assistência Estudantil;

- Proporcionar condições de acesso e permanência na perspectiva da inclusão social e da democratização do ensino;
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das políticas de fortalecimento da permanência e da conclusão, reduzindo a evasão, por meio da concessão de auxílios estudantis a estudantes dos cursos de graduação presencial da UFES em situação de vulnerabilidade socioeconômica;
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das ações que divulguem o Programa de Assistência Estudantil na UFES.

Atividades /Projetos executados pela equipe em 2025

Abaixo seguem atividades e projetos desenvolvidos pela Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico em 2025:

Ação: Monitoramento acadêmico dos estudantes cadastrados no PAE-Ufes

Ao longo do ano de 2025 o monitoramento acadêmico para verificação das condicionalidades para permanência no Programa de Assistência Estudantil da Ufes, em consonância com a Resolução nº 19/2022 - CUn/Ufes, foi realizado periodicamente, de acordo com os procedimentos estabelecidos na IN nº 06/2023 - Propaes/Ufes e em observância ao calendário acadêmico.

Ação: Quantificar os tipos de encaminhamentos advindos da fase monitoramento (triagem)

Por meio de controle de planilha, feito manualmente a partir do recebimentos das justificativas, a Equipe de Monitoramento realizou o quantificação de triagens por tipo (monitoramento, serviço social, psicologia, e NaUfes).

3.4.1.1 Monitoramento de integralização, rendimento e frequência referente a 2024/2 realizado em 2025 (149 solicitações)

No dia 04 de abril de 2025 foi aberto aos estudantes o prazo, que é de 10 dias corridos, para apresentação de justificativas relativas às situações de 100% de RF em 2023/2, 50% de reprovação das disciplinas cursadas em dois semestres consecutivos (2023/1 e 2023/2) e tempo de integralização extrapolado em dois ou mais semestres além do sugerido.

Foram solicitadas 58 justificativas por 100% reprovação por falta, 43 por baixo rendimento em 2024/1 e 2024/2 e 48 por tempo de integralização além do sugerido. Algumas das justificativas não foram enviadas, e as demais foram triadas.

Também foram enviados emails informativos aos estudantes que já atingiram o tempo de integralização e aos que tiveram reprovação em mais de 50% das disciplinas cursadas em 1 semestre. No caso desses estudantes, ainda não é solicitada justificativa. Foram enviados 67 emails informativos por tempo de integralização atingido e 209 por reprovação em mais de 50% das disciplinas cursadas em 1 semestre.

A Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico foi a responsável por todas as triagens, das quais resultaram encaminhamentos de justificativas referentes às três categorias analisadas: Reprovação por Faltas (F), Baixo Rendimento (R) e Integralização (I/T). Contabilizou-se um total de 91 encaminhamentos, distribuídos da seguinte forma:

Entre os casos classificados como Baixo Rendimento (R), a maior parte foi direcionada à Psicologia, que recebeu 11 encaminhamentos, seguida pelo Serviço Social, com 10 casos, e pelo Monitoramento, que recebeu o encaminhamento de 5 estudantes nessa categoria.

Nos encaminhamentos relativos à Reprovação por Faltas (F), tanto a Psicologia quanto o Serviço Social receberam 9 encaminhamentos cada, enquanto que ao Monitoramento foram encaminhados 2 casos dessa natureza.

Já na categoria de Integralização (I), correspondente aos estudantes próximos ao limite máximo de tempo de curso, houve maior concentração de encaminhamentos para o Monitoramento, que recebeu 15 casos, seguida pela Psicologia, com 13 encaminhamentos, e pelo Serviço Social, com 8 encaminhamentos nessa situação. Além desses, houve ainda 2 encaminhamentos para o SIAC/ Naufes e 1 caso sem classificação, por motivo de suspensão/ desligamento de cadastro.

Os encaminhamentos feitos para o Monitoramento foram analisados pelas servidoras Técnicas em Assuntos Educacionais e os encaminhamentos para a

Psicologia foram todos analisados pela Psicóloga que compõe a Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico.

3.4.1.2 Monitoramento de carga horária referente a 2025/1 (412 solicitações)

No primeiro dia útil subsequente ao último dia para efetuar as correções relativas à aplicação do art. 17 da Resolução nº 58/2008-Cepe e da Resolução, de acordo com o calendário acadêmico, foi aberto, para 412 estudantes, o prazo para enviarem justificativa para carga horária menor que 240h (ou 120h no caso de estudante acompanhado pela Secretaria de Inclusão Acadêmica e Acessibilidade).

As justificativas foram todas triadas pela Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico, resultando em 275 encaminhamentos para a própria equipe, 38 para Psicologia, 35 para Serviço Social e 01 para Naufes. Os encaminhamentos para a Psicologia foram todos analisados pela Psicóloga que compõe a Equipe de Monitoramento e os encaminhamentos para o Monitoramento foram distribuídos proporcionalmente para todas as servidoras da equipe.

3.4.1.3 Monitoramento de integralização, rendimento e frequência referente a 2025/1 (178 solicitações)

Após a disponibilização dos históricos escolares de 2025/1, em 10 de setembro de 2025 foram solicitadas 178 justificativas, sendo: (i) 55 para 100% de reprovação por falta; (ii) 65 para baixo rendimento em 2 semestres consecutivos; e (iii) 58 para tempo de integralização extrapolado em 2 ou mais semestres além do sugerido para o curso.

Após o prazo regular, foram suspensos os cadastros dos estudantes que não enviaram as justificativas referentes a 50% de reprovação das disciplinas cursadas em dois semestres consecutivos (2024/2 e 2025/1) e de tempo de integralização extrapolado em dois ou mais semestres além do sugerido (30 estudantes ao todo). Também procedeu-se com o desligamento dos estudantes que obtiveram 100% de reprovação por falta em 2025/1 (total de 31 estudantes).

O processo de triagem está em andamento e será conduzido pela profissional atualmente responsável pelo setor, considerando que outras duas servidoras

Técnicas em Assuntos Educacionais da Equipe encontram-se em Licença Maternidade. Além da triagem, a servidora também conduzirá as análises encaminhadas ao Monitoramento e Psicologia.

3.4.1.4 Monitoramento de carga horária em 2025/1 (409 solicitações)

Em 18/11/2025 foi realizada a solicitação de Justificativas referentes a baixa carga horária matriculada, conforme IN 06/2023 Proaeci-Ufes, totalizando 409 solicitações de justificativas. No dia 01/12/2025 foram suspensos todos os cadastros de estudantes que não enviaram justificativa, de acordo com os procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa nº 06/2024 - Propaes, e iniciada fase de triagem, de modo que a quantificação dos tipos de encaminhamentos relativos à carga horária do semestre de 2025/2 só poderá ser feita posteriormente à data de entrega deste relatório.

Resumo consolidado de solicitações de justificativas:

Período / Monitoramento	Tipo de Solicitação	Qtde
2024/2 (realizado em 2025)	Integralização, Rendimento e Frequência	149
2025/1	Carga Horária	412
2025/1	Integralização, Rendimento e Frequência	178
2025/2	Carga Horária	409
TOTAL	—	1148

Total solicitado no ano: 1148 justificativas

Triagens Finalizadas: 561

Triagens Em andamento: 587

Observação: as triagens referentes à integralização, rendimento e frequência de 2025/1 e de carga horária de 2025/2 estão ainda em andamento, algumas aguardando triagem e encaminhamento, considerando que o semestre teve início em setembro e que as Equipes têm até o próximo semestre (2026/1) para finalizar tais análises.

Ação: Elaborar relatórios de perfil dos cadastrados no PAE-Ufes

Semestralmente, a Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico elabora o Relatório de Perfil dos Cadastrados no Programa de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo (PAE-Ufes), o qual tem como objetivo

elucidar o perfil dos estudantes cadastrados, levando em consideração índices como gênero, autodeclaração étnico-racial, idade, deficiência, filhos, forma de ingresso, localidade de origem, renda, tipo de auxílio, campus, Centro de Ensino e curso.

Em 29/10/2025 foram encaminhados à Gestão os Relatórios Gerais do Portal da Assistência Estudantil referentes a 2025/1 e 2025/2.

O Relatório 2025/1 foi extraído do portal AE dia 17/09, antes da virada do portal para o semestre 2025/2. Já o Relatório de 2025/2 foi extraído do portal AE hoje, dia 29/10.

Ação: Alinhar com as outras equipes as rotinas de monitoramento/análise de justificativas

Durante os processos do monitoramento, tais como inserção de questionamento de intenção de matrícula e abertura de prazo para envio de justificativas, sempre foi feita comunicação com as equipes DAE, Dasas e Sasas. A análise das justificativas, no que concerne aos encaminhamentos para Monitoramento, Serviço Social e Psicologia, estão sendo finalizadas antes do término de cada semestre letivo. Entretanto, destacamos a necessidade de readequação e procedimentos e possível mudança nas normativas referentes aos critérios de permanência no PAE em função da extinção do Naufes na estrutura da Propaes e criação da Secretaria de Inclusão Acadêmica e Acessibilidade (Siac/Ufes).

Ação: Realizar Encontros de Apoio Acadêmico com os estudantes

Os Encontros de Apoio Acadêmico são realizados pela Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico da Diretoria de Assistência Estudantil da Ufes em parceria com diversos setores na Universidade e têm como objetivo apoiar os estudantes na organização, planejamento e efetivação dos estudos, além de abordar aspectos psicológicos e sociais que permeiam a vida na universidade. Nos encontros, são tratados temas relacionados à organização e planejamento da vida acadêmica, definição de prioridades, construção de cronograma de estudos, estratégias de aprendizagem, carreira e trabalho, além de temas relacionados à ansiedade e desenvolvimento de habilidades sociais. É também uma oportunidade de compartilhamento, troca de experiências e integração ao ambiente universitário. Tais encontros visam também reduzir os índices de evasão e retenção universitária, contribuindo para a formação global do estudante.

Em 2025 foram contabilizados ao todo **50 encontros**, considerando 13 eventos realizados, sendo: Encontro sobre Objetivos e Estratégias de Estudos, Oficina de Gestão do Tempo e Organização de Estudos, Oficina sobre Emoções na Volta às Aulas, Oficinas Criativas como estratégia de enfrentamento do Estresse Acadêmico (5 oficinas com 7 encontros cada, totalizando 35 encontros), Apoio Acadêmico para Calouros (2 grupos com 3 encontros cada, totalizando 6 encontros), e uma roda de Conversa sobre desafios de conciliar trabalho e vida acadêmica.







Torna-se importante ressaltar que a **experiência dos Encontros de Apoio Acadêmico** foi apresentada por nossa Equipe no **7º Congresso Brasileiro Psicologia: Ciência e Profissão**, realizado nos campi da UCB e UNB em Brasília, DF, de 19 a 22 de Novembro de 2025, juntamente com outros dois trabalhos referentes a atividades da Equipe na Assistência Estudantil. O trabalho foi intitulado “Encontros de Apoio Acadêmico: Assistência Estudantil em prol da democratização e da permanência universitária”. Os demais trabalhos referiram-se a experiências de estágio e de oficinas realizadas em parceria com o curso de graduação em Psicologia. Os registros referentes a esses eventos acadêmicos estão em tópico posterior nesse relatório.

Ação: Participação em atividades externas à DAE - Recepções de Calouros e outros

A Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico participou da Recepção de Calouros 2025/1 juntamente com outros membros da Pró-Reitoria de Políticas Afirmativas e Assistência Estudantil (Propaes) realizada no dia 22/04/2025.

A Psicóloga da Equipe também foi convidada para ministrar uma palestra para os cursos técnicos integrados ao Ensino Médio e para os cursos de graduação nos dias 11 e 12 de fevereiro de 2025, com o tema “Volta às aulas... são tantas EMOÇÕES!” no Instituto Federal do Espírito Santo - IFES, campus Venda Nova do Imigrante.



Houve ainda a participação de nossa Equipe na 2ª Reunião Ordinária do Comitê Regional de Líderes de Turma no campus da UFES, com palestra sobre Escolha Profissional, conduzida pela Psicóloga Samira Saleme, seguida de apresentação da DAE pela Diretora Déborah Proveti, com participação de 120 estudantes da rede pública estadual, realizada no dia 03 de julho de 2025 no Cine Metrópolis/Ufes.



A Equipe também participou ativamente das escalas dos servidores da DAE/ Propaes durante a Mostra de Profissões 2025 nos dias 07 e 08/10. Foram realizadas apresentações da Pró-Reitoria aos estudantes que visitaram a Universidade, com informações sobre a Assistência Estudantil, nossos serviços e programas. As apresentações aconteceram no Cine Metrôpolis, juntamente com a Secretaria de Relações Internacionais.



Ação: Estruturar o serviço de acompanhamento acadêmico

O acompanhamento individual para apoio ao desenvolvimento de competências acadêmicas e habilidades de estudos caracteriza-se por um espaço de escuta qualificada, acolhimento e diálogo, no qual se objetiva oferecer apoio e orientação aos estudantes no desenvolvimento de suas competências para estudar, buscando identificar fatores que interferem na realização de suas atividades estudantis e favorecer a aquisição de estratégias e hábitos de estudo adequados às exigências acadêmicas.

Por meio de um planejamento individualizado, poderão ser trabalhados aspectos como organização e planejamento de estudos, adaptação ao ensino superior, estratégias de aprendizagem, leitura acadêmica, atenção, concentração e memória.

As profissionais Técnicas e Assuntos Educacionais e Psicóloga que compõem a Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico realizaram 307 atendimentos individuais em sua totalidade no ano de 2025, até a data do presente relatório, para melhor compreensão de situação relatada em justificativa e com fins de acompanhamento acadêmico, objetivando respectivamente obter mais elementos para a avaliação, bem como ofertar algumas orientações relacionadas a questões acadêmicas.

Participação da equipe em Congressos / eventos e produção acadêmica

A Equipe da DAE participou, em 2025, de 4 eventos de relevância nacional, sendo dois custeados pela Universidade e os demais às custas das servidoras participantes:

Reunião Regional da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC) 2025, realizada no Campus Goiabeiras da UFES em Vitória/ES, entre os dias 19 e 21 de fevereiro de 2025.

XIII Congresso Brasileiro de Psicopedagogia e VII Simpósio Internacional de Psicopedagogia da ABPp, realizado na UNIP Campus Paraíso, em São Paulo, SP, nos dias 10 a 12 de julho de 2025.



XII Congresso Brasileiro de Avaliação Psicológica, realizado na UFMG, em Belo Horizonte / MG, de 14 a 18 de julho de 2025. Participação no minicurso sobre processos de avaliação de "Adaptação Acadêmica".



7º Congresso Brasileiro Psicologia: Ciência e Profissão, realizado nos campi da UCB e UNB em Brasília, DF, de 19 a 22 de Novembro de 2025, com apresentação de 3 trabalhos relacionados à atuação da DAE, sendo:

- Estágio básico em Psicologia na Assistência Estudantil: relato de experiência
- Oficinas criativas como estratégia de enfrentamento do estresse acadêmico
- Encontros de apoio acadêmico: assistência estudantil em prol da democratização e permanência universitária

Olá, Samira

7º Congresso Brasileiro Psicologia: Ciência e Profissão

De 19 a 22 de novembro/2025 Brasília/DF

Inicio Meus dados Pagamento Trabalhos Sair

Trabalhos

Clique no botão Inscrever novo trabalho

Inscrever novo trabalho

Meus trabalhos cadastrados

Código	Tipo	Título	Status	Ações
26774	Pôster	ESTÁGIO BÁSICO EM PSICOLOGIA NA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: RELATO DE EXPERIÊNCIA	✓	Carta de Aceite
26783	Pôster	OFICINAS CRIATIVAS COMO ESTRATÉGIA DE ENFRENTAMENTO DO ESTRESSE ACADÊMICO	✓	Carta de Aceite
26923	Comunicação Oral	ENCONTROS DE APOIO ACADÊMICO: ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL EM PROL DA DEMOCRATIZAÇÃO E PERMANÊNCIA UNIVERSITÁRIA	✓	Carta de Aceite



Também foram realizadas atividades de supervisão de estágio de graduação em Psicologia em parceria com a Prof. Dra. Daniela Dadalto Missawa / Ufes e acompanhamento de Oficinas Criativas para enfrentamento de estresse acadêmico em parceria com a Prof. Dra. Claudia Broetto Rossetti.



Durante o ano de 2025 também houve a escrita conjunta de capítulo de livro intitulado “Saúde mental do discente de ensino superior e permanência acadêmica”, da parceria entre a Profa. Dra. Cláudia Patrocínio Pedroza Canal (PPGP/UFES), Psicóloga Dra. Renata Danielle Moreiral (DAE/UFES) e Psicóloga Dra. Samira Bissoli Saleme, esta última que compõe a Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico DAE/UFES.

- **Quadro Quantitativo / Resultados alcançados**

Descrição	Quantidade
Atendimentos de acompanhamento individual*	307
Encontros de Apoio Acadêmico realizados	50
Justificativas solicitadas	1148
Triagens finalizadas	561
Triagens em andamento	587
Análises de cadastro no Proaes-Ufes	164

**apoio ao desenvolvimento de competências acadêmicas a habilidades de estudos e/ou atendimento para subsidiar análises de monitoramento*

- **Participação de servidores em comissões/grupos de trabalhos e atividades específicas**

Comissão/Atividade	Período
Comissão Permanente de Auditoria (membro titular)	2025/1
Equipe de análise de renda do Proaes	2025/1 e 2025/2
Equipe de análise de renda Auditoria Interna	2025/1
Fórum de Assistência Estudantil (membro suplente)	2025/1
Comitê Local de Acompanhamento e Avaliação (CLAA) do Programa de Educação Tutorial (PET)	2025/1
Comissão de revisão da Resolução de Desligamento / Prograd	2025/1 e 2025/2

- **Projetos da equipe concluídos em 2025**

Projeto: Monitoramento acadêmico dos estudantes cadastrados no PAE-Ufes

Objetivo: Atender ao disposto na IN nº 06/2021 - Proaeci/Ufes

Meta: Realizar o monitoramento periodicamente

Projeto: Quantificar os tipos de encaminhamentos advindos da fase monitoramento (triagem)

Objetivo: Compreender os fatores que levam ao descumprimento dos critérios de permanência

Meta: Gerar relatório quantitativo dos encaminhamentos da fase de monitoramento por tipo (monitoramento, serviço social, psicologia, DAAD e NaUfes).

Projeto: Elaborar relatórios de perfil dos cadastrados no PAE-Ufes

Objetivo: elucidar o perfil dos estudantes cadastrados atualmente no PAE-Ufes

Meta: elaborar relatórios semestrais e enviar para publicação no site da Proaeci

Projeto: Realizar Encontros de Apoio Acadêmico com os estudantes

Objetivo: dar suporte acadêmico aos estudantes a fim de reduzir as taxas de evasão e retenção

Meta: fazer pelo menos 1 ciclo com 3 encontros coletivos a cada semestre letivo

Projeto: Alinhar com as outras equipes as rotinas de monitoramento/análise de justificativas

Objetivo: Atender ao disposto no parágrafo único do art 23 da IN 06/2021

Meta: finalizar os ciclos de monitoramento acadêmico antes do término de cada semestre letivo

Projeto: Realizar Encontros de Apoio Acadêmico para Calouros

Objetivo: dar suporte acadêmico aos ingressantes a fim de reduzir as taxas de evasão e retenção

Meta: fazer pelo menos 1 ciclo com 3 encontros coletivos a cada semestre letivo

Projeto: Estruturar o serviço acompanhamento pedagógico

Objetivo: atender e acompanhar os estudantes de forma individualizada durante o semestre letivo

Meta: iniciar o acompanhamento no semestre letivo de 2025/1 com pelo menos 4 atendimentos individuais por estudante

Destacamos que, em decorrência da greve docente, o semestre letivo de 2025/2, que iniciou em 22 de setembro de 2025, tem previsão de ser finalizado apenas em 24 de fevereiro de 2026, e algumas das atividades previstas ainda estão em andamento.

Considerações Finais

As ações desenvolvidas ao longo de 2025 evidenciam a complexidade e a amplitude do trabalho realizado pela Equipe de Monitoramento e Acompanhamento Acadêmico, especialmente diante do aumento do número de solicitações de justificativas diante da quebra de critérios para permanência cadastral, e da necessidade contínua de análise criteriosa das situações de rendimento, frequência, integralização e carga horária dos estudantes que impactam sua trajetória acadêmica. Os processos de triagem e encaminhamento tornam possível identificar de modo preventivo situações diversas de risco acadêmico, o que sinaliza temáticas diversas a serem abordadas em nossos Encontros de Apoio Acadêmico e demais atividades de intervenções voltadas para esse grupo, assegurando um acompanhamento mais qualificado e alinhado às normativas institucionais.

O volume significativo de encaminhamentos revela a importância de manter uma estrutura de trabalho integrada, com atuação articulada entre Monitoramento, Psicologia, Serviço Social e SIAC/NAUFES. A integração entre as TAEs e a profissional de Psicologia potencializa significativamente os resultados do setor. Enquanto as TAEs asseguram o olhar educacional e a leitura acadêmico-curricular, a Psicologia contribui com a compreensão dos fatores subjetivos, emocionais e comportamentais que atravessam o desempenho estudantil.

A articulação com demais setores possibilita análises e intervenções ampliadas. Porém, apesar da efetividade do trabalho realizado, a equipe vivencia diariamente a necessidade de ampliação do quadro de servidores, especialmente profissionais nas áreas da Educação e Serviço Social. A entrada de novos servidores com esse perfil permitiria ampliar a capacidade de atendimento, aprimorar as análises acadêmicas e incorporar perspectivas diversas sobre trajetórias formativas, inclusão, permanência

e prevenção de evasão, contribuindo para uma atuação ainda mais integrada, interdisciplinar e sensível às múltiplas realidades vivenciadas pelos estudantes.

Os dados apresentados demonstram que o monitoramento e acompanhamento sistemático contribui para o fortalecimento das políticas de permanência. Assim, o conjunto de ações realizadas ao longo do ano reafirma o compromisso institucional com a promoção da permanência qualificada, a democratização do acesso e o apoio integral aos estudantes durante seu percurso acadêmico, reafirmando a Assistência Estudantil como política essencial para a garantia do direito à educação superior pública e de qualidade.

3.5 EQUIPE DE SERVIÇO SOCIAL

A Equipe do Serviço Social da Direção de Assistência Estudantil (DAE) possui longa trajetória no desenvolvimento da política de assistência estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), que atualmente é executada pela Pró-Reitoria de Políticas de Assistência Estudantil (PROPAES). Trabalha no desenvolvimento da política de assistência estudantil, tanto na sua operacionalização quanto na elaboração, por meio da escrita e da proposição de melhorias contínuas.

O trabalho desenvolvido abrange o processo de análise de renda para ingresso no Programa de Assistência Estudantil da Ufes (PAE); o atendimento social individual e as abordagens coletivas; a realização de rodas de conversa; a avaliação das justificativas dos estudantes quanto ao monitoramento dos critérios de permanência; análise dos pedidos de auxílio educação infantil, entre outras atividades, inclusive as previstas na legislação que regulamenta a profissão (Lei nº 8662/1993).

A Equipe do Serviço Social da DAE contou com 04 servidores Assistentes Sociais e 02 estagiários em 2025 (contando com apenas 3 profissionais a partir de abril/25, devido afastamento para capacitação) e é responsável pelas atividades de atendimento social a estudantes e familiares, análises de justificativas do monitoramento; orientação técnica acerca da assistência estudantil e política de educação para demais servidores da PROPAES. Adicionalmente, a equipe compõe e participa das equipes relacionadas a análise de renda, cadastro no PAE e Auditoria.

Competências e atribuições

São competências da Equipe do Serviço Social da DAE:

- Promover ações de acolhimento/orientação social direcionadas à comunidade acadêmica.
- Proporcionar condições de acesso e permanência na perspectiva da inclusão social e da democratização do ensino.
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação das políticas de fortalecimento da permanência e da conclusão, reduzindo a evasão, por meio da concessão de auxílios estudantis a estudantes dos cursos de graduação presencial da UFES em situação de pobreza.
- Contribuir com o planejamento, organização, coordenação, promoção e avaliação do PAE.

Atividades/projetos executados

Abaixo seguem atividades e projetos desenvolvidos pela equipe do Serviço Social da DAE em 2025:

Ação: Dar continuidade às rodas de conversa

Ao longo de 2025, realizamos 5 rodas de conversa com o tema “questões de gênero” e 1 roda com o tema "trabalho e vida acadêmica”, totalizando a realização de 6 rodas ao longo do ano. Participaram das atividades 54 estudantes mulheres nas rodas do primeiro tema e 16 estudantes na segunda, abrangendo 70 estudantes. As rodas de conversa do primeiro tema foram conduzidas pela assistente social Michely e psicóloga Renata Daniela, as do segundo tema, pelo assistente social Ronaldo e a psicóloga Samira da DAE, sendo todas as rodas realizadas no campus de Goiabeiras.

Verifica-se que as rodas de conversa possibilitam maior aproximação com as pessoas estudantes e debates de temas diversos que impactam a vida acadêmica, vale ressaltar ainda, que as avaliações recebidas são sempre muito positivas em relação a realização das rodas, temas abordados, local de realização, horário e facilitadores.

Ação: Supervisionar estagiário de serviço social

A equipe de Serviço Social tem supervisionado pessoas estagiárias há nove semestres consecutivos, sendo a supervisão direta de estágio alternada entres os

profissionais de acordo com o rodízio entre a equipe de assistentes sociais. A meta é garantir a continuidade da oferta de pelo menos uma vaga de estágio por semestre.

Compreendemos que a manutenção do campo de estágio contribui, tanto para a formação profissional, como para enriquecimento do trabalho dos assistentes sociais, visto que permite compreender a partir da perspectiva de estudantes, um olhar crítico sobre a atuação profissional e aproxima a equipe de serviço social dos espaços de formação acadêmica.

Resultados alcançados

Abaixo segue tabela com os principais resultados obtidos pela equipe do Serviço Social da DAE.

Tabela 06 - Resultados alcançados

Descrição	2024	2025
Análises de processos do SISU	00	00
Análises de Recursos do SISU - Supervisão	195	196
Análises de cadastro no PROAES	558	199
Atendimento Social	151	177
Encaminhamento diversos	18	10
Realização Roda de Conversa	04	06
Análises Auxílio Educação Infantil	151	153
Análises de justificativas do monitoramento	65	83
Análises Auxílio Emergencial	02	02
Análise de atualização cadastral da Auditoria	32	00
Treinamento das equipes para o Proaes	01	00
Plantão presencial para orientação Reserva de Vagas	00	10
Treinamento das equipes para a Reserva de Vagas	01	01
Reuniões de Serviço Social da DAE	12	30

Fonte: Relatório 2025 da equipe

No que se refere aos resultados alcançados, podemos identificar que em 2025 a participação da equipe de Serviço Social na Reserva de Vagas limitou-se ao treinamento das equipes e análise de recursos, haja vista todos os apontamentos levantados pela equipe em participação como supervisores de análises no processo de 2024.

No que se refere à análise de cadastros no PAE, observa-se uma redução no número de processos. Atrelado a isso, houve significativa diminuição geral dos processos encaminhados para análise em 2025, o que pode ter relação com o novo

critério de renda adotado, cuja renda familiar per capita foi reduzida para 1 salário mínimo.

Por fim, é importante destacar que a equipe elaborou artigo científico de avaliação da implementação do auxílio unificado na assistência estudantil da UFES, que foi aprovado e publicado no Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado na cidade de Salvador em dezembro de 2025, com o seguinte título “Avaliação da Implementação da Proposta de Auxílio Estudantil Unificado na Universidade Federal do Espírito Santo”.

Participação de servidores em comissões/grupos de trabalhos e atividades específicas

Abaixo segue tabela com as principais participações da Equipe do Serviço Social da DAE em comissões, GTs e atividades específicas.

Tabela 07 - Comissões, GTs e atividades específicas

Comissão/Atividade	Período
Análise dos requerimentos do auxílio educação infantil	2025/1 e 2025/2
Roda de Conversa "Trabalho e vida acadêmica"	dezembro
Roda de Conversa "Questões de gênero"	2025/1 e 2025/2
Comissão de Revisão normativas estudantes refugiados e Pec G	setembro
Comissão estudantes internacionais Pec PLE	agosto a dezembro
Comissão Permanente de Auditoria	janeiro a dezembro
Equipe de análise do PROAES	2025/1 e 2025/2
Equipe de supervisão - recursos da Reserva de Vagas	2025/1
Treinamento das equipes - Reserva de Vagas	2025/1
Comissão Especial para apurar inconsistências em recebimento do auxílio Proaes	2025/1 e 2025/2
Projeto Colônia de Férias da Ufes	janeiro
Palestra sobre assédio para Docente do Departamento de Artes	setembro
Supervisão de estágio em Serviço Social	janeiro a dezembro

Fórum de Assistência Estudantil	janeiro a dezembro
Seminários de Acolhimento Calouros	2025/1 e 2025/2
Semana do Conhecimento	outubro
Palestra sobre assédio para estudantes Artes	setembro
Nomeação das estações de trabalho da PROPAES	2025/2

Fonte: Relatório 2025 da equipe

Material produzido/desenvolvido

Abaixo segue tabela com as principais produções e materiais desenvolvidos pela equipe do Serviço Social da DAE.

Tabela 8 – Material produzido pela equipe

Materiais
Artigo científico para 18º Congresso Brasileiro de Assistente Sociais
Projeto Articulação com Colegiados de curso
Proposta de revisão da normativa de documentação para inserção dos estudantes internacionais refugiados e Pec G no Proaes e Auxílio Ambientação Temporário para esse público.

Fonte: Relatório 2025 da equipe

Projetos da Equipe em 2025

Dos 05 projetos da equipe que foram planejados no final de 2024 para serem executados em 2025, 02 deles foram concluídos.

Projetos concluídos:

Ações: Dar continuidade as Rodas de Conversas

Objetivo: Acompanhar de forma mais próxima os estudantes da universidade

Meta: Realizar 4 rodas de conversa (foram realizadas 6 rodas ao longo do ano)

Ações: Supervisionar estágio de Serviço Social

Objetivo: Qualificar o trabalho profissional e contribuir com a formação do estudante

Meta: Receber pelo menos um estagiário do Serviço Social por semestre (recebidos 2 pessoas estagiárias ao longo do ano).

Projetos Parcialmente concluídos:

Não Há

Projetos não concluídos:

Ações: Dar continuidade ao Grupo de Estudos do Serviço Social da DAE

Objetivo: Qualificar o trabalho profissional do serviço social

Meta: Realizar uma reunião mensal para abordar temas diversos do trabalho, leitura e debate de textos.

Ações: Participação na reunião dos colegiados

Objetivo: Aproximação com os colegiados de curso e estudantes

Meta: Iniciar a execução pelo CCE

Ações: Criar o plano de acompanhamento

Objetivo: Qualificar o acompanhamento social aos estudantes

Meta: Elaborar e desenvolver o plano de acompanhamento geral para os estudantes

Observações finais

Importante elencar alguns pontos relevantes do trabalho profissional e, por fim, apontamos as ações que não foram realizadas em 2025, mas que foram replanejadas para a realização no ano corrente.

Vale salientar que a flexibilização da jornada de trabalho foi encerrada em outubro de 2025 após adesão da equipe ao Programa de Gestão e Desempenho da Ufes (PGD). Apesar da mudança no formato de trabalho, os atendimentos continuam a ser realizados presencialmente via agendamento e plantão social em dias definidos. Como o processo é recente, em 2026 será possível realizar uma avaliação sobre a mudança no formato de trabalho.

As reuniões de equipe do Serviço Social foram mantidas em 2025. A partir da adesão ao PGD, as reuniões que antes ocorriam mensalmente, passaram a acontecer semanalmente em formato online, possibilitando o repasse das informações do setor e organização da rotina e fluxos de trabalho.

Além disso, as planilhas de controle e divisão do trabalho permaneceram, para uma melhor organização e distribuição das tarefas. Sendo assim, a equipe busca o compartilhamento das atividades de forma igualitária com objetivo de serem realizadas. Todavia, destaca-se a necessidade de melhor distribuição dos processos de análise pela gestão, pois em 2025 não foram considerados os períodos de afastamento dos servidores, que receberam a mesma quantidade de quem não estava de licença legal no período.

No que se refere ao planejamento feito em 2025: a criação do plano de acompanhamento que visa qualificar o atendimento social aos estudantes, dar continuidade ao grupo de estudos e a participação na reunião dos colegiados foram reprogramadas para 2026.

3.6 EQUIPE DE PSICOLOGIA

3.6.1 CONCEITUAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E INTERVENÇÕES EM PSICOLOGIA

Breve descrição do serviço

Os acolhimentos e atendimentos, que podem ser individuais ou em grupo, possuem caráter pontual e breve, isto é, não contemplam a oferta de psicoterapia, e ocorreram mediante agendamento e/ou inscrição. No campus de Maruípe, o agendamento ocorre a partir do envio de e-mail para a profissional responsável pelo serviço no campus. No campus de Goiabeiras, o estudante pode fazer a marcação de atendimento dirigindo-se à recepção da Diretoria de Assistência Estudantil em Goiabeiras ou por link específico para agendamento.

Os acolhimentos foram realizados por demanda espontânea e/ou a partir de demandas apresentadas pelas coordenações de curso, respeitando os fluxos de acesso, bem como questões éticas vinculadas à autonomia da pessoa e ao sigilo profissional. O acolhimento só pode acontecer mediante anuência e demanda dos estudantes.

Os acolhimentos realizados eventualmente se desdobraram em ações pontuais ou intervenções, tais como: acompanhamento psicológico do estudante por período determinado, diálogos com colegas e/ou docentes, com centros de ensino, ações coletivas com grupos de estudantes, rodas de conversa, encaminhamento para serviços da rede pública de proteção social (saúde, assistência social, defensoria públicas e outros) e contato com as equipes desses equipamentos, conversa com projetos e setores da universidade, numa perspectiva de estabelecer práticas e uma rede de cuidado, dentre outras.

Observação: Entendendo a singularidade, as atribuições, possibilidades e limites de atuação do profissional de psicologia no âmbito do ensino superior, é importante demarcar que a política de atenção ao estudante no âmbito da assistência estudantil deve priorizar a prevenção e promoção de saúde, não se configurando como serviço apto a absorver demandas de alta complexidade no campo da saúde mental, transtornos mentais graves e situações de urgência e emergência. O fluxo de

cuidado e atenção com estudantes acolhidos que apresentem transtornos psicológicos graves, surto ou ideação suicida, deve priorizar a orientação e o direcionamento na perspectiva de acompanhamento pelos serviços da rede do sistema único de saúde (atenção primária e/ou secundária e/ou terciária), tais como unidades básicas de saúde, pronto atendimentos, centros de atenção psicossocial, dentre outros.

Período de realização: janeiro a dezembro de 2025.

Impactos e resultados:

- Colaboração na execução da política de assistência estudantil, e nas políticas de permanência estudantil.
- Fortalecimento da permanência estudantil por meio oferta de serviço de atenção e cuidado ao estudante;
- Qualificação de estratégias de prevenção e promoção de saúde, a partir dos acolhimento realizados, por meio de diálogos com colegiados e/ou docentes, com centros de ensino, ações coletivas com grupos de estudantes, rodas de conversa, encaminhamento para atendimento social e/ou realização de atendimento psicossocial, encaminhamento para serviços da rede pública de proteção social (saúde, assistência social, defensoria públicas e outros) e contato com as equipes desses equipamentos, conversa com projetos e setores da universidade, numa perspectiva de estabelecer práticas e uma rede de cuidado, dentre outras.

3.6.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DE PSICOLOGIA

Atendimentos individuais

- Realização de 768 atendimentos individuais (até 12/12/2025) no campus do Centro de Ciências da Saúde em Maruípe;
- Realização de 425 atendimentos individuais (até 12/12/2025) no campus de Goiabeiras.

Atividades de acolhida a estudantes ingressantes:

- Acolhimento dos estudantes ingressantes (calouros) por meio de visita guiada pelo campus de Goiabeiras (projeto Reconhecer) no curso de psicologia;
- Acolhimento dos estudantes ingressantes (calouros) por meio de visita guiada pelo campus de Goiabeiras (projeto Reconhecer) no curso de pedagogia;
- Participação em palestras/rodas de conversa de recepção e/ou atividades de acolhimento de estudantes ingressantes em 10 cursos de graduação; (*não se está atualizado*)

- Recepção dos estudantes de Serviço social por meio de roda de conversa sobre “Saúde Mental e Vida Acadêmica”;
- Palestra de recepção na aula inaugural no teatro da UFES (Primeiro e segundo semestre);
- Palestra de recepção aos estudantes do curso de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Odontologia.

Atividades coletivas de intervenção e psicoeducação direcionadas aos estudantes;

- Atividade de intervenção desenvolvida pelo projeto Psi-itinerante, visando intermediar demandas que ocasionalmente surgem na dinâmica da própria instituição. Neste ano três intervenções foram iniciadas e duas finalizadas (uma ainda está em andamento). Uma intervenção no Serviço Social para tratar de conflitos entre diferentes grupos do curso, uma intervenção no curso de estatística para conversar com estudantes e professores sobre saúde mental e relações professor/aluno e uma intervenção no curso de psicologia para falar de questões raciais e cotas (ainda em andamento);
- Roda de conversa aberta para todos os estudantes da assistência estudantil, realizada na auditória da Biblioteca Central, com o intuito de debater a “Saúde Mental e a Jornada Acadêmica”;
- Participação nos encontros de Apoio Acadêmico, planejado pela equipe de Monitoramento da DAE, e apoio em oficina sobre uso de IA nos estudos realizada na biblioteca do campus de Maruípe;
- Realização de roda de conversa sobre gênero em conjunto com equipe do Serviço Social - 05 encontros em maio, junho, julho, outubro e novembro.

Atividades de orientação e capacitação direcionada a comunidade acadêmica

- Orientação a estudantes, docentes e técnicos (e-mail e presencial) sobre funcionamento do serviço de psicologia e sobre acesso a serviços públicos e gratuitos de saúde mental da Grande Vitória;
- Aula sobre saúde mental no contexto universitário para a disciplina Enfermagem na Saúde Mental e Psiquiátrica do curso de Enfermagem;
- Palestra sobre Atuação da psicologia na assistência estudantil e saúde mental no contexto universitário em evento de formação organizado pela Prograd, direcionado a docentes da Universidade.

Diálogos intersetoriais para construção de fluxo de cuidado aos estudantes

- Contatos com equipe do Serviço Social e Monitoramento da Propaes para qualificar atendimento de estudantes;
- Reunião com o Ministério da Saúde (Secretaria de articulação estadual) no intuito de pensar na possibilidade de formação de redes de referência e contrarreferência;
- Diálogo com equipe no Núcleo de Prevenção à Violência do município de Vitória em relação aos estudantes da Universidade que são acompanhados por eles
- Conversa com docentes de diferentes cursos da universidade e diretorias de centros de ensino, na perspectiva de dialogar sobre promoção de saúde e

orientar sobre condução de situações de estudantes e pensar coletivamente estratégias de cuidado e acompanhamento.

Participação em macroprocessos e atividades da Propaes

- Participação na Análise de Renda do edital para inscrição no Programa de Assistência Estudantil;
- Participação na comissão para organização da conferência em Saúde Mental, a ser realizada em 2026;
- Participação nas atividades da Propaes de divulgação da Política de Assistência Estudantil na Semana do Conhecimento;

Atividades de formação e de produção técnica

- Participação em atividades de formação, congressos e eventos/cursos da área;
- Redação de relatórios e outros documentos psicológicos.

Produção de textos acadêmicos ou científicos

- Participação na redação de capítulo “Psicoeducação como estratégia de manejo de ansiedade e depressão na adolescência e adultez emergente”
- Participação na redação do capítulo de livro “Saúde mental do discente de ensino superior e permanência acadêmica”.

3.6.3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DE PSICOLOGIA

3.6.3.1 5.1.1 Atendimentos individuais

2. Realização de 671 atendimentos individuais (até 23/12/2024) no campus do Centro de Ciências da Saúde em Maruípe;
3. Realização de 176 atendimentos individuais (até 23/12/2024) no campus de Goiabeiras;

3.6.4 Atividades de acolhida a estudantes ingressantes:

- Acolhimento dos estudantes ingressantes (calouros) por meio de visita guiada pelo campus de Goiabeiras (projeto Reconhecer) no curso de psicologia;
- Participação em palestras/rodas de conversa de recepção e/ou atividades de acolhimento de estudantes ingressantes em 10 cursos de graduação;
- Recepção dos estudantes de Serviço social por meio de roda de conversa sobre “Saúde Mental e Vida Acadêmica”;
- Palestra de recepção para os estudantes do curso de Engenharia Elétrica e Ciências da Computação com o tema “Saúde Mental e Vida Acadêmica”;
- Atividades coletivas de intervenção e psicoeducação direcionadas aos estudantes;
- Atividade de intervenção desenvolvida pelo projeto Psi-itinerante, visando intermediar demandas que ocasionalmente surgem na dinâmica da própria

instituição. Neste ano, três intervenções foram iniciadas e duas finalizadas (uma ainda está em andamento).

- Uma intervenção no Serviço Social para tratar de conflitos entre diferentes grupos do curso, uma intervenção no curso de estatística para conversar com estudantes e professores sobre saúde mental e relações professor/aluno e uma intervenção no curso de psicologia para falar de questões raciais e cotas (ainda em andamento);
- Grupo terapêutico para recepção de estudantes Trans (desenvolvido ainda na antiga Diretoria de Ações Afirmativas);
- Roda de conversa aberta para todos os estudantes da assistência estudantil, realizada na auditória da Biblioteca Central, com o intuito de debater a “Saúde Mental e a Jornada Acadêmica”;
- Participação nos encontros de Apoio Acadêmico, planejado pela equipe de Monitoramento da DAE, e realização de oficina com o tema “leitura de textos acadêmicos”;
- Realização de roda de conversa sobre gênero em conjunto com equipe do Serviço Social;
- Atividades de orientação e capacitação direcionada a comunidade acadêmica;
- Capacitação sobre saúde mental na universidade para docentes do Centro de Ciências Agrárias e Engenharias e Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde no campus em Alegre;
- Palestra sobre saúde mental e universidade na IV Semana de planejamento acadêmico no curso de Nutrição -CCS;
- Orientação a estudantes, docentes e técnicos (e-mail e presencial) sobre funcionamento do serviço de psicologia e sobre acesso a serviços públicos e gratuitos de saúde mental da Grande Vitória;
- Palestra sobre TDAH e aspectos psicológicos do comportamento alimentar na XIV Semana da Nutrição;
- Diálogos intersetoriais, dentro e fora da Ufes, para construção de fluxo de cuidado aos estudantes;
- Contatos com equipe do Serviço Social e Monitoramento da Propaes para qualificar atendimento de estudantes;
- Diálogo com equipe no Núcleo de Prevenção à Violência do município de Vitória para cadastro para realização de notificações de violências interpessoais e autoprovocadas;
- Diálogo com os Serviços de Saúde Mental do sistema Único de Saúde (municipal e estadual) no intuito de pensar na possibilidade de formação de redes de referência e contrarreferência;
- Conversa com docentes de diferentes cursos da universidade e diretorias de centros de ensino, na perspectiva de dialogar sobre promoção de saúde e orientar sobre condução de situações de estudantes e pensar coletivamente estratégias de cuidado e acompanhamento;
- Participação em macroprocessos e atividades da Propaes
- Participação da conferência dos cadastros no Edital de Atualização cadastral 07/2024 Propaes;
- Participação na Análise de Renda do edital para inscrição no Programa de Assistência Estudantil;
- Participação na comissão para organização da conferência em Saúde Mental, a ser realizada em 2025;

- Participação nas atividades da Propaes de divulgação da Política de Assistência
- Estudantil na Semana do Conhecimento;
- Atividades de formação e de produção técnica;
- Participação em atividades de formação, congressos e eventos/cursos da área;
- Redação de relatórios e outros documentos psicológicos;
- Reuniões periódicas da equipe de psicologia;
- Reunião com a equipe de psicologia dos IFES para discussão da atuação do psicólogo na assistência estudantil de Instituições Federais de Ensino Superior;
- Reuniões para redação e finalização das normativas de atuação da psicologia na assistência estudantil na UFES;

3.7 MACRO AÇÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA DAE EM 2025

Várias ações e projetos executados pela DAE em 2025 estão relacionadas ao Programa de Assistência Estudantil da UFES - PAE/UFES e à Assistência Estudantil e já estão discriminadas entre as atividades de cada equipe, conforme responsabilidade de cada setor. Assim, abaixo listamos aquelas ações e projetos em âmbito macroscópico, que são transversais e envolvem mais de um ou todos os setores da DAE, que não foram descritas entre as atividades das equipes, ou foram apenas parcialmente descritas.

3.8 INGRESSO NO PAE E ANÁLISE DE RENDA NO SISU

A DAE é responsável pelo planejamento e execução dos processos relacionados ao cadastro no PAE e tem coordenado a análise de renda de vagas reservadas para candidatos de baixa renda para os processos de acesso e matrícula na graduação da UFES. Assim, em 2025, a DAE coordenou dois processos de cadastro no Pae e um processo de análise de renda para ingresso nos cursos de graduação da UFES (SISU).

Importante ressaltar que a dedicação a esses processos ocupam parte expressiva da equipe da Propaes, da Divisão de Atenção à Saúde e Assistência Social - Dasas e da Seção de Atenção à Saúde e Assistência Social - Sasas por cerca de 6 meses a cada ano.

Tabela 10 – Análise de Renda no SISU

Item	2022/1 Lista de Espera	2022/2 Chamad a Regular	2022/2 Lista de Espera	2023/1 Chamad a Regular	2023/1 Lista de Espera	2023/2 Chamad a Regular	2023/2 Lista de Espera	2024 unificad o	2025 unificad o
Equipe de treinamento	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	04 pessoas
Equipe de supervisão	-	-	-	-	-	-	-	05 pessoas	07 pessoas
Equipe de Analistas	12 pessoas	15 pessoas	18 pessoas	34 pessoas	34 pessoas	15 pessoas	18 pessoas	53 pessoas	35 pessoas
Tempo disponível	11 dias	12 dias	10 dias	5 dias	7 dias	9 dias	9 dias	17 dias	15 dias
Processos analisados	380	204	260	328	582	146	320	1171	1480
Deferidos	190	113	112	246	351	92	178	610	670
Indeferidos	190	91	148	82	231	54	142	561	1174
Comissão Organizadora	03 pessoas	03 pessoas	03 pessoas	05 pessoas	05 pessoas	06 pessoas	06 pessoas	03 pessoas	03 pessoas
Recursos Analisados	302	35	205	44	112	33	84	510	744

Fonte: Portal do Candidato

3.9 INGRESSO NO PAE

Iniciamos o ano civil de 2025, no que se refere ao cadastro ativo no PAE, com um total de 3812 estudantes recebendo Auxílio Permanência Unificado. Encerramos o ano com um total de 3665 estudantes com cadastro ativo, todos no Auxílio Permanência Unificado .

Quanto ao ingresso. No PAE, em 2025 houve o ingresso de 808 novos estudantes, sendo 428 no primeiro semestre e 380 no segundo semestre, números menores

que o previsto inicialmente (1000 e 600, para 1º e 2º semestres respectivamente), conforme tabela a seguir:

Esse quantitativo pode ser explicado pela redução no número de ingressantes nos cursos de graduação da UFES via SISU nesses mesmos dois semestres, sendo os ingressantes o principal público atendido pelos editais de cadastro no PAE, pode-se extrair daí a principal explicação para a redução no público de estudantes deferidos, porém essa é uma questão multifatorial.

Por fim, destacamos que cerca de 40% dos estudantes que solicitaram o cadastro foram indeferidos no processo de análise socioeconômica, grande parte por não atender ao critério de renda ou não apresentarem documentação suficiente, mesmo com o processo posterior de pendência e contato das equipes que possibilitam o envio de novos documentos durante a fase de análise.

3.10 ANÁLISE DE RENDA DO SISU RENDA

A partir da implementação da lei de cotas (Lei nº 12.711/2012) na UFES em 2013, e da necessidade daí decorrente de se fazer a análise de renda no ingresso dos candidatos de cotas de renda, tanto o planejamento, quanto a coordenação e a execução do processo de análise de renda está sendo executada pela Pró-reitoria de Políticas de Assistência Estudantil- PROPAES.

A Análise de renda é dividida em Chamada Regular, onde todos os estudantes que foram classificados dentro do número de vagas disponibilizadas pelo UFES no SISU são convocados a fazerem matrícula, e Lista de Espera, onde são convocados aqueles estudantes que ficaram como suplentes em classificação igual às vagas não preenchidas na Chamada Regular.

Em 2025, a DAE coordenou e contribuiu para a Análise de renda na chamada do SiSU, que ocorreu apenas uma única vez, no primeiro semestre. Assim, nesse período foram realizadas 1480 análises.

3.11 ELABORAÇÃO E REVISÃO DE NORMAS

No ano de 2025, as equipes da DAE prosseguiram no esforço de atualizar as normativas para compatibilizá-las com a [Resolução/CUN/UFES/Nº 19/2022](#) que regulamenta o Programa de Assistência Estudantil. Abaixo seguem listadas as principais normativas elaboradas ou revisadas pela DAE:

- [Instrução Normativa nº 11/2023 - PROPAES](#) - Altera a Instrução Normativa Proaeci/Ufes nº 09, de 23 de fevereiro de 2023, que define procedimentos para concessão de auxílio aos estudantes em mobilidade internacional oriundos do PEC-G.
- [Instrução Normativa nº 09/2023 - PROAECI](#) - Define procedimentos para concessão de auxílio aos estudantes em mobilidade internacional oriundos do PEC-G. (**Alterada pela Instrução Normativa 11 de 01 de setembro de 2023**)
- [Instrução Normativa nº 08/2023 - PROAECI](#) - Define os procedimentos para a realização de auditoria Interna na avaliação socioeconômica dos processos de Reserva de Vagas e de cadastro no Programa de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo (PAE-Ufes)
- [Instrução Normativa nº 07/2023 - PROAECI](#) - Estabelece procedimentos para concessão do auxílio estudantil emergencial temporário criado pela Resolução nº 28/2021 CUn/UFES.
- [Instrução Normativa nº 06/2023 - PROAECI](#) - Regulamenta o procedimento padrão referente ao pagamento, ao monitoramento acadêmico e ao acompanhamento dos estudantes cadastrados no Programa de Assistência Estudantil da Universidade Federal do Espírito Santo (PAE-Ufes)

3.12 EDITAIS

No ano de 2025, a DAE elaborou, coordenou e executou 10 editais, publicados pela PROPAES, conforme segue na listagem a seguir:

- Edital 10/2025 (link is external)- Auxílio Bolsa de Estudo de Língua Estrangeira em 2026/1
- Edital 09/2025 - Seleção AfirmaSUS
- Edital 08/2025 - Auxílio Material Didático de Alto Custo para Estudantes do Curso de Odontologia 2025/2
- Edital 07/2025 - Auxílio Educação Infantil (Creche e Pré-Escola) - 2025/2

- Edital 06/2025 - Cadastro no Programa de Assistência Estudantil da UFES - 2025/2
- Edital 05/2025 (link is external)- Concurso Cultural para Nova Identidade Visual dos Restaurantes Universitários em Meio Melhorias nos Serviços
- Edital 04/2025 - Auxílio Bolsa de Estudo de Língua Estrangeira em 2025/1
- Edital 03/2025 - Auxílio Material Didático de Alto Custo para Estudantes do Curso de Odontologia 2025/1
- Edital 02/2025 - Auxílio Educação Infantil (Creche e Pré-Escola) - 2025/1
- Edital 01/2025 - Cadastro no Programa de Assistência Estudantil da UFES - 2025/1

3.13 TABELA DE CONCESSÃO DE AUXÍLIOS (AÇÕES E NÚMERO DE BENEFICIADOS)

No ano civil de 2025, a DAE atendeu a estudantes cadastrados no PAE com auxílios pecuniários diretos.

Tabela 11: Assistidos com auxílios pecuniários regulares e específicos em 2025

TIPOS DE AUXÍLIO	2025/1	2025/2
Auxílio Permanência Unificado (APU)	3812	3665
Auxílio Educação Infantil	51	51
Auxílio Material de Alto Custo	5	5

Bolsa do Núcleo de Línguas Iniciais (Indireto)	20	19
--	----	----

Fonte: DAE/Propaes

Em 2024, registramos 4.694 estudantes assistidos. Em 2025, foram 4497 estudantes assistidos (Tabela 12). A tabela acima lista de maneira resumida os auxílios que foram pagos em 2025, contudo os itens a seguir detalham tais auxílios.

3.14 PAE: AÇÃO: 4002 - ASSISTÊNCIA AO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR

No âmbito da Assistência Estudantil, considera-se como estudante assistido todos aqueles que estão cadastrados no Programa de Assistência Estudantil (PAE/UFES) e aptos a receber qualquer tipo de assistência estudantil prestada pela Universidade, quais sejam, os auxílios pecuniários diretos (auxílios financeiros pagos diretamente ao estudante), os auxílios pecuniários indiretos (alimentação gratuita no restaurante universitário, bolsas no centro de línguas) e os auxílios não pecuniários (empréstimo estendido de livros nas bibliotecas, entre outros).

Além disso, é importante destacar que no ano de 2025 não houve lista de espera, assim, todos os estudantes cadastrados poderiam receber algum auxílio pecuniário. Destacamos também que houve a publicação de editais para cadastros no início de cada semestre letivo (2025/1 e 2025/2) e que todos os estudantes que solicitaram o cadastro e estavam aptos, foram cadastrados e receberam algum auxílio pecuniário.

Assim, temos a seguir o número de estudantes assistidos no PAE e que receberam auxílios pecuniários regulares diretos.

Tabela 12: Assistidos no APU/PAE 2025:

Mês	Assistidos em 2022	Valores Pagos	Assistidos em 2023	Valores Pagos	Assistidos em 2024	Valores Pagos	Assistidos em 2025	Valores Pagos
Janeiro	4407	R\$ 1.052.387,50	4376	R\$ 762.042,50	3.555	R\$541.718,75	3664	R\$577.025,00

Fevereiro	4298	R\$ 1.028.987,50	4319	R\$ 752.371,25	3.465	R\$520.793,75	3681	R\$1.138.850,00
Março	4201	R\$ 1.003.687,50	3948	R\$ 1.070.457,50	3.392	R\$ 1.002.014,60	3653	R\$1.129.075,00
Abril	3956	R\$ 948.230,00	3863	R\$ 1.072.376,50	3.351	R\$ 989.297,92	3392	R\$522.687,50
Maio	4486	R\$ 1.005.882,50	4611	R\$ 1.600.110,00	4.018	R\$1.602.372,92	3288	R\$1.017.212,50
Junho	4610	R\$ 1.019.197,50	4518	R\$ 1.219.275,00	4008	R\$ 1.189.122,92	3710	R\$1.437.925,00
Julho	4359	R\$ 978.405,00	4435	R\$ 1.197.660,42	3991	R\$ 1.183.900,00	3621	R\$1.154.587,50
Agosto	4311	R\$ 971.422,50	4098	R\$ 1.140.997,92	3.844	R\$1.142.075,00	3611	R\$1.152.400,00
Setembro	4655	R\$ 1.089.092,50	4027	R\$ 1.121.447,92	3.844	R\$1.141.607,50	3418	R\$546.112,50
Outubro	4547	R\$ 1.067.765,00	4431	R\$ 1.507.847,92	3.584	R\$550.987,50	3254	R\$1.041.437,50
Novembro	4531	R\$ 1.064.520,00	4221	R\$ 1.184.025,00	3455	R\$ 1.028.412,50	3640	R\$1.420.325,00
Dezembro	4396	R\$ 1.188.375,00	4135	R\$ 1.158.562,50	3839	R\$ 1.422.912,50	3640	R\$1.192.587,50
Total	5954	R\$ 12.417.952,50	5722	R\$ 13.787.174,43	4694	R\$ 13.624.447,00	4497	R\$12.330.225,00

Fonte: Folhas de pagamento do Auxílio Permanência Unificado (APU).

O número de cadastrados é inconstante devido às situações ocorridas durante o ano e que afetam a “situação” do cadastro do estudante no PAE, a saber, formatura, evasão e o monitoramento acadêmico do estudante gerando a suspensão, o desligamento ou a reativação do cadastro.

O número total de estudantes atendidos de estudantes no ano de 2025 ao final, não corresponde à soma dos números mensais de estudantes assistidos, mas sim a quantidade de estudantes que receberam em algum dos meses o auxílio pecuniário direto regular do PAE.

Mesmo com o esforço para se ampliar e qualificar a assistência estudantil, verificou uma redução no número de estudantes assistidos pecuniariamente em relação ao ano anterior. Entendemos que isso ocorreu devido a redução no número de ingressantes na UFES e no aumento da evasão, fenômeno não revertido em 2025, considerando o SISU unificado e a ampliação das inscrições no ENEM, além do cenário socioeconômico nacional.

Destacamos que esse formato de Auxílio Permanência Unificado (APU) integra os auxílios moradia, transporte e material de consumo, e conta com faixas para atendimento às diferentes realidades dos estudantes cadastrados no Programa de Assistência Estudantil da Ufes (Pae-Ufes) e sua concessão se iniciou no semestre letivo de 2022/2 sendo que o ano de 2024 foi finalizada a transição dos cadastrados. A tabela a seguir, traz as informações do APU.

O Auxílio Permanência Unificado foi aprovado pela [Resolução 19/2022 do CUn/UFES](#) e integrou os auxílios regulares pecuniários diretos (moradia, transporte e material de consumo) em um único auxílio dividido em 04 faixas.

A concessão do auxílio iniciou-se a partir do semestre letivo de 2022/2 quando houve o ingresso de 663 novos estudantes e a transição de 1609 estudantes, no ano de 2023 houve a transição de outros 486 estudantes do auxílio no formato “Clássico” para o novo formato unificado, restando outros 408 para serem transitados no ano de 2024, o processo de transição foi finalizado em 2024/1.

3.15 AUXÍLIO MATERIAL DIDÁTICO DE ALTO CUSTO

O Auxílio material didático de alto custo é voltado para os estudantes do curso de graduação em odontologia matriculados no 5º período e que estejam cadastrados no PAE (Assistência Estudantil – PAE). Trata-se de benefício financeiro, de caráter pessoal e intransferível destinado à compra de materiais para uso nas disciplinas com atividades práticas obrigatórias a serem cursadas.

Para receber o Auxílio Financeiro, o estudante deve, obrigatoriamente, ser titular de conta corrente de qualquer banco ou conta poupança da Caixa Econômica Federal. Os dados bancários devem estar atualizados no Portal da Assistência Estudantil.

O valor repassado para cada estudante é de, no máximo, R\$3.000,00 (três mil reais).

Semestre letivo 2025/1

Deferidos: 05 estudantes

Semestre letivo 2025/2

Deferidos: 05 estudantes

No ano letivo de 2025 foram atendidos 10 estudantes com o Auxílio Material Didático de Alto Custo voltado para as/os estudantes de odontologia.

Período do auxílio: abril e setembro/2024 (cota única)

Valor do auxílio: R\$ 3.000,00

Orçamento executado em 2025: R\$30.000,00 (trinta mil reais).

3.16 AUXÍLIO EDUCAÇÃO INFANTIL

O Auxílio Educação Infantil consiste em recurso financeiro destinado a custear parte das despesas com creche, pré-escola ou cuidador (a), do (a) estudante cadastrado (a) no PAE que possua filho (a) ou criança sob guarda/tutela, com idade entre 0 a 5 anos e 11 meses e 29 dias, sendo atendidos, prioritariamente, aqueles com idade entre 0 a 2 anos, 11 meses e 29 dias. Poderão solicitar o cadastro no Auxílio Educação Infantil os (as) estudantes com cadastro ativo no Programa de Assistência Estudantil da UFES (PAE-UFES).

Para receber o Auxílio Financeiro, o estudante deve, obrigatoriamente, ser titular de conta corrente de qualquer banco ou conta poupança da Caixa Econômica Federal. Os dados bancários devem estar atualizados no Portal da Assistência Estudantil.

O valor repassado a cada estudante classificado é dividido em 04 parcelas mensais iguais de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), os (as) estudantes atendidos com o Auxílio Educação Infantil durante o semestre letivo, caso necessite do auxílio deverá fazer uma nova solicitação a cada semestre letivo em que estiver matriculado.

No ano de 2025 foram publicadas duas chamadas de cadastro para concessão do Auxílio Educação Infantil, sendo uma chamada a cada semestre letivo.

Deferidos: 102 estudantes

Período do auxílio: Semestral

Valor total do auxílio: R\$ 2.000,00 dividido em 5 parcelas de R\$ 400,00

Orçamento executado em 2025: R\$204.000,00 (duzentos e quatro mil reais).

3.17 AUXÍLIO BOLSA NO NÚCLEO DE LÍNGUAS PARA A COMUNIDADE

Esse Auxílio visa oferecer bolsas de língua estrangeira para as/os estudantes de graduação cadastradas/os na assistência estudantil e que tenham interesse em cursar um novo idioma. É regido pela Resolução 06/2019 - Consuni a qual prevê que 40% das vagas das matrículas será destinada ao público cadastrado na assistência estudantil, sendo proporcional à oferta total de vagas ofertadas no centro de línguas, calculada semestralmente.

O Núcleo de Línguas é um projeto de Ensino, Extensão e Pesquisa da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), constitui um núcleo de trabalho, subordinado ao Centro de Ciências Humanas e Naturais (CCHN).

Semestre letivo 2025/1: Foram 20 bolsas ofertadas pelo Núcleo de Línguas.

Semestre letivo 2025/2: 19 estudantes atendidos com Bolsa de Estudo no Centro de Línguas.

4 LISTA DE DOCUMENTOS UTILIZADOS

1. [Estudo Técnico Preliminar para a contratação \(março de 2025\).pdf](#) (Uso: Base técnica para a mudança do modelo de gestão e justificativa da Terceirização Total)
2. [Processo acessos irregulares.pdf](#) (Uso: Diagnóstico de segurança, tipologias de fraude e o Plano de Redução de Acessos)
3. [Apresentação do novo RU na Audiência Pública para estudantes em agosto2025.pdf](#) (Uso: Registro da escuta social e compromissos firmados com a comunidade)
4. [Apresentação para reitoria da nova contratação de serviços \(maio de 2025\).pdf](#) (Uso: Planejamento das fases de implementação e cronograma de transição)
5. [3º Momento - Objetivos Estratégicos PROPAES.pdf](#) (Uso: Alinhamento com a Lei do PNAES e estruturação do ecossistema PASES)
6. [Orçamento da nova contratação - Apresentação para reitoria em julho de 2025 \(pós contratação \).pdf](#) (Uso: Dados financeiros previstos, valores homologados e economia gerada na licitação)
7. [Gastos com o Contrato 27 2025 - agosto a dezembro.pdf](#) (Uso: Execução financeira real, faturamento mensal e comparação previsto x realizado)
8. [MINUTA DE AVALIAÇÃO DE GESTÃO \(2025\) E PLANEJAMENTO \(2026\).pdf](#) (Uso: Avaliação qualitativa das equipes, metas para 2026 e novos projetos de extensão)
9. [Plano de Gestão 2024-2028 \(1\).pdf](#) (Uso: Alinhamento estratégico com o PDI da UFES, programas institucionais e indicadores de longo prazo)
10. [Relatório de Eficácia da Campanha de Regularização de Acesso \(Fase 04\).pdf](#) (Uso: Dados estatísticos da campanha de dezembro e impacto imediato nas irregularidades)
11. [Resposta DGR ao Relato e Parecer \(peça 42\) do processo \(Assinado\).pdf](#) (Uso: Formalização do BRU Permanente, criação do Portal AE e fundamentação legal)
12. [Novo RU.pdf](#) (Painel de Serviços) (Uso: Status das entregas de infraestrutura, serviços implementados e monitoramento de satisfação)