



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

MARIANA REBELLO HADDAD

**O RESTAURANTE CENTRAL COMO MECANISMO DE ASSISTÊNCIA
ESTUDANTIL: UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESPÍRITO SANTO**

**VITÓRIA
2013**

MARIANA REBELLO HADDAD

**O RESTAURANTE CENTRAL COMO MECANISMO DE ASSISTÊNCIA
ESTUDANTIL: UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESPÍRITO SANTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito para obtenção do Título de Mestre em Gestão Pública, na área de concentração de Administração Pública.
Orientadora: Prof^a Dr^a Rossana Ferreira da Silva Mattos.

VITÓRIA
2013

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)
(Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

H126r Haddad, Mariana Rebello, 1985-
O restaurante central como mecanismo de assistência
estudantil : um estudo na Universidade Federal do Espírito Santo
/ Mariana Rebello Haddad. – 2013.
112 f. : il.

Orientador: Rossana Ferreira da Silva Mattos.
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) –
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências
Jurídicas e Econômicas.

1. Estudantes - Programas de assistência. 2. Igualdade. 3.
Políticas públicas. 4. Restaurante universitário. I. Mattos,
Rossana Ferreira da Silva. II. Universidade Federal do Espírito
Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

MARIANA REBELLO HADDAD

**O RESTAURANTE CENTRAL COMO MECANISMO DE ASSISTENCIA
ESTUDANTIL: UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO
SANTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito para obtenção do Título de Mestre em Gestão Pública, na área de concentração de Administração Pública.

Aprovada em 28 de novembro de 2013.

COMISSÃO EXAMINADORA

Profª Drª Rossana Ferreira da Silva Mattos
Universidade Federal do Espírito Santo
Orientadora

Profª Drª Teresa Cristina Janes Carneiro
Universidade Federal do Espírito Santo

Profª Drª Luciana Souza Borges
Universidade Vila Velha

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pela vida e saúde que proporcionou a execução desta pesquisa.

A minha orientadora Prof^a Dr^a Rossana Ferreira da Silva Mattos por acreditar que eu cumpriria esta missão.

A Prof^a Dr^a Teresa Cristina Janes Carneiro pelos seus ensinamentos e contribuição para o andamento e melhoria deste trabalho.

À diretora do Restaurante Central, quando iniciei o mestrado, Amélia Lopes Lima, pela colaboração e por me conceder a oportunidade de realizar este trabalho sobre o restaurante.

À atual diretora do Restaurante Central, Ariana Lírio Pandini Fonseca, pela compreensão e contribuição para dar continuidade ao trabalho.

À nutricionista Carmen Rosa da Cunha pela contribuição e apoio.

Aos colegas de trabalho, principalmente Sandra Cristina Lima por me ajudar nos momentos mais difíceis.

Aos pais, familiares e amigos que me acompanharam nesta caminhada, pelo suporte e apoio que sempre me deram para superar qualquer obstáculo.

RESUMO

Esta pesquisa analisou o Restaurante Central, da Universidade Federal do Espírito Santo, e sua correlação e impactos na assistência estudantil. O problema de pesquisa consistiu em analisar o desempenho socioeconômico do Restaurante Central e sua contribuição no programa de assistência estudantil da Universidade em questão. Neste sentido, o trabalho levantou e analisou o histórico, os dados econômico-financeiros e a opinião dos alunos e servidores a respeito do serviço prestado pelo restaurante no período de 1992 a 2012. Metodologicamente, o estudo se classifica, quanto aos fins, como exploratório e descritivo e, quanto aos meios, como um estudo de caso, em que as técnicas de coleta de dados e evidências foram realizadas por meio da observação, da entrevista e da pesquisa documental e bibliográfica. Como resultado, no levantamento e na apuração dos gastos, identificou-se que o Restaurante Central teve um gasto superior a soma dos recursos originados do Programa Nacional de Assistência Estudantil e da arrecadação com a venda de tíquetes. Assim, implantar uma gestão de custos no Restaurante Central é recomendado uma vez que possibilitará uma visão de como estão sendo alocados os recursos disponíveis, permitindo uma redução dos gastos e, principalmente, proporcionando uma gestão mais eficiente. A pesquisa de opinião permitiu identificarmos que o Restaurante Central é considerado uma ferramenta importante na assistência estudantil, especialmente para aqueles discentes que residem longe da universidade ou que possuem baixa renda, pois proporciona economia de tempo e dinheiro e acesso a uma alimentação de qualidade.

Palavras-chave: Restaurante Universitário, Assistência Estudantil, Gestão de Custos.

ABSTRACT

This research analyzes the Central Restaurant, of the Federal University of Espírito Santo, and its correlation and impact on student assistance. The research problem was to analyze the socioeconomic performance of Central Restaurant and its contribution to student assistance program at the University concerned. In this sense, the work raised and analyzed the historical, economic and financial data and feedback from students and workers about the service provided by the restaurant in the period of 1992-2012. Methodologically, the study is classified, as to its purposes, as exploratory and descriptive and as to its means, as a case of study, in which the data collection techniques and the evidences were conducted by observation, by interview and documentary research and literature. As a result, in the survey and calculation of expenses, it was identified that the Central restaurant had an expense greater than the sum of the resources from the National Student Assistance Program and the revenue from the sale of tickets. Thus, implementing a cost management in the Central restaurant is recommended since it will allow a view of how the available resources are being allocated, allowing a reduction in expenses and, especially, providing a more efficient management. The survey allowed identifying that the university restaurant is considered an important tool in student assistance, especially for those students who live far from the university or who have low income, because it saves time, money and give access to a meal of quality.

Keywords: University Restaurant, Student Assistance, Cost Management.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Comparação entre o número de atendimentos realizados e a meta física estabelecida pela UFES, entre 2005 e 2012.....	58
Gráfico 2 - Comparação entre o gasto realizado e a meta financeira estabelecida pela UFES, entre 2005 e 2012.....	58
Gráfico 3 - Evolução temporal por tipo de gasto do Restaurante Central da UFES	82
Gráfico 4 - Número de usuários que frequentaram o Restaurante Central da UFES de 1994 a 2012.....	84
Gráfico 5 - Valor per capita anual das refeições servidas pelo RC da UFES.....	85
Gráfico 6 - Comportamento do custo unitário das refeições ao longo do período analisado.....	86
Gráfico 7 - Participação, em percentual, de cada item no total dos gastos efetuados pelo RC da UFES.....	86
Gráfico 8 - Comparação dos gastos entre despesas e investimentos realizados pelo RC da UFES.....	87
Gráfico 9 - Tipos de usuários que frequentam o RC da UFES.....	88
Gráfico 10 - Número de alunos que frequentam o RC da UFES, classificados pelo tipo de auxílio alimentação que recebem.....	89
Gráfico 11 - Quantitativo dos usuários do RC sem a categoria estudante.....	90
Gráfico 12 - Participação, em percentual, de cada categoria no quantitativo de usuários do RC da UFES.....	91

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tipos de processos de compras do RC da UFES e período de vigência.....	66
Tabela 2 - Número de funcionários, da empresa terceirizada, que trabalham nos Restaurantes Universitários da UFES – 2013.....	69
Tabela 3 - Número de servidores dos Restaurantes Universitários da UFES em 2013.....	69
Tabela 4 - Recursos do PNAES recebidos pelo RC da UFES no período de 2010 a 2013.....	72
Tabela 5 - Quantitativo de refeições servidas em 2012.....	73
Tabela 6 - Quantitativo de recursos gerados pelo consumo das refeições em 2012.....	73
Tabela 7 - Gasto anual de 2012.....	74
Tabela 8 - Taxa de evasão da UFES – 2007 a 2012/1.....	75

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Volume de recursos destinados ao PNAES no período de 2008 a 2013	40
Figura 2 - Número de benefícios concedidos pelo PNAES no período de 2008 a 2011.....	41
Figura 3 - Plano de Assistência Estudantil da UFES.....	48
Figura 4 - Campus da UFES.....	61
Figura 5 - Organograma do Restaurante Central da UFES.....	63
Figura 6 - Atividades desenvolvidas pelos setores do Restaurante Central da UFES.....	64
Figura 7 - Organograma da Divisão de Nutrição do Restaurante Central da UFES.....	65
Figura 8 - Exigências de qualificação por cargo.....	71
Figura 9 - Usuários se servindo no RC.....	79

LISTA DE SIGLAS

ADUFES – Associação de Docentes da Universidade Federal do Espírito Santo

ANDIFES – Associação Nacional dos Diretores das Instituições Federais de Ensino Superior

ASSERT- Associação das Empresas de Refeição e Alimentação Convênio para o trabalhador

ASUFES – Associação de Servidores da Universidade Federal do Espírito Santo

CBO – Código Brasileiro de Ocupação

CCA- Centro de Ciências Agrárias

CCS – Centro de Ciências da Saúde

CEUNES – Centro universitário Norte do Espírito Santo

CMN – Conselho Monetário Nacional

DAE – Departamento de Assistência Estudantil

DCE – Diretório Central dos Discentes

DGRC – Departamento de Gestão de Restaurantes Universitários

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

EPI – Equipamento de Proteção Individual

FGEDUC – Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo

FIES – Fundo de Financiamento ao Estudante do Ensino Superior

FONAPRACE – Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFES – Instituições Federais de Ensino Superior

IPCA- Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo

MEC – Ministério da Educação

PIB – Programa Integrado de Bolsas

PNAES – Programa Nacional de Assistência Estudantil

PNE – Plano Nacional de Educação

PROGPAES - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil

PROPLAN – Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

PROUNI – Programa Universidade para Todos

RC – Restaurante Central

REUNI – Programa de Reestruturação e Ampliação das Universidades Federais

RU – Restaurante Universitário

SAC – Secretaria de Assuntos Comunitários

SENCE – Secretaria Nacional de Casa dos Discentes

SESU – Secretaria de Educação Superior

SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SISU - Sistema de Seleção Unificada

SRP – Sistema de Registro de Preços

TCU – Tribunal de Contas da União

UAN – Unidades de Alimentação e Nutrição

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo

UNE – União Nacional dos Discentes

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 TEMA E PROBLEMA.....	14
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO.....	17
1.2.1 Objetivo Geral.....	19
1.2.2 Objetivos Específicos.....	19
1.3 JUSTIFICATIVA.....	20
1.4 METODOLOGIA.....	21
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	29
2.1 O PAPEL DO ESTADO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA.....	29
2.1.1 O Estado do Bem Estar Social.....	30
2.1.2 Serviço público.....	31
2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS NA ÁREA DA EDUCAÇÃO BRASILEIRA.....	33
2.2.1 Assistência estudantil.....	35
2.3 RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS X ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL.....	41
2.3.1 Gestão de custos em Unidades de Alimentação e Nutrição Coletiva	44
2.4 DESEMPENHO SOCIOECONÔMICO.....	45
2.4.1 O Programa Nacional de Assistência Estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo.....	47
3 RESTAURANTE CENTRAL DA UFES.....	60
3.1 GESTÃO DO RESTAURANTE CENTRAL.....	61
3.2 FONTE DE RECURSOS DO RESTAURANTE CENTRAL.....	72
3.3 USUÁRIOS DO RESTAURANTE CENTRAL.....	75
3.4 MUDANÇAS NO RESTAURANTE CENTRAL.....	78
3.5 ANÁLISE FINANCEIRA DO RESTAURANTE CENTRAL.....	81
3.6 ANÁLISE SOCIAL DO RESTAURANTE CENTRAL.....	91
4 CONCLUSÃO.....	97

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99
APÊNDICES.....	109

1. INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E PROBLEMA

A partir da Constituição Federal de 1988, a educação passa a ser dever do Estado e da Família e tem como princípio a igualdade de condições de acesso e permanência na escola, conforme artigos a seguir (BRASIL, 1988):

Art.205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando o pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.

Reforçando essa questão, em 1996, foi sancionada a Lei nº 9.394 que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, apresentando, como um de seus princípios, a igualdade de condições para o acesso e permanência na escola. Esta Lei também determina que a educação esteja vinculada ao mundo do trabalho e à prática social (BRASIL, 1996).

Aliado a isso, e atendendo a uma reivindicação direta do Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis - FONAPRACE e da Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior - ANDIFES, foi aprovado em 10 de janeiro de 2001 o Plano Nacional de Educação - PNE. (FONAPRACE, acesso em 23 jul. 2013).

O PNE possui como objetivo garantir a igualdade de oportunidades aos discentes das Instituições Federais de Ensino Superior - IFES, na perspectiva do direito social visando proporcionar aos alunos as condições básicas para sua permanência nas instituições, assegurar os meios necessários ao pleno desempenho acadêmico e contribuir na melhoria do sistema universitário, prevenindo e erradicando a retenção e a evasão escolar decorrentes de dificuldades socioeconômicas (FONAPRACE, acesso em 23 jul. 2013).

Entretanto, como resultado conjugado de fatores demográficos, aumento das exigências do mercado de trabalho, além das políticas de melhoria do ensino médio, ocorreu uma explosão na demanda por educação superior (FONAPRACE, acesso em 23 jul. 2013).

Objetivando atender essa demanda, o PNE determina a adoção de programas de assistência estudantil tais como bolsa trabalho ou outros destinados a apoiar os discentes carentes que demonstrem bom desempenho acadêmico (FONAP RACE, acesso em 23 jul. 2013).

Em 14 de Abril de 2004, a Lei 10.861 instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, que tem como finalidades (BRASIL, 2004):

[...] a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Esses princípios legais levaram, ou deveriam levar, as Universidades à reflexão e à revisão das suas práticas institucionais. Assim, para atender as novas diretrizes torna-se necessário a sistematização e socialização do conhecimento e do saber, para formar profissionais e cidadãos capazes de contribuir para o projeto de uma sociedade mais igualitária (ANDIFES, acesso em 23 jul. 2013).

Aqui, também é importante reforçar que para que o estudante possa desenvolver-se em sua plenitude acadêmica, é necessário associar à qualidade do ensino ministrado a uma política efetiva de investimento em assistência, a fim de atender às necessidades básicas de moradia, alimentação, saúde, esporte, cultura, lazer, inclusão digital, transporte e de apoio acadêmico (ANDIFES, acesso em 23 jul. 2013).

Isso se torna possível a partir da criação do Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, instituído através da Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007, do Ministério da Educação - MEC, que proporcionou o

desenvolvimento de políticas de assistência estudantil nas universidades para atenderem a essas necessidades básicas (BRASIL, 2007b).

O PNAES procurou responder aos desafios apontados nas Pesquisas do Perfil Socioeconômico e Cultural dos Discentes de Graduação das IFES Brasileiras, realizadas pelo FONAPRACE, nos períodos de 1996 a 1997 e de 2003 a 2004 (ANDIFES, 2011).

O programa foi elaborado considerando o resultado das pesquisas e a diversidade dos encaminhamentos de situações comuns entre as IFES. Optou-se por não detalhar as ações a serem desenvolvidas, respeitando-se, assim, a dinâmica e autonomia de cada universidade no atendimento às demandas sociais (ANDIFES, 2011).

Neste sentido, o Programa procura agir preventivamente nas situações de repetência e evasão, decorrentes da insuficiência de condições financeiras. Assim, entende-se que os programas e projetos de assistência estudantil devam ser desenvolvidos como instrumentos de acesso, permanência e conclusão de curso dos discentes nas instituições públicas, tendo como pressuposto que a assistência estudantil é uma política essencial no contexto do ensino, da pesquisa e da extensão. O PNAES reveste-se de maior importância quando constatamos que o Brasil possui um enorme contingente de jovens que não têm oportunidade de acesso à educação, cultura, lazer e condições mínimas de moradia e saúde. (ANDIFES, 2011).

Esse fato é reforçado pela pesquisa realizada sobre o perfil socioeconômico dos discentes, no período de 2003 a 2004. Do universo total pesquisado, 84,4% disseram depender do ensino público e gratuito para continuar os estudos. Esse, dado reforça o fato de que, no Brasil, grande parte da população, em diferentes graus, sofre algum tipo de segregação e vive em condição de miséria (ANDIFES, 2011).

Porém, a indefinição de recursos para a manutenção de políticas de assistência estudantil, que busquem criar condições objetivas de permanência na universidade

para discentes de baixa renda, muitas vezes retardam a conclusão do curso e/ou contribuem para a evasão (ANDIFES, acesso em 23 jul. 2013).

Na Universidade Federal do Espírito Santo – UFES, o Restaurante Central - RC, faz parte das políticas de assistência estudantil, pois tem como objetivo principal oferecer aos discentes uma alimentação balanceada, de baixo custo, proporcionando condições de permanência na instituição, tendo em vista a melhoria do aproveitamento acadêmico.

O Restaurante não apenas representa a democratização do espaço universitário, ao congregar todos os elementos da Universidade e a comunidade externa, mas também colabora com as condições de vida dessas pessoas.

Segundo o FONAPRACE, numa pesquisa realizada em 2010, 15% dos discentes utilizam os programas de alimentação, sendo que a participação aumenta da classe A para a classe E em todas as regiões. A pesquisa também afirma que os discentes das classes C, D e E são os mais beneficiados por estes programas (ANDIFES, 2011).

Assim, a partir do exposto anteriormente, este trabalho teve como foco constatar a correlação e impactos do Restaurante Central, da Universidade Federal do Espírito Santo, na assistência estudantil, por meio da análise da atuação do Restaurante e do seu desempenho socioeconômico no período de 1992 a 2012.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Na década de 30, surgem às primeiras escolas superiores no Espírito Santo, resultantes da iniciativa privada. No dia 05 de maio de 1954, durante o governo de Jones dos Santos Neves (1951 a 1955), essas faculdades foram agrupadas, dando origem à Universidade Federal do Espírito Santo, administrada pelo governo estadual (BORGIO, 1995).

Um projeto para tornar a universidade uma instituição federal foi encaminhado à sanção presidencial, no governo de Juscelino Kubitschek. Esse projeto foi aprovado em 30 de janeiro de 1961, pela lei número 3.868 (BORG, 1995).

Atualmente, a UFES é uma instituição autárquica vinculada ao MEC, constituída por quatro campi: Goiabeiras e Maruípe, localizados em Vitória, Alegre, no município de Alegre, e São Mateus, localizado na cidade de São Mateus (UFES, acesso em 10 dez. 2012). E tem como visão:

Ser reconhecida como instituição pública multicampi no Espírito Santo, de excelência nacional em ensino, pesquisa e extensão, consolidando a sua atuação de forma integrada com a sociedade e de forma comprometida com o desenvolvimento sustentável (UFES, acesso em 12 ago. 2013).

Para tanto, foram criados objetivos estratégicos para cada área de atuação institucional. A área de ensino tem como objetivo

[...] expandir, fortalecer e integrar os ensinos de graduação e pós-graduação, assegurando a excelência acadêmica, no sentido de formar cidadãos capazes de propor e implementar soluções para as demandas da sociedade (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

O objetivo da pesquisa é “[...] realizar pesquisas em todas as áreas do saber, buscando a excelência e expressando o compromisso com o desenvolvimento sustentável”. E o da extensão é “[...] ampliar a relação da Universidade com a sociedade, desenvolvendo processos educativos, culturais e científicos, articulados ao ensino e a pesquisa, voltados a solução de questões locais, regionais e nacionais” (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

A área de assistência, objeto desta pesquisa, visa “[...] prestar melhores serviços à sociedade, integrando-se ao ensino, à pesquisa e à extensão, contribuindo assim para o atendimento de necessidades das comunidades interna e externa”, e o objetivo de gestão é “[...] promover mecanismos que viabilizem e potencializem as atividades de ensino, pesquisa e extensão e assistência de forma eficiente, eficaz e transparente” (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

Como forma de viabilizar a permanência dos discentes nas universidades e de promover o desenvolvimento de ações para a assistência estudantil, foi instituído em dezembro de 2007, o PNAES com os seguintes objetivos: viabilizar a igualdade de

oportunidades, buscando democratizar as condições de acesso e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico e agir preventivamente nas situações oriundas da insuficiência de condições financeiras, como repetência e evasão. O PNAES começou a ser implementado a partir de 2008 (BRASIL, 2007b).

Em 2010, foi publicado o Decreto nº 7.234 que regulamenta o PNAES e apresenta as diretrizes que devem nortear as ações assistenciais para viabilizar a igualdade de oportunidades para os alunos com vulnerabilidade econômica (BRASIL, 2010).

Nesse sentido, ou seja, visando realizar um estudo sobre o desempenho socioeconômico e a contribuição dos Restaurantes Universitários como instrumento de assistência estudantil, este trabalho foi realizado no Restaurante Central da UFES.

Com base no exposto, esta dissertação foi orientada pelo seguinte problema de pesquisa:

O Restaurante Central da UFES, no período de 1992 a 2012, atuou como mecanismo de assistência estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo?

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar se o Restaurante Central da UFES, no período de 1992 a 2012, atuou como mecanismo de assistência estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar o histórico do RC;
- Levantar dados econômico-financeiros do RC no período de 1992 a 2012;

- Analisar as variações econômico-financeiras do RC no período de 1992 a 2012;
- Identificar as causas dessas variações;
- Verificar o quantitativo de alunos beneficiados pelo programa de assistência estudantil na UFES que receberam e recebem o auxílio alimentação no período de 1992 a 2012;
- Levantar a opinião dos alunos e servidores a respeito do serviço prestado pelo RC no período de 1992 a 2012;
- Analisar se o RC atuou como mecanismo de assistência estudantil na UFES.

1.3 JUSTIFICATIVA

Este estudo objetiva verificar a atuação do Restaurante Central, localizado na UFES, Campus de Goiabeiras, no contexto do Plano de Assistência Estudantil oferecido pela universidade.

A Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional – PROPLAN foi responsável pela construção metodológica que resultou no Plano de Assistência Estudantil da UFES. É responsável também pelo seu monitoramento buscando adequá-lo, por meio de uma avaliação sistemática, às novas demandas que se apresentam (UFES, acesso em 20 jul. 2013).

Este Plano, aprovado pela resolução nº 03/2009 do Conselho Universitário, contribui para diminuir as desigualdades sociais no âmbito da Universidade, com o intuito de possibilitar, aos seus discentes, maior permanência na instituição, assim como, um melhor desempenho acadêmico (UFES, acesso em 20 jul. 2013).

Nele estão contidos objetivos estratégicos, estratégias e projetos que buscam contemplar as principais demandas oriundas dos discentes: saúde, esporte e lazer, reforço e acompanhamento escolar, apoio a participação em eventos, aquisição de material de consumo, acesso a língua estrangeira, auxílios transporte, alimentação e moradia, acessibilidade e mobilidade, entre outros (UFES, acesso em 20 jul. 2013).

Assim, este trabalho se justifica, na medida em que, levantou questões relacionadas à percepção da comunidade universitária sobre a atuação do restaurante no que diz respeito à assistência estudantil e ao seu desempenho socioeconômico e, posteriormente, realizou um diagnóstico da contribuição do RC na assistência estudantil e estratégias para aperfeiçoar essa atuação.

Além disso, identificou-se uma carência de informações na literatura científica sobre os restaurantes universitários brasileiros, principalmente, no que diz respeito a pesquisas relacionadas à assistência estudantil.

1.4 METODOLOGIA

De acordo com o autor Richardson (1999, p.16), a pesquisa social crítica se fundamenta na procura coletiva de solução de problemas práticos. Ela não se destina a formular ou testar teorias, o pesquisador está interessado em descobrir a resposta para um problema específico ou descrever da melhor forma possível um fenômeno. Na realização de pesquisa científica, a definição da metodologia determinará os procedimentos necessários para o alcance dos objetivos. Assim considerando os objetivos deste trabalho foram adotados os métodos a seguir especificados.

De acordo com Silva e Menezes (2005, p.20), essa pesquisa pode ser classificada do ponto de vista de sua natureza como aplicada. Uma pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimentos, para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.

Quanto à forma de abordagem do problema, ela é classificada como pesquisa qualitativa. A pesquisa quantitativa não possui interesse pela dimensão subjetiva do problema e utiliza procedimentos controlados. Nela tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e

analisá-las. Assume uma realidade estática e seus resultados são replicáveis e generalizáveis (SERAPIONI, 2000).

Já a pesquisa qualitativa é aplicada em áreas de interesse que ainda não possuem um adequado conhecimento teórico e conceitual ou quando não houver formulação de hipóteses precisas. Os métodos qualitativos devem ser utilizados quando o objeto de estudo não é bem conhecido. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo deste tipo de pesquisa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento chave (SERAPIONI, 2000).

A pesquisa quali-quantitativa analisa tanto os aspectos qualitativos quanto quantitativos do objeto de estudo, o que permite uma visão mais ampla do tema abordado. Por meio deste tipo de pesquisa é possível obter, quantitativamente, dados numéricos e, qualitativamente, conceitos, atitudes e opiniões dos entrevistados sobre o problema pesquisado.

Quanto aos fins, essa pesquisa é classificada como exploratória e descritiva. Vergara (1997, p.45) afirma que os estudos exploratórios buscam entender melhor assuntos pouco conhecidos e os estudos descritivos têm a necessidade de se conhecer e relatar a realidade do fenômeno em estudo.

Quanto aos meios, trata-se de um estudo de caso, pois pretende analisar um fenômeno dentro de seu contexto (VERGARA, 1997). O autor Yin (2005, p.19) caracteriza o estudo de caso como uma estratégia que o pesquisador utiliza quando possui pouco controle sobre os acontecimentos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real, especialmente se os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.

O estudo de caso é uma técnica de pesquisa cujo objetivo é estudar de forma profunda e exaustiva um assunto delimitado, de maneira a permitir conhecimentos detalhados do mesmo. Ele permite estudar profundamente uma realidade social que

por meio de um levantamento amostral e uma avaliação quantitativa não seria possível (GIL, 2009).

Como forma de delimitar o problema a ser estudado, o pesquisador precisa seguir alguns critérios: relevância para a sociedade e comunidade científica; viabilidade de recursos materiais e financeiros; existência e disponibilidade de fontes de pesquisa bibliográfica; e o tempo hábil para desenvolver de forma original ou inédita a pesquisa (KAHLMAYER-MERTENS et al., 2007).

As técnicas de coleta de dados utilizadas foram pesquisa bibliográfica, entrevista e pesquisa documental. De acordo com Marconi & Lakatos (2003, p.183) o estudo bibliográfico é um levantamento de bibliografia já publicada sobre determinado assunto, o que permite ao pesquisador analisar sua pesquisa e manipular as informações.

Foi realizado um estudo bibliográfico de publicações sobre o RC: Resoluções do Conselho Universitário, Jornal Informa da UFES (informativo impresso de circulação semanal direcionado à comunidade acadêmica, aos veículos de comunicação do Estado, às organizações públicas e privadas, e às demais instituições de ensino e pesquisa do país), Revista de Cultura da UFES e um livro sobre a história de 40 anos da UFES para auxiliar na organização de um esboço do histórico do RC.

A pesquisa documental é caracterizada pela utilização de materiais que ainda não sofreram tratamento analítico, como documentos encontrados em órgãos públicos e privados, como registros, regulamentos, relatórios, gráficos, balancetes, memorandos, fotografias (SILVA, 2003 apud ZUNINO, 2009).

A pesquisa documental dos gastos do Restaurante Central da UFES foi realizada do ano de 1994 a 2012, pois os anos anteriores não foram registrados no restaurante. Os relatórios de gastos anuais do RC foram retirados do Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI) do Governo Federal. Implantando em janeiro de 1987, o SIAFI é o principal instrumento utilizado para registro, acompanhamento e controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial do Governo Federal,

proporcionando a transparência dos gastos (TESOURO NACIONAL, acesso em 30 jul. 2013).

Para análise dos gastos do restaurante foi utilizada a tabela do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Este índice é calculado desde 1980 e reflete o custo de vida para famílias com renda mensal de 1 a 40 salários mínimos (IBGE, acesso em 30 jul. 2013).

Essa tabela é gerada através de uma pesquisa feita em nove regiões metropolitanas (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Recife, Belém, Fortaleza, Salvador e Curitiba) além dos municípios de Goiânia e Brasília, tendo sido escolhido como alvo das metas de inflação no Brasil. A partir do dia 30 de junho de 1999, o CMN (Conselho Monetário Nacional) estabeleceu o IPCA como índice oficial de inflação do Brasil (IPCA, acesso em 30 jul. 2013).

Por meio desse processo é possível equiparar valores de diversas datas ao valor da data base. Isso se faz necessário, pois o período de estudo desta pesquisa é de 1992 a 2012. Para trazer à data atual os valores passados, com a utilização desta tabela, basta multiplicar os valores do índice do período com o acumulado do anterior (IPCA, acesso em 30 jul. 2013).

Além disso, quando se analisam valores de datas ou exercícios diversos, a existência da inflação faz com que os valores envolvidos nas análises caracterizem-se como grandezas heterogêneas. Os resultados obtidos nas análises tornam-se incompletos e até incoerentes, podendo levar o gestor a uma decisão errônea que irá comprometer o desempenho da empresa (IPCA, acesso em 30 jul. 2013).

A evolução da assistência estudantil na UFES foi observada nos relatórios anuais de gestão da universidade. Esses documentos divulgam as ações executadas e as avaliações dos resultados obtidos ao longo do exercício. A universidade só apresenta os relatórios de gestão a partir de 2005 (UFES, acesso em 20 fev. 2013). Também foram utilizados os relatórios da frequência de usuários do RC e do seu número de funcionários. O restaurante só possui esses dados registrados a partir do

ano 2000. Os dados obtidos através da análise desses relatórios foram registrados no programa Microsoft Excel 2010, em que foram elaborados tabelas e gráficos para melhor visualização dos resultados encontrados.

As entrevistas foram realizadas com alunos e servidores que frequentaram o RC no período de 1992 a 2012 e com antigos Diretores do restaurante. Foram entrevistados 200 (duzentos) discentes, 30 (trinta) servidores técnico-administrativo, 10 (dez) servidores docentes e 5 (cinco) diretores.

Do total de alunos, 30% recebiam auxílio alimentação, sendo que desse quantitativo 76% recebiam subsídio para a metade do preço da refeição e 24% era isentos do valor da refeição.

A entrevista é considerada uma técnica para coletar dados que ainda não foram documentados, sobre certo tema. Ela possibilita que os dados sejam analisados de modo quantitativo e qualitativo, pode ser utilizada em qualquer segmento da população e é considerada muito eficiente para obtenção de dados referentes ao comportamento humano (MARCONI; LAKATOS, 2009).

De acordo com Kerlinger (1980, p. 350), em alguns casos, a entrevista pode ser a única forma de conseguir a informação necessária para uma pesquisa, além de possuir algumas vantagens sobre outros métodos. Uma destas vantagens é a sua profundidade, onde os pesquisadores podem, além de obter respostas, determinar razões, motivos e atitudes.

Dos 245 usuários entrevistados, somente os servidores foram considerados para fins desta pesquisa. Foram dispensados os considerados visitantes, pois são da comunidade externa. Essas entrevistas serviram de ferramentas para verificar a atuação do restaurante na área de assistência estudantil e contribuir no desenvolvimento do histórico do RC.

Fraser & Gondim (2004, p.147) afirmam que a seleção dos entrevistados precisa ser pertinente ao problema da pesquisa. Os objetivos e o enfoque que se pretende dar ao tema, portanto, devem estar claros e bem definidos para que a escolha seja

adequada. Um mesmo assunto pode ser de interesse de diversos grupos e pode ser compreendido de diferentes maneiras em função dos múltiplos enfoques possíveis e das características próprias de cada grupo.

Os entrevistados foram escolhidos por amostragem aleatória simples. Essa é uma técnica probabilística em que cada elemento da população a ser estudada possui uma probabilidade conhecida e igual de ser selecionado. Cada elemento é selecionado independentemente de qualquer outro por um processo aleatório, de maneira não tendenciosa. (MALHOTRA, 2006).

De acordo com Fraser & Gondim (2004, p.147), o fundamental é que a seleção seja feita de forma que amplie a compreensão e explore as variadas representações sobre determinado objeto de estudo. Neste processo de escolha, não haverá preocupação com o tamanho da amostra, já que a finalidade não é apenas quantificar opiniões e sim explorar e compreender os diferentes pontos de vista que se encontram num contexto.

Os autores ainda alegam que em ambiente social específico, o espectro de opiniões é limitado, pois a partir de um determinado número de entrevistas percebe-se o esgotamento das respostas quando elas tendem a se repetir e novas entrevistas não oferecem ganho qualitativo adicional para a compreensão do fenômeno estudado. Considera-se, então, que o número de entrevistas deve ser pensado levando-se em conta os objetivos da pesquisa, os diferentes ambientes a serem considerados e, principalmente, a possibilidade de esgotamento do tema.

O critério de esgotamento foi utilizado nesta pesquisa para controlar o processo de coleta de dados. Como não houve definição do tamanho de amostra, por ser uma pesquisa qualitativa, as entrevistas foram encerradas a partir do momento que não apareceu nenhuma novidade nas falas dos entrevistados.

A técnica de entrevista adotada neste estudo foi a entrevista semiestruturada, que de acordo com Pádua (2004, p.70) permite que o entrevistador tenha liberdade para desenvolver e direcionar os questionamentos, conforme cada situação,

possibilitando explorar as questões por meio de perguntas abertas realizadas em conversas informais.

Para Triviños (1987, p. 152) a entrevista semiestruturada “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” e ainda mantém a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de coleta das informações.

Assim, foi elaborado um questionário para a entrevista com os Diretores do RC (APÊNDICE A), contendo 14 perguntas sobre o período em que atuaram como gestores do restaurante. Outras 10 questões (APÊNDICE B) foram formuladas para os alunos e servidores que frequentaram o restaurante no período estipulado, a fim de verificar qual a percepção desses usuários quanto aos serviços prestados pelo RC e a influência destes em sua qualidade de vida.

A triangulação dos dados foi efetuada com a confrontação da bibliografia e dos diferentes documentos encontrados com os dados levantados por meio da entrevista. A partir da obtenção dos dados, foram elaborados gráficos, que permitiram analisar as variações que ocorreram durante o período de 1992 a 2012.

Os dados das entrevistas foram relacionados com os gráficos para identificar as causas dessas variações. Essa confrontação permitiu avaliar o desempenho socioeconômico do RC e sua contribuição no programa de assistência estudantil da UFES.

A triangulação se refere à combinação de vários métodos para produzir uma representação mais acurada, abrangente e objetiva do tema em estudo. A combinação da pesquisa qualitativa e quantitativa é feita através da triangulação. Quando relacionadas, oferecem um tema mais geral do objeto em estudo, sendo consideradas estratégias de pesquisa complementares (SILVERMAN, 2009).

Entretanto toda pesquisa possui limitações. Neste estudo, a primeira limitação refere-se ao uso do estudo de caso, que não são passíveis de generalizações, tendo

em vista que os resultados obtidos são válidos apenas para o caso específico (GIL, 2009).

Outras limitações encontradas foram a não documentação do histórico do RC na UFES e a carência de informações na literatura sobre os restaurantes universitários em geral e sua atuação na assistência estudantil.

Além disso, o RC da UFES só apresenta registrado, em seu arquivo, os documentos de frequência dos usuários e da relação de funcionários do RC a partir do ano 2000 e os relatórios de custos a partir do ano de 1994. Isso dificultou a análise do período previamente estabelecido, que foi do ano de 1992 a 2012.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O PAPEL DO ESTADO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

O Estado é a maior organização política conhecida pela humanidade. É um poder político que se exerce sobre um território e um conjunto demográfico (uma população ou um povo) (GRUPPI, 1987, p.7).

Para Pinho (2007, p.1), o Estado é considerado uma sociedade política composta pelo povo, território e soberania. O povo é o conjunto de pessoas que mantêm um vínculo jurídico-político com o Estado. O território é o espaço em que o Estado exerce sua supremacia sobre as pessoas e bens. A soberania é o poder jurídico de que são investidas as autoridades. É imprescindível afirmar que o Estado não é um fim em si mesmo, mas um meio para a satisfação das necessidades do povo, organizado politicamente sobre determinado território.

Portanto, ele está a serviço da sociedade, cuja magnitude está em seu caráter público. Atua como instrumento de apoio, motivação, não sendo empecilho nos processos democráticos. Não é imutável, é uma das formas da dinâmica social e, portanto, varia através do tempo e do espaço (PEREIRA, 1995).

Di Pietro (2005, p.95) afirma que serviço público corresponde à atividade desempenhada direta ou indiretamente pelo Estado, visando atender as necessidades essenciais do cidadão, da coletividade ou do próprio Estado. A quantidade de serviços públicos sofre alterações no tempo e no espaço, pois varia de acordo com a ideologia política do grupo dominante e com a condição social dominante da sociedade. Quanto mais pobres forem os integrantes da sociedade, maior será a participação do Estado, garantindo o direito da cidadania.

2.1.1 O Estado do Bem-Estar Social

A atuação do Estado na sociedade moderna, antes da consolidação do Estado do Bem-estar Social, restringia-se a situações emergenciais, como epidemias em centros urbanos. Nesse período, a educação era elitista, a previdência era predominantemente privada, organizada por empresas e categorias profissionais, e a questão habitacional não era considerada objeto de políticas públicas (KERSTENETSKY, 2012).

O Estado do Bem-estar Social, na sua origem inglesa *Welfare State*, segundo Kerstenetsky (2012, p.2) “[...] é um conjunto de programas governamentais voltados para assegurar o bem-estar dos cidadãos face às contingências da vida na sociedade moderna, individualizada e industrializada”. Para Gomes (2006, p. 203), é

[...] um conjunto de serviços e benefícios sociais de alcance universal promovidos pelo Estado com a finalidade de garantir uma relativa estabilidade social, suprimindo a sociedade de benefícios sociais que significam segurança aos indivíduos para manterem um mínimo de base material e níveis de padrão de vida, que possam enfrentar os efeitos deletérios de uma estrutura de produção capitalista desenvolvida e excludente.

Nesse sentido, desenvolveu programas e medidas necessárias ao exercício dos direitos sociais. Combateu o individualismo do sistema capitalista e procurou atenuar a desigualdade social com medidas de controle da economia, estímulos à produção e garantia de melhor distribuição de bens e serviços. A implementação desses programas, em diferentes países, obedeceu às especificidades históricas dos mesmos (OLIVEIRA et al., 2001).

No Brasil, a implementação de programas governamentais com foco na garantia da estabilidade social aos indivíduos tem início na década de 1930, no governo Vargas. Apresentava como objetivo principal regular aspectos relativos à organização dos trabalhadores assalariados, enfatizando, principalmente, a criação de programas relacionados ao trabalho (BENEVIDES, 2011).

A implantação da ditadura, com os governos militares, a partir de 1964, inaugurou a fase de consolidação do sistema, com a expansão da cobertura de várias políticas, mediante a organização de sistemas nacionais públicos ou regulados pelo Estado para a provisão de serviços sociais básicos. Apesar da expansão na cobertura das políticas, foi observado um aumento acentuado nas desigualdades sociais, com uma intensa precarização dos serviços prestados, diante de uma crescente clientela (BENEVIDES, 2011).

É a partir da Constituição de 1988 que a proteção social passou a ser vista como um direito da população brasileira, assim como são o direito político e o eleitoral. O sistema de proteção social passa a reconhecer a proteção social como um direito a ser garantido pelo Estado aos indivíduos (BENEVIDES, 2011).

A Constituição, conhecida como constituição cidadã, torna-se, portanto, um marco na configuração do Estado do Bem-estar Social brasileiro, ao colocar nos termos da lei políticas sociais necessárias ao cumprimento do papel do Estado na sociedade. Com isso, o Estado reconhece a incapacidade do mercado em prover o bem-estar necessário à população e age de modo a reduzir os riscos sociais dos indivíduos, baseado no direito social que é atrelado à condição de cidadania (BENEVIDES, 2011).

2.1.2 Serviço Público

Rosa (2006, p.154) define o serviço público como sendo toda atividade realizada direta ou indiretamente pelo Estado, visando atender aos interesses ou necessidades essenciais do cidadão, da coletividade ou do próprio Estado. Para Di Pietro (2005, p.99) o serviço público se caracteriza como:

Toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.

O autor ainda afirma que o Estado, por meio da lei, escolhe as atividades que devem ser consideradas serviços públicos. Consequentemente, a definição de serviço público irá depender da legislação de cada país.

No Brasil, o serviço público é sempre incumbência do Estado, de acordo com o artigo 175 da Constituição Federal, e sempre dependerá do Poder Público. A sua criação é resultado de uma legislação e corresponde a uma opção do Estado. A gestão dos serviços públicos também é um dever do Estado. Ela pode ser feita diretamente, por meio dos próprios órgãos que compõe a Administração Pública, ou indiretamente, por meio de concessão ou permissão (DI PIETRO, 2005).

Organizações particulares podem exercer atividades de interesse geral, entretanto, raramente esse é seu objetivo primordial, pois o que move o particular é, em regra, o seu próprio interesse. Outro fato importante é que o objetivo de interesse público nem sempre caracteriza o serviço público, pois, para tanto é necessário que a lei atribua esse objetivo ao Estado. Isso reforça o fato de que todo serviço público visa atender as necessidades públicas, mas nem toda atividade de interesse público é serviço público (DI PIETRO, 2005).

Outro fato que caracteriza a prestação dos serviços públicos como educação, assistência social, saúde, entre outros, é a gratuidade. E, quando é exigida alguma contribuição do usuário, ela é inferior ao seu custo (DI PIETRO, 2005).

Essa questão é de suma importância, pois segundo Bourdieu (apud MATTOS, 2011, p.50)

[...] reforça a necessidade do retorno de políticas que resgatem o funcionamento das instituições democráticas e que façam oposição à predominância da visão onde o liberalismo econômico foi alçado à condição necessária e suficiente da liberdade política.

Assim, considerando o objetivo deste trabalho, a seguir iremos identificar e analisar algumas políticas públicas voltadas à área de educação, adotadas no Brasil, no sentido de contribuir para o processo de inclusão social.

2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS NA ÁREA DA EDUCAÇÃO BRASILEIRA

Souza (2006) coloca que uma das principais características das políticas públicas é seu caráter redistributivo, pois elas pretendem produzir oportunidades iguais para atores sociais desiguais. Assim, política pública é

[...] o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente). A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real. (SOUZA, 2006, p.26).

A autora também afirma que uma das principais características das políticas públicas é seu caráter redistributivo, pois elas pretendem produzir oportunidades iguais para atores sociais desiguais.

Com isso, as políticas públicas devem ser criadas como resposta do Estado às demandas da sociedade, sendo um compromisso público de atuação numa determinada área em longo prazo. A partir de sua criação, parte-se do pressuposto que ocorrerá, entre outros, a distribuição ou a redistribuição de bens e serviços sociais em resposta às demandas da sociedade, sendo um direito coletivo e não individual.

Assim, segundo Hofling (2001), as políticas públicas sociais são ações voltadas para a redistribuição dos benefícios sociais visando à diminuição das desigualdades produzidas pelo desenvolvimento socioeconômico. A autora destaca que a administração pública deve estabelecer como prioridade políticas públicas universalizantes, que visem à reversão do desequilíbrio social. Essas ações, articuladas com as demandas da sociedade, devem se voltar para a construção de direitos sociais. A educação é uma política pública social, de responsabilidade do Estado.

Além disso, as políticas públicas educacionais precisam ser voltadas para a realidade num dado contexto social, levando em consideração a diversidade cultural

da mesma e buscando a inclusão de todos no processo educativo (KADLUBITSKI e JUNQUEIRA, 2009).

As desigualdades sociais, econômicas e culturais presentes na sociedade brasileira, estão reproduzidas no perfil dos discentes que ingressam nas universidades. Para reverter essa realidade é necessária à criação de políticas públicas que possibilitem a equalização de oportunidades, garantia de igualdade de acesso aos direitos sociais e a promoção e o protagonismo dos sujeitos sociais (SANTOS, 2012).

Nesse sentido, como medida de inclusão social, o Governo Federal criou, em janeiro de 2005, o Programa Universidade para Todos - PROUNI, através da Lei nº. 11.096. O Programa é destinado à concessão de bolsas de estudo integrais e bolsas de estudo parciais de 50% (cinquenta por cento) ou de 25% (vinte e cinco por cento) para discentes de cursos de graduação e sequenciais de formação específica, em instituições privadas de ensino superior, com ou sem fins lucrativos (BRASIL, 2005).

A partir do ano de 2007, por meio do Programa de Reestruturação e Ampliação das Universidades Federais - REUNI, foram criadas as condições para a expansão do sistema público de educação superior no Brasil. O Programa apresenta as seguintes diretrizes (BRASIL, 2007a):

- I - redução das taxas de evasão, ocupação de vagas ociosas e aumento de vagas de ingresso, especialmente no período noturno;
- II - ampliação da mobilidade estudantil, com a implantação de regimes curriculares e sistemas de títulos que possibilitem a construção de itinerários formativos, mediante o aproveitamento de créditos e a circulação de discentes entre instituições, cursos e programas de educação superior;
- III - revisão da estrutura acadêmica, com reorganização dos cursos de graduação e atualização de metodologias de ensino-aprendizagem, buscando a constante elevação da qualidade;
- IV - diversificação das modalidades de graduação, preferencialmente não voltadas à profissionalização precoce e especializada;
- V - ampliação de políticas de inclusão e assistência estudantil; e
- VI - articulação da graduação com a pós-graduação e da educação superior com a educação básica.

Para sua operacionalização, o Ministério da Educação destina ao Programa recursos financeiros, que são transferidos para cada universidade federal, a partir da definição de seus planos de reestruturação, como construção e readequação de infraestrutura e equipamentos necessários à realização dos objetivos do Programa,

compra de bens e serviços necessários ao funcionamento dos novos regimes acadêmicos e despesas de custeio e pessoal associadas à expansão das atividades decorrentes do plano de reestruturação (BRASIL, 2007a).

Entretanto, nem sempre somente a expansão do ensino superior garante aos alunos de baixa renda meios para permanecerem na instituição até o término do curso. Durante o período de estudos, muitos alunos precisam adquirir livros, equipamentos para auxiliar na aprendizagem prática, acesso à informação e oportunidade de participar em eventos acadêmicos (GONÇALVES, 2011).

Assim, para minimizar a evasão das universidades torna-se necessário associar à qualidade do ensino ministrado uma política efetiva de assistência em termos de moradia, alimentação, transporte, saúde, esporte, cultura e lazer, entre outras condições (GONÇALVES, 2011).

2.2.1 Assistência Estudantil

A trajetória da assistência estudantil brasileira tem sua origem na década de 1930, no governo de Getúlio Vargas. A assistência estudantil passou a integrar a Constituição Federal de 1934, no artigo 157, que previa a doação de fundos a discentes necessitados, através do fornecimento de material escolar, bolsa de estudo, assistência alimentar, dentária e médica. Também foi criada a Casa do Estudante do Brasil, no Rio de Janeiro. Era um casarão de três andares e um restaurante, que tinha como objetivo auxiliar os discentes mais carentes (COSTA, 2009).

Na década de 1940, a assistência estudantil torna-se obrigatória em todos os níveis de ensino. Com a Constituição de 1946, artigo 172, cada sistema de ensino deveria contar com o serviço de assistência estudantil educacional de modo a garantir o sucesso escolar dos alunos necessitados (COSTA, 2009).

Na Constituição de 1967, no artigo 168, a educação continua sendo um direito de todos, entretanto, é acrescentado o direito a igualdade de oportunidade (BRASIL,

1967). Já a emenda constitucional de 1969, estabelecia, no artigo 176, inciso terceiro, que o ensino seria gratuito, no ensino médio e superior, para aqueles que demonstrassem aproveitamento e não tivessem recursos suficientes para se manterem. Além disso, o inciso quarto admitia concessão de bolsas de estudos mediante posterior restituição (BRASIL, 1969).

Em 1970, o governo federal criou o Departamento de Assistência ao Estudante - DAE, vinculado ao Ministério da Educação e Cultura, para garantir uma política de assistência estudantil por meio do desenvolvimento de programas de alimentação, moradia, assistência médico-odontológica (COSTA, 2009).

A partir daí, várias entidades surgiram para lutar pela efetivação dos direitos na área da educação. Em 1987 foi criado o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis – FONAPRACE, a União Nacional dos Estudantes – UNE e a Secretaria Nacional de Casa de Estudantes - SENCE. (VASCONCELOS, 2010). Nesse sentido, o FONAPRACE define a Política de Assistência Estudantil como:

A Política Social de Assistência nas IFES Públicas, enquanto processo educativo deverá articular-se ao ensino, à pesquisa e à extensão. Permeiar essas três dimensões do fazer acadêmico significa viabilizar o caráter transformador da relação Universidade e Sociedade. Inserir-na na práxis acadêmica e entendê-la como direito social é romper com a ideologia tutelar do assistencialismo, da doação, do favor e das concessões do Estado (FONAPRACE, acesso em 10 jan. 2013).

Todos objetivavam garantir a igualdade de oportunidades aos estudantes das IFES, além de proporcionar condições básicas para permanência e conclusão do curso, prevenindo a evasão decorrente das dificuldades encontradas pelos alunos de baixa condição socioeconômica (VASCONCELOS, 2010).

No sentido de reforçar essas questões, a Constituição Federal de 1988, no artigo 206, afirma que o ensino será ministrado com igualdade de condições para o acesso e permanência na escola (BRASIL, 1988). E em 1996, a Lei de Diretrizes e Bases – LDB da educação nacional apresenta como um de seus princípios a igualdade de condições para o acesso e permanência na escola (BRASIL, 1996).

Em 1998, a União das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura – UNESCO, afirmou, por meio do documento “Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: visão e ação”, que a educação é um dos pilares fundamentais dos direitos humanos, da democracia, do desenvolvimento sustentável e da paz, de modo que deve ser acessível a todos durante toda a vida (UNESCO, 1998).

Assim fica claro que a assistência estudantil não se trata de política assistencialista, mas de um dever da Universidade como instituição pública. Isso porque a assistência social é um direito do cidadão e dever do Estado e uma Política de Seguridade Social não contributiva, que provê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas (BRASIL, 1993b).

Vários outros programas foram desenvolvidos com o objetivo de garantir o acesso e a permanência nas universidades: Programa Universidade para Todos – PROUNI, o Fundo de Financiamento ao Estudante de Ensino Superior – FIES, Programa de Reestruturação e Ampliação das Universidades Federais – REUNI e o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES.

O PROUNI foi criado em 2004, através da Lei nº. 11.096 e se destina à concessão de bolsas de estudo integrais e parciais em instituições privadas de educação superior. Para as instituições privadas que fizerem à adesão é oferecida a isenção de tributos. O processo seletivo possui uma única etapa de inscrição e é gratuita (MEC, acesso em 20 dez. de 2012). O candidato precisa ter obtido o mínimo de pontos, estabelecido pelo MEC, no Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM, ter uma renda bruta familiar de até três salários mínimos e é destinado aos egressos da rede pública. O estudante que receber bolsa parcial pode utilizar o FIES, caso a instituição tenha firmado o Termo de Adesão ao FIES e ao Fundo de Garantia de Operações de Crédito Educativo – FGEDUC (MEC, acesso em 20 dez. de 2012).

O PROUNI e o FIES são considerados programas destinados à assistência estudantil em relação ao financiamento das mensalidades, possibilitando o acesso à

educação superior. Entretanto, nem sempre suprem todas as necessidades diárias dos discentes para sua permanência na instituição.

O FIES foi criado, através da Medida Provisória nº. 1.827 de 27 de maio de 1999, e financia os cursos de graduação em instituições não gratuitas para discentes que estejam regularmente matriculados e não possuam condições financeiras de arcar com os custos de sua formação. Para tanto, a instituição deve estar cadastrada no Programa e ter uma avaliação positiva no MEC (BRASIL, 1999a).

Já o REUNI tem como objetivo dar condições para que as universidades federais promovam a expansão física, acadêmica e pedagógica da rede federal de educação superior. As ações do programa contemplam o aumento do número de vagas nos cursos de graduação, ampliação da oferta de cursos noturnos, promoção de inovações pedagógicas e o combate à evasão (MEC, acesso em 22 dez. de 2012).

O PNAES instituído por meio da Portaria Normativa nº 39 do MEC, em 12 de dezembro de 2007, é um programa que apoia a permanência de discentes de baixa renda matriculados em cursos de graduação presencial das IFES. Possui como objetivo viabilizar a igualdade de oportunidades entre todos os discentes e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico, a partir de medidas que buscam combater situações de repetência e evasão (MEC, acesso em 18 dez. de 2012). O programa oferece aos discentes assistência à moradia estudantil, alimentação, transporte, saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche e apoio pedagógico. As ações são executadas pela própria instituição de ensino, que deve acompanhar e avaliar o desenvolvimento do programa (MEC, acesso em 18 dez. de 2012).

Os critérios de seleção dos discentes levam em conta o perfil socioeconômico dos alunos, além de critérios estabelecidos de acordo com a realidade de cada instituição. Este plano foi elaborado pelo FONAPRACE, que entendeu a importância da assistência estudantil, como um fator de incorporação dos discentes de baixa renda no processo de democratização da universidade (FONAPRACE, acesso em 10 jan. 2013).

A distribuição do recurso entre as instituições ocorre conforme o índice de desenvolvimento humano do município de localização, número de alunos e vagas oferecidas por meio do Sistema de Seleção Unificada – SISU, do MEC em cada uma delas. Cada instituição deve acompanhar e avaliar o desenvolvimento do programa e prestar contas ao MEC (SECOM, 2012).

Em 2009, o PNAES alcançou todas as Universidades Federais, concedendo mais de 408,5 mil benefícios para discentes. Dentro desse quantitativo, 122,4 mil alunos foram beneficiados com auxílio alimentação e 68,8 mil alunos com apoio pedagógico. Vale ressaltar que um mesmo estudante pode ser atendido com mais de um tipo de benefício simultaneamente (MEC, acesso em 10 jul. 2013).

Entretanto, o principal desafio do MEC é a mensuração da eficiência do PNAES no desempenho acadêmico dos alunos apoiados pelo programa. Em conjunto com os gestores das Universidades Federais brasileiras, ações estão sendo desenvolvidas para conseguir a qualificação dos estudos (MEC, acesso em 10 jul. 2013).

Em 19 de julho de 2010 o PNAES, que era uma portaria do MEC, foi transformado no Decreto Presidencial nº 7234. No decreto foram relacionados os objetivos do programa que são:

- Democratizar as condições de permanência nas IFES;
- Minimizar os efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão da educação superior;
- Reduzir as taxas de retenção e evasão e contribuir para a promoção da inclusão social pela educação.

Também estabeleceu critérios objetivos para que fossem priorizados os discentes oriundos da rede pública de educação básica ou de renda familiar inferior a um e meio salário mínimo per capita (BRASIL, 2010).

Entre 2008, ano da criação do PNAES, e 2012, o volume destinado ao programa passou de R\$ 126,3 milhões para R\$ 503,8 milhões. Para 2013, é previsto mais de R\$ 603 milhões (Figura 1). Em relação a bolsas de assistência estudantil, o número de discentes atendidos pelo PNAES cresceu de 13.306 em 2008 para 66.139 em

2011. Em termos de investimento, o volume passou de R\$ 19,8 milhões para R\$ 181,7 milhões, o que pode ser visualizado na figura 1, apresentada a seguir (SECOM, 2012).

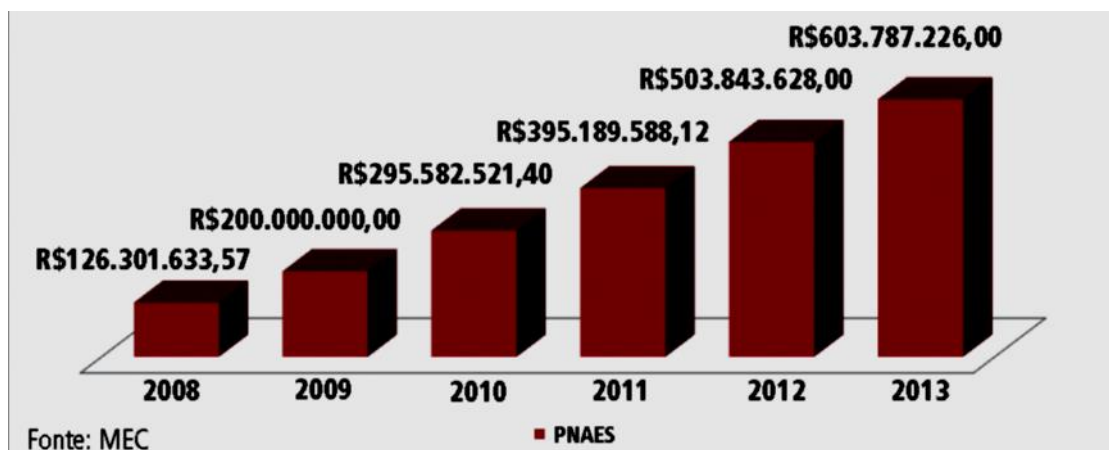


Figura1- Volume de recursos destinados ao PNAES no período de 2008 a 2013
Fonte: SECOM (2012).

A análise da Figura 1 nos permite identificar que os benefícios concedidos por meio do PNAES para as ações de moradia estudantil, alimentação, transporte, assistência à saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche e apoio pedagógico, ampliam a abrangência das políticas de assistência estudantil, para além das ações específicas voltadas para a permanência dos discentes de baixa renda. Até 2011, houve um crescimento no quantitativo de benefícios concedidos de aproximadamente 544% (Figura 2). Além disso, aqui é importante reforçar que um mesmo estudante pode ser beneficiado com mais de um tipo de auxílio (MEC, acesso em 10 fev. 2013).

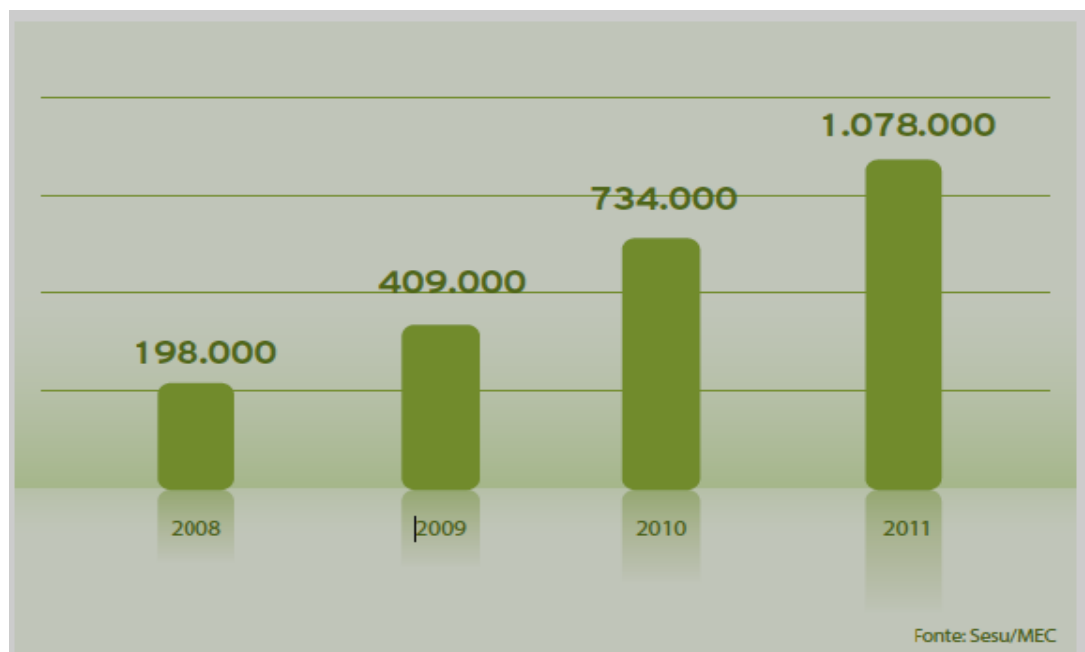


Figura 2 – Número de benefícios concedidos pelo PNAES no período de 2008 a 2011
Fonte: MEC (2013).

Assim, podemos constatar que com a adoção do ENEM e do SISU para o oferecimento de vagas pelas instituições, em substituição ao vestibular, o PNAES passa a ser um apoio fundamental aos discentes que se deslocam de outras regiões e cidades e que não possuem condições financeiras para permanecer na universidade. Outra questão importante é a implantação das cotas, que apesar de todas as polêmicas que envolve, surge com o intuito de permitir um aumento na demanda de discentes que necessitam de apoio, exigindo políticas mais consistentes em termos da assistência estudantil (MEC acesso em 10 fev. 2013).

2.3 RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS X ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

Se alimentar já foi um ato humano que tinha como finalidade, quase que exclusivamente, suprir suas necessidades fisiológicas. Sobrevivência era a grande questão. Entretanto, com o passar do tempo, a escolha do alimento deixou de ser uma questão biológica e passou a envolver questões sociais e culturais (PROENÇA, SOUSA, VEIROS & HERING, 2005).

No início do século XX, as transformações das cidades, resultado da industrialização e urbanização, aliada a profissionalização das mulheres aumentou consideravelmente o número de refeições realizadas fora de casa. (LEAL, 2010).

As refeições fora de casa são realizadas nas chamadas Unidades de Alimentação e Nutrição - UAN, que são divididas em dois segmentos diferentes: a unidade de alimentação coletiva e a unidade de alimentação comercial. A unidade de alimentação coletiva se diferencia da comercial pela relação de dependência que o comensal possui com ela. Essa dependência pode ser total, como em hospitais, plataformas de petróleo, e outros locais de trabalho isolados ou relativa como os restaurantes universitários. (PROENÇA, SOUSA, VEIROS & HERING, 2005).

Os Restaurantes Universitários –RUs, são considerados UANs e possuem como objetivo fornecer uma alimentação variada e equilibrada nutricionalmente, ajudando tanto a manter quanto recuperar a saúde do comensal e auxiliar no desenvolvimento de hábitos saudáveis com a educação alimentar e nutricional. (PROENÇA, 2010).

Segundo o MEC, eles foram criados para que alunos, através de uma refeição balanceada, tivessem condições fisiológicas e psíquicas para manterem seus estudos. Na década de 50, a Universidade do Brasil, localizada no Rio de Janeiro, iniciou o trabalho do primeiro RU (MEC, 1984, apud PROENÇA, 1996).

A disseminação dos restaurantes universitários, na década de 70, foi resultado da construção dos *campi* universitários em locais afastados do centro das cidades, aumentando o trajeto e o tempo gasto entre casa e universidade e também do fato de que muitos discentes não estudavam em suas cidades de origem, não dispendo de uma estrutura domiciliar que facilitasse a alimentação em casa. (COLARES, 2005).

As pesquisas realizadas em 1996 e em 2004, pelo FONAPRACE, sinalizaram que 19,10% e 52,4% dos alunos, respectivamente, fazem refeições nos restaurantes universitários, reforçando a importância do mesmo para a comunidade acadêmica. Entretanto, nem todas as universidades dispõem ainda de restaurante (SILVEIRA, 2012).

Como resultado do agravamento da economia do país, das concepções e políticas adotadas pelo Governo, ao longo dos anos, as verbas destinadas à educação e consequentemente, às Universidades, foram sendo reduzidas progressivamente. Em 1992, o MEC extinguiu as verbas destinadas aos restaurantes universitários, repassando para as Instituições de Ensino Superior a responsabilidade do incentivo e da manutenção desses estabelecimentos. A partir de então, os subsídios para esses restaurantes diminuíram (FONAPRACE, acesso em 20 jul. 2013).

A escassez de recursos para os restaurantes provocou o sucateamento das instalações físicas e dos equipamentos, a queda na qualificação do quadro funcional e a redução da qualidade dos gêneros alimentícios adquiridos para o preparo das refeições. As consequências foram: comprometimento da qualidade e produtividade dos serviços oferecidos aos usuários (CARVALHO; AMORIM; TAVARES, 2003).

Com a criação do PNAES os subsídios foram reestabelecidos, pois os restaurantes são considerados essenciais à assistência estudantil, contribuindo para a redução dos índices de evasão escolar, melhoria do rendimento acadêmico e, indiretamente, na melhoria das condições de vida dos discentes (PROENÇA, 2010). Além disso, servem como espaço privilegiado para a integração efetiva das áreas de ensino, pesquisa e extensão, à medida que se constituem em local para realização de estágios e trabalhos de pesquisa. Assim, o RU deixa de ser um mero espaço fornecedor de refeições e passa a ser espaço de formação acadêmica (PROENÇA, 2010).

Contudo, para a grande maioria dos discentes, a importância do restaurante universitário ainda está predominantemente relacionada ao aspecto financeiro. O baixo preço das refeições ainda é condição tão ou mais importante que uma refeição balanceada e com qualidade. Considerando o exposto, a seguir, iremos identificar e analisar a gestão de custo das UANs, com ênfase nos restaurantes universitários.

2.3.1 Gestão de Custos em Unidades de Alimentação e Nutrição Coletiva

O processo produtivo de uma UAN se inicia pelo cardápio. Por meio da elaboração do cardápio é possível gerenciar as compras e os custos do restaurante, o que o torna uma importante ferramenta gerencial para a administração da UAN. (ABREU, SPINELLI, ZANARDI, 2003).

Assim, a alimentação para uma UAN que atenda a coletividade deve ser planejada e apresentar suas etapas padronizadas, o que permitirá a redução de custos de reposição, custos administrativos e custos de manutenção (MEZOMO, 2002). Isso se dá na medida em que a gestão dos custos permite uma visão mais ampliada da realidade financeira, pois proporciona um olhar por diferentes ângulos de como são gastos os recursos disponíveis. Esse procedimento visa não somente gastar menos, mas, principalmente, gastar melhor (ALMEIDA; BORBA; FLORES, 2009).

Os custos na alimentação coletiva são a soma dos gastos necessários para a produção dos alimentos e sua distribuição. Os custos podem receber diferentes classificações. Existem os custos diretos que são aqueles que podem ser relacionados diretamente com a produção e serviços prestados, como exemplo temos os gêneros alimentícios utilizados na produção das refeições. Os custos indiretos são os que não podem ser apropriados de forma direta aos produtos, como materiais de limpeza e aluguel. (MASCARENHAS, TORRES, 2012).

Os custos fixos não se alteram dentro de um intervalo de produção. Num restaurante, o salário dos funcionários é um exemplo. Os custos variáveis são aqueles que se modificam de acordo com o volume de produção. Esses custos possuem uma relação direta com o volume produzido, dentro de um intervalo. Os gêneros alimentícios envolvidos na produção são exemplos de custos variáveis (MASCARENHAS, TORRES, 2012).

Nos serviços de alimentação coletiva, caso dos RUs, a maior parte do custo total de uma refeição é composta por matéria-prima, que pode variar de acordo com o cardápio proposto, número de refeições servidas, e até mesmo pela demanda do cliente no momento de compor o prato. O número de itens que participam da

composição dos custos de produção de uma empresa fornecedora de alimentação coletiva é proporcional à variedade do cardápio e dos serviços prestados. Analisando o custo da matéria-prima separadamente, pode-se avaliar o consumo e possíveis desperdícios (VAZ, 2002).

Como o objetivo principal do RU é oferecer à comunidade universitária uma alimentação balanceada e de baixo custo, acaba sofrendo uma pressão muito grande sobre o custo dos alimentos servidos, uma vez que, para manter sua função social, deve ter um preço de venda extremamente baixo para os produtos. Ao mesmo tempo, existe a pressão para a qualidade nos produtos e dos serviços (ZUNINO, 2009).

Assim, o conhecimento do custo dos serviços públicos, nesse caso do RU, é fundamental para avaliação da alocação eficiente dos recursos, já que seu desconhecimento é o maior indicador de ineficiência no provimento dos serviços públicos. Sendo assim, os custos estão entre os principais indicadores de desempenho das organizações. Aliado a isso, a identificação de custos elevados orienta a administração pública sobre a necessidade de ações de melhoria de processos ou mesmo a sua reestruturação, terceirização, adoção de parcerias. O bom desempenho das instituições depende da utilização racional dos recursos disponíveis (ALONSO, 1999).

2.4 DESEMPENHO SOCIOECONÔMICO

A partir da prestação de serviços, tanto no setor privado quanto no público, podem ser alcançados benefícios tangíveis e/ou intangíveis. Os benefícios tangíveis podem ser expressos em valores econômicos. Já os intangíveis são difíceis de ser mensurados, uma vez que consistem em benefícios de interesse social, realizados sob o ponto de vista da coletividade (HIRSCHFELD, 2000).

Enquanto nas empresas privadas o objetivo é a maximização dos lucros, no setor público, é minimizar os custos de produção. Quando os serviços têm por objetivo

obras de infraestrutura econômica ou social, os resultados se expressam em função do bem estar social (POMERANZ, 1988)

Considerando às exigências da sociedade pelo desenvolvimento de serviços com qualidade e eficiência, a oferta dos serviços públicos está sofrendo várias mudanças, que fizeram com que os órgãos públicos, no geral, concentrassem esforços para buscar, adaptar e implantar práticas de avaliação de desempenho (VALMORBIDA; ENSSLIN; ENSSLIN, acesso em 18 mai. 2013).

Nesse sentido, a utilização de modelos de mensuração de desempenho nas organizações públicas é um dos mecanismos que procuram fornecer informações aos gestores. Entretanto, observam-se poucos resultados práticos, ou seja, pouco se utiliza das informações obtidas para pautar a gestão dos órgãos públicos (FREITAS et al., 2009).

Aqui, é importante destacarmos que a avaliação social dos serviços mede o impacto da sua execução em contraste com a sua não execução, avaliando o nível de bem estar socioeconômico do país. Quando a avaliação é realizada sob o ponto de vista da sociedade é necessário ignorar as fronteiras particulares de interesses de indivíduos, famílias, empresas e de regiões dentro de uma nação (COHEN; FRANCO, 2012).

Por outro lado, esse tipo de análise apresenta variáveis que não podem ser quantificadas. Ela compreende o exame de um conjunto de indicadores que poderão permitir uma visão do impacto do serviço. O impacto é considerado como a contribuição que ele dará para o nível de vida da comunidade em que atua (BRITO, 2006). Outro fato a ser considerado é que a pesquisa estatística dos fenômenos sociais, em comparação com as dos fenômenos econômicos, são mais difíceis de serem realizadas, devido às diferenças existentes entre os dois setores. No setor econômico, a unidade de medida é o dinheiro, enquanto que, na esfera social, não existe uma unidade, pois as variáveis que caracterizam a população não podem ser quantificadas (SLIWANY, 1997)

Uma vez que o custo de um insumo é igual à quantidade de benefícios que a sociedade pode obter, ou deixar de obter, ao utilizá-lo, a viabilidade social de um projeto se relaciona com a contribuição do mesmo para o desenvolvimento da sociedade (GARTNER, 1998).

Além disso, considerando que os serviços sociais afetam direta ou indiretamente a população, impactando-a positiva ou negativamente, a avaliação de seu desempenho socioeconômico torna-se crucial para a análise dos mesmos e para a gestão pública uma vez que os resultados alcançados, ou não, são fundamentais para o processo de tomada de decisão e de orientação e/ou reorientação das ações em curso e de ações futuras.

2.4.1 O Programa Nacional de Assistência Estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo

O Conselho Universitário da UFES com a Resolução nº 03/2009 aprovou o Plano de Assistência Estudantil da Universidade (Figura 3), visando direcionar e integrar seus esforços para atender as principais demandas presentes e futuras dos discentes na instituição, por meio de ações alinhadas ao Planejamento Estratégico da instituição (UFES, acesso em 20 jul. 2013).

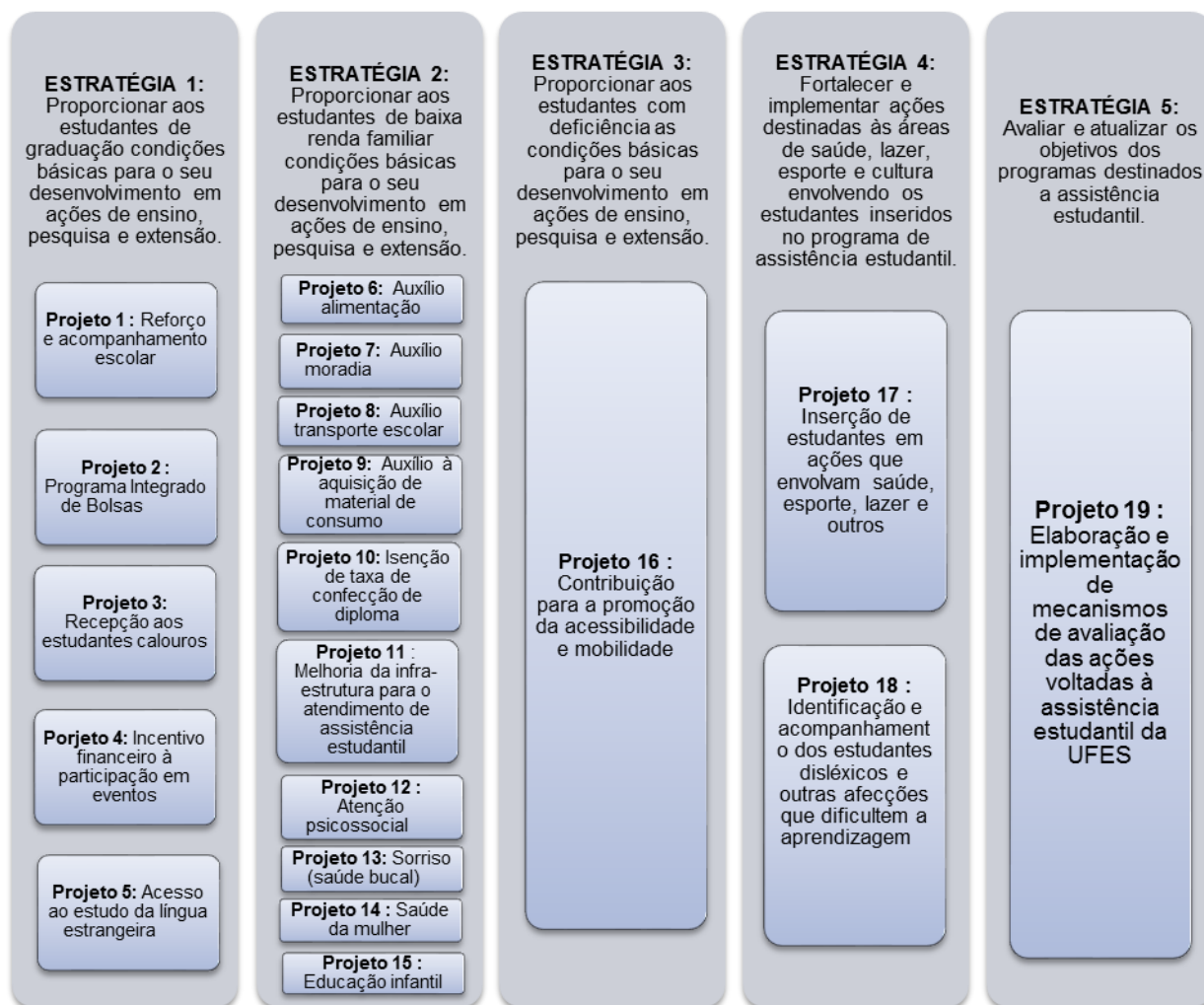


Figura 3 – Plano de Assistência Estudantil da UFES
Fonte: PROPLAN (2013).

Os serviços prestados pela universidade para assegurar a assistência estudantil são: o auxílio à aquisição de material de consumo, o reforço e o acompanhamento escolar, o auxílio alimentação, o acesso ao estudo da língua estrangeira, a isenção de taxas de confecção de diplomas, o incentivo financeiro à participação em eventos, o auxílio transporte escolar, o auxílio moradia e a oferta de bolsas do Programa Integrado de Bolsas (UFES, acesso em 21 jul. 2013).

Os alunos precisam atender a alguns requisitos e apresentar a respectiva documentação comprobatória, nos prazos estabelecidos pelo Edital do programa para serem contemplados com a assistência estudantil da UFES (UFES, acesso em 08 fev. 2013):

[...] 2.1.1 Estar matriculado em disciplinas dos cursos de graduação presencial da UFES, cuja carga horária somada seja igual ou superior a 240 (duzentos e quarenta) horas semestrais.

2.1.2. Ter renda familiar bruta mensal igual ou inferior a 1,5 salário mínimo (um salário mínimo e meio) per capita, conforme estabelece o Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Por renda familiar bruta mensal entende-se a soma dos rendimentos brutos auferidos por todas as pessoas da família, e por renda familiar bruta mensal per capita, a razão entre a renda familiar bruta mensal e o total de indivíduos da família. Por família entende-se a unidade nuclear composta por um ou mais indivíduos, eventualmente ampliada por outros indivíduos que contribuam para o rendimento ou tenham suas despesas atendidas por aquela unidade familiar, todos moradores em um mesmo domicílio, conforme estabelece o Decreto nº 6.135 de 26 de junho de 2007.

2.1.2.1 Considera-se que a renda familiar bruta mensal é composta pela soma dos rendimentos brutos obtidos mensalmente pelos membros da família advindos de salários, proventos, pensões, pensão alimentícia, benefícios de previdência pública ou privada, comissões, pró-labore, outros rendimentos do trabalho não assalariado, rendimentos do mercado autônomo, rendimentos auferidos do patrimônio e de eventuais pessoas jurídicas.

2.1.3 Não possuir outro curso superior completo.

2.1.4. Ter sido aprovado em, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) das disciplinas matriculadas/cursadas no semestre anterior.

2.1.4.1 Caso o estudante tenha obtido percentual de aprovação inferior a 75% (setenta e cinco por cento) e possua Coeficiente de Rendimento Normalizado- CRN (Resolução N° 58/2008 CEPE) igual ou superior a 3,5 (três vírgula cinco) esta situação será considerada uma exceção ao previsto no item 2.1.4 do presente Edital.

2.1.5. Não ter sido reprovado por falta no semestre anterior.

2.1.6. Ter obtido aprovação nas prestações de contas dos semestres anteriores.

2.2 Os requisitos constantes nos itens 2.1.4 a 2.1.6 não se aplicam aos discentes ingressantes no PROAES.

Os alunos também são beneficiados com assistência médica, odontológica, psicológica, psiquiátrica, além de atividades relacionadas ao esporte e ao lazer. Todas essas atividades visam garantir o suporte e o apoio necessários à plena

dedicação do estudante, contribuindo para a formação, permanência e desenvolvimento do curso (UFES, acesso em 11 fev. 2013).

Antes da aprovação do Plano de assistência pela universidade e da criação do PNAES pelo Governo em 2007, a UFES executava ações de assistência ao educando do ensino de graduação com recursos provenientes, a maior parte, da receita própria da instituição (UFES, acesso em 11 fev. 2013).

A evolução da assistência estudantil na UFES pode ser observada por meio dos relatórios anuais de gestão. Esse relatório é uma exigência legal que prevê o processo de prestação de contas anual dos gestores da Administração Pública Federal, através da divulgação das ações executadas e avaliações dos resultados obtidos ao longo do exercício. A elaboração visa também facilitar a auditoria dos órgãos de fiscalização do Governo Federal, bem como permitir ao público de uma forma geral conhecer os resultados, através da publicidade e transparência dos atos (UFES, acesso em 20 fev. 2013).

Os Relatórios podem sofrer alterações anuais, tanto na forma como no conteúdo, pois são regulamentadas por Decisões Normativas, específicas para cada exercício, que emanam do Tribunal de Contas da União (TCU); por Portaria, também anual, da Controladoria Geral da União; e por Instruções Normativas da Secretaria do Tesouro Nacional (UFES, acesso em 20 fev. 2013).

O conjunto de indicadores de gestão, definidos pelo TCU, tem por finalidade acompanhar a evolução de aspectos relevantes do desempenho das IFES e permitir a comparação de informações que poderão indicar, ao longo dos anos, a necessidade de aperfeiçoamento em áreas específicas ou mesmo correção de eventuais disfunções (UFES, acesso em 20 fev. 2013).

O Relatório de Gestão Anual da UFES é elaborado pela equipe da PROPLAN e apresenta as seguintes informações: identificação da instituição; resumo do desempenho da Universidade no exercício; avaliação qualitativa das ações desenvolvidas pela UFES e cálculo dos indicadores de gestão. A universidade só

apresenta documentados os relatórios de gestão a partir de 2005 (UFES, acesso em 20 fev. 2013).

No relatório de 2005, a meta física estabelecida pela UFES era obter 4.800 alunos de graduação atendidos pelo programa de assistência. A meta financeira era de R\$ 526.445,00. O total de atendimentos realizados foi de 3.834 alunos, com um gasto de R\$ 419.892,00.

Os números apresentados correspondem ao grupo de alunos que recebem subsídios no Restaurante Central acrescido dos atendimentos realizados pela área social e comunitária (atendimentos odontológico, psicológico, social, entre outros). Como nesse ano houve uma greve dos servidores técnico-administrativos, o período de paralisação inviabilizou o alcance da meta (UFES, acesso em 09 fev. 2013).

O programa de assistência estudantil da UFES nessa época, além de prestar atendimento social, também priorizava ofertar ao discente a oportunidade de ampliar seu conhecimento e oportunizar a inserção social desse futuro profissional na sociedade, sem perder o foco no desenvolvimento de suas habilidades (UFES, acesso em 09 fev. 2013).

Neste sentido, a universidade também aumentou em 25,90% o número de bolsas ofertadas aos discentes dentro do Programa Integrado de Bolsas (PIB). O PIB é regulamentado pelo Conselho Universitário e oferece aos alunos a possibilidade de atuarem como monitores bolsistas em atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão bem como de participarem de seminários e outros eventos relacionados ao seu curso (UFES, acesso em 09 fev. 2013).

Em 2006, a meta física era obter 4.800 alunos de graduação atendidos pelo programa de assistência. A meta financeira era de R\$ 491.220,00. O total de atendimentos realizados foi de 6.923 alunos, com um gasto de R\$ 561.792,90. Neste ano, como não houve paralisações, a meta foi superada com êxito. O número de bolsas ofertadas aos discentes dentro do PIB aumentou em 97,89% (UFES, acesso em 10 fev. 2013).

No ano de 2007, a meta física se manteve igual aos anos anteriores, obter 4.800 alunos de graduação atendidos pelo programa de assistência, e a meta financeira era de R\$ 869.148,00. O total de atendimentos realizados foi de 6.172 alunos, com um gasto de R\$ 974.440,76. O resultado final da ação superou a meta estabelecida de alunos atendidos, tendo em vista que houve, novamente, uma greve dos servidores técnico-administrativos, o que contribuiu para a redução dos atendimentos no Restaurante Universitário (UFES, acesso em 11 fev. 2013).

A aquisição dos gêneros alimentícios para preparação das refeições constitui os principais itens da despesa na execução da ação de assistência estudantil, o que é de grande importância para os alunos, uma vez que garante o funcionamento do Restaurante Universitário (UFES, acesso em 11 fev. 2013).

Além disso, todos os subsídios concedidos aos alunos considerados carentes, estavam em sintonia com as políticas de assistência estudantil que o governo pretendia implementar, visando, sobretudo, a manutenção desses alunos nas IFES (UFES, acesso em 11 fev. 2013).

A meta física de obter 4.800 alunos de graduação atendidos pelo programa de assistência também se manteve no ano de 2008 e a meta financeira era de R\$ 1.165.232,00. O total de atendimentos realizados foi de 6.727 alunos, com um gasto de R\$ 708.170,26 (UFES, acesso em 12 fev. 2013).

Neste mesmo ano, a universidade implementou o Sistema de Cotas. Destinou 40% de suas vagas para discentes que apresentassem renda mensal familiar de até 7 salários mínimos e que tivessem frequentado a escola pública em, pelo menos, 7 séries, incluindo as três séries do Ensino Médio e, no mínimo, quatro séries do Ensino Fundamental. Como resultado dessa ação, foram incorporados 1.300 discentes, com o perfil mencionado acima, ao grupo de discentes que necessitam do programa de assistência estudantil que já faziam parte da universidade (UFES, acesso em 12 fev. 2013).

Antes do surgimento do PNAES, era considerado, como forma de avaliação de resultado da meta, o número de alunos beneficiados com o subsídio alimentar

oferecido no Restaurante Central. Com a amplitude estabelecida pela Política de Assistência Estudantil, do Governo Federal, que direcionou recursos para o programa de assistência das universidades, houve uma mudança no critério de apuração da meta. Deixou de considerar o número de discentes, e passou a verificar o número de refeições servidas a esses discentes mensalmente, acrescidos dos atendimentos odontológicos, psicológicos, sociais, médicos, de lazer e recreação, prestados pela Secretaria de Assuntos Comunitários (UFES, acesso em 12 fev. 2013).

Durante este ano, mais de 98% dos recursos destinados ao programa de assistência estudantil foram aplicados em materiais de consumo, sendo o restante, destinados ao pagamento de pessoa jurídica. Desses recursos, 54% são originários do Tesouro, 44% foram recursos diretamente arrecadados; e 2% são de receitas financeiras. O programa também foi contemplado com uma descentralização de crédito no valor de R\$ 2.842.555,35 da Secretaria de Educação Superior (SESU) (UFES, acesso em 12 fev. 2013).

A meta física de 2009 continuou sendo de 4800 alunos atendidos e a meta financeira de R\$ 6.344.920,00. Na realidade, foram atendidos 10.816 alunos, com um gasto de R\$ 5.667.133,66 (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Com a aprovação pelo Conselho Universitário e a implementação do Plano de Assistência Estudantil na Universidade, houve um acréscimo no número de discentes cadastrados. O número de alunos cadastrados como baixa renda, em diferentes programas assistenciais que a UFES oferece, passou de 504 para 1096 no ano de 2009 (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Entretanto, este número retrata apenas os alunos que efetivamente foram atendidos por esses programas e não o quantitativo de discentes com renda familiar inferior a 3 salários mínimos ou meio salário mínimo per capita, matriculados na UFES. Esse quantitativo tenderá a crescer com o sistema de cotas adotado na Instituição, o que, conseqüentemente, leva a uma maior demanda pelos serviços disponíveis (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O número de atendimentos superou a meta estipulada, considerando os dados de atendimento no Restaurante Universitário e os atendimentos médicos, odontológicos, sociais, psicológicos e assistenciais prestados aos mesmos, mesmo tendo greve nesse ano (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Dentre os Programas que já foram desenvolvidos pela UFES para assistir o estudante destaca-se o Programa Prosseguir que possui como objetivo a permanência do estudante de graduação até a conclusão do curso. Dentro deste programa vários projetos são desenvolvidos (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Projeto de auxílio de material de consumo funciona como apoio financeiro ao estudante cadastrado, para aquisição de material de uso didático exigido no curso de graduação. Para contribuir com estes gastos diários, o aluno recebe em sua conta bancária, mensalmente, o valor de R\$ 50 (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O projeto Auxílio moradia é uma concessão mensal de R\$ 200 ao estudante cadastrado, cujos pais residem fora da Grande Vitória, para custeio de parte das despesas com moradia. No ato do cadastro, o estudante deve comprovar as despesas com moradia conforme o regulamento do cadastro (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Projeto para acesso ao estudo de língua estrangeira oferece ao estudante cadastrado bolsas de estudos de língua estrangeira no Centro de Línguas, localizado no campus de Goiabeiras da UFES, durante seis semestres.

O Auxílio transporte contribui com R\$ 59,00 mensais para ajudar na compra do passe escolar. O estudante que recebe o auxílio não pode apresentar reprovação por falta em nenhuma disciplina (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O empréstimo estendido de livros garante ao estudante e aos optantes pelo sistema de reserva de vagas a utilização de livros mediante empréstimo na Biblioteca da UFES, de até três livros por até dois meses. O Projeto reforço e acompanhamento escolar visa contribuir para a melhoria do desempenho dos discentes matriculados

em disciplinas da área de Exatas por meio de aulas de monitoria em Álgebra Linear, Cálculo I e Matemática Básica (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O projeto de inclusão de pessoa com deficiência garante ao estudante com deficiência as condições específicas que permitam o acompanhamento de todas as atividades de ensino, pesquisa e extensão. O projeto de monitoria proporciona aos alunos dos cursos de licenciatura, ingressantes pelo Sistema de Reserva de Vagas ou cadastrados na assistência estudantil, a oportunidade de atuar como monitores na Prefeitura Municipal de Vitória (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O Projeto de Auxílio Alimentação, que se efetiva na alimentação junto aos RUs, em que foram realizados vários investimentos, como: ampliação do espaço físico, capacitação de toda a equipe e maior diversificação do cardápio. Isso possibilita maior qualidade de vida para todos os discentes da UFES, particularmente aos alunos de baixa renda familiar, que podem ter 50% de desconto ou acesso gratuito ao restaurante, somente em casos que a renda da família do estudante seja inferior a 1/4 do salário mínimo per capita (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O projeto Saúde da Mulher que oferece oportunidade de consulta médica ginecológica e acesso a exames para diversas discentes cadastradas, viabilizando um espaço de cuidado da saúde feminina dentro da UFES. O projeto de Atenção Psicossocial atendeu discentes de ambos os sexos, frente a demandas emocionais que impactavam no desempenho acadêmico e na qualidade de vida destes discentes (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

O projeto Sorriso que desenvolve ações de promoção e prevenção em saúde bucal com um viés educativo e também propicia aos discentes alguns tratamentos odontológicos ou o encaminhamento em situações de maior complexidade. Esses projetos permitem que os discentes atendidos consigam ter uma vida acadêmica de forma efetiva (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Os recursos destinados aos programas de assistência possibilitaram a aquisição de materiais de consumo, equipamentos, execução de serviços e outras despesas associadas à melhoria de atendimento no ano de 2009. Do total de recursos, 96%

têm origem no Tesouro Nacional, complementados com 2,9% de receitas financeiras (UFES, acesso em 13 fev. 2013).

Em 2010, a meta física era obter 9.600 alunos assistidos e a não foi disponibilizada a meta financeira. O total de atendimentos realizados pelo restaurante e pela área de serviços assistenciais de natureza médica, odontológica, psicológica e psiquiátrica foi de 13.763 alunos (UFES, acesso em 14 fev. 2013).

Ainda foram realizados pagamentos de 544 benefícios de Moradia Estudantil, sendo 224 do campus de Alegre, 142 do campus de São Mateus e 178 do campus de Vitória, apoio à condução de discentes às fazendas experimentais e aulas de campo nos campi de Alegre, São Mateus e Vitória a 2.177 discentes, além do apoio à participação de 1.000 discentes em eventos científicos, no contexto desses campi (UFES, acesso em 14 fev. 2013).

Foram desenvolvidas, ainda neste ano, diversas atividades nos campi de Vitória e Goiabeiras em comemoração ao Dia do Estudante, com intuito de proporcionar a confraternização dos discentes e promover ações educativas e proporcionar o acesso gratuito a atividades culturais (UFES, acesso em 14 fev. 2013).

A meta física do ano de 2011 foi de beneficiar 13.000 alunos, porém, foram assistidos 17.297 alunos, tendo como meta para 2012 de 21.000 atendimentos. A meta financeira e o valor real gasto não foram disponibilizados (UFES, acesso em 15 fev. 2013).

Em 2012, a meta de atendimento foi de 21.000 alunos, sendo que foram beneficiados 23.481 alunos. A meta financeira foi de R\$ 13.851.084,00, entretanto foi realizado um gasto de R\$ 11.867.454,27 (UFES, acesso em 18 jul. 2013). Em 2011 e 2012 as metas de atendimentos foram superadas, mesmo tendo greve de professores e técnicos- administrativos.

Esta ação consolida dados dos atendimentos realizados pelos Restaurantes aos discentes que recebem subsídios ou gratuidade, somados aos atendimentos realizados pelas áreas de assistência social e à saúde. No mês de Dezembro de

2012, parâmetro utilizado, os atendimentos nos Restaurantes foram realizados de forma normal, totalizando 23.126 refeições (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

Aos atendimentos dos restaurantes juntam-se os atendimentos na área de saúde, com destaque para o suporte médico (ginecológico, psiquiátrico e de clínica geral), o apoio odontológico, psicossocial e de enfermagem, que no ano de 2012 atingiram 2361 discentes, além da concessão de benefícios diretos e indiretos, tais como: auxílio moradia, auxílio-transporte, auxílio para participação em eventos, auxílio para aquisição de material de consumo, acesso ao estudo de língua estrangeira, empréstimos estendido de livros, promoção de atividade física, esporte e lazer. Tudo isso irá totalizar em 23.481 atendimentos. Dessa forma, a meta prevista foi superada (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

No intuito de melhorar o atendimento e a infraestrutura de apoio vale citar, no contexto dos Restaurantes, as obras de ampliação e reforma do RU do CCA, em Alegre, a inauguração, no mês de abril em 2012, do RU do CEUNES, em São Mateus, que iniciou suas atividades oferecendo apenas almoço, passando, em outubro de 2012, a servir também o jantar, e as obras de construção do novo RU do campus de Maruípe (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

A Universidade admite que ainda há carência nas áreas de cultura, esporte e lazer, que também são fundamentais para amenizar diferentes questões que perpassam a vida universitária: stress, dificuldade de entrosamento e de expressão, dificuldades de relacionamento, construção de uma identidade própria, separação e desligamento parcial dos familiares, entre outros. Essas áreas são consideradas muito importantes, pois são tidas como mecanismos de socialização dos discentes, bem como para prevenção do uso de drogas (UFES, acesso em 18 jul. 2013).

A análise destes resultados permite assegurar o alcance das metas estabelecidas para atendimentos (Gráfico 1) e das metas financeiras (Gráfico 2). Também permite evidenciar a relevância das atividades realizadas, além de sugerir que se projete um aumento gradual nos serviços oportunizados pelos programas de assistência. Contudo, apesar das melhorias e dos avanços, os auxílios e serviços prestados

ainda não são suficientes para atender às demandas apresentadas (UFES, acesso em 15 fev. 2013).

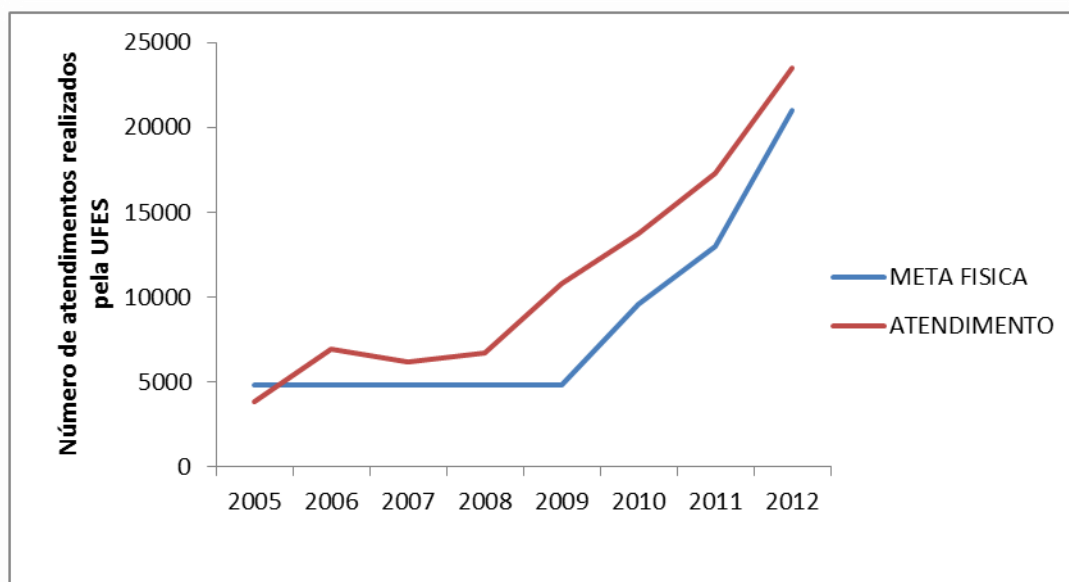


Gráfico 1 – Comparação entre o número de atendimentos realizados e a meta física estabelecida pela UFES, entre 2005 e 2012.

Fonte: PROPLAN (2013).

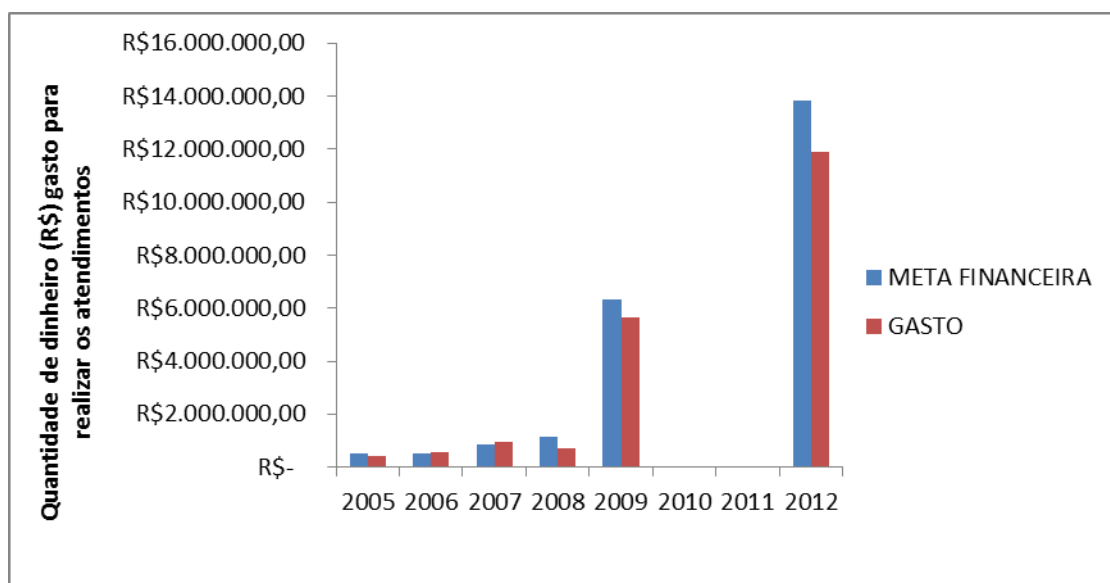


Gráfico 2 – Comparação entre o gasto realizado e a meta financeira estabelecida pela UFES, entre 2005 e 2012.

Fonte: PROPLAN (2013).

A UFES afirma que um maior aporte de recursos e ampliação do quadro de servidores que atuam na área de assistência estudantil contribuiria para ampliação das atividades assistenciais face à crescente demanda por esses serviços (UFES, acesso em 15 fev. 2013).

3. RESTAURANTE CENTRAL DA UFES

Ainda que a UFES tenha sido criada em 1954, e se tornado uma instituição federal, em 1961 não possuía sede própria. A partir do relatório do Conselho Federal de Educação em 1966, que afirmava que a universidade apresentava instalações precárias e a correção e melhorias não seriam satisfatórias se não possuísse sede própria, teve início o processo de construção com vistas à centralização da UFES (BORGIO, 1995).

Para tal, foi desapropriado o terreno pertencente ao antigo Victoria Golf &Country Club e uma comissão de planejamento foi criada. No ano seguinte, teve início a construção dos primeiros pavilhões e foi aprovada, pelo Conselho Universitário, a nova estrutura da Universidade (BORGIO, 1995).

O primeiro RU da universidade foi inaugurado em 01 de março de 1968, na gestão do Reitor Alaor de Queiroz Araújo. O restaurante levou 8 meses para ser construído, o que foi considerado tempo recorde, e custou na época 400 mil cruzeiros novos, incluindo o terreno, os equipamentos e mão de obra. A direção do restaurante foi entregue à Fenelon Barbosa da Silva (UFES, 1968a). Nesse período, o RU se localizava na Esplanada da Capixaba, no Centro da Cidade. Chegou a fornecer 1.200 refeições diárias, preparadas sob a orientação de nutricionistas (UFES, 1968b). Também foi palco de diversas manifestações de protesto do movimento estudantil, pois o país estava no período de ditadura militar (UFES, 2004).

A obra do RC, no novo Campus Universitário (Alaor de Queiroz Araújo, mais conhecido como campus de Goiabeiras, devido a sua localização), foi prevista no Plano Diretor Físico de 1977, iniciada em 1979 e concluída no 2º semestre de 1982, no mandato do Reitor Rômulo Augusto Penina (BORGIO, 1995).

A partir de sua instalação no campus de goiabeiras, prédio 22 (Figura 4), o RC não se restringiu a ser um espaço para fornecimento de alimentação a comunidade acadêmica. Também foi palco de discussões relacionadas à questões estudantis,

organização de manifestações, exibição de filmes, grupos musicais, entre outros (FERNANDES, 2011).

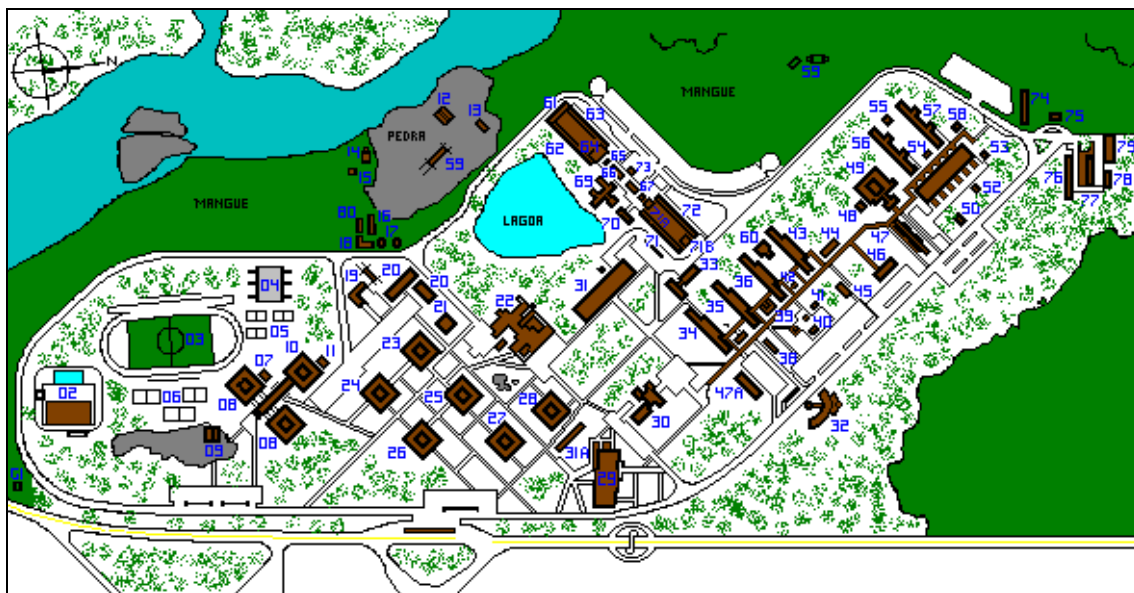


Figura 4 - Campus da UFES

Fonte:

https://www.google.com.br/search?q=mapa+da+ufes+goiabeiras&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=XouKUq_iOY7QkQfwoYDoBA&ved=0CDkQsAQ&biw=1138&bih=514 Acesso em 15/08/2013.

3.1 GESTÃO DO RESTAURANTE CENTRAL

Até 2008, o RC esteve vinculado ao Gabinete do Reitor e a partir desta data foi vinculado primeiro à Secretaria de Assuntos Comunitários - SAC, e atualmente à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Assistência Estudantil - PROGPAES. Apresenta como atividade principal, o atendimento ao aluno da graduação.

Quanto ao cargo de direção do RC, é um cargo de confiança, normalmente indicado pelo Reitor. O Restaurante Central, desde o início do seu funcionamento, possuiu sete diretores:

- Fenelon Barbosa da Silva (1968 a 1978) - Foi o primeiro diretor do restaurante e ficou no cargo até o seu falecimento;
- Miguel Frota Fraga (1979 a 1992) - Acompanhou a mudança para o campus de goiabeiras;
- Maristher Vargas (1992 a 1996);

- Manoel Fernandes Nery (1996 a 2004);
- Vera Gomes da Silva (2004 a 2008);
- Amélia Lopes Lima (2008 a 2012) - Participou do projeto de reestruturação do RC;
- Ariana Lírio Pandini Fonseca é a atual diretora, a partir de novembro de 2012.

Atualmente, a UFES apresenta em cada campus um RU, como forma de contribuir com a realização do objetivo estratégico na área de assistência. Os restaurantes são gerenciados pelo Departamento de Gestão de Restaurantes Universitários (DGRC), situado no prédio do Restaurante Central, no campus de Goiabeiras, na cidade de Vitória, Espírito Santo. O Departamento foi criado para centralizar as atividades administrativas de modo a proporcionar a redução de custos (UFES, acesso em 12 dez. 2012).

Os funcionários e servidores são distribuídos em: Direção, Divisão de Administração que inclui os setores de compras, financeiro e a parte administrativa do Almoxarifado (controle notas fiscais e estoque), Divisão de Nutrição, que engloba o setor operacional (cozinha), Caldeira (setor que controla a liberação do vapor para a cozinha), a parte qualitativa do Almoxarifado (qualidade dos produtos recebidos, controle de validade) e Manutenção (Figura 5).

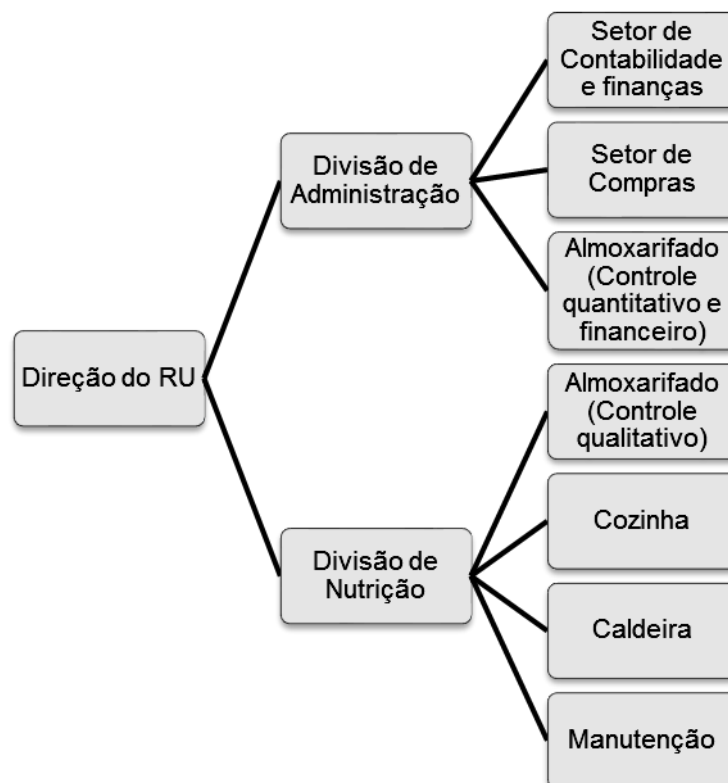


Figura 5 – Organograma do Restaurante Central da UFES
 Fonte: Elaboração Própria

Toda a área administrativa (Setor de Compras e Financeiro) e a produção dos alimentos são centralizadas no RC no campus de Goiabeiras, em Maruípe só ocorre à distribuição de alimentos.

Considerando que a operação de um restaurante é dinâmica e complexa, envolvendo diversos processos e uma grande quantidade de informações, o processo de tomada de decisões, por parte de seus gestores, necessita de informações criteriosas que ofereçam uma visão gerencial do processo que pode ser dividido nas etapas de: compras, recebimento, estocagem, produção, vendas e contabilização (FONSECA, 2009).

Nesse sentido, a comunicação entre os setores envolvidos nas diversas etapas do processo decisório é crucial, não só para possibilitar o acesso às informações, e com isso minimizar os conflitos, mas para garantir uma gestão numa perspectiva compartilhada.

No RC da UFES, a Direção é responsável pela coordenação geral dos trabalhos desenvolvidos (Figura 6), sendo seu representante oficial. A Divisão de Administração tem por função auxiliar a Direção no desenvolvimento de planos e metas e, conseqüentemente, colocá-los em prática.



Figura 6 – Atividades desenvolvidas pelos setores do Restaurante Central da UFES
Fonte: Elaboração Própria

O Setor Financeiro é responsável pela organização dos aspectos referentes à contabilização da receita e da despesa do órgão, apresentação de balancetes e demonstrativos mensais das contas, levantamento de custos e elaboração de relatórios mensais. O Almoxarifado é responsável pela manutenção e pelo controle qualitativo e quantitativo dos estoques dos materiais.

Os cardápios são elaborados pela Divisão de Nutrição, bem como previsão de consumo dos gêneros. Além disso, a divisão também realiza orientação nutricional, (por meio de murais instrutivos, folders, campanhas contra o desperdício e do porcionamento recomendado) e estimula o consumo variado de alimentos. A cozinha está vinculada a esta divisão, pois é onde o planejamento elaborado é colocado em prática (Figura 7).

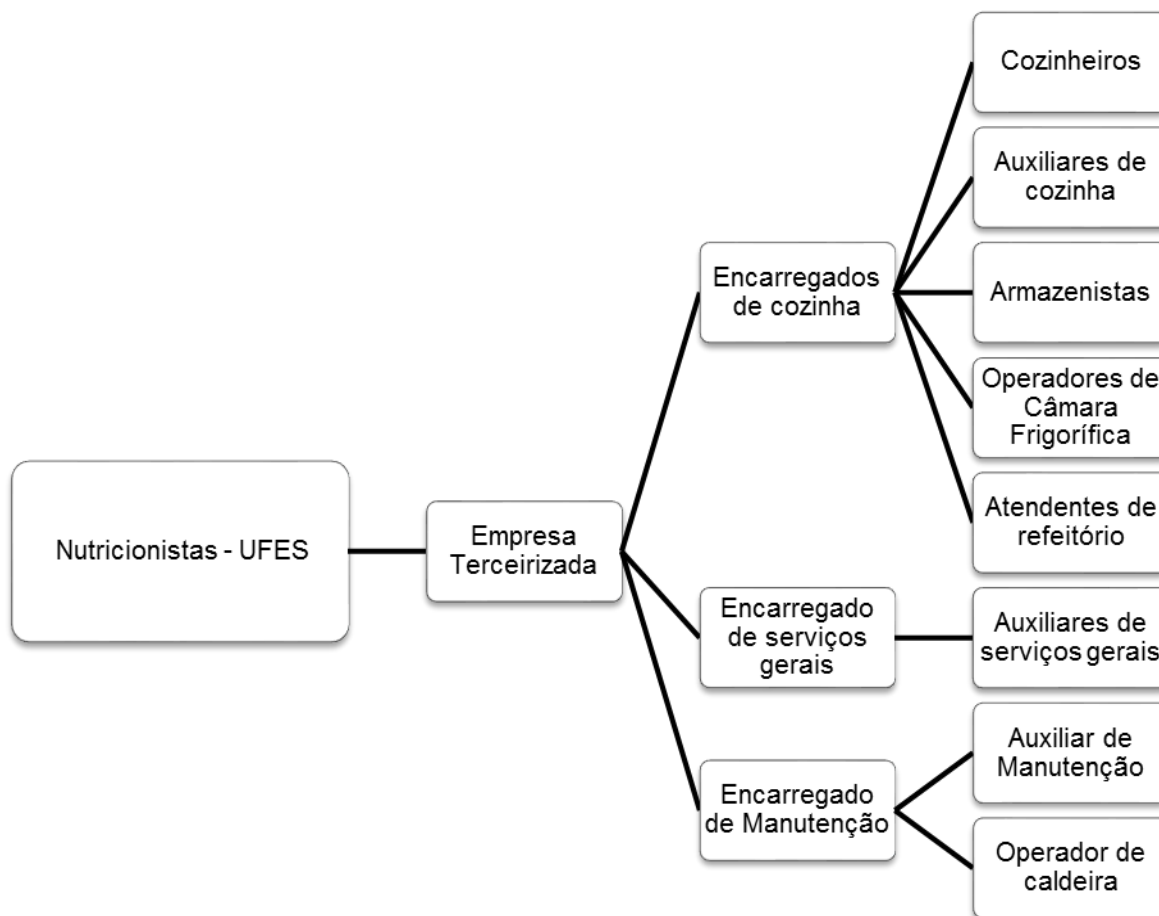


Figura 7 – Organograma da Divisão de Nutrição do Restaurante Central da UFES
 Fonte: Elaboração Própria

A compra dos gêneros e materiais de limpeza é planejada em conjunto pelo Setor de Compras e pela Divisão de Nutrição. A Divisão de Nutrição elabora as especificações e os quantitativos a serem utilizados em determinado período e o Setor de Compras realiza o processo de compra. A partir disso, o setor passa todas as informações dos fornecedores e o quantitativo para o Almoxarifado realizar o controle.

Para aquisição dos materiais utilizados no restaurante (gêneros alimentícios, utensílios, equipamentos) é realizado processo licitatório. Segundo a Lei nº 8666, de 21 de junho de 1993 (BRASIL, 1993a):

Art. 3. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da

publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

Além disso, o RC adota o Sistema de Registro de Preços - SRP. Esse sistema, de acordo com o Decreto nº 7892 de 23 de Janeiro de 2013 (BRASIL, 2013),

Art. 3. O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

Essa modalidade também propicia a redução de volume de estoque e de espaço físico, pois os produtos são encaminhados ao RC de acordo com a necessidade de utilização, não havendo formação de grandes volumes de estoque, permitindo um controle melhor das mercadorias e uma redução nos custos.

Os processos de compras são realizados, por tipo de produto: hortifrutigranjeiros, gêneros, carnes e derivados, higienização e materiais diversos (utensílios, descartáveis, equipamentos, uniformes). Eles também apresentam prazo de vigência diferenciado por produto, devido à sazonalidade de alguns itens (Tabela 1).

Tabela 1
Tipos de processos de compras do RC da UFES
e período de vigência

Processo	Período de vigência
Gêneros	240 dias
Carnes e derivados	240 dias
Hortifrutigranjeiros	180 dias
Higienização	12 meses
Materiais diversos	12 meses

Fonte: Elaboração Própria

Nesse contexto, visando alcançar seus objetivos, o Restaurante Central possui um serviço de autogestão, de regime especial, com funcionários sob o regime de estabilidade e terceirizados. Inicialmente, o RC possuía cerca de 100 funcionários. A maioria, que trabalhava na produção da refeição, era empregada doméstica nas casas dos professores da universidade (FERNANDES, 2011).

Como não havia concurso, a entrada era por indicação pessoal e a contratação era feita via contrato. No início da década de 80, houve o enquadramento dos trabalhadores da universidade, em que deixaram de ser regidos pela CLT e passaram a ser estatutários (FERNANDES, 2011).

No primeiro mandato do Presidente Fernando Henrique Cardoso (1990-1994) teve início a Reforma do Estado. Essa reforma buscava o enxugamento da máquina estatal com a redução do número de servidores públicos, extinção de entidades estatais e privatização de empresas públicas, tendo como objetivo transformar o Estado em uma máquina ágil (COSTA, 2000). Com isso, se intensificou o processo de terceirização das tarefas relacionadas às atividades meio do Estado, atividades instrumentais, acessórias e as concebidas para concretizar as atividades-fim. Para tal atividade contrata-se uma empresa terceirizada, especializada em determinado serviço, a fim de que o Estado concentre-se em suas atividades-fim (GARCIA, 2010).

Considerando a importância e o quantitativo dos funcionários terceirizados atuando no RC da UFES, a seguir será apresentado o processo de terceirização adotado no mesmo.

Em 23 de agosto de 1999, foi publicado o Decreto nº 3.151 que disciplina a prática dos atos de extinção e de declaração de desnecessidade de cargos públicos, bem como a dos atos de colocação em disponibilidade remunerada e de aproveitamento de servidores públicos em decorrência da extinção ou da reorganização de órgãos ou entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional (BRASIL, 1999b).

Com o passar do tempo, o Restaurante Central da UFES começou a ter o seu quadro de funcionários reduzido por diversos motivos como aposentadoria, morte ou extinção de cargos. Muitos cargos, não ligados às atividades finais da universidade, foram totalmente extintos, e outros estão em avançado processo de extinção. A necessidade dos serviços a eles pertinentes, todavia, naturalmente permanece. Em alguns casos, inclusive, tornou-se mais premente (UFES, acesso em 25 jul. 2013).

Dessas circunstâncias, surgiu a opção pela transferência para a iniciativa privada da realização de serviços eminentemente acessórios e não ligados diretamente à atividade fim da Universidade, por intermédio da terceirização de que trata o Decreto nº. 2.271, de 7 de julho de 1997 (UFES, acesso em 25 jul. 2013).

Sendo assim, o RC começou a contratar a prestação dos serviços, de profissionais não pertencentes ao quadro de pessoal da UFES, através de empresa capacitada, com caráter de essencialidade ao funcionamento ininterrupto de suas atividades básicas. A concentração do gerenciamento de todos os serviços a serem contratados e a fiscalização são de responsabilidade do Restaurante Central (UFES, acesso em 25 jul. 2013).

O processo de terceirização no RC teve início em 1999. Os funcionários terceirizados começaram a trabalhar inicialmente somente com a limpeza. Entretanto, com a constante redução do número de servidores, pelos motivos já descritos anteriormente, a produção dos alimentos também passou a ser realizado por terceirizados (FERNANDES, 2011).

Atualmente, o Restaurante Central possui 122 funcionários da empresa terceirizada (Tabela 2) e 27 servidores (Tabela 3) (UFES, acesso em 25 jul. 2013).

Tabela 2
Número de funcionários, da empresa terceirizada, que trabalham nos Restaurantes
Universitários da UFES - 2013

Cargo	Regime Individual	Vitória	Alegre	São Mateus
Cozinheiro	44 horas semanais	7	3	3
Auxiliar de cozinha	44 horas semanais	86	13	12
Encarregado de cozinha	44 horas semanais	2	2	1
Auxiliar de serviços gerais	44 horas semanais	12	3	3
Encarregado de serviços gerais	44 horas semanais	1	0	0
Armazenista	44 horas semanais	2	1	1
Atendente de refeitório	44 horas semanais	7	2	2
Operador de câmara frigorífica	44 horas semanais	2	1	1
Auxiliar de manutenção	44 horas semanais	1	0	1
Operador de caldeira	44 horas semanais	1	0	0
Encarregado de manutenção	44 horas semanais	1	1	0
Açougueiro	44 horas semanais	0	2	0
TOTAL		122	28	24

Fonte: UFES (acesso em 25 jul. 2013).

Tabela 3
Número de servidores dos Restaurantes Universitários da UFES em 2013

Cargo	Regime Individual	Vitória	Alegre	São Mateus
Nutricionista	40 horas semanais	4	1	1
Auxiliar de nutrição	40 horas semanais	8	0	0
Técnico de nutrição	40 horas semanais	1	0	0
Auxiliar de cozinha	40 horas semanais	2	1	1
Cozinheiro	40 horas semanais	1	2	0
Almoxarife	40 horas semanais	1	0	0
Vigilante	40 horas semanais	1	0	0
Operador de caldeira	40 horas semanais	2	0	0
Administrador	40 horas semanais	1	0	1
Contador	40 horas semanais	1	0	0
Auxiliar administrativo	40 horas semanais	2	0	0
Assistente administrativo	40 horas semanais	3	0	0
TOTAL		27	4	3

Fonte: UFES (acesso em 25 jul. 2013).

Todos os serviços da terceirizada são prestados no regime de 44 horas semanais, de segunda a sexta, no horário compreendido entre às 6 horas e às 20 horas, em escalas definidas pelos representantes da administração do RC e o preposto da contratada (UFES, acesso em 25 jul. 2013).

A área de atuação da empresa terceirizada compreende: salão e copa dos restaurantes, cozinhas, banheiros, setor administrativo e áreas externas dos Restaurantes de Goiabeiras e Maruípe. A equipe da Divisão de Nutrição do RC descreve os tipos de cargo que serão necessários, com as suas devidas justificativas, determina o quantitativo para cada setor e define quais as exigências mínimas de qualificação dos profissionais a serem contratados (Figura 8).

O documento é encaminhado para a Procuradoria Geral da UFES, que autoriza a contratação e encaminha para o setor de compras do RC para elaboração do Edital de Licitação para contratação da empresa terceirizada.

O RC se reserva o direito de impugnar a qualquer tempo, aqueles, que a seu juízo, não preencham os requisitos exigíveis para o desempenho dos serviços pertinentes, solicitando a retirada imediata de qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do restaurante, devendo sua substituição ocorrer no prazo máximo de até 24 horas (UFES, acesso em 25 jul. 2013).

Encarregado de cozinha	<ul style="list-style-type: none"> Nível superior ou nível técnico com registro no Conselho de Classe e competência técnica e experiência de 12 meses, para atuar em cozinha industrial com equivalência de complexidade (número de refeições e funcionários).
Auxiliar de cozinha	<ul style="list-style-type: none"> Experiência em cozinha industrial de no mínimo seis meses, bem como curso de aperfeiçoamento em Manipulação de Alimentos.
Cozinheiro	<ul style="list-style-type: none"> Experiência em cozinha industrial de no mínimo doze meses, bem como cursos de aperfeiçoamento específicos.
Encarregado de serviços gerais	<ul style="list-style-type: none"> 1º grau completo, e experiência na função de no mínimo 6 (seis) meses.
Auxiliar de serviços gerais	<ul style="list-style-type: none"> Ensino básico (primário) completo.
Encarregado de manutenção	<ul style="list-style-type: none"> Ensino Médio Completo, com cursos na área de manutenção, sendo obrigatório o curso de operador de caldeira ou caldeireiro, e experiência profissional de no mínimo 06 meses.
Auxiliar de manutenção	<ul style="list-style-type: none"> Ensino Médio Completo, com cursos na área de manutenção, sendo obrigatório o curso de Eletricista e experiência profissional de no mínimo 06 meses.
Armazenista	<ul style="list-style-type: none"> Ensino médio completo, cursos específicos na área e domínio em informática.
Operador de caldeira	<ul style="list-style-type: none"> Curso de operador de caldeira ou caldeireiro, e experiência profissional de no mínimo 06 meses.
Atendente de refeitório	<ul style="list-style-type: none"> Ensino médio completo, simpatia e habilidade para lidar com atendimento ao público e conhecimento mínimo de informática (Word, Excel e internet).
Operador de câmara frigorífica	<ul style="list-style-type: none"> Ensino fundamental completo e experiência de no mínimo seis meses.

Figura 8 – Exigências de qualificação por cargo

Fonte: Elaboração Própria

3.2 FONTE DE RECURSOS DO RESTAURANTE CENTRAL

O orçamento da UFES é constituído por duas fontes de recursos: os próprios, gerados pelo RC ou pela universidade, os recursos da União, que provêm da cobrança de tributos ou de programas de auxílio. Desse modo, gastos pagos com recursos da União significam que, indiretamente, são pagos pela sociedade em geral que contribui tributariamente de diferentes formas.

Entre as medidas que integram as propostas do PNAES para conter a evasão nas universidades destaca-se: reformas, ampliação e modernização dos diversos restaurantes universitários existentes, construção de novos restaurantes, ampliação das atividades de avaliação da situação socioeconômica dos alunos para concessão de isenções ou subsídios, aquisição de equipamentos e mobiliários para os restaurantes. Assim, de 2010 até agosto de 2013 o RC da UFES recebeu do PNAES o valor de R\$ 6.650.968,85 (Tabela 4).

Tabela 4
Recursos do PNAES recebidos pelo RC da UFES no período de 2010 a 2013

Ano	Recursos (R\$)	%
2010	R\$ 897.564,66	15,00
2011	R\$1.353.103,52	20,00
2012	R\$1.940.400,67	29,00
2013	R\$2.459.900,00	36,00
Total	R\$6.650.968,85	100,00

Fonte: Elaboração Própria

A análise da tabela 4 nos permite identificar a evolução significativa dos recursos disponibilizados para o RC pelo PNAES, principalmente em relação a 2013, que apresenta um aumento de 21% em relação a 2010, sendo que em 2013 os valores são referentes a apenas 8 meses.

Os recursos próprios do RC são obtidos de atividades diretamente ligadas as suas atividades como venda de créditos e tíquetes, e de fontes da universidade como taxas cobradas para a realização de eventos, dentre outras taxas.

Em 2012, o RC funcionou 161 dias e serviu 607.131 refeições, como pode ser observado na Tabela 5.

Tabela 5
Quantitativo de refeições servidas em 2012

Período	Aluno 100%	Aluno 50%	Aluno 0%	Servidor	Visitante	Terceirizada RC	Congresso	Acumulado do mês
Fevereiro	6.962	1.541	516	4.516	3.505	1.740	-	18.780
Março	67.496	12.352	3.504	7.873	10.305	2.550	-	103.810
Abril	56.882	9.742	2.934	6.157	7.559	1.898	4.276	89.448
Maiο	53.358	10.569	2.983	7.759	8.229	2.402	-	85.300
Junho	7.895	1.593	452	1.557	1.653	1.613	-	14.763
Julho	-	-	-	-	-	-	-	-
Agosto	1.544	363	144	545	596	229	-	3.421
Setembro	31.205	7.321	2.235	7.785	8.527	2.243	-	59.316
Outubro	53.880	14.073	4.037	9.778	10.999	2.519	-	95.286
Novembro	34.558	7.756	2.559	7.890	9.074	2.305	-	64.142
Dezembro	46.729	10.114	2.739	5.347	6.265	1.671	-	72.865
TOTAL	360.509	75.424	22.103	59.207	66.442	19.170	4.276	607.131

Fonte: Elaboração Própria

O total de recurso gerado pelo consumo das refeições, calculado de acordo com que cada categoria paga, foi de R\$ 1.077.810,00 (Tabela 6).

Tabela 6
Quantitativo de recursos gerados pelo consumo das refeições em 2012

Categoria	Valor pago na refeição	Total de refeições	Valor arrecadado
Estudante 100%	R\$ 1,50	360.509	R\$ 540.763,50
Estudante 50%	R\$ 0,75	75.424	R\$ 56.568,00
Estudante 0%	-	22.103	-
Servidor	R\$ 1,50	59.207	R\$ 88.810,50
Visitante	R\$ 4,50	66.442	R\$ 298.989,00
Terceirizada RC	R\$ 4,50	19.170	R\$ 86.265,00
Congresso	R\$ 1,50	4.276	R\$ 6.414,00
TOTAL			R\$ 1.077.810,00

Fonte: Elaboração Própria

Somando os valores do recurso recebidos do PNAES em 2012 com o valor arrecado pelo consumo de refeições, nesse mesmo ano, temos um total de R\$ 3.018.210,67, valor menor do que foi gasto no ano de 2012 (Tabela 7).

Tabela 7
Gasto anual de 2012

Ano	Usuários	Gasto anual (R\$)	Valor per capita da refeição (R\$)
2012	607.131	3.767.733,47	6,21

Fonte: Elaboração Própria

A análise dos dados anteriores nos permite constatar que, apesar do aumento dos recursos destinados ao RC, é necessário que se realizem estudos objetivando minimizar os custos, e aumentar a efetividade do restaurante de forma a possibilitar a ampliação dos benefícios concedidos ao corpo discente, principalmente os mais carentes.

Esses estudos se revestem de maior importância à medida que constatamos as dificuldades para pagar moradia, alimentação e transporte, o que ainda faz com que muitos alunos sejam obrigados a desistir da universidade pela necessidade de buscar uma fonte de renda. Assim, apesar dos esforços da UFES para dar suporte aos alunos, a taxa de evasão, no primeiro semestre de 2012, foi de 6,9%. A taxa de evasão é calculada como a razão entre número de alunos evadidos e o número de alunos matriculados (Tabela 8). Esse número representa um aumento significativo na evasão, principalmente em 2012, se comparado, principalmente com os anos de 2008 e 2009.

Tabela 8
Taxa de evasão da UFES - 2007 a 2012/1

Ano	Taxa de evasão da UFES
2007	6,50%
2008	3,20%
2009	4,20%
2010	7,70%
2011	6,50%
2012/1	6,90%

Fonte: PROPLAN (2013)

Porém, essa taxa de evasão não pode ser vinculada, somente, ao problema de vulnerabilidade econômica dos alunos. As greves influenciam bastante a evasão das universidades, pois acarretam mudanças na rotina dos alunos, atraso no término da graduação, perda das férias de verão, entre outros.

Também é importante destacar que desde 1980, várias greves foram deflagradas pelos servidores técnico-administrativos, boa parte delas entre 1980 e 1989, no período entre 1991 a 2007 e em 2011 e 2012. Em todas essas manifestações, os restaurantes foram um dos primeiros serviços a serem paralisados. Esse dado é importante, pois impacta a análise do RC no período desta pesquisa.

3.3 USUÁRIOS DO RESTAURANTE CENTRAL

O papel do RC dentro da universidade é de grande importância para a comunidade acadêmica. O oferecimento de refeições a baixo custo para os discentes, em muitos casos, é primordial para a qualidade de vida e para a garantia de alimentação, sem a qual o estudo universitário se tornaria inviável.

O RC também contribui para a promoção da qualidade do Ensino, Pesquisa e Extensão por meio da abertura de campo de estágio para as mais diversas disciplinas. Os trabalhos realizados durante os estágios não só contribuem para a

formação dos alunos como também para a melhoria contínua dos seus processos internos.

O Restaurante Central tem como usuários, principalmente, os discentes universitários, tanto da graduação quanto da pós-graduação, que vêm dos mais diversos pontos do Estado, do País e até do exterior. Na sua totalidade, os usuários do restaurante incluem:

- Alunos da graduação e da pós-graduação da Universidade;
- Alunos que recebem assistência, sendo que, para isto, devem realizar cadastro junto ao serviço social, que verifica a real situação social do usuário e a necessidade ou não de isenção do valor da alimentação;
- Servidores técnicos administrativos e docentes da UFES;
- Visitantes: qualquer pessoa, mesmo não sendo aluno da UFES, pode ter acesso ao restaurante. Para isso, basta comprar o tíquete e apresentá-lo no momento da entrada.

Somente alunos e servidores da UFES podem realizar o cadastro no RC. Para se cadastrarem, é necessário que compareçam ao restaurante, munidos dos seguintes documentos:

- Alunos - Documento oficial com foto, R\$ 30,00 reais referente à primeira Carga (equivalente a 20 Refeições) e horário Individual carimbado e assinado pelo Colegiado de Curso;
- Servidor - Documento oficial com foto, R\$ 30,00 reais referente à primeira carga (equivalente a 20 Refeições), Contracheque, Carteira Funcional ou Termo de Posse.

Até o início da década de 90, o RC era mantido pelo Governo Federal por meio de recursos destinados à educação. No ano de 1992, com a escassez desses recursos, a verba destinada ao restaurante foi reduzida. Nesse cenário, foram criadas alternativas para redução dos custos da refeição, como estoque mínimo e acompanhamento diário dos preços dos alimentos, administração do cardápio segundo o menor custo e balanceamento nutritivo (UFES, 1992a).

Para viabilizar a redução do custo da refeição, foi realizado um acordo da Universidade com a Associação de Docentes da UFES - ADUFES, Associação dos Servidores da UFES – ASUFES, e o Diretório Central dos Discentes – DCE, onde vê realizou um cadastramento dos usuários para definir o subsídio das refeições (UFES, 1992a).

Antes da redução dos recursos pelo Governo, o subsídio das refeições era de 50% para todos os comensais. O cadastramento dos usuários foi realizado por formulário socioeconômico distribuído pela Secretaria de Assuntos Comunitários. Após análise dos formulários, os usuários seriam divididos em quatro categorias: carentes, carentes parciais, integral e visitante. Os carentes e carentes parciais teriam um subsídio maior. Em relação aos funcionários, os subsídios seriam de acordo com a renda mensal. Nesse período, a utilização do RC passou a ser restrita a servidores e discentes da UFES e, somente, a visitantes autorizados (UFES, 1992b).

Em 2009, o Conselho Universitário regulamentou o valor da refeição nos restaurantes da universidade pela Resolução nº 36/2009 (UFES, acesso em 08 fev. 2013):

Art. 1. Estabelecer o valor de R \$ 4,50 (quatro reais e cinquenta centavos), como preço mínimo de referência, para as refeições dos Restaurantes Universitários da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

Art. 2. Serão praticados também os seguintes valores subsidiados:

I. R\$ 1,50 (um real e cinquenta centavos) para servidores e discentes da UFES;

II. R\$ 0,75 (setenta e cinco centavos) para discentes de baixa renda familiar cadastrados na Secretaria de Assuntos Comunitários (SAC) ou no Centro de Ciências Agrárias (CCA) ou no Centro Universitário Norte do Espírito Santo (CEUNES).

Parágrafo único. O estudante de baixa renda familiar, cuja vulnerabilidade econômica e social especial for comprovada, poderá ser isentado, em caráter excepcional, do valor estabelecido no inciso I deste Artigo desde que devidamente justificado pelo Serviço Psicossocial da SAC, do CCA ou do CEUNES.

Antes dessa Resolução, existia a categoria de Colaborador. Essa categoria era para funcionários de empresas terceirizadas que atuavam dentro da universidade. Eles pagavam o valor de R\$ 2,30, mas o Conselho Universitário decidiu por sua exclusão, entendendo que se não fosse servidor ou aluno da universidade, os mesmos deveriam ser considerados visitantes e pagar o valor de R\$4,50.

3.4 MUDANÇAS NO RESTAURANTE CENTRAL

Com a criação do PNAES em 2008, e a aprovação pelo conselho universitário do Plano de Assistência estudantil da UFES, os recursos destinados ao RC aumentaram. Isso promoveu uma série de mudanças a fim de melhorar o atendimento aos usuários (FERNANDES, 2011).

Em 2008, o Restaurante Central forneceu 441.536 refeições e possuía 660 assentos. Somente no final de 2009, o RC passaria por uma nova reforma, considerada como um projeto de revitalização desenvolvido pela Administração Central da UFES. O objetivo principal foi oferecer mais conforto e segurança aos usuários e trabalhadores do setor (UFES, 2010a). Após a reforma, de dezembro de 2009 a março de 2010, as principais mudanças foram:

- Fornecimento em torno de 620.000 refeições anuais, com uma média de 5.600 refeições diárias, somando almoço e jantar;
- Instalação de dois refeitórios com capacidade para 1056 pessoas no total.
- Eliminação do uso de bandejas estampadas de aço inox (Figura 9);
- Adoção de pratos de porcelana (Figura 9);
- Adoção do sistema *self-service*, onde os próprios usuários se servem da comida, sendo porcionado somente as carnes (prato principal, opção e ovo) (Figura 9).



Figura 9 - Usuários se servindo no RC
Fonte: UNIVERSIDADE – Revista da Universidade Federal do Espírito Santo – UFES, Maio/Ago 2013. Ano 1. N° 2, p.60.

Além disso, na entrada do restaurante foram implantadas catracas digitais e os tíquetes de plástico, que eram vendidos para permitir a entrada no restaurante, foram substituídos por cartões eletrônicos de proximidade, recarregáveis, somente para os usuários que comprovem vínculo com a universidade. Quando realizado o cadastro, o usuário recebe o cartão e uma caneca de plástico resistente para substituição dos copos descartáveis (UFES, 2010a).

Diversas universidades do país já adotavam o uso das canecas. O restaurante aderiu a essa ideia como forma de acabar com o uso do copo descartável e,

consequentemente, reduzir a produção de lixo pelo restaurante. Para quem não possui o cadastro, pois não apresenta vínculo com a UFES, é disponibilizado copo de vidro. Diariamente, o restaurante deixa de utilizar, em média, 4.600 copos descartáveis (UFES, 2010b).

Também foram adquiridos novos equipamentos para a cozinha, o que permitiu melhorar o planejamento do cardápio. Novas preparações foram incluídas, o que melhorou a variedade nos alimentos, garantindo uma refeição mais equilibrada e com maior valor nutricional (UFES, 2010a).

O horário de funcionamento do restaurante é de segunda à sexta-feira, das 11h às 13h30min no almoço e das 17h30min às 19h no jantar, com exceção de Maruípe que ainda não fornece jantar.

Ao serem entrevistados e questionados se perceberam as mudanças adotadas no RC, os usuários consideraram que houve uma mudança muito significativa, tanto na estrutura quanto na composição do cardápio e preparação das refeições, como pode ser observado nas colocações a seguir:

Houve uma “humanização” da estrutura física. E o cardápio não tem mais molho de cachorro quente como opção de carne.

A qualidade das refeições melhorou significativamente, a substituição dos bandejões por pratos e a possibilidade do usuário se servir foram mudanças importantes e, atualmente, é possível identificar o sabor do suco servido.

O RC vem melhorando na qualidade dos alimentos, em preparo e diversidade. O atendimento também melhorou muito, reduzindo tempo de espera.

A partir do investimento da verba da assistência estudantil houve uma mudança em nível estrutural, desde o aspecto físico, ampliação, até a composição filosófica sobre o que servir, optando por alimentos mais funcionais e nutritivos.

Grandes mudanças após a reforma. A comida está mais saborosa e observa-se mais higiene. Maior variedade de saladas, arroz integral e suco de fruta de verdade.

Quando perguntado se o RC consegue oferecer uma refeição de qualidade, todos responderam que sim, alguns ainda fizeram questão de enfatizar que, em relação aos anos anteriores, após a reforma, melhorou muito. Também fizeram questão de

falar que pelo preço que cobra e pela quantidade de refeições que são servidas diariamente, a comida é de qualidade.

Entretanto, o discurso que poderia ser melhor fez parte de quase todas as respostas. Muitos aproveitaram também para fazer pequenos lembretes: melhorar a variedade do cardápio, o tempero, servir preparações para vegetarianos e para pessoas com restrições:

Sim. Após as mudanças a comida está mais saborosa, há variedade de saladas, arroz integral e suco de fruta de verdade.

Pelo preço cobrado está ótimo. Uma melhoria que pode ser feita é em relação ao tempero. Acho o alimento um pouco sem gosto.

Sim, mas se cobrassem um pouco mais, a qualidade e variedade poderia ser melhor.

Sim. Acho que para esse preço e esse número de pessoas comendo a qualidade é razoável.

O almoço é nutritivo e o preço é ótimo, considerando que se paga R\$ 1,50 para ter direito a suco, sobremesa e um prato.

3.5 ANÁLISE FINANCEIRA DO RESTAURANTE CENTRAL

Os gastos do RC, considerados para análise, são compostos por: bilhetes de passagem, combustível, confecção de uniformes, gás, gêneros alimentícios, limpeza e conservação, locação de softwares, manutenção de bens móveis e imóveis, manutenção de equipamentos, de máquinas e veículos, material de condicionamento e embalagem, de copa e cozinha, de expediente, higiene, processamento de dados, aparelhos e utensílios domésticos, aquisição de softwares, de equipamentos, de ferramentas, de utensílios, de máquinas, de material permanente, de mobiliário, obras, uniforme, veículo, materiais de proteção e segurança, materiais para manutenção de bens móveis e imóveis, serviços de terceiros, de análise e pesquisa, de produção industrial, de seleção e treinamento, de esgoto, de comunicação e serviços gráficos e editoriais.

Alguns gastos existentes, como telefone, água, energia elétrica, decorrem de atividades desenvolvidas por outros setores da UFES. Tendo em vista a dificuldade de obtenção destes dados, eles não entraram na análise dos gastos do RC.

Para facilitar a análise dos gastos, eles foram agrupados de acordo com a semelhança de suas finalidades e foram criadas novas categorias:

- Processamento de dados;
- Combustível;
- Gás;
- Bens móveis;
- Manutenção;
- Serviços;
- Materiais;
- Gêneros alimentícios

Ao analisar a evolução temporal, de 1994 a 2012, por tipo de gasto realizado pelo RC (Gráfico 3), pode-se afirmar que do ano de 1994 a 2006 não ocorreu aumento significativo desses gastos.

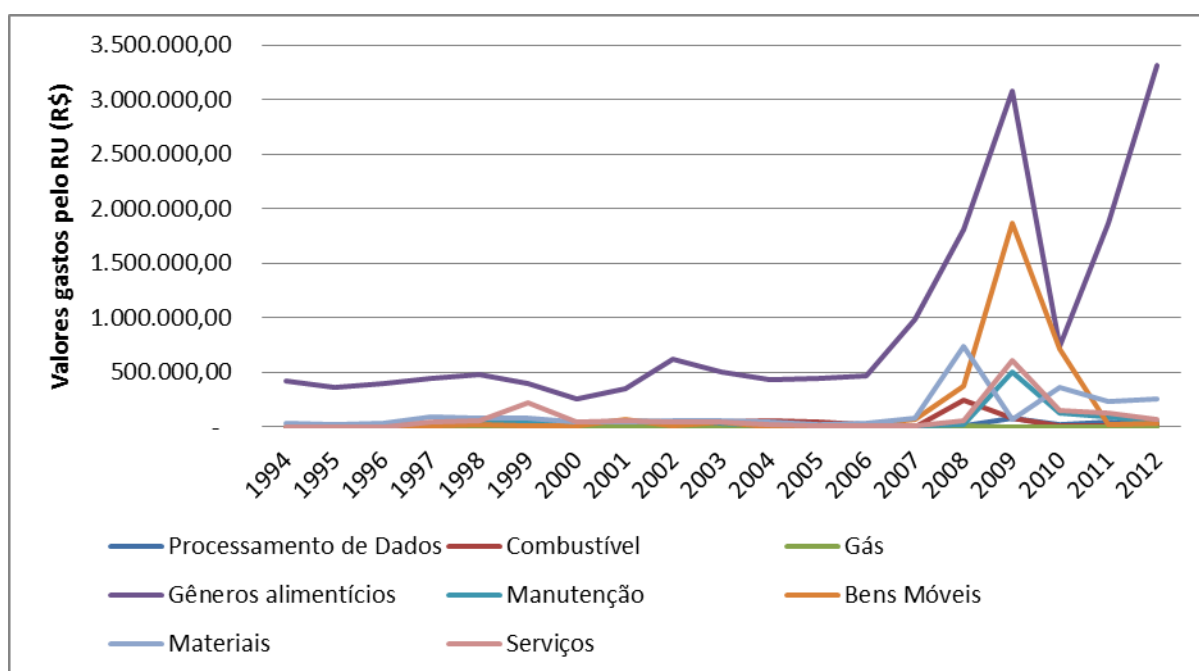


Gráfico 3 – Evolução temporal por tipo de gasto do Restaurante Central da UFES
Fonte: SIAFI

De 2007 ao ano de 2009 houve um aumento significativo no gasto com gêneros alimentícios. Após análise documental e entrevistas com os diretores do RC, podemos destacar que esse aumento refere-se ao crescimento do número de usuários, a inserção de novos gêneros para compra, como arroz integral, feijão carioca, feijão branco, farelo de trigo, vinho, diversos sabores de pudins e gelatinas, vários doces industrializados para sobremesa, alguns tipos de carne, como postas de cação, coxão mole, lagarto, filé de coxa de frango, carré e o suco passou a ser de polpa de fruta. Todas essas modificações podem ser explicadas pelas mudanças iniciadas no RC, e o recebimento da verba do PNAES.

Já a queda brusca no ano de 2010 foi devido ao fato de em 2009 o restaurante ficar fechado durante três meses devido à greve dos servidores técnico-administrativos. Durante a greve não há retirada de materiais do restaurante, pois não ocorre produção de alimentos. Isso adiou o processo de compra de gêneros para 2010, devido ao estoque de 2009.

Em 2010, ocorreu a reforma do RC, tanto na cozinha quanto no refeitório. Mesmo com o início das aulas, o RC atrasou sua reabertura em quase um mês. Isso também influenciou na queda do gasto com gêneros alimentícios.

No período de 2008 a 2011 houve aumento com o gasto de bens móveis. Isso se justifica pelo início do recebimento da verba do PNAES e pela maior reforma realizada no RC. Foi um período de reestruturação, tanto na área física quanto em equipamentos, utensílios, insumos e recursos humanos.

Também podemos destacar, nesse mesmo período, um aumento no gasto com serviços e materiais. Isso também é justificado pela verba do PNAES, pela reforma e pelo aumento da demanda dos usuários (Gráfico 4).

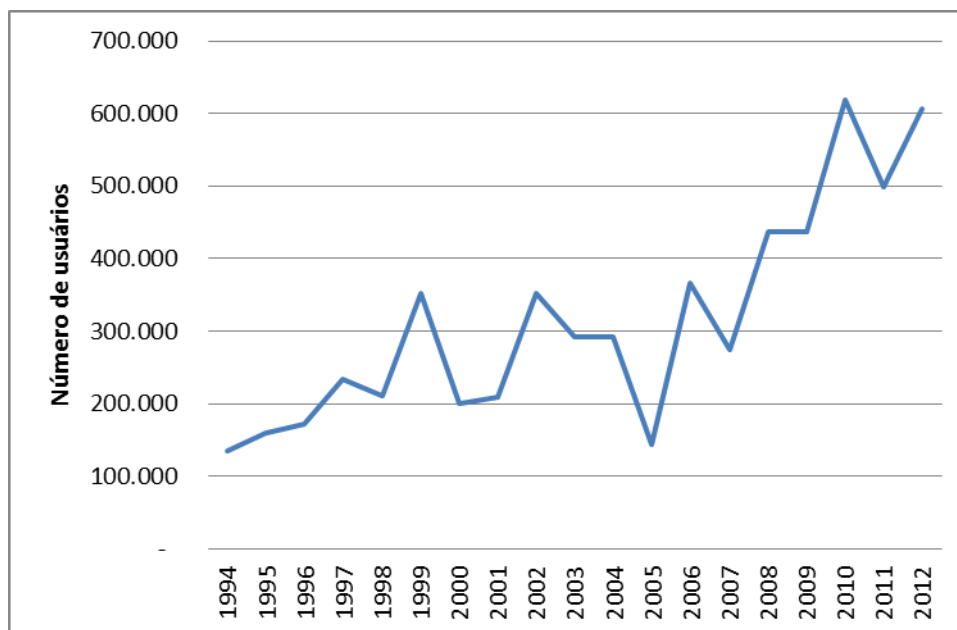


Gráfico 4 – Número de usuários que frequentaram o Restaurante Central da UFES de 1994 a 2012
 Fonte: Elaboração própria

Assim, a análise do Gráfico 4 nos permite reforçar questões já pontuadas anteriormente como: em alguns anos do período estudado houve aumento da demanda dos usuários do restaurante, e em outros, queda significativa no número de usuários, em consequência das greves.

Tanto a greve dos docentes, quanto a dos técnicos administrativos, afeta o funcionamento do RC. Quando a greve é dos docentes o quantitativo de refeições servidas diminui, pois os alunos, não tendo aula, passam a frequentar menos a Universidade, porém a redução no quantitativo de refeições não é muito significativa, pois o restaurante continua aberto à comunidade externa. Já a greve dos técnicos impacta totalmente o RC, pois o mesmo fecha.

Assim, apesar da greve gerar uma redução dos gastos, esta não é considerada significativa. Isso se explica pelo desperdício de comida que ocorre, e de outros produtos envolvidos na produção, como gás, energia, água e material de limpeza. Além disso, a Divisão de Nutrição do RC não consegue seguir um planejamento.

Outro fato relevante é que apesar da greve dos técnico-administrativos paralisar totalmente a produção de refeições no RC, como a parte administrativa ainda

funciona, e muitas manutenções dos equipamentos só são feitas quando a produção está parada, alguns gastos se tornam inevitáveis.

Com isso, nas duas situações apresentadas haverá aumento do valor per capita anual das refeições (Gráfico 5), pois no primeiro caso não haverá redução significativa da produção, mas haverá redução da frequência do restaurante. No segundo caso, não será produzido comida, mas gastos com manutenção poderão ocorrer.

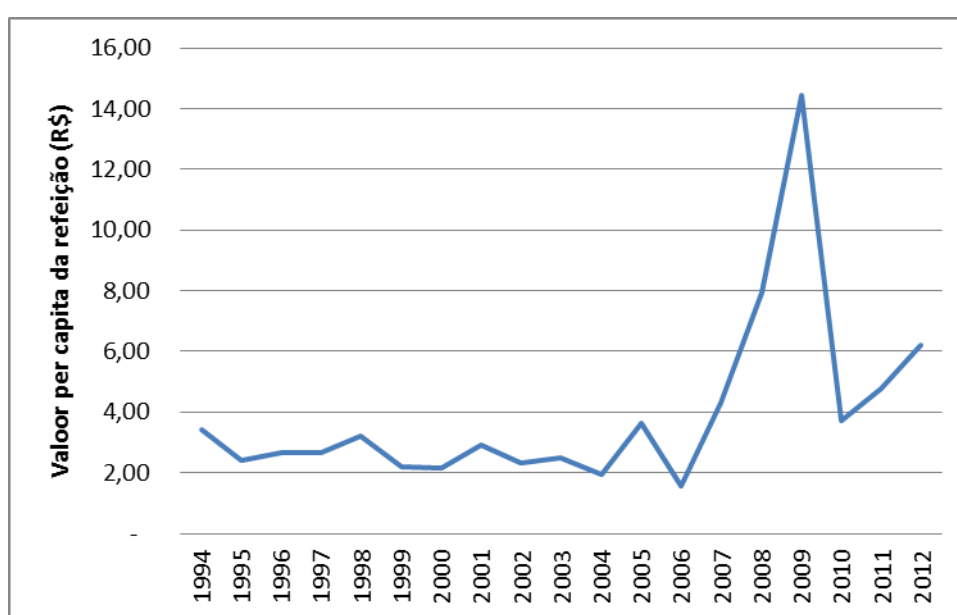


Gráfico 5 – Valor per capita anual das refeições servidas pelo RC da UFES
Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 6 mostra o comportamento do número de refeições servidas por mês ao longo do período estudado, bem como o custo unitário dessas refeições. Nota-se que, nos meses onde o número de refeições servidas é pequeno (períodos de férias e greves) ocorre uma elevação do custo unitário.

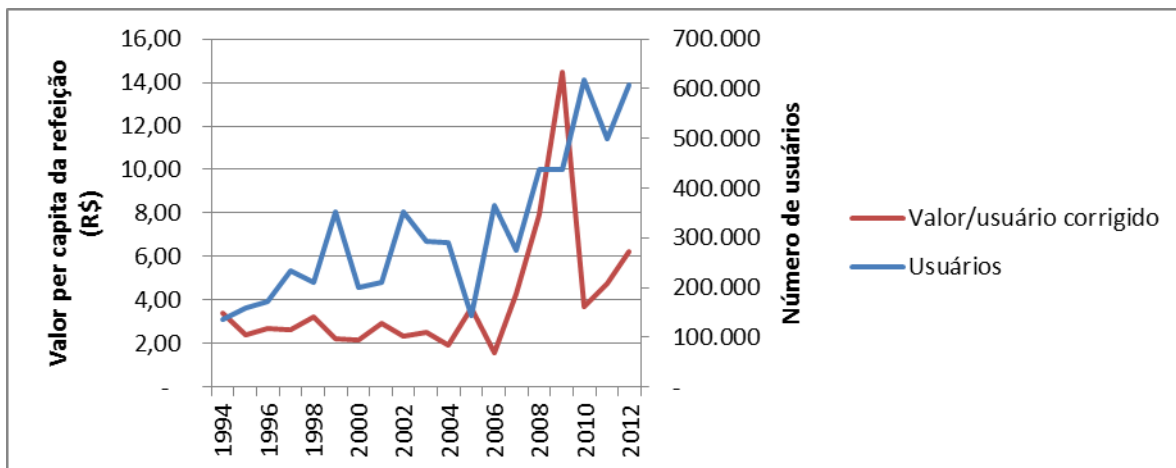


Gráfico 6 – Comportamento do custo unitário das refeições ao longo do período analisado
Fonte: Elaboração própria

Já a análise do Gráfico 7 nos permite identificar que os gêneros alimentícios possuem a maior participação no total de gastos feito pelo RC. Em alguns anos chegou a mais de 80% de participação nos gastos. A participação do item bens móveis teve um aumento significativo em 2009 e 2010, o que pode ser explicado pelo período de reforma e reestruturação do restaurante. E o gasto com o item serviços, em 2009, foi expressivo devido à reforma da rede de esgoto do RC que ocorreu neste ano.

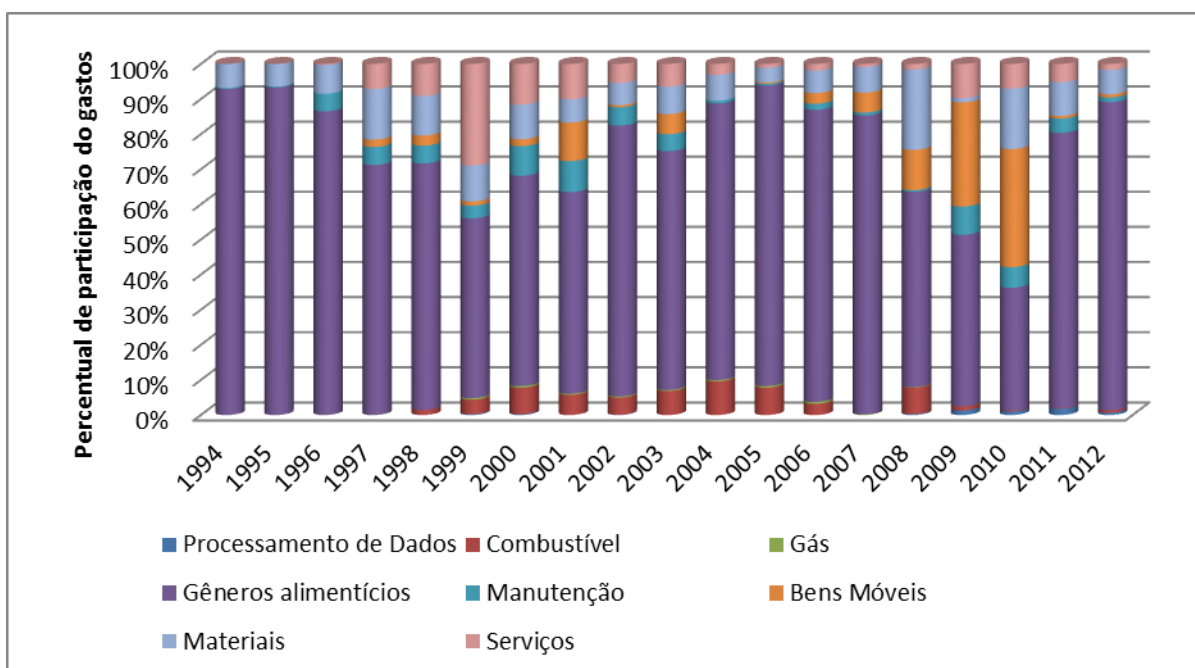


Gráfico 7- Participação, em percentual, de cada item no total dos gastos efetuados pelo RC da UFES
Fonte: Elaboração própria

Pode-se verificar no Gráfico 8, que houve um aumento nos gastos com investimento no período de 2009 a 2010. Isso se deve a reforma feita no restaurante, resultando na renovação dos equipamentos, instalação de câmeras para monitoramento e construção de novas câmaras frigoríficas.

O crescimento no aumento com as despesas está relacionado, principalmente, aos gêneros alimentícios. Como já analisado anteriormente, a inserção de novos gêneros e o aumento de usuários fizeram com que os gastos com esse item se elevassem significativamente.

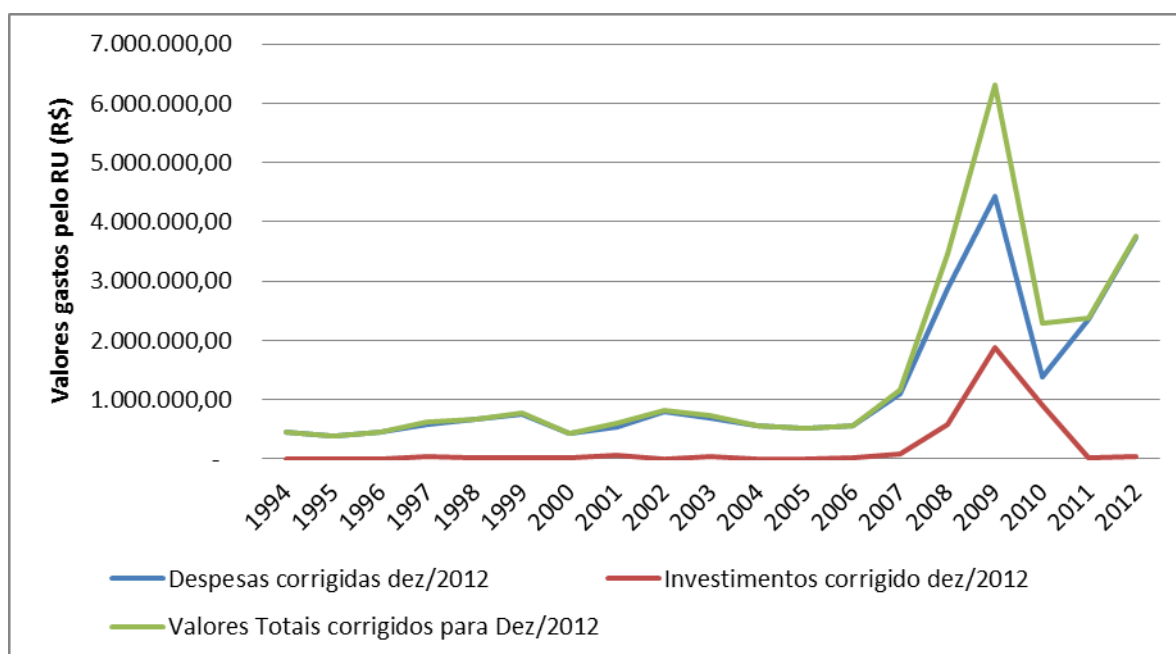


Gráfico 8 – Comparação dos gastos entre despesas e investimentos realizados pelo RC da UFES
Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 9, permitiu analisar os tipos de usuários que frequentam o RC. Eles são compostos por alunos, servidores, visitantes da comunidade externa, participantes de congressos, empresa terceirizada que atua no RC. A modalidade convênio, que era utilizada para as empresas terceirizadas que trabalhavam dentro da UFES, foi excluída em 2010 pelo Conselho Universitário.

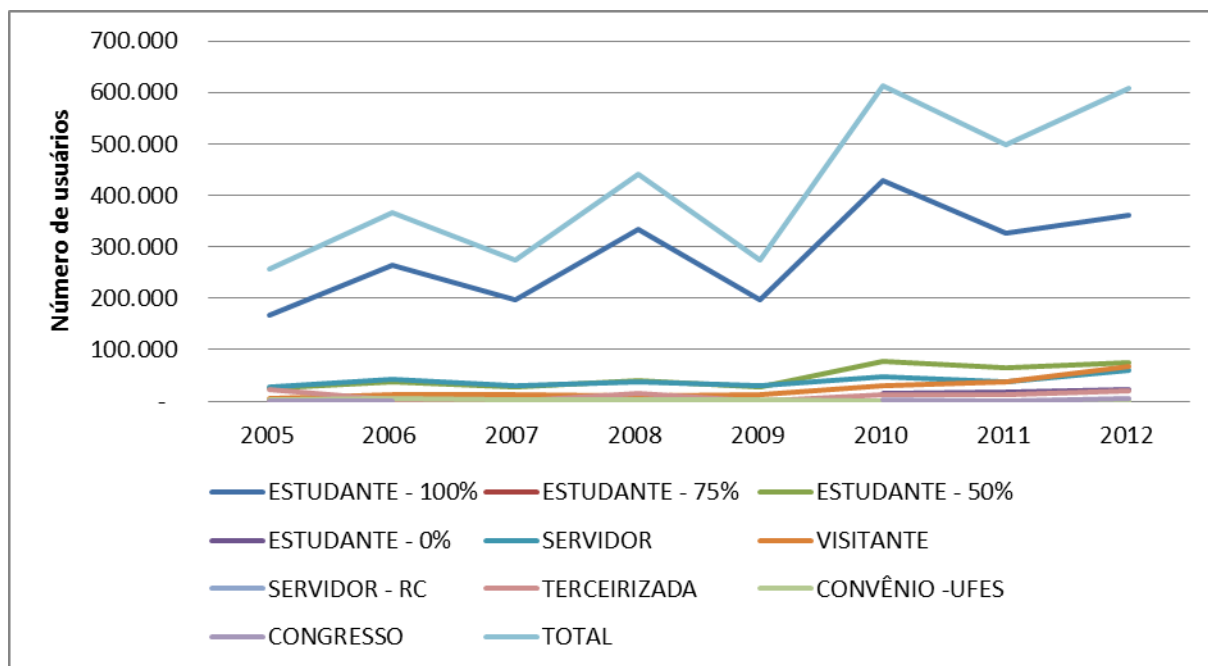


Gráfico 9 – Tipos de usuários que frequentam o RC da UFES
 Fonte: Elaboração própria

A partir de 2010, ano de implantação do PNAES na UFES, o número de alunos aumentou consideravelmente. Isso também é consequência do programa REUNI junto com o PNAES, que permitiram a expansão da universidade, aumentando o número de vagas nos cursos, criação de novos cursos e a expansão do restaurante, permitindo aumentar a sua capacidade de atendimento.

Houve crescimento também na concessão do auxílio alimentação (Gráfico 10). Apesar da exclusão do desconto de 75% na refeição em 2009, houve um crescimento no número de alunos que só pagam 50% do valor da refeição e, em 2010, passou a ser concedida, também, a isenção do valor da alimentação para alguns alunos.

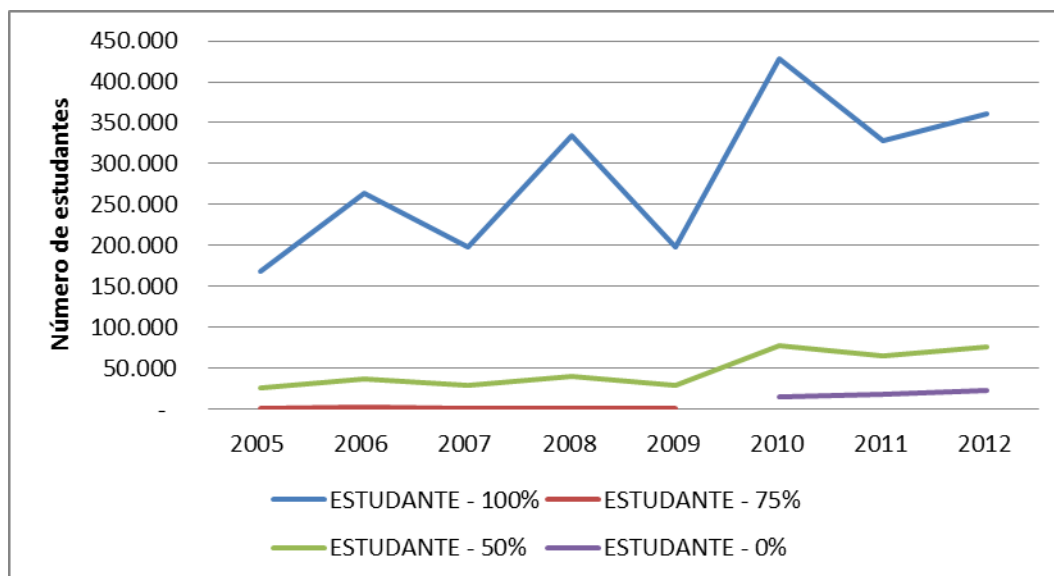


Gráfico 10 – Número de alunos que frequentam o RC da UFES, classificados pelo tipo de auxílio alimentação que recebem

Fonte: Elaboração própria

Com isso, podemos afirmar que a participação do RC na assistência estudantil está crescendo a cada ano. O REUNI e o PNAES permitiram ao restaurante aumentar o número de usuários, através dos recursos que foram utilizados para sua expansão e pela concessão do auxílio alimentação.

Com o início do processo de cotas, aumentou o número de alunos que necessitam desses auxílios para conseguirem se manter e concluir o curso na universidade. O auxílio alimentação permitiu que muitos alunos que não tinham condições de frequentar o RC, passassem a fazer as principais refeições do dia no restaurante.

Além do crescimento do número de discentes, podemos verificar também um aumento no número de servidores e visitantes (Gráfico 11). A reforma e a implantação do sistema *self-service* agilizaram o processo de servir a comida, o que ocasionou diminuição no tamanho da fila de espera para entrar no restaurante e, como consequência, o tempo de permanência na mesma. A reforma estrutural também tornou o restaurante num ambiente mais agradável.

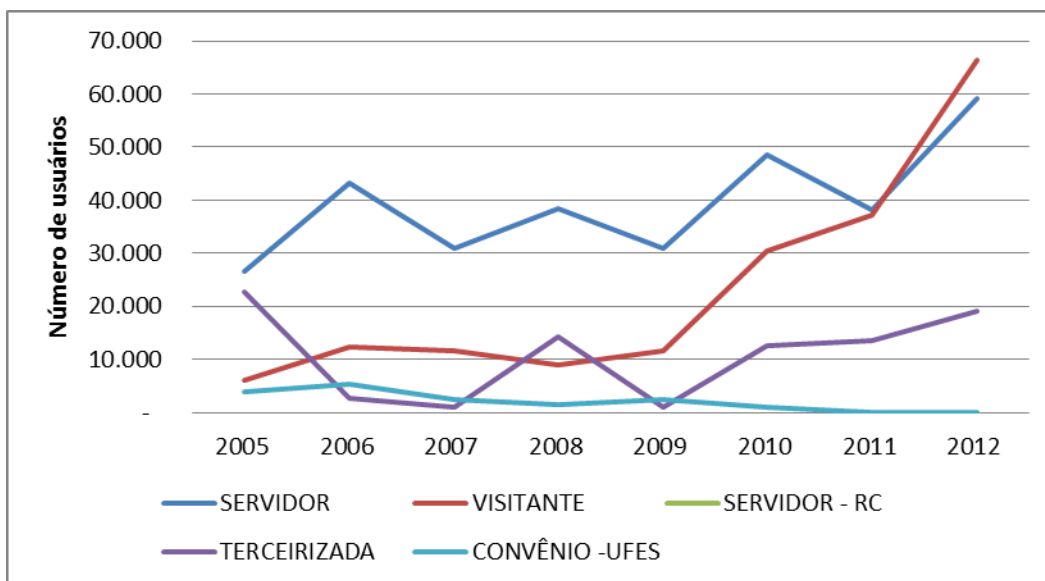


Gráfico 11 – Quantitativo dos usuários do RC sem a modalidade estudante
Fonte: Elaboração própria

Como o RC é aberto para a comunidade externa, o seu preço se torna um atrativo para os visitantes. A reforma, a modificação dos cardápios e preparações fez com que várias pessoas, de bairros vizinhos da universidade, passassem a se alimentar no RC.

Muitos alunos de escolas particulares passaram a se alimentar no RC, pois o restaurante fica próximo a essas escolas, a refeição é de qualidade e barata e é uma forma de começarem a se integrar na universidade.

Os universitários não concordam com essa abertura para a comunidade externa, pois afirmam que o restaurante está deixando de atender mais alunos para atender essa demanda dos visitantes, sendo que o RC recebe recursos para aprimorar o atendimento à comunidade universitária, principalmente os alunos.

A maioria dos usuários do RC da UFES ainda são os discentes que pagam o valor integral da refeição (Gráfico 12). Em seguida aparecem os discentes que pagam 50% do valor e, com um percentual um pouco menor, os visitantes. Após vem os servidores da UFES e as outras categorias.

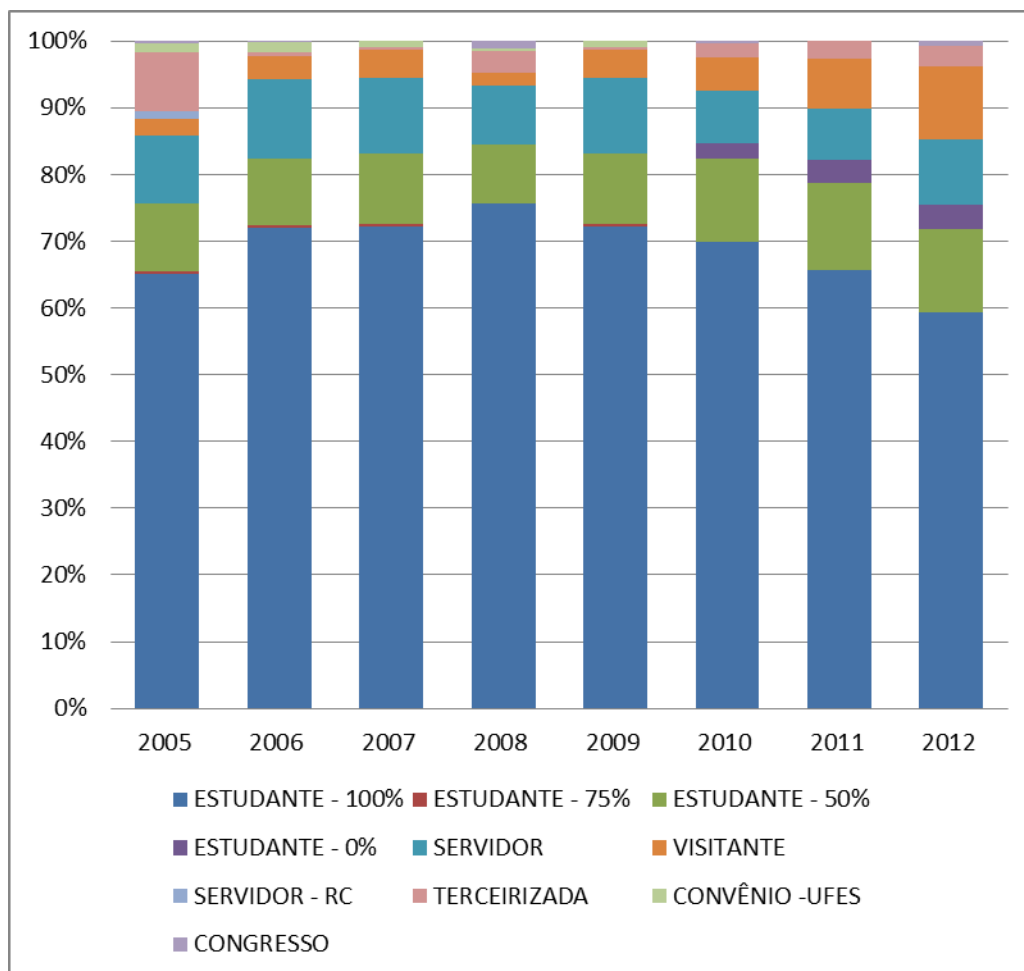


Gráfico 12- Participação, em percentual, de cada modalidade no quantitativo de usuários do RC da UFES.
Fonte: Elaboração própria

3.6. ANÁLISE SOCIAL DO RESTAURANTE CENTRAL

A avaliação social do RC pretende medir o impacto que ele possui sobre o bem-estar da comunidade universitária. Os custos necessários para o seu funcionamento são pagos pela sociedade, que espera ter um retorno sobre a sua contribuição.

Em torno do campus da UFES, existem outros locais, além do RC, para os discentes realizarem suas refeições, porém, o valor é bem mais elevado. Se considerarmos um aluno que almoça todos os dias úteis no RC, em média 22 dias, o valor gasto ao final do mês é de R\$ 33,00. Agora faremos uma análise, considerando o custo com alimentação, fora do RC .

No município de Vitória, a média do preço do quilo da refeição é de R\$ 27,98, segundo pesquisa realizada em 2013 pela Associação das Empresas de Refeição e Alimentação Convênio para o Trabalhador (ASSERT). Caso o mesmo aluno passe a almoçar em outro restaurante, localizado fora do campus da UFES e considerando o peso médio da refeição de 500 gramas por almoço, o valor gasto por mês passaria, em média, para R\$ 307,78, o que representaria um aumento de 933% no gasto com almoço para este estudante, sem considerar a situação dos alunos que são beneficiados com assistência estudantil.

Para diminuir os gastos, o aluno poderia diminuir a quantidade da refeição para pagar um valor menor, o que comprometeria sua qualidade de vida. Outra alternativa seria o próprio aluno preparar sua refeição em casa.

Porém, além do tempo gasto e do valor, ainda assim seria superior ao do RC, também haveria uma redução da qualidade de vida e de bem-estar de uma forma geral, uma vez que muitos alunos se deslocam de outras cidades e, mesmo os que moram próximos, passam o dia todo na universidade.

Esses fatos foram corroborados pela a visão que os entrevistados possuem sobre o RC. Todos consideraram o RC um setor fundamental para a UFES. Afirmam também que o RC é necessário para o funcionamento das atividades da universidade, além de ser um espaço de inclusão social, conforme afirmações a seguir:

Vejo como um apoio importante e um facilitador.

Importante espaço conquistado.

Um espaço que cumpre o seu papel de oferecer refeições com qualidade e uma ótima opção com preço justo, custo x benefício bom.

Modernizado e com qualidade. Recomendo aos alunos e colegas.

Uma necessidade. Com ele economiza-se tempo e dinheiro, oportuniza uma atenção aos carentes universitários e residentes de outras cidades que não estariam estudando se não fosse o baixo custo da alimentação oferecida pela UFES.

Em relação ao preço da refeição, 98% dos usuários entrevistados consideraram o preço satisfatório:

Muito abaixo da média de outros restaurantes, inclusive universitários.

Mesmo que tivesse que pagar acharia barato.

Se não fosse esse valor muitas pessoas não conseguiriam se graduar.

Além de satisfatório, diversas vezes me senti mal por poder almoçar por tão pouco.

Bom demais. Com R\$ 1,50 não compro nenhum salgado.

Entretanto, 2% acha que o RC deveria ser gratuito devido pertencer a uma universidade pública e pelas altas taxas de impostos que a população paga:

Penso que deveria ser gratuito devido ao valor alto que a população paga de impostos.

Sim, apesar de achar que deveria ser gratuito.

Não, pois a universidade é pública, portanto o café da manhã, almoço e jantar gratuito para todos os discentes.

Todos os servidores também consideraram o RC um órgão de assistência, tanto para discentes quanto para os servidores. A maioria dos alunos também concordou, porém, alguns afirmavam que isso é um serviço básico que a universidade deve oferecer, como já apresentado anteriormente, não podendo ser considerado como assistência. Afirmam, que se a refeição fosse gratuita, poderia ser considerado como órgão de assistência:

Não. É um serviço básico, mínimo.

Sim. Obviamente. Com R\$1,50 não se compra dois pães.

Considero, pois muitos alunos precisam por motivo de virem de outra cidade e não terem condições de arcar com refeições fora.

Não. É uma obrigação do Governo subsidiar a alimentação aqui dentro.

Uma vez que ele possibilita uma refeição de fácil acesso físico e econômico, sim.

Sem dúvida. O RC é essencial para os discentes. Deveria funcionar inclusive nos sábados.

Todos os usuários consideraram o RC um espaço fundamental para toda a comunidade universitária. Ele proporciona economia de dinheiro, pelo baixo preço da refeição e economia de tempo, por ser de fácil acesso, ficar dentro do campus e por poupar de ter que cozinhar a própria comida.

Os usuários fazem questão de falar que sem o RC não se alimentariam de forma saudável, provavelmente comeriam um salgado e um suco, por ser a opção mais barata de comida após o RC. Os alunos isentos de pagar a refeição afirmam que se não tivesse o RC não teriam como se alimentar.

Entretanto, ainda existem casos de alunos que possuem necessidade de receber assistência estudantil, mas que ainda não foram contemplados e muitos que afirmam não participar do cadastro do programa de assistência por considerarem um processo muito burocrático.

O restaurante também foi considerado um lugar que permite a interação entre as pessoas. Serve como ponto de encontro para grupos de amigos, servidores, e alunos, de vários cursos, que dividem a mesma mesa:

Sou do interior do estado e moro sozinho nesta cidade. O RC facilita a minha vida em vários sentidos, como economia de tempo e dinheiro, agilidade e bom desfrute de uma alimentação de qualidade que eu provavelmente não teria sem o RC.

Tão importante quanto à própria graduação, pois sem ele não teria recursos suficientes para adquirir toda a comida que ele oferece, muito menos tempo para prepará-la.

O RC é a referência que temos de alimentação adequada e saudável, em tempos de fast-food, sem sombra de dúvida é uma iniciativa muito importante.

A importância é muito alta. Quando não tinha RC não tinha dinheiro para comer em outro lugar.

O RC é fundamental para a universidade, sendo um lugar de interação entre os discentes.

Algumas reivindicações antigas ainda não foram atendidas, como: extensão do horário de funcionamento no almoço e jantar, implantação do café da manhã, diminuição da fila para entrada no RC, deixar que os alunos se sirvam de todos

alimentos, deixar o salão menor reservado para os servidores almoçarem, construir mais RUs dentro do campus de Goiabeiras, limitar a entrada de visitante, entre outras.

Em relação ao modo da comida ser servida, após a reforma, os usuários passaram a se servir dos alimentos, com exceção do prato proteico (carnes e opções). Porém, está sendo estudada, pela Divisão de Nutrição, a melhor maneira para isso também ser viabilizado.

Quanto à extensão do horário de atendimento, a atual Direção afirma que a extensão do horário de funcionamento ainda não é possível pelo curto espaço entre o almoço e jantar. Um estudo para realização do café da manhã já está sendo realizado, entretanto, para que isso ocorra o número de funcionários precisa aumentar o que só será possível no próximo processo licitatório para contratação de nova empresa terceirizada.

A Pró-Reitora da PROGEPAES, Maria Lúcia Casate, reforça a fala da Diretora do DGRU, ao garantir que a Direção do RC, a partir de 2008, nunca deixou de realizar nada por falta de recursos. Caso algo não tenha sido efetivado possivelmente tenha sido por falta de recursos humanos e não por falta de recursos financeiros.

Também nesse sentido, a Diretora do RC confirma que há problemas de origens diversas que limita a produção das refeições, tais como: pane em equipamentos, atrasos na entrega de gêneros, absenteísmo dos funcionários da empresa terceirizada, licitações desertas ou fracassadas, mas não há falta de recursos.

Quanto às filas, com a implantação do cartão eletrônico e as catracas digitais, houve uma redução significativa nas filas. Antes, os usuários chegavam a esperar pelo menos 30 minutos, atualmente, não esperam mais do que 10 minutos.

Os visitantes são apontados como os vilões das filas, mas essa demanda gira em torno de apenas 10% do total, em dias de funcionamento normal. Já foi pensado em limitar o acesso dos visitantes ao salão maior, mas alguns alunos e servidores poderiam questionar se a iniciativa não traria benefícios para os

visitantes. Limitar o horário que visitantes poderão utilizar o restaurante, seria uma alternativa, mas isso poderia gerar problemas na fiscalização e com os verdadeiros visitantes da instituição, que, muitas vezes, são acompanhados por servidores e alunos.

A fila no salão menor é sempre mais lenta, pois conta com apenas uma rampa de distribuição, enquanto o salão maior propicia oito atendimentos simultâneos. Por essa razão, não é a melhor opção para os servidores e alunos terem exclusividade neste local.

As questões de valores cobrados e público atendido são estabelecidas pelo Conselho Universitário e as críticas e sugestões, recebidas pelo RC, são encaminhadas à PROGEPAES para que sejam levadas ao Conselho.

Nem todos os usuários do RC possuem vulnerabilidade socioeconômica e muitos até possuem condições financeiras para realizarem as refeições em outros locais. Desta maneira, das 5.600 refeições servidas por dia em média no RC, não se pode afirmar que todas elas estão servindo a pessoas que realmente necessitam de subsídio.

Entretanto, existem casos de alunos que ainda não recebem assistência, mas que também não possuem uma condição financeira favorável, ou seja, não têm condições suficientes para se manter sem o RC.

Assim, o benefício gerado pelo RC para a comunidade universitária é proporcionar ao aluno que recebe assistência estudantil uma economia do valor do almoço. Aos demais alunos, o benefício de almoçar por R\$ 1,50.

4. CONCLUSÃO

Decisões relacionadas aos restaurantes universitários possuem impactos econômicos e sociais, pois, além de envolver recursos elevados, também possuem uma função social, pois contribuem diretamente ou indiretamente para a qualidade de vida da sociedade no qual estão inseridos.

Esta pesquisa teve o objetivo de identificar se o Restaurante Central da UFES, no período de 1992 a 2012, atuou como mecanismo de assistência estudantil na Universidade Federal do Espírito Santo. Isso foi realizado através do levantamento e análise do histórico do RC, dos dados econômico-financeiros e da opinião dos alunos e servidores a respeito do serviço prestado pelo RC durante o período em questão.

Como o RC é uma instituição pública, a pesquisa não se restringiu apenas à análise financeira, mas considerou os benefícios e os custos gerados para a sociedade, pois esta recebe não só os benefícios, mas também paga os custos decorrentes dos serviços prestados pela unidade.

Com a retirada dos recursos destinados aos restaurantes, em 1992, o RC da UFES passou a fazer o reaproveitamento de vegetais e frutas. Na época, a preocupação era de não deixar o RC fechar e que os comensais tivessem qualidade nutricional ao se alimentar. Porém, sem dúvida esse fato comprometeu a qualidade dos alimentos ofertados.

A implantação do PNAES permitiu a reestruturação do RC, o que gerou aumento do espaço físico, inclusão de novos gêneros alimentícios e aumento na distribuição de auxílio alimentação, principalmente para vários alunos com vulnerabilidade socioeconômica, bem como para todos seus usuários.

Esta pesquisa consolidou a visão do Restaurante Central como ferramenta importante na assistência estudantil, especialmente para aqueles discentes que residem longe da universidade ou que possuem baixa renda.

Estar localizado em área central no campus de Goiabeiras proporciona economia de dinheiro e economia de tempo, por ser de fácil acesso. O baixo preço das refeições é primordial para os usuários. Entretanto, apesar de reconhecerem a melhoria na qualidade das refeições oferecidas, seus usuários também reivindicam uma refeição balanceada e com melhor qualidade.

Também foi constatado que, em 2012, o RC teve um gasto superior a soma dos recursos originados do PNAES com o dinheiro arrecadado pela venda de tíquetes. Como não existe uma gestão de custos no RC, a implantação da mesma é fundamental para que seus gestores tenham uma visão de como estão sendo alocados os recursos disponíveis, e, principalmente, subsidiar o processo de decisão e com isso uma redução de custos e uma gestão mais efetiva.

Desta forma, esta pesquisa identificou a necessidade de estudos sobre a redução de custos, visando uma gestão mais eficiente e a possibilidade de ampliação e melhoria de seus processos e serviços.

Uma sugestão para futuros estudo seria a viabilidade financeira de abertura do RC para a comunidade externa nos modelos atuais, pois a maioria dos usuários entrevistados não concorda com tal decisão, principalmente os alunos de graduação, pois o RC recebe recursos para aprimorar o atendimento à comunidade universitária.

Finalmente, esta dissertação não pretende esgotar o assunto, mas, sim, provocar debates sobre o tema, esperando que outros estudos sejam realizados sobre a atuação dos restaurantes universitários na assistência estudantil.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, E.S.; SPINELLI, M.G.N.; ZANARDI, A.M.P. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 2. ed. São Paulo: Editora Metha, 2007.318p.

ALMEIDA, A.G; BORBA, J.A.; FLORES, L.C.S. **A utilização das informações de custos na gestão de saúde pública: um estudo preliminar em secretarias municipais de saúde do estado de Santa Catarina**. RAP, Rio de Janeiro, vol. 43, p. 579-607, 2009.

ALONSO, M. **Custos no serviço público**. Revista do Serviço Público, Brasília, n.1, p. 37-63, 1999.

ANDIFES. **Perfil socioeconômico e cultural dos discentes de graduação das universidades federais brasileiras**. Fórum nacional de Pró-reitores de assuntos comunitários e estudantis (FONAPRACE). Brasília, 2011. 61p.

_____. **Plano Nacional de Assistência Estudantil**. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/Biblioteca_071_Plano_Nacional_de_Assistencia_Estudantil_da_Andifes_completo.pdf> Acesso em: 23 jul. 2013.

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE REFEIÇÃO E ALIMENTAÇÃO CONVÊNIO PARA O TRABALHADOR – ASSERT. **Pesquisa preço médio refeição 2013**. Disponível em: <<http://assertbrasil.com.br/mapa/#sudeste>> Acesso em: 30 jul. de 2013.

BARBOSA, A.M.R; LIMA, E.O. **Modelo de gestão estratégica de custos: o caso do restaurante universitário**. In: V Colóquio internacional sobre gestão universitária da América do Sul, Mar del Plata, Argentina, 2005. Disponível em: <<http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/97420?show=full>> Acesso em: 10 jan. 2013.

BENEVIDES, C.V. **Um Estado de bem-estar social no Brasil?** Dissertação (Mestrado em Economia) – Programa de Pós-Graduação em Economia, Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2011.

BORGO, I.A. **UFES: 40 anos de história**. Vitória: UFES, 1995. 386p.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1967**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm> Acesso em: 10 dez. 2012.

_____. **Emenda Constitucional nº1, de 17 de Outubro de 1969**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc01-69.htm> Acesso em: 10 dez. 2012.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm > Acesso em: 12 dez. 2012.

_____. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 22 jun. 1993a. Seção 1, p. 1.

_____. Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 8 dez. 1993b. Seção 1, p. 1.

_____. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 23 dez. 1996. Seção 1, p. 1.

_____. Medida Provisória nº 1.827, de 27 de maio de 1999. Dispões sobre o fundo de financiamento ao estudante do ensino superior e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 28 maio 1999a. Seção 1, p. 98.

_____. Decreto nº 3.151, de 23 de agosto de 1999. Disciplina a prática dos atos de extinção e de declaração de desnecessidade de cargos públicos, bem assim a dos atos de colocação em disponibilidade remunerada e de aproveitamento de servidores públicos em decorrência da extinção ou da reorganização de órgãos ou entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 24 ago. 1999b. Seção 1, p. 52.

_____. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 15 abr. 2004. Seção 1, p. 3.

_____. Lei nº 11.096, de 13 de janeiro de 2005. Institui o Programa Universidade para Todos – PROUNI, regula a atuação de entidades beneficentes de assistência social no ensino superior; altera a Lei no 10.891, de 9 de julho de 2004, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 14 jan. 2005. Seção 1, p. 7.

_____. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 abr. 2007a. Seção 1, p. 7.

_____. Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007. Institui o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 13 dez. 2007b. Seção 1, p. 39.

_____. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 20 jul. 2010. Seção 1, p. 5.

_____. Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013. Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 23 jan. 2013. Seção 1, p. 2.

BRITO, P. **Análise e viabilidade de projetos de investimentos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 104p.

CARVALHO, L. R.; AMORIM, S.F.; TAVARES, M. F. **Sistema de indicadores de qualidade como ferramenta de gestão em um restaurante universitário**: estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Ouro Preto, MG. Anais...Ouro Preto: ENEGEP, 2003.

COHEN, E.; FRANCO, R. **Avaliação de projetos sociais**. 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2012. 320p.

COSTA, L.C. **O governo FHC e a reforma do Estado Brasileiro**. Pesquisa e Debate, São Paulo, v. 11, n. 01, p. 49-79, 2000.

COSTA, S.G. **A permanência na educação superior no Brasil**: uma análise das políticas de assistência estudantil. In: IX Colóquio Internacional sobre gestão universitária na América do Sul, Florianópolis, Brasil, 2009. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/37031> Acesso em: 26 jan. 2013.

COLARES, L.G.T. **Processo de trabalho, saúde qualidade de vida no trabalho em uma unidade de alimentação e nutrição**: uma abordagem qualitativa. 2005. 265 f. Tese (Doutorado em Ciências na área de Saúde Pública), Escola Nacional de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2005.

DI PIETRO, M.S.Z. **Direito Administrativo**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 765 p.

FERNANDES, C.P. **Histórias do trabalho em um restaurante universitário**: entre conversas, panelas e temperos. Dissertação (Mestrado em Psicologia Institucional) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Institucional, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2011.

FONAPRACE. **Proposta do FONAPRACE para um Plano Nacional de Assistência aos Discentes de graduação das instituições públicas de ensino superior**. Disponível em: <http://www.fonaprace.andifes.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=54> Acesso em: 10 jan. de 2013.

_____. **Realidade dos RC's em 1997**. Disponível em: <http://www.ufrn.br/sites/fonaprace/introducao.html> Acesso em: 20 jul. 2013.

_____. **Revista Comemorativa 25 Anos: histórias, memórias e múltiplos olhares.** Disponível em: <<http://www.prace.ufop.br/novo/pdfs/fonaprace/Revista%20Fonaprace%2025%20Anos.pdf>> Acesso em: 23 jul. 2013.

FONSECA, M. T. **Tecnologias gerenciais de restaurantes.** 5. ed. São Paulo: Editora Senac, 2009. 189p.

FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. **Da fala do outro ao texto negociado:** discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. *Paidéia*, Ribeirão Preto, v. 14, n. 28, p. 139-152, 2004.

FREITAS, V.P.; CARDOSO, R.L.; AQUINO, A.C.B.; JUNIOR, R.C.R. **Mensuração de desempenho em organizações públicas:** O caso da secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 60, p. 277-290, 2009.

GARCIA, F.A. **A relatividade da distinção atividade-fim e atividade-meio na terceirização aplicada à Administração Pública.** *R. Dir. Proc. Geral*, Rio de Janeiro, vol. 65, p. 95-114, 2010.

GARTNER, I. R. **Análise de projetos em bancos de desenvolvimento.** Florianópolis: EDUFSC, 1998. 201p.

GIL, A.C. **Estudo de caso:** fundamentação científica - subsídios para coleta e análise de dados - como redigir o relatório. São Paulo: Atlas, 2009. 148 p.

GOMES, F.G. **Conflito social e welfare state:** Estado e desenvolvimento social no Brasil. *RAP*, Rio de Janeiro, vol. 40, n. 2, p. 201-36, 2006.

GONÇALVES, V.S.A. **A assistência estudantil como política social no contexto da UFPEL:** concepções, limites e possibilidades. Dissertação (Mestrado em Política Social) - Programa de Pós-Graduação em Política Social, Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2011.

GRCPPPI, L. **Tudo começou com Maquiavel** [Tradução por Dario Canali]. 8. ed. São Paulo: L&PM Editores S/A, 1987. 93p.

HIRSCHFELD, H. **Engenharia econômica e análise de custos:** aplicações práticas para economistas, engenheiros, analistas de investimentos e administradores. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 52p.

HOFLING, E.M. **Estado e políticas (públicas) sociais.** *Cad. CEDES*, Campinas, v. 21, n. 55, p. 30-41, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.** Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultinpc.shtml> Acesso em: 30 jul. de 2013.

ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA. Disponível em: < <http://www.portalbrasil.net/ipca.htm> > Acesso em: 30 jul. de 2013.

KADLUBITSKI, L.; JUNQUEIRA, S. **Diversidade cultural e políticas públicas educacionais**. Revista Educação, Santa Maria, v.34, n.1, p. 179 – 194, 2009.

KAHLMAYER-MERTENS, R.S.; MARQUES, C.T.B.; SILVA, F.N.S.; SOUZA, M.F.S. **Como elaborar projetos de pesquisa: Linguagem e métodos**. Rio de Janeiro: FGV, 2007. 140p.

KERLINGER, F. N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: Um tratamento conceitual** [Tradução por Helena Mendes Rotundo]. São Paulo: EPU: EDUSP, 1980. 378 p.

KERSTENETZKY, C.L. **O estado do bem-estar social na idade da razão: a reinvenção do estado social no mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 295 p.

LEAL, D. **Crescimento da alimentação fora do domicílio**. Segurança alimentar e nutricional, Campinas, v. 17, n.1, p. 123 – 132, 2010.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 720 p.

MANZINI, E.J. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semiestruturada. In: MARQUEZINE: M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE; S. **Colóquios sobre pesquisa em educação especial**. Londrina: Eduel, 2003. p.11-25.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

_____. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 225 p.

MATTOS, Rossana Ferreira da Silva Mattos. **Expansão urbana, segregação e violência: um estudo sobre a Região Metropolitana da Grande Vitória**. Vitória: EDUFES, 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA - MEC. **Programa Universidade para Todos – PROUNI**. Disponível em: < http://siteprouni.mec.gov.br/o_prouni.php > Acesso em: 20 dez. de 2012.

_____. **Reestruturação e expansão das universidades federais - REUNI**. Disponível em: < <http://reuni.mec.gov.br/> > Acesso em: 22 dez. 2012.

_____. **Plano nacional de assistência estudantil - PNAES**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=607&id=12302&option=com_content> Acesso em: 18 dez. 2012.

_____. **Programa de desenvolvimento da educação - PDE.** Disponível em: <http://gestao2010.mec.gov.br/o_que_foi_feito/program_119.php> Acesso em: 10 jul. 2013.

_____. **Análise da expansão das Universidades Federais 2003 a 2012.** Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=4&ved=0CEEQFjAD&url=http%3A%2F%2Fportal.mec.gov.br%2Findex.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D12386%26Itemid%3D&ei=-8scUYzPA4nO9ASPi4CADg&usq=AFQjCNGkINn43M3IX03P2SOmjmN1oOci0A> Acesso em: 10 fev. 2013.

MASCARENHAS, M.C.K.; TORRES, I.A. **EstRctura de custos de uma refeição em uma unidade de alimentação e nutrição do DF.** Universitas Gestão e TI, Brasília, v. 2, n.1, p. 93 – 112, 2012.

MEZOMO, I.B. **Os serviços de alimentação:** planejamento e administração. 5. ed. São Paulo: Manole. 2002. 413 p.

OLIVEIRA, R.C.S. et al. **Sociologia:** Consensos e conflitos. Ponta Grossa: UEPG, 2001. 180p.

PÁDUA, E.M.M. **Metodologia da pesquisa:** abordagem teórico-prática. 17. ed. Campinas: Papirus. 2004. 128 p.

PEREIRA, L.C.B. **Estado, Sociedade civil e legitimidade democrática.** Lua Nova, São Paulo, n. 36, p. 85 -104, 1995.

PINHO, R.C.R. **Teoria geral da constituição e direitos fundamentais.** 7.ed. São Paulo: Saraiva, 2007. 203 p.

POMERANZ, L. **Elaboração e análise de projetos.** 2. ed. São Paulo: HUCITEC, 1988. 246p.

PROENÇA, R.P.C. **Aspectos organizacionais e inovação tecnológica em processos de transferência de tecnologia:** uma abordagem antropológica no setor de alimentação coletiva. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil, 1996.

PROENÇA, R.P.C., SOUSA, A.A., VEIROS, M.B. & HERING, B. **Qualidade nutricional e sensorial na produção de refeições.** Nutrição em pauta, Campinas, v. 13, n.75, p. 4 – 16, 2005.

PROENÇA, R. P. C. **Alimentação e globalização: algumas reflexões.** Ciência e Cultura, v. 62, n. 4, p. 43-47, 2010.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 344 p.

ROSA, M.F.E. **Direito Administrativo**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. 288 p.

SANTOS, G.F. **Os impactos da política de assistência estudantil sobre a população feminina assistida pela Fundação Universitária Mendes Pimentel (fump)**. Monografia (Especialização em Gestão de Políticas Públicas) - Programa de Pós-Graduação em Educação para Diversidade, Universidade Federal de Ouro Preto, Minas Gerais, 2012.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA - SECOM. **Investimentos em assistência a alunos de ensino superior quadRCplicam nos últimos cinco anos**. Em questão, Brasília, n. 1.623, 2012.

SERAPIONI, M. **Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde**: algumas estratégias para a integração. Ciência & Saúde Coletiva, Uberlândia, v.5, n. 1, p. 187 – 192, 2000.

SILVA, E.L.; MENEZES, E.M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p.

SILVEIRA, M.M. **A Assistência Estudantil no Ensino Superior**: uma análise sobre as políticas de permanência das universidades federais brasileiras. Dissertação (Mestrado em Política Social) - Programa de Pós-Graduação em Política Social, Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2012.

SILVERMAN, D. **Interpretação de dados qualitativos**: métodos para análise de entrevistas, textos e interações. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 376p.

SOUZA, A.F. *et al.* **UFES**: planejamento estratégico 2005 - 2010. Vitória: EDUFES, 2005. 54 p.

SLIWIANY, R. M. **Sociometria**: como avaliar a qualidade de vida e projetos sociais. Rio de Janeiro: Vozes, 1997. 182p.

SOUZA, C. **Políticas públicas**: uma revisão da literatura. Sociologias, v. 8, n. 16, p. 20-45, 2006.

TESOURO NACIONAL. **Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI**. Disponível em: <<https://www.tesouro.fazenda.gov.br/pt/conheca-o-siafi>> Acesso em: 30 jul. 2013.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. 175p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO - UFES. **História**. Texto de apresentação do site da Universidade. Disponível em: <<http://portal.ufes.br/instituicao>>. Acesso em: 10 dez. 2012.

_____. **A Instituição**. Texto de apresentação do site da Universidade. Disponível em: <<http://portal.ufes.br/instituicao>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

_____. PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS E ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL - PROGEPAES. **Criação da Pró-Reitoria**. Disponível em: <<http://portal.ufes.br/progepaes>> Acesso em: 12 dez. 2012.

_____. _____. **Editais PROAES**. Disponível em: <<http://www.progepaes.ufes.br/content/editais-proaes>> Acesso em: 21 jul. 2013.

_____. **Revista de Cultura**. Vitória, 2º semestre, vol.2, 1968a.

_____. _____. Vitória, 2º semestre, vol.3, 1968b.

_____. **Boletim Informa**. Vitória, fevereiro, n.00, 1992a.

_____. **Informativo**. Vitória, abril, n.08, 1992b.

_____. _____. Vitória, junho, n.72, 1994.

_____. **Informa**. Vitória, novembro, n.54, 2002.

_____. _____. Vitória, março, n.97, 2004.

_____. _____. Vitória, 15 a 21 de março, n.337, 2010a.

_____. _____. Vitória, 10 a 16 de maio, n.344, 2010b.

_____. _____. Vitória, 05 a 11 de março, n.402, 2012.

_____. DEPARTAMENTO DOS ÓRGÃOS COLEGIADOS SUPERIORES - DAOCS. Resolução nº 36, de 29 de outubro de 2009. **Estabelece valor para as refeições dos Restaurantes Universitários da UFES**. Disponível em: <<http://www.daocs.ufes.br/>> Acesso em: 08 fev. 2013.

_____. _____. Resolução nº 03, de 05 de fevereiro de 2009. **Aprova o Plano de Assistência Estudantil da universidade**. Disponível em: <http://www.daocs.ufes.br/corpo.asp?pagina=resolucoes/resolucao_n03_09> Acesso em: 15 dez. 2012.

_____. PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - PROPLAN. **Relatório de Gestão 2005**. Disponível em: <http://www.proplan.ufes.br/UPLOAD/RELATORIO_DE_GESTAO_2005.pdf> Acesso em: 09 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2006**. Disponível em: <<http://www.proplan.ufes.br/UPLOAD/Relatório%20de%20Gestão%20da%20UFES%20-%202006.pdf>> Acesso em: 10 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2007**. Disponível em: <<http://www.proplan.ufes.br/UPLOAD/Relatório%20de%20Gestão%202007-UFES.pdf>> Acesso em: 11 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2008.** Disponível em: < <http://www.proplan.ufes.br/UPLOAD/Relatório%20de%20Gestão%202008-UFES.pdf> > Acesso em: 12 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2009.** Disponível em: < http://www.proplan.ufes.br/UPLOAD/RG_UFES_2009.pdf > Acesso em: 13 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2010.** Disponível em: < http://www.proplan.ufes.br/UPLOAD/RG_UFES2010.pdf > Acesso em: 14 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2011.** Disponível em: < <http://www.proplan.ufes.br/upload/Relatório%20de%20Gestão%20UFES%202011.pdf> > Acesso em: 15 fev. 2013.

_____. _____. **Relatórios de gestão e prestação de contas anuais.** Disponível em: < <http://www.proplan.ufes.br/materia.asp?codMater=127> > Acesso em: 20 fev. 2013.

_____. _____. **Relatório de Gestão 2012.** Disponível em: < <http://www.proplan.ufes.br/upload/Relat%C3%B3rio%20de%20Gest%C3%A3o%2012-UFES.pdf> > Acesso em: 18 jul. 2013.

_____. _____. **Plano de Assistência Estudantil da UFES.** Disponível em: < <http://www.proplan.ufes.br/Materia.asp?CodMater=137> > Acesso em: 20 jul. 2013.

_____. **RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO - RC. Licitações.** Disponível em: <<http://www.RC.ufes.br/>> Acesso em: 25 jul. 2013.

UNESCO. **Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción.** Paris: UNESCO, 1998.

VALMORBIDA, S.M.I.; ENSSLIN, S.R.; ENSSLIN, L. Gestão de desempenho de serviços de apoio universitário: uma abordagem multicritério. In: SIMPÓSIO DE ADMISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 15, 2012, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Disponível em: < http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012_T00024_PCN71293.pdf > Acesso em: 18 mai. 2013.

VASONCELOS, N.B. **Programa Nacional de Assistência Estudantil:** uma análise da evolução da assistência estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. Revista da Católica, Uberlândia, v.17, n. 2, p. 599 – 616, 2010.

VAZ, C.S. **Alimentação de coletividade:** uma abordagem gerencial. 2. ed. Brasília: Lid Gráfica, 2002. 206 p.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 1997. 90 p.

ZUNINO, A. **Custo e desempenho socioeconômico do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.** Dissertação (Mestrado em Contabilidade) - Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

YIN, R.K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. [Tradução por Daniel Grassi]. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DIRETORES DO RC

- 1) Qual o período em que o Sr (a) foi diretor do RC?
- 2) Como se deu a sua ida para o RC como diretor?
- 3) Antes de assumir a direção do RC, o SR (a), conhecia o funcionamento e do RC?
- 4) Quais eram suas expectativas ao assumir a direção do RC?
- 5) Durante sua gestão, quais foram as maiores dificuldades e facilidades encontradas?
- 6) Quantas refeições eram servidas nesse período?
- 7) Durante sua gestão, os equipamentos, utensílios e espaço físico eram satisfatórios?
- 8) Quantos funcionários havia no RC nesse período? Eram suficientes?
- 9) Qual a origem dos recursos para manutenção do RC?
- 10) Esses recursos atendiam as necessidades do RC?
- 11) Havia alguma dificuldade para produção das refeições? Se sim, quais as principais.
- 12) Na sua percepção, quais foram os pontos fortes e pontos fracos do RC, nesse período de gestão?
- 13) O Sr(a) conseguiu fazer tudo que havia planejado como diretor? Se não, porque?
- 14) Como o Sr(a) você vê o RC hoje? Do seu ponto de vista, quais as principais mudanças que ocorreram, e a que se devem essas mudanças.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS E SERVIDORES QUE FREQUENTARAM O RC ENTRE 1992 A 2012

ALUNO ()

- 1) Recebe algum tipo de assistência estudantil? Qual?
- 2) Qual valor pago na refeição:
 isento
 R\$ 0,75
 R\$ 1,50
- 3) Já almoçou no RC em algum outro período?
- 4) Você percebeu alguma mudança significativa no RC? Se sim, qual? Se não, por quê?
- 5) Você considera o preço da refeição satisfatório?
- 6) O RC consegue oferecer uma refeição de qualidade? Se não, por quê?
- 7) Você considera o RC como um órgão de assistência, tanto para discentes quanto para servidores?
- 8) Qual a importância do RC para você?
- 9) Do seu ponto de vista, quais são os pontos fortes e pontos fracos do RC?
- 10) Você tem alguma sugestão para melhoria do RC?

SERVIDOR ()

- 1) Atualmente almoça no RC?
- 2) Já almoçou no RC em algum outro período?
- 3) Qual a importância do RC para você?
- 4) Você percebeu alguma mudança significativa no RC? Se sim, qual? Se não, por quê?
- 5) Você considera o preço da refeição satisfatório?

- 6) O RC consegue oferecer uma refeição de qualidade? Se não, por quê?
- 7) Você considera o RC como um órgão de assistência, tanto para discentes quanto para servidores?
- 8) Como você vê o RC hoje?
- 9) Do seu ponto de vista, quais são os pontos fortes e pontos fracos do RC?
- 10) Você tem alguma sugestão para melhoria do RC?