



**UNIVERSIDADE
FEDERAL DO DELTA
DO PARNAÍBA**

**PLANO DE GESTÃO DE
RISCOS: PRÓ-REITORIA DE
UFDPAr ASSUNTOS ESTUDANTIS
PRAE**

PARNAÍBA, 2022

ROL DE RESPONSÁVEIS

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Luciana Mary da Silva Carvalho-Assistente Social

Coordenadoria de Assistência Estudantil

Tainá Rodrigues Soares-Assistente Social

Recepção

Maria Gorete Alves Pereira -Atendente de Consultório

Serviço Pedagógico

Alexsandro Souza dos Santos – Pedagogo

Serviço de Psicologia

Fernanda Maria de Oliveira – Psicóloga

Serviço Social

Luciana Mary da Silva Carvalho-Assistente Social

Tainá Rodrigues Soares-Assistente Social

Serviço Odontológico

Ariane da Costa Melo- Odontóloga

Francilene Rodrigues de Oliveira -Técnica Saúde Bucal

Serviço Médico

Leonam Costa Oliveira-Médico

Restaurante Universitário

Ednela Brito Machado- Nutricionista

Luiz Machado Matos Júnior-Administrador

Meiryangela Sousa da Silva- Nutricionista

Moanna Magalhães Silva-Assistente em Administração

Núcleo de Inclusão e Acessibilidade-NIA

Naiara Deanne da Silva Góes - Psicóloga

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO DA PRAE	3
2 OBJETIVOS E METAS	4
3 MISSÃO, VISÃO E VALORES DA PRAE	6
4 ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR	7
5 DIAGNÓSTICO DO SETOR/PRAE	14
5.1 Mapa da Estratégia /PRAE	19
5.2 Análise SWOT Restaurante Universitário	21
5.3 Mapa da Estratégia RU	25
6 RESULTADOS	27
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	30

APRESENTAÇÃO DA PRAE

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis - PRAE, com sede à Avenida São Sebastião, nº 2819, Parnaíba-PI, é um órgão da Universidade Federal do Delta do Parnaíba – UFDPAr criado pela Resolução nº 07 de outubro de 2021 do Conselho Universitário (CONSUNI). A PRAE é o setor responsável por implementar, executar, monitorar e avaliar a Política de Assistência a Estudantil nesta instituição.

O Decreto Nº 7.234, de 19 de Julho de 2010, dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES e tem a finalidade de ampliar as condições de permanência dos estudantes na educação superior pública federal, para tanto, esclarece quais os objetivos, as áreas de atuação, o público-alvo e apresenta outras orientações para sua implementação nas Instituições Federais de Ensino Superior-IFES.

A partir das orientações do PNAES, esta Pró-Reitoria oferta serviços, programas e ações como forma de contribuir para a permanência dos discentes nos cursos de graduação da UFDPAr. As atividades são articuladas, planejadas e executadas por meio de equipe multidisciplinar composta pelos seguintes profissionais: administrador, assistente administrativo, atendente de consultório, assistente social, médico (a), nutricionista, odontólogo (a), pedagogo (a), psicólogo (a), técnico (a) em saúde bucal e tradutor e intérprete de linguagem de sinais.

Portanto, a atuação dos profissionais no âmbito da Assistência estudantil é de extrema importância dentro das IFES, não sendo diferente na UFDPAr. Logo, torna-se fundamental que a comunidade acadêmica conheça, acesse e usufrua de forma participativa do trabalho realizado por esta Pró-Reitoria para que juntos possamos contribuir com mais efetividade na permanência dos estudantes em nossa universidade.

OBJETIVOS E METAS

Objetivo Geral- PRAE	
Promover a Assistência Estudantil de forma integral para os estudantes dos cursos de graduação, público-alvo da Política de Assistência Estudantil – PNAES, da UFDFPar.	
Objetivos Específicos / Metas	
Objetivos	Metas
Ofertar, em consonância com as áreas previstas no PNAES, programas, serviços e ações integrados de apoio à permanência dos estudantes nos cursos de graduação desta instituição de ensino;	Atender no mínimo 80% da demanda apresentada
Gerenciar o orçamento do PNAES na UFDFPar segundo os princípios éticos e de transparência;	Aplicar 100% do recurso da fonte PNAES anualmente
Desenvolver mecanismos de acompanhamento e controle da execução do PNAES nesta instituição;	Realizar monitoramento 01 vez por mês dos recursos aplicados; Realizar monitoramento dos beneficiários PNAES a cada início de semestre letivo
Colaborar de forma efetiva com a instituição de ensino no enfrentamento dos fatores de retenção e evasão escolar;	Realizar encontros trimestrais junto à Pró-Reitoria de Ensino de Graduação para identificar e acompanhar as situações de repetência e evasão;
Ampliar e fortalecer os programas de benefícios da Assistência Estudantil;	Aplicar 100% do recurso da fonte PNAES anualmente;
Fortalecer a identidade da PRAE no âmbito da UFDFPar;	- Identificar com cada segmento, de forma colaborativa, os canais de comunicação mais eficientes; -
Identificar os fatores de retenção e evasão de estudantes beneficiários.	- Monitorar o rendimento acadêmico de 100% dos estudantes beneficiários da PRAE no semestre letivo vigente. - Convocar 100% dos estudantes beneficiários que apresentaram média semestral abaixo de 7 no semestre 2021.1

	para orientação pedagógica.
OJETIVO GERAL PRAE-RU	
Oferecer a comunidade universitária uma alimentação nutricionalmente equilibrada, segura do ponto de vista higiênico-sanitário, de baixo custo, com respeito a cultura local e atenção socioambiental;	
Objetivos Específicos	
<ul style="list-style-type: none"> ● Preparar e distribuir a alimentação à clientela considerando os padrões nutricionais e de segurança alimentar vigentes; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuir para permanência e bom desempenho acadêmico dos discentes; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Promover práticas alimentares saudáveis considerando as limitações orçamentárias da instituição; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolver atividades de educação nutricional com a clientela; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Colaborar na formação de profissionais na área de alimentação e Nutrição, através de estágios curriculares, extracurriculares e visitas técnicas; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Colaborar com atividades de ensino e pesquisa relacionadas às áreas de alimentação, nutrição e outras ciências afins; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuir para o desenvolvimento agrícola da região onde o RU está inserido a partir da aquisição de produtos da agricultura familiar 	
Metas	
<ul style="list-style-type: none"> ● Oferecer uma refeição que atenda a 70% das necessidades nutricionais dos comensais (40% no almoço e 30% no jantar); 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Oferecer diariamente opção vegetariana estrita no cardápio a partir de julho de 2022; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Avaliar diariamente a higiene do ambiente, manipuladores, equipamentos e utensílios utilizados na produção de refeições; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Monitorar semanalmente o controle do binômio tempo-temperatura de todos os alimentos armazenados, preparados e distribuídos no RU. 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar mensalmente pesquisa de satisfação com os usuários a partir de setembro de 2022; 	
<ul style="list-style-type: none"> ● Desenvolver pelo menos duas atividades de educação nutricional com a clientela do RU por semestre a partir de setembro de 2022; 	

janeiro de 2023;

- Empregar pelo menos 30% dos recursos destinados a aquisição de gêneros alimentícios na compra de alimentos provenientes da agricultura familiar até o final de 2023;

MISSÃO, VISÃO E VALORES – PRAE / UFDPAr

Missão

“Desenvolver ações para ampliar as condições de acesso, permanência e conclusão dos estudantes nos cursos presenciais de graduação a fim de reduzir as situações de retenção e evasão na universidade em articulação com ensino, pesquisa e extensão”.

Visão

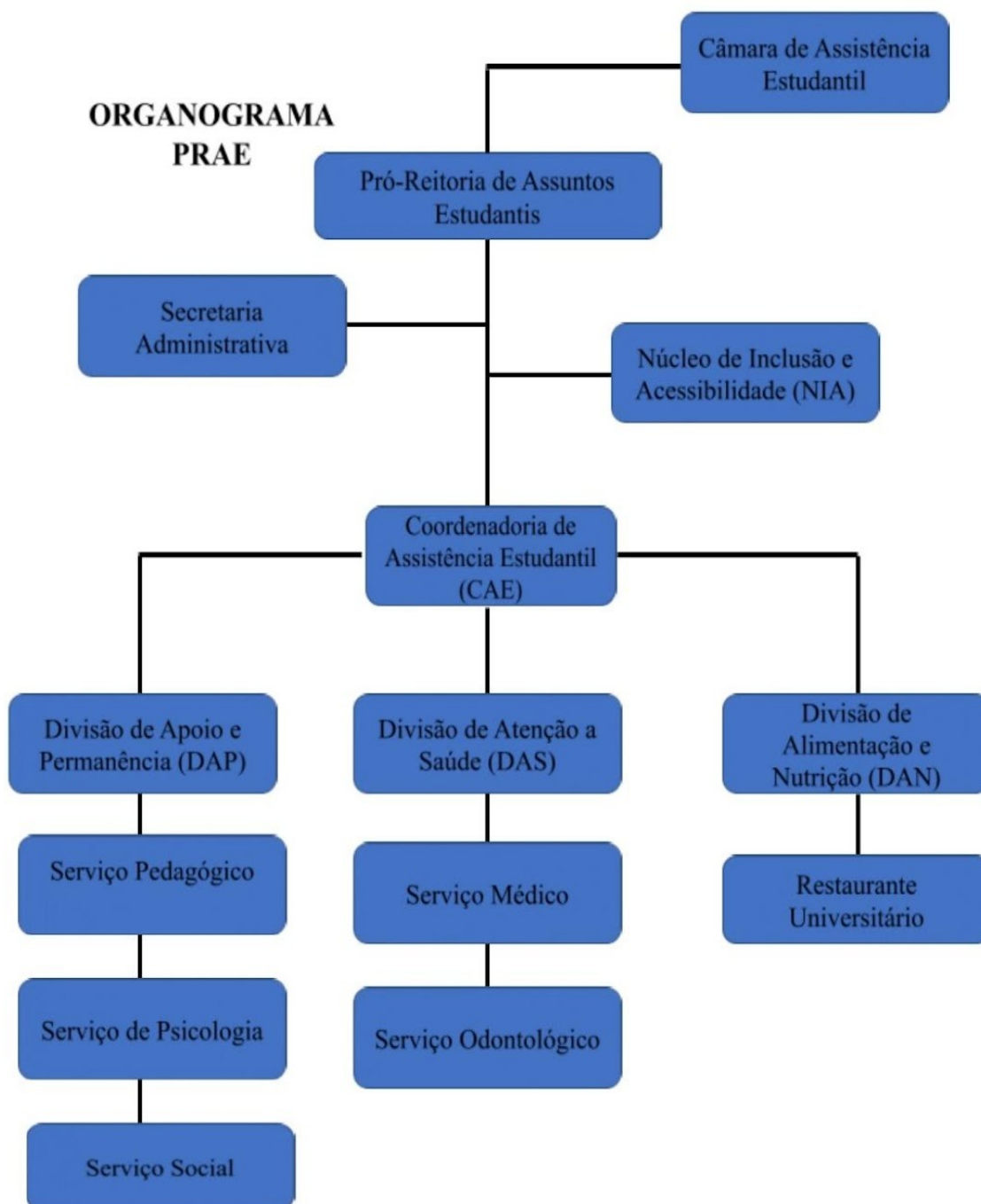
“Ser uma Pró-Reitoria autônoma, dinâmica, inovadora, comprometida e se consolidar como referência na assistência estudantil e na implementação das políticas de ações afirmativas”.

Valores

- . *Ética;*
- . *Isonomia;*
- . *Transparência;*
- . *Eficiência;*
- . *Equidade;*
- . *Respeito às diversidades e diferenças;*
- . *Compromisso com o discente;*
- . *Qualidade na prestação dos serviços;*
- . *Competência profissional.*

ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURA E OÇAMENTÁRIA)

A Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis possui a seguinte estrutura abaixo :



Serviço de Psicologia

O Serviço de Psicologia da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis /PRAE é um dos serviços que compõe a Divisão de Apoio e Permanência da Coordenadoria de Assistência Estudantil da PRAE.

Este serviço busca revelar as demandas educacionais do ensino superior a fim de prestar apoio à permanência do estudante nos cursos de graduação. As ações do serviço têm como foco acolher, orientar, colaborar com a promoção e prevenção da saúde mental no contexto universitário e dar suporte ao estudante em assuntos relativos à vida acadêmica.

No ano de 2021, foram 37 estudantes acompanhados via acolhimento on-line, conforme mostra o Quadro 01.

Quadro 01: Quantitativo de alunos atendidos e de atendimentos realizados por meio do Acolhimento On-line em 2021.

Atendimentos	Períodos de atendimento Janeiro a julho e outubro a dezembro de 2021
Nº de alunos atendidos	37
Nº de atendimentos	161

Observa-se que o número de atendimentos ultrapassa de forma considerável o número de alunos atendidos. A justificativa para a esse dado é que o Serviço de Psicologia desenvolve o trabalho de acompanhamento do estudante a partir das dificuldades enfrentadas para sua permanência no curso de graduação, no geral, demandam muitas orientações durante o semestre letivo para minimizar ou sanar essas queixas estudantis.

O Serviço de Psicologia lida com demandas diversas. Logo, os acolhimentos produzem necessidades de articulação interna e externa à PRAE. Nesse sentido, entra em ação o Projeto “Diálogos Necessários” que se configura como um conjunto de

articulações e parcerias do Serviço de Psicologia com os demais serviços da instituição e/ou órgãos externos para potencializar o suporte ao aluno diante das demandas apresentadas.

Serviço Pedagógico

O Serviço Pedagógico é uma unidade administrativa diretamente subordinada a Divisão de Apoio e Permanência e a Coordenadoria de Assistência Estudantil da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr).

É o setor responsável pelo atendimento, acompanhamento e orientação educacional dos estudantes vinculados aos benefícios da referida Pró-Reitoria, bem como aos demais estudantes da comunidade universitária desta instituição. A finalidade do Serviço Pedagógico é auxiliar os estudantes para que possam concluir seus cursos com êxito, em tempo hábil, minimizando as retenções e eliminando as possibilidades de evasão.

No semestre letivo 2021.2 foram assistidos pelo Serviço Pedagógico 681 alunos, que estavam distribuídos nos seguintes benefícios ofertados pela PRAE: Auxílio Residência – AR (39 beneficiários), Auxílio Alimentação Emergencial Ampliado – AAEA (357 beneficiários), Bolsa de Apoio Estudantil – BAE (274 beneficiários), Auxílio Creche – AC (9 beneficiários) e BINCS – Bolsa de Inclusão Social (2 beneficiários).

No início de cada semestre, o Serviço Pedagógico realiza acompanhamento acadêmico de todos os estudantes beneficiários da PRAE. Esse acompanhamento é realizado através de levantamento da situação acadêmica dos discentes considerando questões como evasão e retenção. Para isso é feito levantamento do rendimento acadêmico de todos os beneficiários através de pesquisa no SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) da UFDPAr, em seguida é calculada a Média Semestral individual de todos os beneficiários. A

Média Semestral corresponde à soma das médias das disciplinas cursadas no semestre dividida pelo número de disciplinas cursadas no semestre.

Essa ação tem como objetivo avaliar o rendimento acadêmico do estudante, a fim de identificar os estudantes com baixo rendimento para que o Serviço Pedagógico realize intervenção pedagógica por meio de atendimento individual e se necessário, dependendo do caso, encaminhar a outros serviços.

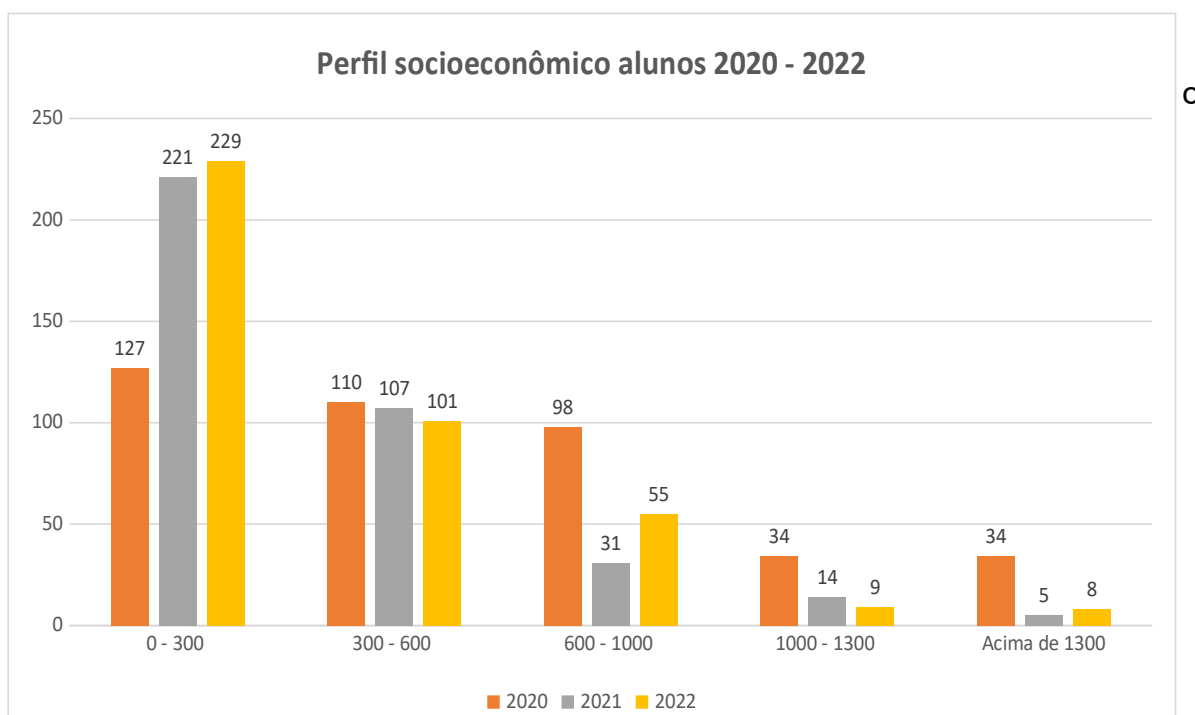
Serviço Social

Responsável pelo planejamento, seleção, acompanhamento e avaliação dos benefícios da assistência estudantil. Para esse processo o Serviço Social realiza análise socioeconômica dos estudantes por meio do Cadastro Universitário. O Cadastro Universitário é um banco de dados que evidencia a condição socioeconômica dos discentes dos cursos de graduação da UFDPAr. A criação do CADUNI simplifica os processos seletivos ao disponibilizar o perfil dos candidatos em uma base de dados.

Essa ação objetiva a melhoria da política de assistência estudantil aos discentes da UFDPAr como uma ferramenta essencial para agilizar os processos seletivos de programas e benefícios ofertados por esta Pró-Reitoria.

Perfil socioeconômico Cadastro Único no último triênio

Em R\$	2020	2021	2022	Total	%
0 - 300	127	221	229	577	49%
300 - 600	110	107	101	318	27%
600 - 1000	98	31	55	184	16%
1000 - 1300	34	14	9	57	5%
Acima de 1300	34	5	8	47	4%
TOTAL				1183	100%



estudantil, pois o Serviço Social conseguiu lançar 09 (nove) editais de auxílios que

atendessem as demandas de alimentação, inclusão digital e suporte para o possível retorno de discentes para desenvolverem atividades presenciais.

Os Editais de 2021 possibilitaram uma oferta geral de cerca de **2.100** vagas nos auxílios da assistência estudantil. Este cenário é totalmente oposto do que foi vivenciado em 2020, no qual o foco central do Serviço Social foi oferecer um suporte para inclusão digital do discente para que pudessem ter meios de custear/acessar internet. Por conta disso foram lançados apenas 02 Editais, que de modo geral ofereceram 700 vagas.

No primeiro semestre de 2022 foram lançados os seguintes editais: Edital Cadastro Universitário 2022 com 633 inscritos; Edital de Bolsa Trabalho com 65 vagas ofertadas; 03 Editais de auxílios da assistência estudantil com mais de 600 vagas ofertadas e mais de 800 alunos atendidos com algum tipo de auxílio.

Serviço Odontológico

O Serviço Odontológico (SEOD) tem como finalidade prestar assistência odontológica à comunidade universitária (alunos de graduação e pós-graduação), servidores (técnicos-administrativos e professores) e terceirizados, além de executar medidas de promoção de saúde e atividades educativas e preventivas em saúde bucal.

Este serviço encontra-se dentro da Divisão de Atenção à Saúde da PRAE e tem como objetivo proporcionar uma melhor qualidade de vida aos estudantes no que diz respeito à saúde bucal, contribuindo, dessa forma, na diminuição do índice de evasão escolar.

Serviço Médico

O Serviço Médico da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários da Universidade Federal do Delta Piauí (UFDPa) é um setor que possui a finalidade de proporcionar atendimento médico ambulatorial para discentes, docentes, pós-graduandos, técnicos administrativos e terceirizados além de realizar atividades educativas, de prevenção e promoção da saúde para a comunidade universitária.

Iniciou suas atividades em abril de 2016 em uma sala na clínica escola de Fisioterapia, mas desde julho de 2018 os atendimentos passaram a ser realizados em sala do prédio do antigo Núcleo de Assistência Estudantil (NAE), atualmente PRAE.

Os atendimentos presenciais ocorrem às segundas, quartas e quintas-feiras de 13h às 18h, e às terças de 12h às 14h, totalizando 20 horas semanais. Parte desse horário

pode ser remanejado para reuniões com os outros membros da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e Comunitários, para trabalho de campo como visitas à prefeitura para organização dos exames e da coleta da prevenção e para atendimentos em outros horários em caso de urgência.

Os pacientes são agendados previamente a partir das demandas recebidas por e-mail ou presencialmente na recepção do NAE/PRAE. O serviço médico com a ajuda do serviço de enfermagem produziu materiais de educação em saúde disponibilizados nos grupos de WhatsApp da UFDPAr e no Instagram da mesma, visando ações de promoção e proteção da saúde bem como de prevenção de doenças (<https://www.instagram.com/p/B-J6rlpANZA/>).

Antes de iniciar o atendimento presencial foi realizado um treinamento com a secretária e com a enfermeira para o uso do Equipamento de Proteção Individual (EPIs), higienização correta das mãos e recomendações que os pacientes devem seguir no momento que vinherem para atendimento.

O serviço médico está equipado com materiais importantes para o atendimento ambulatorial como maca, cadeiras, computador, estetoscópios, esfigmomanômetros, fita métrica, termômetro, armário para arquivamento dos prontuários, espelhos para exame ginecológico. O setor carece ainda de balança, estadiômetro, termômetro digital, foco de luz, otoscópio, oftalmoscópio e espelho nasal, para prestar um melhor atendimento à sua população de abrangência.

O número de atendimentos do 1º trimestre de 2022 do serviço médico da PRAEC totalizou 79

Núcleo de Inclusão e Acessibilidade

O Núcleo de Inclusão e Acessibilidade- NIA, busca alinhar as diretrizes institucionais a uma perspectiva inclusiva. Nesse sentido, a implantação do NIA tem como objetivo principal promover ações que visem a eliminar ou minimizar barreiras físicas, atitudinais, pedagógicas e comunicacionais, as quais restringem a participação e o desenvolvimento acadêmico, social e profissional da pessoa com deficiência.

Restaurante Universitário

O Restaurante Universitário (RU) da Universidade Federal do Delta do Parnaíba (UFDPAr) foi inaugurado em 07/06/2010 e desde então busca proporcionar à comunidade

universitária uma alimentação nutricionalmente adequada, com qualidade higiênico-sanitária e sustentabilidade socioambiental.

A clientela do serviço é composta por discentes (graduação e pós-graduação), servidores (docentes, técnicos administrativos e terceirizados) e visitantes (participantes de atividades acadêmicas, científicas ou culturais na UFDPAr). Em 2019, os estudantes representaram quase 95% do público atendido no RU.

O acesso ao RU é permitido mediante identificação do usuário da seguinte forma:

1. Discentes apresentam carteira com código de barras, documento com foto e o ticket;
2. Servidores da UFDPAr devem estar devidamente identificados (com crachá ou contracheque e identidade) e apresentar o ticket;
3. Visitantes devem ser previamente autorizados pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis e apresentar identidade e o ticket.

O valor dos tickets por categoria são: R\$ 1,00 para discentes e terceirizados; R\$ 10,00 para servidor e visitante. Os moradores que migraram do benefício Residência Universitária para auxílio residência são isentos do pagamento das refeições do RU.

O RU funciona de segunda a sexta fornecendo almoço e jantar das 11 às 13:30 horas e das 17 às 19 horas respectivamente. A partir de 11/10/2014 o RU passou a funcionar também aos sábados fornecendo almoço das 11 às 13 horas.

DIAGNÓSTICO DO SETOR / PRAE

ANÁLISE SWOT				
	AMBIENTE INTERNO		AMBIENTE EXTERNO	
ÁREA	FORÇAS	FRAQUEZAS	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe qualificada para os cargos ocupados na PRAE; - Profissionais proativos, comprometidos e dedicados com o trabalho; - Profissionais com no mínimo 10 anos de experiência profissional em diversas áreas, inclusive com políticas públicas; - Profissionais com conhecimento e capacidade de articulação com a Rede de Apoio do município. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta profissionais em áreas específicas para execução dos eixos previstos no PNAES; - Sobrecarga de trabalho; -ações importantes não desenvolvidas devido ao quantitativo insuficiente de profissionais para executá-las; - Falta de clareza dos procedimentos de trabalho por parte dos profissionais, de uma maneira geral, quanto ao cumprimento dos objetivos e metas organizacionais; - Faltam profissionais de 	<ul style="list-style-type: none"> - Concursos públicos com autorização na esfera federal -possibilitar parcerias com outras instituições a fim de qualificar os profissionais com formação em um nível de pós-graduação stricto sensu; - Disponibilidades de cursos de capacitação para servidores públicos em plataformas de ensino on-line (ENAP, EVG, FGV etc). 	<ul style="list-style-type: none"> - Impossibilidade de liberação de códigos de vagas para ampliação do quadro de servidores técnico-administrativos.

		áreas específicas para compor equipe mínima do Núcleo de Inclusão e Acessibilidade.		
RECURSOS FINANCEIROS	- Gestão eficiente dos recursos da Assistência Estudantil.	- Orçamento da Assistência Estudantil insuficiente para a demanda apresentada: Restaurante Universitário e auxílios estudantis.	- Recomposição orçamentária com mais repasses para as IFES.	- Cortes no orçamento da universidade impossibilitando a contratação de novos servidores; -insegurança do PNAES ser apenas um decreto, pois não assegura pactuação orçamentária anual; - Instituição do Ensino Superior públicas sem prioridade por parte do Governo Federal.
INFRAESTRUTURA	- Localização estratégica do setor; - Estrutura física atende a necessidade atual de atendimento ao público; - Número de salas de atendimento adequado para o quantitativo atual	- Espaço físico não atende às normas de acessibilidade para estudantes com deficiência visual; - Espaço físico, mobiliário e equipamentos tecnológicos insuficientes		

		de profissionais.	para atender a necessidade de ampliação do quadro de servidores, dos serviços e das ações.		
GESTÃO POLÍTICA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	DA DE	- Processo de criação da UFDFPar permitindo mais autonomia na construção da política de acordo com as especificidades da comunidade acadêmica.	- Ausência de um sistema integrado com o sistema acadêmico para acompanhamento dos estudantes; - Ausência de monitoramento de beneficiários egressos da assistência estudantil - Desconhecimento da comunidade acadêmica, de forma geral, das ações desenvolvidas no âmbito da assistência estudantil; - Falta de planejamento integrado das ações do ensino com as ações desenvolvidas pela	- Processo de criação da UFDFPar permitindo mais autonomia na construção da política de acordo com as especificidades da comunidade acadêmica.	- Fragilidade da Política de Assistência Estudantil no contexto político, pois é apenas um decreto e não uma Lei; -ausência de orientação em nível nacional para implementação, execução, monitoramento e controle do PNAES nas IFEs

		<p>assistência estudantil;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de mecanismos de controle eficientes da política de assistência estudantil da UFDPAr; 		
GESTÃO DO TRABALHO EM EQUIPE	<ul style="list-style-type: none"> - Cargos de chefia ocupados por técnicos que possuem experiência com as demandas da assistência estudantil; - Boa relação com os demais setores da universidade; - Valorização do conhecimento e potencial dos servidores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de unidade e comunicação entre os setores quanto aos encaminhamentos; - Dificuldades para planejar e executar ações coletivas integradas com os setores para os estudantes no semestre; - Encaminhamentos de demandas de/para os setores sem considerar as competências do setor; - comunicação pouco eficiente e eficaz com a gestão superior e equipe; - Falta de capacitação para os ocupantes de cargos de 		

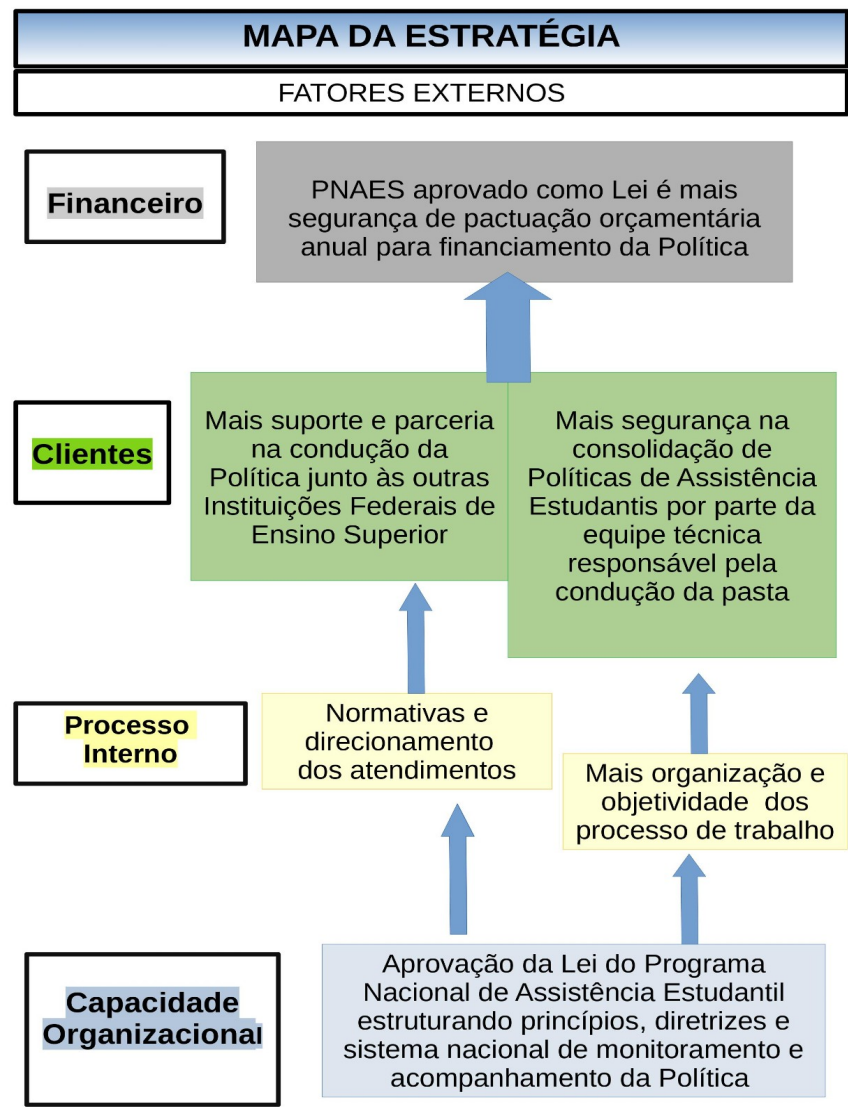
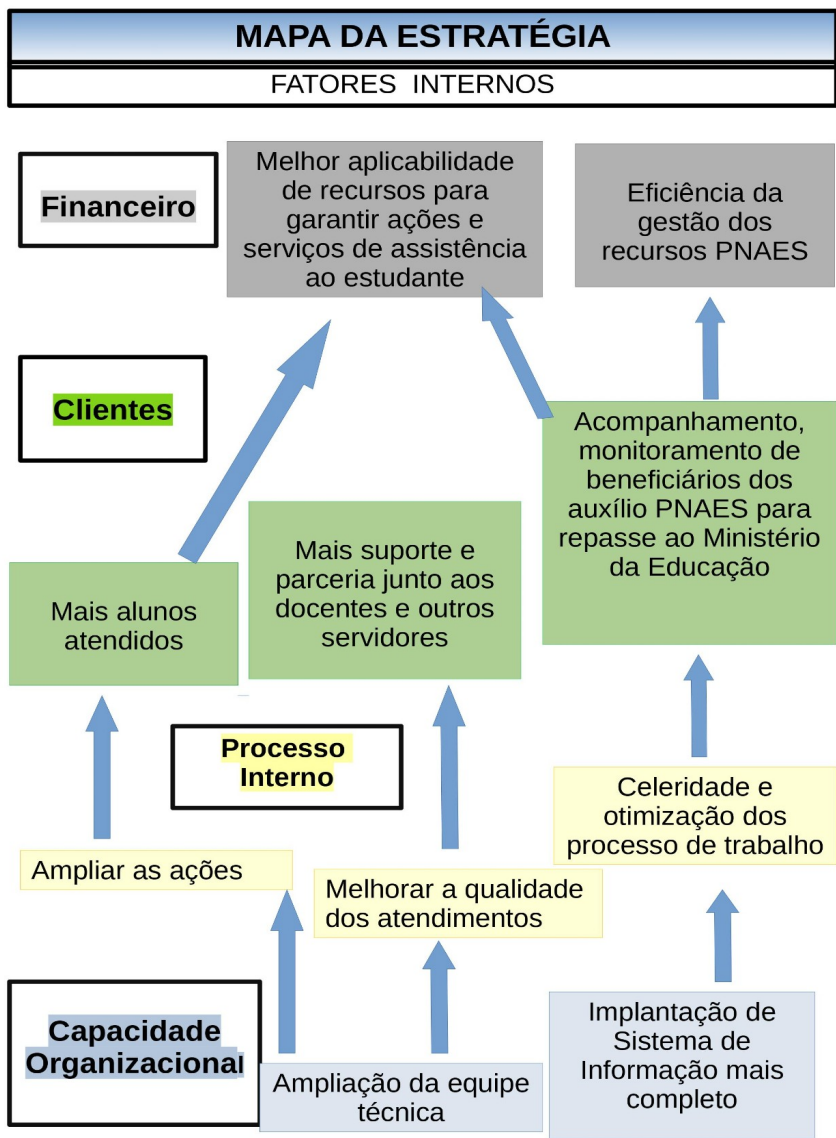
		chefia.		
--	--	---------	--	--

Conforme a tabela acima, pode-se perceber que a amplitude de ações que a assistência estudantil requer demanda uma variedade de profissionais para compor a equipe técnica da PRAE. Mesmo com a estrutura física e proatividade dos profissionais sendo uma força, mas é necessário mais profissionais para compor a equipe e dar vazão com mais celeridade e qualidade nos atendimentos ofertados à comunidade acadêmica.

A gestão da Política de Assistência Estudantil é conduzida com maior atenção e cuidado para que os recursos que são repassados para a UFDPAr sejam de fato aplicados em sua totalidade. Uma ameaça que se apresenta tanto na gestão da Política como nos recursos financeiros, é a incerteza da garantia orçamentária do recurso PNAES haja vista que o Programa Nacional de Assistência Estudantil é um Decreto Governamental, que pode ser revogado a depender do interesse e necessidade da administração superior federal.

Esse cenário político ameaça a segurança na condução da política no que se refere a oferta de benefícios financeiros para estudantes de baixa renda, financiamento do Restaurante Universitário, execução de ações e projetos de materialização dos eixos da assistência estudantil e conseqüentemente o comprometimento da eficácia e efetividade do PNAES na UFDPAr e nas demais IFES.

A união da oportunidade do protagonismo de criação da UFDPAr mais especificamente da pasta da Assistência Estudantil com a força da experiência profissional, o conhecimento e a dedicação da equipe técnica no exercício de suas funções somam pontos positivos no alcance de objetivos e metas que a PRAE se propõe em garantir apoio para a permanência com qualidade de discentes na graduação, visando combater situações de repetência e evasão no ensino superior.



Figura

O mapa da estratégia que a PRAE desenvolveu para alcance de objetivos está centrado em três pontos principais de desenvolvimento da capacidade organizacional: ampliação da equipe, implantação de Sistema de Informação e a efetividade do PNAES como lei com diretrizes, princípios, normativas e orçamento assegurados na agenda pública federal.

Para executar uma política pública que se materializa em intervenção ampliada junto à comunidade acadêmica com os serviços médico, odontológico, pedagógico, psicológico de inclusão e acessibilidade etc; requer uma equipe multiprofissional com possibilidades de atender a demanda apresentada nos processos de trabalho.

A equipe atual conta apenas com 02 assistentes sociais, 01 médico, 01 odontólogo, 01 pedagogo, 02 psicólogas, 01 tradutor de intérprete de LIBRAS, 02 nutricionais, 01 assistente em administração, 01 administrador, 01 técnico em saúde bucal e 01 recepcionista. Conforme diagnóstico registrado na análise SWOT, há uma sobrecarga de trabalho, lista de espera em alguns serviços e necessidade de ampliação dos serviços de saúde e de inclusão e acessibilidade.

Com a ampliação da equipe em número e diversidade de profissionais, como enfermeiros, educador físico; ampliaremos os atendimentos e a qualidade das intervenções dos processos internos, junto aos nossos clientes discentes, docentes e técnicos administrativos.

O outro ponto da estratégia é o sistema de informação específico da Assistência Estudantil integrado ao sistema de ensino é uma das fraquezas apresentadas, e que ao ser implantado e melhorado, otimizará os processos de trabalho de seleção e acompanhamento de beneficiários; aplicabilidade dos recursos PNAES; produção de relatório integrado com informação dos processos de ensino-aprendizagem, fornecendo mais subsídios para identificar dados de retenção e evasão.

No tocante ao fator externo principal para a estratégia em materializar o objetivo da PRAE na condução da assistência estudantil é a concretização do PNAES como lei federal, com o fator principal de execução: dotação orçamentária anual. Não há garantia que ao término de execução de Lei Orçamentária Anual, o recurso de fonte orçamentária do Programa Nacional de Assistência Estudantil possa ser assegurado para o ano subsequente. É um processo de diálogos políticos dos administradores das IFES, de organização de gestores da assistência estudantil,

mais precisamente o Fórum Nacional de Pró-Reitores da Assistência Estudantil FONAPRACE que reforçam a importância desse Programa, bem como dos seus recursos para auxiliar na permanência de estudantes de baixa renda nas instituições federais de ensino superior em consonância com o processo de democratização do acesso a essas instituições.

ANÁLISE SWOT RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

A M B I E N T E	FORÇAS	OPORTUNIDADES	A M B I E N T E
	<p>Equipe (experiente e qualificada);</p> <p>Refeições nutricionalmente adequadas;</p> <p>Preço acessível para discentes;</p> <p>Ação de assistência estudantil que atende o maior número de discentes;</p> <p>Contribuir com a permanência e desempenho acadêmico dos discentes;</p> <p>Fiscalização dos Contratos;</p> <p>Desenvolvimento da região com a geração de emprego/renda.</p>	<p>Arcabouço legal para serviços de alimentação bem desenvolvido;</p> <p>UFDFPar recebeu verba acessibilidade Decreto 8473/2015 - estabelece, no âmbito da Administração Pública Federal, o percentual mínimo de aquisição de gêneros da agricultura familiar;</p> <p>Parceria com cursos de graduação da UFDFPar e outras instituições para estágio, pesquisa e extensão.</p> <p>Possibilidade de adesão a ata de pregões de outras IES</p>	
I N T E R N O	FRAQUEZAS	AMEAÇAS	E X T E R N O
	<p>Estrutura física do RU (<i>assento plástico, tamanho do refeitório, circulação de ar na área de produção de refeições, sistema de drenagem</i>)</p> <p>Falta de acessibilidade</p> <p>Equipamentos antigos</p> <p>Controle de acesso ao RU (carteira + documento com foto)</p> <p>Forma de compra das refeições - ficha (<i>geram a necessidade de pessoal para o caixa, local para guarda de dinheiro, custos com transporte de valores para o banco</i>)</p> <p>Ausência de sistema eletrônico para contabilizar refeições servidas</p> <p>Falha na logística de abastecimento da empresa contratada</p> <p>Quadro insuficiente de pessoal da empresa contratada</p>	<p>Fracasso na Licitação</p> <p>Desistência da CONTRATADA ou eventos externos que impedem a continuidade do contrato (ex: sanções de outros órgãos, cadastro no SICAF desatualizado permanentemente)</p> <p>Cortes na verba do PNAES</p> <p>Grande variação no preço dos insumos</p> <p>Crise econômica com aumento na vulnerabilidade dos discentes</p> <p>Fraude na documentação para acesso ao serviço</p> <p>Interrupção no fornecimento de energia e abastecimento de água</p> <p>Violência urbana (possibilidade de roubo ou assalto dos valores obtidos com a venda de fichas)</p>	

Entre os pontos fortes percebidos no RU, temos a equipe que conta com duas nutricionistas, um administrador e uma assistente em administração. Por trabalharem juntos há um tempo considerável se conhecem e conseguem aproveitar melhor as características de cada um. Além disso, por estarem no serviço há vários anos conhecem bastante a legislação para serviços de alimentação e os principais problemas enfrentados nesse setor.

Claro que a principal força do setor é a execução de seu objetivo: fornecer uma refeição nutricionalmente equilibrada e com preço acessível aos discentes contribuindo para o bom desempenho acadêmico e facilitando a permanência na universidade. Esse é o benefício de assistência estudantil da UFDPAr que atende o maior número de usuários.

Além disso, em nossos editais de licitação pedimos sempre que seja dado preferência contratação de pessoal e compra de gêneros locais com intuito de contribuir para o desenvolvimento e geração de emprego e renda na região na qual o RU está localizado.

Ao primarmos por fiscalizar os contratos cuidadosamente também preservamos a qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Já os pontos fracos identificados no RU relacionam-se principalmente a sua estrutura física, tais como: falta de acessibilidade, tipo de acetos usados no refeitório, problemas no sistema de drenagem e de circulação do ar e o próprio tamanho do refeitório, que conta com 149 lugares desde sua inauguração há 12 anos.

Se analisarmos a série histórica na tabela 01 é possível observar que o número de refeições servidas tem crescido anualmente, exceto no ano de 2015, no qual houve greve e reforma do setor. Porém o refeitório continua do mesmo tamanho. Esse fato certamente contribui com problemas identificados em 2022, 1) filas enormes; 2) maior tempo de espera para entrar no RU; 3) Fechamento do RU quase sempre depois do horário de distribuição estabelecido. Sendo que o número 3 prejudica o fluxo produtivo no setor, pode atrasar a refeição seguinte e levar os colaboradores da Contratada a ultrapassar o horário de expediente. A equipe técnica do RU ainda irá avaliar causas e possíveis soluções para essas questões, já que o RU reabriu a apenas um mês e apareceram problemas mais urgentes como quebra de equipamentos, falta de energia nas tomadas, desabastecimento de água,

necessidade de orientar a nutricionista da Contratada que não tinha experiência, entre outros.

Tabela : Quantidade anual de refeições servidas no restaurante Universitário

ANO	TOTAL DE REFEIÇÕES
2013	245.347
2014	269.615
2015*	193.936
2016	290.925
2017	280.227
2018	329.041
2019	297.399

Outro ponto fraco refere-se ao controle de acesso dos usuários ao serviço. Anteriormente exigia-se na entrada apresentação de atestado de matrícula e documento com foto. Porém é muito fácil falsificar o atestado de matrícula. Por isso, STI transformou os números de matrícula em códigos de barra e colocou numa carteira para identificação dos alunos. No entanto, o processo de identificação é realizado por amostragem para não prejudicar o andamento das filas. Além disso, o aluno pode colocar a foto de outra pessoa no SIGAA e emprestar sua carteira/atestado de matrícula a ela para acesso ao refeitório, já aconteceu em anos anteriores. Para coibir essa prática solicita-se apresentação de documento com foto também por amostragem.

Além das fraquezas já citadas com certeza é crítico a forma como as refeições são vendidas atualmente. Cada usuário apresenta na entrada além dos documentos de identificação uma ficha que corresponde ao valor de uma refeição. Esse sistema de venda de refeições demanda a necessidade de contratação de um operador de caixa, local para guarda de dinheiro e custos com o transporte de valores ao banco para pagamento da GRU. Além disso, é mais uma fila que o usuário precisa enfrentar antes de entrar no RU.

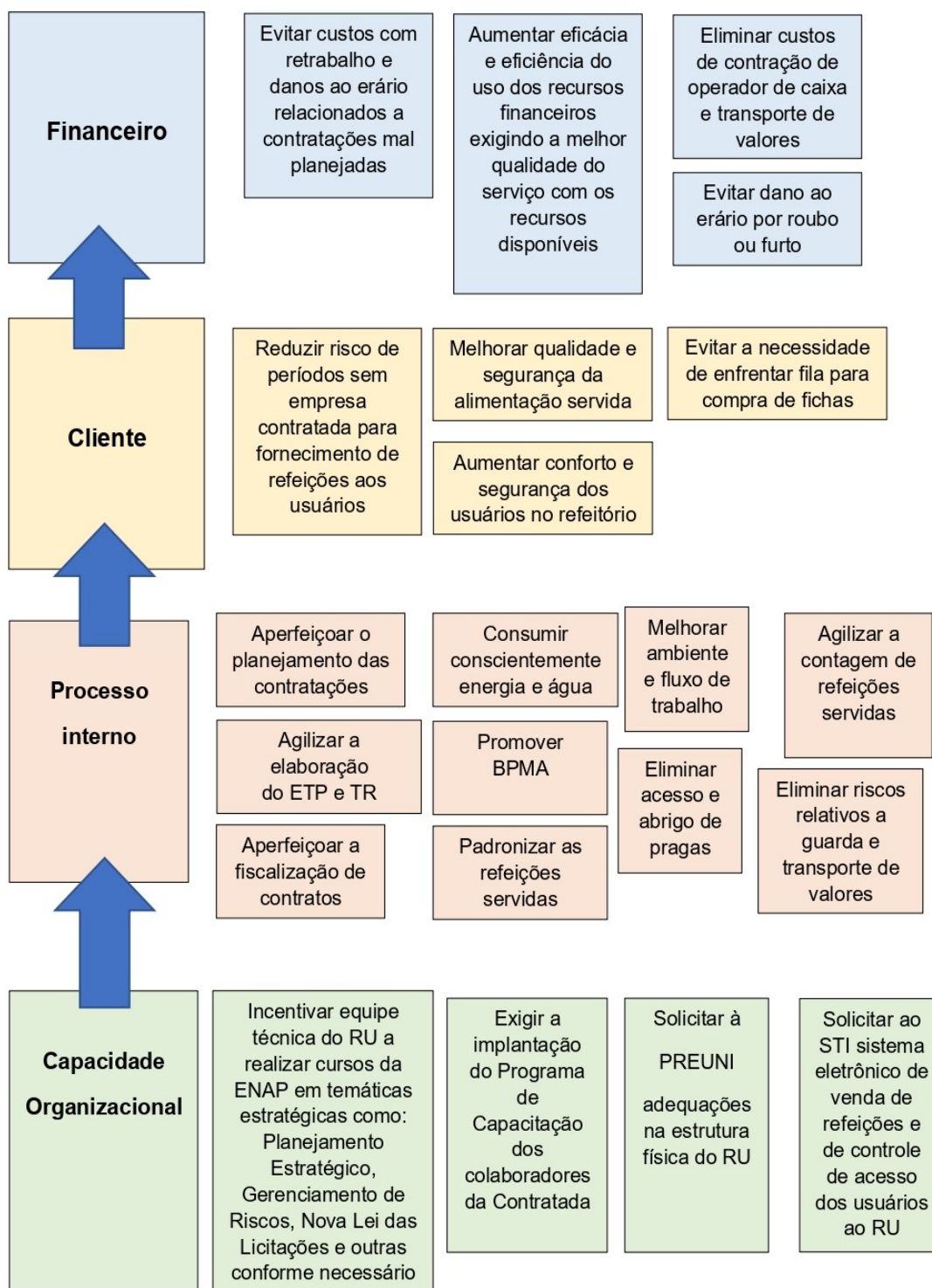
Considerando a ausência de medidas de segurança na realização dessa atividade e ainda o aumento da violência urbana, os valores arrecadados podem ser roubados na universidade ou durante o transporte ao banco causando danos ao erário e pior ainda podendo causar danos a integridade dos servidores, dos

terceirizados ou dos usuários dependendo da situação. Felizmente esse fato nunca ocorreu, mas é uma possibilidade.

Outras ameaças enfrentadas pelo setor incluem o corte de verbas do PNAES, a crise econômica no país que causa grande variação no preço dos insumos dificultando a manutenção dos compromissos assumidos pelos fornecedores com a universidade, além de eventos mais pontuais como interrupção no fornecimento de energia e abastecimento de água.

Finalmente como oportunidades contamos com uma legislação sanitária bem desenvolvida que permite realizar exigências de qualidade com embasamento legal, além do científico. Temos a chance de incentivar o desenvolvimento agrícola familiar ao exigir da Contratada o cumprimento do decreto 8473/2015. Além disso, ao firmar parcerias com cursos de graduação da UFDPAr e outras instituições podemos contribuir para formação profissional e desenvolvimento da ciência da nutrição e áreas afins.

MAPA DE ESTRATÉGIA - RU



ETP – Estudo Técnico Preliminar; TR – Termo de Referência; BPMA – Boas Práticas de Manipulação de Alimentos;

O mapa de estratégias do RU traça objetivos em quatro grandes perspectivas:

1. Capacidade organizacional: nesse item abordamos objetivos relacionados a capacitação de pessoas e aquisição/desenvolvimento de tecnologias;
2. Processo interno: nesse item incluímos os objetivos relacionados a melhoria/aperfeiçoamento das atividades realizadas;
3. Cliente: nesse item incluímos os objetivos que queremos alcançar no atendimento ao cliente ao realizar os objetivos relacionados nos itens anteriores
4. Financeiro: como no serviço público o foco é o usuário e não o lucro aqui incluíram-se os objetivos relacionados ao melhor uso dos recursos disponíveis para chegar a melhor qualidade de serviço ofertado possível.

Nesse sentido descreveremos um exemplo da cadeia de objetivos da base (capacidade organizacional) ao topo (financeiro) do mapa.

Ao incluir como objetivo uma nova tecnologia na capacidade organizacional, ou seja, um sistema eletrônico de venda de fichas, poderemos eliminar no processo interno riscos relacionados a guarda e transporte de valores, além de distribuir o tempo antes gasto nesse processo em outras atividades necessárias. Como o usuário comprará as refeições eletronicamente através de GRU isso eliminará o tempo gasto nas filas implicando em melhora na qualidade do atendimento ao cliente.

Por fim, isso é financeiramente vantajoso, pois a universidade não precisará gastar com a contratação de um operador de caixa, com combustível, com a disponibilização de um carro e tempo de um motorista para transporte dos valores ao banco. Além disso, como os valores são depositados diretamente na conta união por meio de GRU, não há risco de dano ao erário ou a integridade física das pessoas por roubo ou assalto.

RESULTADOS

A partir das ferramentas utilizadas para a compreensão dos processos de trabalho da PRAE, os resultados encontrados foram diversos, alguns deles mostram-se preocupantes quando ameaçam a própria existência do Programa Nacional de Assistência Estudantil do qual partem as diretrizes que fundamentam os objetivos e as metas desta Pró-Reitoria. Outros comprometem a operacionalização do PNAES e refletem fatores internos e externos que trazem impactos consideráveis para o trabalho no âmbito da Assistência Estudantil nesta universidade.

Embora a realidade nacional de contingenciamento de recursos financeiros tenha ocasionado considerável cenário de insegurança que ameaçou o custeio para pagamento dos benefícios e oferta de novos programas de benefícios, ainda assim, houve esforços institucionais para ampliar e garantir a oferta de benefícios para os estudantes, com o lançamento de novos editais de benefícios.

Outro ponto observado, referiu-se às situações em que o servidor demonstrou pouco conhecimento e clareza acerca dos procedimentos de trabalho, dos fluxos e da prestação dos serviços pelo setor à comunidade acadêmica. De forma mais ampla, observou-se servidores sem clareza quanto à atuação da PRAE e dos setores. Isso resultou em respostas inadequadas às demandas ou atendimento insatisfatório, diante da falta de conhecimento ou informação acerca do assunto. Do mesmo modo, servidores desmotivados, sobrecarga de trabalho, repercutem no não cumprimento dos prazos de execução da tarefa e ineficiência na execução dos procedimentos operacionais.

Ainda sobre isso, observou-se que para a execução do PNAES os servidores precisam ter clareza quanto aos objetivos previstos no PNAES, os serviços ofertados conforme as áreas previstas no PNAES. Como viabilizar a igualdade de oportunidades e contribuir com o desempenho acadêmico. Deve saber os meios de agir preventivamente nas situações de retenção e evasão decorrentes de insuficiência financeira e como desenvolver mecanismos de acompanhamento e avaliação do PNAES. Esse conhecimento é essencial para a execução do PNAES pela equipe de trabalho.

Interfere nesse processo, a falta de alinhamento e esclarecimento da equipe quanto à gestão do trabalho e alcance dos objetivos e metas organizacionais. Logo

a falta capacitação direcionada para cargos de gestão é um fator a ser considerado. Do mesmo modo, traz consequências negativas a Insuficiência de servidores na composição das equipes de trabalho.

Observou-se também que a organização dos processos internos podem repercutir de forma positiva no atendimento ao público e melhorar as relações na equipe com a utilização de canais de comunicação mais eficientes para lidar com a diversidade e complexidade das demandas relacionadas à Assistência Estudantil.

Aliado a isso, não existem mecanismos de monitoramento e critérios de avaliação e o uso dos canais de comunicação institucionais para divulgação e atualização das informações precisam ser otimizados para que se alcance efetividade na operacionalização do PNAES.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da Gestão de Riscos os resultados apontam para uma Gestão Orçamentária do PNAES mais eficiente a partir de ações de aprimoramento, monitoramento e observação, de forma contínua, da execução do Plano financeiro-orçamentário do PNAES / PRAE, que deve estar em consonância com as metas e objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico. Para tanto, adequar ferramentas (softwares) para o monitoramento das projeções de receitas, custos e despesas do PNAES pode contribuir para otimizar esse processo.

A melhoria dos processos operacionais do setor pode ocorrer com a adoção de várias estratégias como por exemplo, criar Manuais Operacionais, definir os Fluxos de trabalho, elaborar critérios de desempenho para os procedimentos do trabalho e implementar ferramentas de monitoramento das operações, dos processos e das atividades.

A capacitação permanente com a equipe acerca das Políticas de Ações Afirmativas, a elaboração e monitoramento do Plano de Ação da PRAE de forma participativa, orientações acerca de documentos institucionais compartilhada com a equipe contribuem para uma execução mais efetiva do PNAES na UFDPAr. Mas, a continuidade da Política de Assistência Estudantil nas Instituições Federais de Ensino Superior necessita do fortalecimento e do apoio aos movimentos de grupos e representantes das IFES que lutam pela consolidação da Assistência Estudantil como Política de Estado.

No âmbito da PRAE, é preciso fortalecer a Gestão do trabalho em equipe por meio do incentivo à capacitação, qualificação, treinamento e desenvolvimento dos servidores do setor acerca da Gestão do Trabalho, Administração Pública e outros cursos afins.

Para o atendimento ao público, adotar canais eficientes de comunicação no trabalho, promover capacitações contínuas acerca dos processos de trabalho e da qualidade de atendimento às pessoas que buscam pelos serviços da PRAE. Deve haver preocupação também com a criação de ferramentas de controle dos resultados e de desempenho do PNAES na UFDPAr, em manter atualizados os canais formais da instituição e tornar o acesso fácil ao público das informações sobre resultados, ações, serviços, programas e outros procedimentos. Esses meios

são importantes para dar publicidade e transparência acerca dos indicadores, programas, serviços, ações e relatórios de atividades.

No que concerne ao Restaurante Universitário, para aperfeiçoar o planejamento das contratações e a fiscalização dos contratos é necessário que a Equipe Técnica do RU realize capacitação acerca da nova lei das licitações, planejamento estratégico entre outros. Além disso, é importante pesquisar outras modalidades de contratação além da conhecida prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

Considerando a nova modalidade de gestão implementada no RU a partir do ano de 2022 é essencial avaliar o custo/benefício desse modelo em comparação a gestão mista anteriormente empregada.

Dentro do Programa de Capacitação dos Colaboradores da Contratada devem ser abordados temas referentes à produção das refeições, principalmente: Boas Práticas de Fabricação, Manual de Boas Práticas (MBP) e Procedimento Operacional Padronizado (POP). A Comissão de Fiscalização deve ser comunicada anteriormente para a verificação da atividade.

Também deverá ser incluído treinamento sobre utilização eficiente e segura dos equipamentos, visando o manuseio correto, aproveitamento das várias potencialidades e adequada higienização. Incluir práticas sustentáveis, como evitar o desperdício de alimentos, redução de consumo de energia elétrica, de água, redução de produção de resíduos sólidos e coleta seletiva.

É importante abordar atendimento ao público com qualidade, cortesia e respeito à diversidade cultural, étnica, religiosa e sexual presente entre os usuários (clientes) do RU.

Quanto a estrutura física estamos elaborando um novo documento com as necessidades de adequação, o qual será encaminhado a PREUNI e alta administração da UFDPAr para planejamento da execução.

Ações como a colocação de telas no portão de recebimento e substituição de cerâmicas quebradas atenderão as exigências da legislação sanitária e inviabilizarão o acesso e abrigo de pragas contribuindo para segurança da alimentação servida aos clientes.

Desenvolver ou adquirir sistema de venda de refeições contribuirá para eliminar riscos relativos a guarda e transporte de valores, bem como eliminará a necessidade dos usuários enfrentarem filas para compra de fichas. Todas essas

medidas levarão a redução de custos operacionais e/ou maior eficácia e eficiência no uso dos recursos financeiros.

Finalmente, a maioria dos riscos identificados no RU são operacionais e para seu correto monitoramento e controle é essencial a presença de um dos fiscais do contrato durante todo o horário de funcionamento do setor, ou seja, das 7h às 19 horas.

As ações citadas acima podem contribuir com o tratamento dos riscos uma vez que são pensadas a partir da clareza do risco envolvido em cada procedimento de trabalho identificado e analisado, considerando a avaliação deste a partir de critérios de probabilidade, impacto e etc. Portanto, podem ser efetivas se aplicadas e monitoradas de forma contínua e alinhada com o Planejamento estratégico institucional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Universidade Federal do Delta do Parnaíba. **Relatório de Gestão de 2021**. Disponível em https://www.ufpi.br/arquivos_download/arquivos/Parnaiba/2022/Relat%C3%B3rio_de_gest%C3%A3o_2021/Relat%C3%B3rio_Gest%C3%A3o_UFDPAr_2022_compressed.pdf. Acesso em julho de 2022.

_____. Tribunal de Contas da União. Manual da gestão de riscos do TCU. Disponível em file:///C:/Users/UFDPAr/Downloads/manual_de_gestao_de_riscos_2aEdicao_Final.pdf. Acesso em julho de 2022.

_____. Escola Nacional da Administração Pública. Disponível em <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1892>. Acesso em julho de 2022.