

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA

LETÍCIA DE SOUZA SCOTELANO

**ALTERNATIVAS PARA O GERENCIAMENTO DA TRANSIÇÃO DO MODELO DE
CUSTEIO DO RESTAURANTE ESTUDANTIL DO INSTITUTO FEDERAL DO
SUDESTE DE MINAS GERAIS - CAMPUS JUIZ DE FORA**

JUIZ DE FORA

2018

LETÍCIA DE SOUZA SCOTELANO

**ALTERNATIVAS PARA O GERENCIAMENTO DA TRANSIÇÃO DO MODELO DE
CUSTEIO DO RESTAURANTE ESTUDANTIL DO INSTITUTO FEDERAL DO
SUDESTE DE MINAS GERAIS - CAMPUS JUIZ DE FORA**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a conclusão do Mestrado Profissional em Administração Pública, da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal de Juiz de Fora, para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Gilmar José dos Santos

JUIZ DE FORA

2018

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Scotelano, Letícia de Souza.

Alternativas para o gerenciamento da transição do modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora / Letícia de Souza Scotelano. - 2018.

122 f. : il.

Orientador: Gilmar José dos Santos

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, 2018.

1. Assistência estudantil. 2. Restaurante universitário. 3. Permanência. 4. Bolsistas. I. Santos, Gilmar José dos, orient. II. Título.

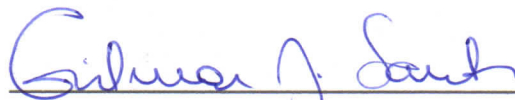
LETÍCIA DE SOUZA SCOTELANO

ALTERNATIVAS PARA O GERENCIAMENTO DA TRANSIÇÃO DO MODELO DE CUSTEIO DO RESTAURANTE ESTUDANTIL DO INSTITUTO FEDERAL DO SUDESTE DE MINAS GERAIS - CAMPUS JUIZ DE FORA

Dissertação de Mestrado submetida à banca examinadora do Curso de Pós-Graduação em Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional da Universidade Federal de Juiz de Fora, como parte dos requisitos necessários para obtenção do Grau de Mestre em Administração Pública.

Aprovada em: 15 / 10 / 2018.

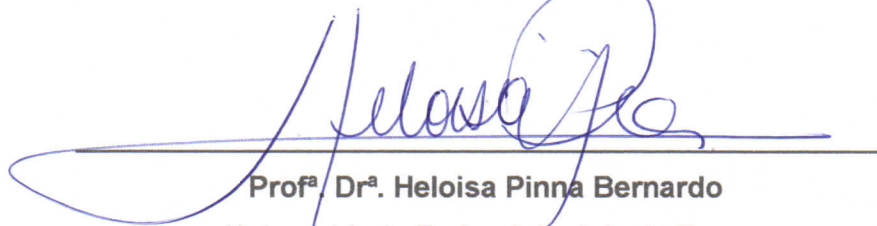
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. Gilmar José dos Santos

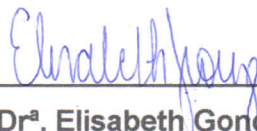
Orientador

Universidade Federal de Juiz de Fora



Profª. Drª. Heloisa Pinna Bernardo

Universidade Federal de Juiz de Fora



Profª. Drª. Elisabeth Gonçalves de Souza

Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca

Dedico este trabalho aos meus pais, Paulo Roberto e Angela Maria, que sempre me mostraram a importância do estudo. Aos meus irmãos, meus exemplos. Ao meu noivo, pela compreensão e apoio incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me deu forças para seguir em frente nos momentos mais difíceis.

Aos meus pais, Paulo Roberto e Angela Maria, que me incentivaram a estudar e investiram em minha educação.

Ao meu orientador, Professor Dr. Gilmar José dos Santos, por todos os ensinamentos e por toda a sua atenção.

Ao meu noivo, por seu apoio, sua paciência e compreensão.

Aos meus irmãos, pela torcida, pelas contribuições e por sempre se alegrarem com minhas conquistas.

Aos meus sobrinhos, por me lembrarem de levar a vida com leveza.

Aos meus amigos, pelo companheirismo e pelas risadas quando eu mais precisava.

Às minhas amigas de trabalho, por torcerem pelo meu sucesso, por dividirem comigo suas ideias e por toda a contribuição.

Ao Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora, pelo incentivo do início ao fim desta jornada por meio de suas políticas de apoio à qualificação.

A todos os servidores que contribuíram de alguma forma com este trabalho, que estiveram sempre dispostos a compartilhar as informações necessárias.

RESUMO

O Decreto 7234 de 19 de julho de 2010, que instituiu o Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes), tem como um de seus objetivos garantir a permanência do estudante em baixa condição socioeconômica nas instituições federais de ensino. O decreto estipula que o atendimento deve ser prioritário aos alunos que possuam renda per capita de até 1,5 salário mínimo, ou oriundos de escola pública. O orçamento destinado ao Pnaes tem se mostrado insuficiente para garantir o atendimento de todos os alunos que necessitam. O orçamento destinado ao programa de assistência estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora (IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora) é utilizado para subsidiar as refeições fornecidas pelo Restaurante Estudantil do campus, atendendo aos alunos de forma universal, independente da comprovação da necessidade do subsídio. A pesquisa proposta teve como objetivos específicos: descrever o perfil dos estudantes usuários do restaurante; identificar a estrutura de financiamento de outro restaurante universitário que adota preço diferenciado; estudar como se deu a transição de modelo de financiamento de restaurante universitário que não utiliza recursos do Pnaes; estimar a elasticidade-preço da demanda; levantar o volume de entrega de tíquetes refeição na portaria e discriminar quantidade de tíquetes utilizados por alunos assistidos e não assistidos; avaliar a qualidade do serviço prestado e a satisfação do usuário; verificar os motivos que levam os usuários a fazer refeições no restaurante estudantil; e levantar a opinião dos usuários e da gestora da Derc a respeito do atual modelo de financiamento. A questão de investigação foi: quais os principais aspectos a serem observados no gerenciamento da transição para um modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora sem a utilização dos recursos do Pnaes?”. Para responder a questão foi realizado um estudo empírico composto por duas fases: qualitativa e quantitativa. Na primeira fase foram realizadas entrevistas com estudantes e pró-reitores de assuntos estudantis. Na segunda fase foram aplicados 180 questionários entre usuários do restaurante estudantil. A pesquisa revelou prejuízo causado pela estimativa da demanda por refeições, desconhecimento por parte dos usuários em relação ao Pnaes e diminuição da demanda diante da possibilidade de aumento de preço.

Palavras chave: Assistência Estudantil. Restaurante Estudantil. Permanência. Bolsistas.

ABSTRACT

The decree 7234 issued on July 19, 2010, which established the National Program of Student Assistance (Programa Nacional de Assistência Estudantil / Pnaes), guarantees the permanence of students from a low socioeconomic status in federal educational institutions, as one of its objectives. The decree requires that the priority of this program should be for students who have a per capita income of up to 1.5 minimum wage or are coming from public schools. The budget allocated to the Pnaes has proved to be insufficient to guarantee the attendance of all the students who need it. The budget for the student assistance program of the Federal Institute of the Southeast of Minas Gerais – Juiz de Fora Campus (Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais / IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora) is used to subsidize the meals given by the Student Restaurant in the campus, attending students universally, regardless the necessity or not for the subsidy. This research had as specific objectives to: describe the profile of the students that uses the restaurant; identify the financing structure of another university restaurant that has a differentiated price; estimate the elasticity price of demand; find the quantity of meal tickets given at the entrance and discriminate the amount of tickets used by attended and not attended students. The research question was: what are the main aspects to be observed in managing the transition to a costing model of the student restaurant without the use of Pnaes resources at the Federal Institute of the Southeast of Minas Gerais - Juiz de Fora Campus? To answer the question it was created an empirical study divided in two phases: qualitative and quantitative ones. In the first phase, interviews were conducted with students and pro-rectors of student affairs. In the second phase, 180 questionnaires were applied among users of the student restaurant. The research showed a loss caused by the estimate of the demand for meals, lack of knowledge about the Pnaes and a decrease in demand when facing the possibility of risen prices.

Keywords: Student Assistance. Student Restaurant. Permanence. Students with Scholarships.

LISTA DE ABREVIATURAS

CAE	Coordenação de Assistência Estudantil
CF	Constituição federal
CGCO	Coordenação Geral de Controle Orçamentário
CTU	Colégio Técnico Universitário
Derc	Diretoria de extensão e relações comunitárias
EAD	Educação à distância
Enem	Exame Nacional do Ensino Médio
Fonaprace Estudantis	Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e
IF Sudeste MG	Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Ifes	Instituições federais de ensino superior
MEC	Ministério da Educação
Pnaes	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PNE	Plano Nacional de Educação
Prouni	Programa Universidade para Todos
Reuni	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
RU	Restaurantes universitários
SIGA	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
TAEs	Técnicos administrativos em educação
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
UFGD	Universidade Federal de Grande Dourados
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UnB	Universidade de Brasília
Unesp	Universidade Estadual Paulista

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Local onde os graduandos realizam ou preparam as principais refeições diárias.....	21
Gráfico 2	Número de matrículas no ensino superior no Brasil.....	22
Gráfico 3	Orçamento do Pnaes no Brasil.....	34
Gráfico 4	Orçamento do Pnaes destinado ao IF Sudeste MG.....	35
Gráfico 5	Orçamento do Pnaes destinado ao IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.....	36
Gráfico 6	Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes, atendidos na modalidade “Alimentação”	37
Gráfico 7	Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes, atendidos na modalidade “Manutenção”	38
Gráfico 8	Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes atendidos na modalidade “Moradia”	39
Gráfico 9	Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes, atendidos na modalidade “Transporte”	40
Gráfico 10	Porcentagem de participantes que almoçam no restaurante por dia da semana.....	81
Gráfico 11	Porcentagem de participantes que jantam no restaurante estudantil por dia da semana.....	81
Gráfico 12	Conhecimento dos participantes sobre o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante.....	87
Gráfico 13	Opinião dos alunos sobre o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante.....	87
Gráfico 14	Participantes que são contra o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante de acordo com perfil socioeconômico.....	88
Gráfico 15	Participantes que são a favor do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante de acordo com a renda.....	89

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Métodos utilizados no alcance dos objetivos específicos.....	65
Quadro 2	Detalhamento da proposta 1.....	91
Quadro 3	Detalhamento da proposta 2.....	92
Quadro 4	Detalhamento da proposta 3.....	93
Quadro 5	Detalhamento da proposta 4.....	96
Quadro 6	Detalhamento da proposta 5.....	97
Quadro 7	Detalhamento da proposta 6.....	99
Quadro 8	Síntese das ações do plano de ação.....	100

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Comparação entre número de refeições servidas e solicitadas em 2017.....	44
Tabela 2	Faixa etária dos participantes.....	74
Tabela 3	Gênero dos participantes.....	74
Tabela 4	Renda familiar.....	75
Tabela 5	Composição familiar.....	75
Tabela 6	Renda per capita familiar.....	76
Tabela 7	Participantes que recebem bolsa alimentação.....	76
Tabela 8	Tipo de escola em que os participantes cursaram o ensino fundamental.....	78
Tabela 9	Tipo de escola em que os participantes cursaram o ensino médio.....	78
Tabela 10	Satisfação com a qualidade das refeições.....	79
Tabela 11	Grau de satisfação com a variedade do cardápio.....	79
Tabela 12	Comentário opcional sobre o restaurante.....	80
Tabela 13	Local onde os participantes fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante passasse a custar R\$3,00.....	83
Tabela 14	Local onde os participantes fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante passasse a custar R\$5,00.....	84
Tabela 15	Local onde os participantes fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante passasse a custar R\$8,00.....	85
Tabela 16	Cálculo da elasticidade – preço da demanda.....	86

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1. A ALIMENTAÇÃO ESTUDANTIL NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO TÉCNICO E SUPERIOR	19
1.1 A Assistência Estudantil no Brasil	19
1.2 Assistência estudantil no antigo Colégio Técnico Universitário da UFJF	25
1.3 A Assistência Estudantil no Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora	27
1.4 O restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora	31
1.5 Desafios e pontos críticos	34
1.5.1 Escassez de recursos.....	34
1.5.2 Valor único do tíquete do restaurante	42
1.5.3 Recursos para o restaurante concorrendo com outras modalidades.....	43
1.5.4 A diferença entre o número de refeições solicitadas à empresa e o número de refeições servidas diariamente	44
1.5.5 A dificuldade de transição para outro sistema de preços	46
2. REFLEXÃO TEÓRICA E MÉTODO DO ESTUDO EMPÍRICO	47
2.1 Referencial teórico	47
2.1.1 Democratização do acesso ao ensino superior	48
2.1.2 Assistência estudantil	53
2.1.3 Gestão de restaurante estudantil.....	56
2.1.4 Gestão de mudanças.....	60
2.2 Estudo empírico	63
2.2.1 Método.....	64
2.2.2 Resultado das entrevistas com alunos	67
2.2.3 Resultado da entrevista com a diretora da Derc.....	70
2.2.4 Resultado da entrevista com Pró-reitor de assuntos educacionais da UFRN.....	72
2.2.5 Análise dos questionários respondidos por usuários do restaurante estudantil	74
2.2.5.1 Perfil dos usuários do restaurante estudantil.....	74
2.2.5.2 Grau de satisfação do usuário com o restaurante estudantil.....	79
2.2.5.3 Demanda diária por refeições.....	81
2.2.5.4 Elasticidade – preço da demanda	83

2.2.5.5 Uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar as refeições	87
3. PLANO DE AÇÃO	92
3.1 Proposta 1: Adequação do número de refeições solicitadas.....	92
3.2 Proposta 2: Aumento gradual do preço do tíquete.....	93
3.3 Proposta 3: Divulgação de informação sobre a mudança no modo de financiamento do restaurante.....	95
3.4 Proposta 4: Revisão das modalidades de bolsas de assistência estudantil.....	97
3.5 Proposta 5: Participação do usuário na fiscalização do contrato de licitação.....	98
3.6 Proposta 6: Inclusão no contrato de avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições	100
CONSIDERAÇÕES FINAIS	104
REFERÊNCIAS.....	106
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ALUNOS ATENDIDOS PELA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	114
APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ALUNOS QUE NÃO POSSUEM PERFIL PARA ATENDIMENTO PELA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	115
APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM DIRETORA DA DERC.....	116
APÊNDICE D - ENTREVISTA COM PRÓ-REITOR EM ASSUNTOS EDUCACIONAIS DA UFRN	117
APÊNDICE E - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTUDANTES USUÁRIOS DO RESTAURANTE ESTUDANTIL	118
APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	122

INTRODUÇÃO

O Decreto 7234 de 19 de julho de 2010 dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes), um programa que visa garantir a permanência de jovens na educação superior pública federal. Possui como objetivos a democratização das condições de permanência, a minimização dos efeitos das desigualdades sociais e regionais na permanência e conclusão do curso, redução das taxas de reprovação e evasão e a inclusão social pela educação. Entre as principais ações do Pnaes está a concessão de auxílio financeiro aos estudantes em baixa condição socioeconômica.

O decreto estabelece ainda a alimentação como uma das áreas a ser desenvolvida pela assistência estudantil, porém, em seu artigo 5º, revela a prioridade dos estudantes egressos da rede pública ou com renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo. Por subsidiar o custeio do restaurante estudantil, o orçamento destinado ao Pnaes tem sido insuficiente para atender a essa demanda e também a todos os estudantes com perfil socioeconômico para receber bolsas de assistência estudantil.

De acordo com o site institucional do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais (IF Sudeste MG), em 1998, quando o antigo Colégio Técnico Universitário (CTU) foi transferido da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) para o bairro Fábrica, os alunos ficaram sem acesso ao restaurante universitário e assim permaneceram durante dez anos, fato que onerava os custos para os estudantes. Em 26 de fevereiro de 2008, com o objetivo de atender ao projeto de reestruturação e expansão da Rede Federal de Educação Técnica e Tecnológica do Governo Federal, foi aprovada a desvinculação do CTU da UFJF, que se tornou campus do IF Sudeste MG. Essa transformação requereu a criação de cursos superiores, turmas de educação à distância (EAD), educação de jovens e adultos, além dos cursos já existentes, aumentando expressivamente o número de alunos.

Como resposta às reivindicações dos estudantes, o restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora foi inaugurado no dia 3 de março de 2008. O valor cobrado pela refeição era de R\$ 1,40 para qualquer aluno, sendo o restante do valor da refeição subsidiado. Em março de 2017 o valor do tíquete teve um aumento, passando a custar R\$ 2. Na época de sua inauguração professores e técnicos-administrativos também eram autorizados a fazer refeições no restaurante, pagando

o valor de R\$ 2, contudo, em 2015 esta autorização foi revogada e, atualmente, o valor cobrado a esse público é de R\$ 8,56.

Além da oferta da alimentação o Pnaes possui outras ações, como o financiamento do transporte de casa até a escola, a ajuda de custo no valor de R\$250,00 oferecida a estudantes que passaram a possuir gasto com moradia após o ingresso na instituição e uma bolsa manutenção de R\$ 200,00 para eventuais gastos. Por ser a alimentação uma das ações previstas no Pnaes, o subsídio do restaurante estudantil é custeado pelo orçamento destinado à assistência estudantil, ou seja, compete com seus demais objetivos. Em 2017 o valor do orçamento destinado à Coordenação de Assistência Estudantil (CAE) do IF Sudeste MG foi de R\$ 2.296.182,62 , sendo que 19% é destinado ao ensino à distância, restando um total de R\$ 1.859.907,92 para os estudantes dos cursos presenciais. O subsídio destinado ao restaurante totaliza em R\$ 1.337.209,54 Todo o valor do orçamento que não é despendido com o restaurante é destinado ao pagamento de bolsas das outras modalidades.

Apesar de a oferta de alimentação justificar a presença do restaurante estudantil no orçamento da CAE, estudantes que não possuem o perfil de prioridade definido pelo Decreto 7.234 estariam sendo, indiretamente, beneficiados em detrimento de estudantes que comprovaram sua necessidade através de estudo socioeconômico realizado por assistentes sociais.

Considerando os dois editais vigentes no ano de 2017, constata-se que, ao todo, 59 estudantes solicitaram o recebimento de tíquetes de alimentação gratuitamente e não foram contemplados devido à ausência de verba para o pagamento. Na mesma situação encontram-se 78 estudantes que solicitaram o recebimento da bolsa manutenção, 24 estudantes que necessitam da bolsa moradia e 30 estudantes que requereram o auxílio transporte. Vale ressaltar que o mesmo estudante carente do recebimento de uma das bolsas pode ter ficado sem o atendimento em uma ou mais modalidades.

Uma possível solução para este problema seria a redução do impacto do restaurante estudantil no orçamento da assistência estudantil. Um dos cursos de ação para esta redução de impacto seria a realocação do subsídio de forma que ele não mais fosse custeado pelo orçamento da CAE, mas por outra fonte orçamentária do IF Sudeste MG. Uma opção para esta transição seria aumentar o faturamento do

restaurante aumentando o preço do tíquete, dessa forma, os alunos que comprovassem estar dentro do perfil socioeconômico determinado pelo Pnaes teriam mais chances de ser atendidos pelo programa da instituição. Para avaliar a viabilidade desta mudança foi necessário um estudo aprofundado sobre o impacto da variação do preço das refeições no faturamento do restaurante.

Diante do exposto, a pesquisa ora em projeto deverá responder à seguinte questão “quais os principais aspectos a serem observados no gerenciamento da transição para um modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora sem a utilização dos recursos do Pnaes?”.

Será adotado como objetivo geral: identificar quais os principais aspectos a serem observados no gerenciamento da transição para um modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora sem a utilização dos recursos do Pnaes. Para se atingir este objetivo, serão buscados os seguintes objetivos específicos:

- Descrever o perfil dos estudantes usuários do restaurante;
- Identificar a estrutura de financiamento de outro restaurante universitário que adota preço diferenciado;
- Estudar como se deu a transição de modelo de financiamento de restaurante universitário que não utiliza recursos do Pnaes;
- Estimar a elasticidade-preço da demanda;
- Levantar o volume de entrega de tíquetes refeição na portaria e discriminar quantidade de tíquetes utilizados por alunos assistidos e não assistidos;
- Avaliar a qualidade do serviço prestado e a satisfação do usuário;
- Verificar os motivos que levam os usuários a fazer refeições no restaurante estudantil;
- Levantar a opinião dos usuários e da gestora da Derc a respeito do atual modelo de financiamento.

A pesquisa terá como foco específico o restaurante estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora e avaliará as possíveis consequências de um aumento do preço da refeição pago pelos alunos que fazem suas refeições no local no período do almoço e da janta.

É possível supor que um aumento significativo no preço do tíquete do restaurante faça com que parte dos alunos escolha fazer suas refeições em outros locais, ou seja, o faturamento do restaurante não seria significativamente maior. Porém, reduzindo o número de alunos usuários do restaurante estudantil poderá ser contratado um número menor de refeições diárias no momento da licitação. A relevância do trabalho proposto deve-se à importância da adoção de uma gestão mais eficiente da política de assistência estudantil de modo a contribuir para a melhoria das políticas de permanência da instituição.

1. A ALIMENTAÇÃO ESTUDANTIL NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO TÉCNICO E SUPERIOR

O restaurante estudantil é um relevante instrumento de inclusão subsidiado pela assistência estudantil e está presente em diversas instituições públicas de ensino em todo o país, além de ser uma importante conquista estudantil. Este capítulo pretende apresentar a atual situação do restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora, cujo modelo de financiamento tem sido objeto de controvérsias diante do atual cenário financeiro da educação, uma vez que atende aos alunos de forma universal, apesar de ser subsidiado com recursos destinados ao atendimento de estudantes em baixa condição socioeconômica.

Para tanto, é necessário compreender a assistência estudantil em sua totalidade através de sua contextualização. Será traçado um breve histórico dessa política no Brasil, de forma que seja possível compreender o contexto em que se insere o restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora¹.

1.1 A Assistência Estudantil no Brasil

A criação da Casa do Estudante do Brasil, em 1929, é o primeiro registro que pode ser encontrado em moldes similares a uma ação de assistência destinada a estudantes que necessitavam de apoio financeiro (PINTO et al., 2015). Localizada no Rio de Janeiro, a casa foi criada após sugestão de um grupo de alunos das escolas superiores, juntamente com representantes da Escola Naval e Militar. A Casa do Estudante possuía um restaurante popular, frequentado pelos estudantes de baixa condição socioeconômica. A entidade recebia doações federais e não possuía implicações políticas (ARAÚJO, 2007).

Em 1931, o Decreto 19.851, que dispunha sobre o ensino superior no Brasil, regulamentou no artigo 108 a concessão de bolsas de estudo e assistência hospitalar para os estudantes. No mesmo artigo, o decreto citava critério de justiça e oportunidade para escolha dos alunos que seriam contemplados com as bolsas, porém não especificava quais seriam esses critérios. O recurso para a concessão das bolsas era originário da chamada Caixa do Professor Universitário, que contava

¹ Este caso de gestão foi elaborado com base em pesquisa documental, dados secundários internos e entrevistas com profissionais do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora. Outros detalhes sobre os métodos de estudo são descritos na seção 2.2.

com contribuições e doações dos membros da Sociedade dos Professores Universitários, associação de classes formada pelos professores. Para o atendimento, descrito no artigo 100 do decreto, era exigido que o aluno, reconhecidamente pobre, apresentasse bom desempenho acadêmico.

A Constituição Federal de 1934 (CF/34) determinou no artigo 157 do Capítulo II, da educação e da cultura, que fossem destinados recursos para concessão de bolsas de estudo, materiais escolares, alimentação e assistência médica e odontológica, que seriam oferecidos para alunos que delas necessitassem.

Apesar de a CF/34 ter mencionado os alunos que necessitavam de bolsas, foi a Constituição Federal de 1946 (CF/46), em seu artigo 172, que estipulou a obrigatoriedade das ações de assistência estudantil para todos os sistemas de ensino, de forma que fossem possibilitadas as condições de eficiência escolar.

A obrigatoriedade estipulada pela CF/46 foi mantida na elaboração da Constituição Federal de 1967 (CF/67) no artigo 169, e reafirmada em 1971, com a publicação da Lei 5.692.

A Lei 5.692 de 1971, em seu artigo 62, assegurou a assistência educacional aos alunos necessitados por meio de auxílios para aquisição de material escolar, transporte, vestuário, alimentação, tratamento médico e odontológico, além de outras formas de assistência familiar.

Em 1972, com a publicação do Decreto 69.927, foi lançado o programa Bolsa de Trabalho, que tinha como objetivo proporcionar oportunidades profissionais de forma a dar início à inserção dos estudantes no mercado de trabalho por meio da oferta de trabalho educativo. O artigo 5º do decreto revela que o programa dava prioridade aos alunos que declarassem possuir baixa condição socioeconômica.

Em 1987, período marcado pela redemocratização brasileira, foi criado o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (Fonaprace) que tinha o propósito de elaborar e propor ao Ministério da Educação (MEC) a política de promoção e apoio ao estudante. Em encontros regionais, eram gerados documentos que registravam preocupações relacionadas às políticas de apoio aos estudantes e tinham como objetivo a promoção da permanência dos estudantes nas universidades. Anteriormente à criação do fórum, já eram realizados encontros de pró-reitores que visavam ao apoio ao estudante. Um exemplo foi, em 1986, a realização do I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Assistência à Comunidade

Universitária que, dentre outras resoluções, definiu a importância de uma manifestação do MEC a respeito da alocação de recursos para os restaurantes universitários (RUs). Inicialmente, a maior parte das instituições federais de ensino superior (Ifes) não possuía uma política de assistência estudantil que fosse além dos restaurantes e residências universitárias (FONAPRACE, 2012).

A Constituição Federal de 1988 (CF/88), em seu artigo 206, estabeleceu como um dos princípios do ensino a igualdade de condições para o acesso e permanência do estudante na escola, além de garantir, no artigo 208, que os estudantes da educação básica deveriam ser atendidos com material escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde.

Na década de 1990, a partir da descrição do perfil socioeconômico e cultural dos estudantes das Ifes e da elaboração de estratégias de comunicação junto ao MEC, o Fonaprace conseguiu desmistificar a ideia de que os estudantes das universidades públicas faziam parte das elites e, desta forma, comprovar a necessidade de ampliação da assistência estudantil. Vale destacar que foi o Fonaprace que solicitou a inclusão da assistência estudantil no Plano Nacional de Educação (PNE), por meio de um documento entregue ao seu redator. O PNE, aprovado em 2001, determinava que as bolsas de assistência aos estudantes deveriam ser concedidas a alunos em baixa condição socioeconômica e condicionava seu recebimento a um bom rendimento acadêmico (FONAPRACE, 2012).

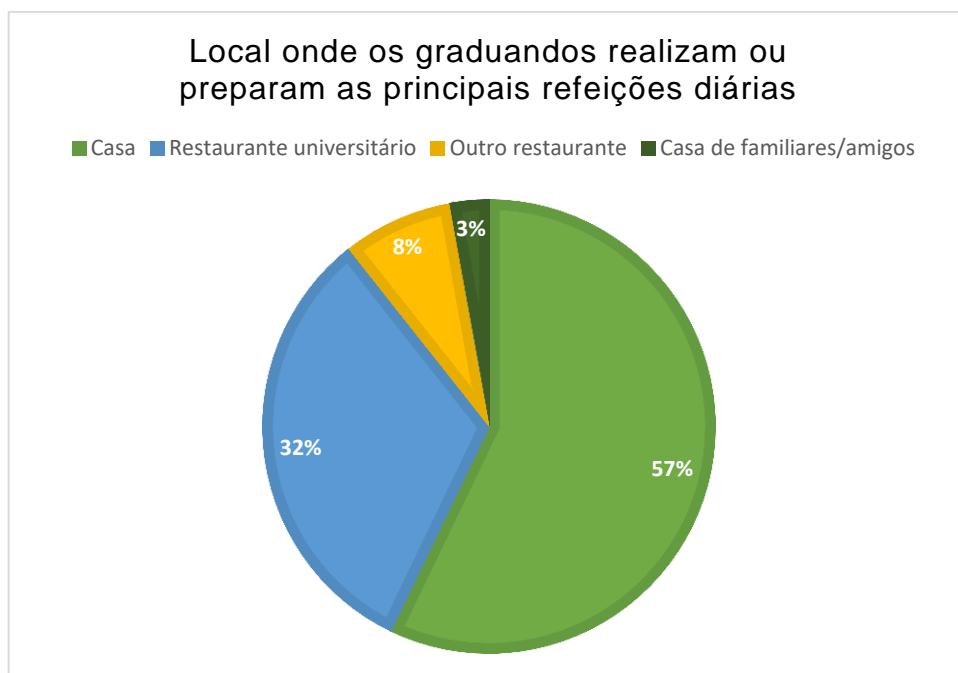
A inclusão da assistência estudantil no PNE abriu espaço para a elaboração do Plano Nacional de Assistência Estudantil, que definia programas e projetos e atestava a importância da fixação de recursos financeiros para tal propósito. Os programas de assistência estudantil eram financiados com recursos próprios das Ifes, ou seja, eram extremamente escassos. O plano passou a ser o documento norteador das ações relacionadas a essa política e entre essas ações estava a elaboração de proposta de recursos orçamentários para possibilitar o investimento das Ifes nos programas. A proposta tinha como objetivo, dentre outros, a inclusão e destinação de verbas específicas para a assistência estudantil na matriz orçamentária do MEC. A proposta não obteve êxito com o governo federal no ano de 2000, porém, a partir do ano de 2003, após o processo de expansão das

universidades públicas, a assistência estudantil começou a ter sua importância reconhecida.

Em 2007, iniciaram-se as discussões junto ao MEC a respeito da implantação de um programa nacional de assistência estudantil como uma alternativa para o combate às desigualdades e para o acesso e permanência dos jovens no ensino superior. A aceitação do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) como forma de ingresso nas Ifes, em 2009, também contribuiu para um novo olhar sobre a assistência estudantil, já que a nova forma de ingresso poderia representar mudança no perfil socioeconômico dos alunos e, conseqüentemente, ocasionar a necessidade da ampliação dos recursos para os programas (FONAPRACE, 2012).

Nos anos de 1996, 2004 e 2010 foram realizadas pelo Fonaprace a I, II e III Pesquisa de Perfil Socioeconômico e Cultural, respectivamente, e ficou determinado que as pesquisas seriam realizadas a cada quatro anos com o objetivo de manter os dados atualizados (FONAPRACE, 2012). Em 2014, a IV Pesquisa de Perfil Socioeconômico e Cultural mostrou que 43% dos estudantes das Ifes realizam suas refeições fora de casa (FONAPRACE, 2014).

Gráfico 1: Local onde os graduandos realizam ou preparam as principais refeições diárias.

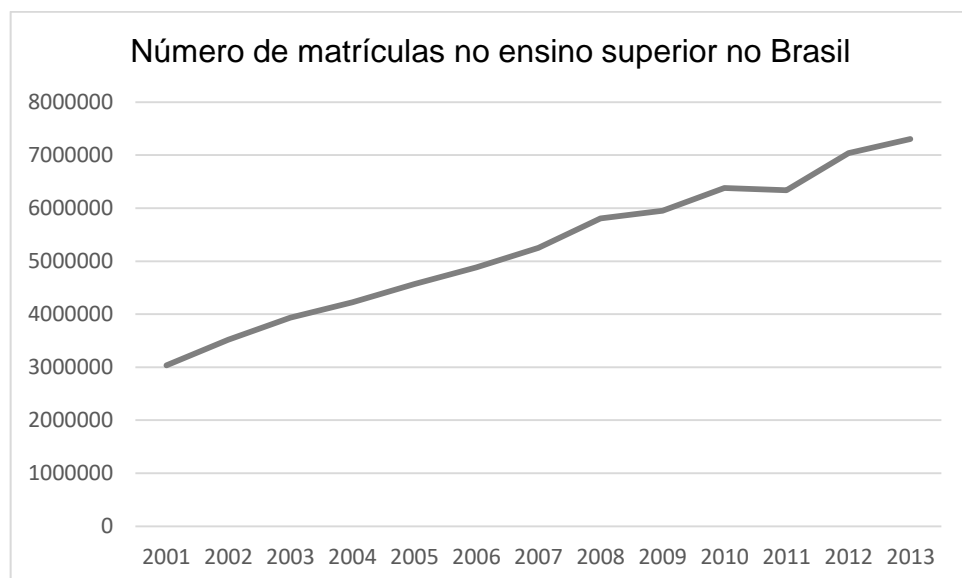


Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados obtidos pela IV Pesquisa de Perfil Socioeconômico e Cultural realizada pelo Fonaprace em 2014.

O gráfico 1 foi elaborado a partir dos dados fornecidos pela pesquisa citada e revela que 57% dos estudantes realizam ou preparam suas refeições em casa e 32% utilizam o RU para fazer suas refeições diárias, sendo que nessa porcentagem de 32% encontram-se os estudantes com menor renda mensal per capita (FONAPRACE, 2014).

Com o objetivo de democratizar a estrutura de acesso às universidades públicas, a já citada expansão da rede pública de ensino superior realizada pelo governo federal a partir de 2003 ocorreu por meio de programas como o Programa Universidade para Todos (Prouni) e Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni). Tal expansão das universidades públicas duplicou o número de municípios atendidos por universidades, passando de 114 em 2003 para 237 até o final de 2011. Assim, conseqüentemente, os recursos destinados aos programas de assistência estudantil aumentaram consideravelmente. No primeiro ano do programa foram destinados R\$ 125,3 milhões e em 2012 esse número já chegava em R\$ 504 milhões (FONAPRACE, 2012).

Gráfico 2: Número de matrículas no ensino superior no Brasil.



Fonte: Elaborado pela autora a partir de dados publicados no Resumo Técnico do Censo da Educação Superior de 2010 e 2013.

O gráfico 2 comprova que o número de alunos matriculados no ensino superior no Brasil cresceu consideravelmente, sendo 3.936.933 matrículas em 2003 e 6.339.689 em 2011.

Além do Prouni e do Reuni, outro fator que contribuiu para a democratização do acesso às IFES foi a aprovação da Lei 12.711 de 2012, que dispõe sobre a implantação da política de cotas para alunos com pelo menos uma das seguintes condições: renda inferior a 1,5 salário mínimo ; oriundos da rede pública de ensino básico; que se autodeclarem pretos, pardos, indígenas; e pessoas com deficiência.

A política de assistência estudantil é essencial para permitir a participação efetiva do estudante em baixa condição socioeconômica nas atividades acadêmicas, com a mesma qualidade daquele estudante que não possui tal necessidade, por meio da oferta de condições mínimas de alimentação, moradia e transporte. Por essa razão, eram realizadas discussões em que o Fonaprace mostrava-se contra a exigência de contrapartida de trabalho do aluno que recebia bolsas de assistência estudantil por parte de algumas Ifes (FONAPRACE, 2012).

A IV Pesquisa de Perfil Socioeconômico e Cultural, realizada pelo Fonaprace em 2014, dividiu os estudantes em quatro categorias: aqueles que possuem trabalho remunerado, os que trabalham sem remuneração, os que não trabalham e não estão procurando emprego e aqueles que não trabalham, mas estão em busca de emprego. A pesquisa mostrou que aproximadamente 48% dos alunos que dedicam mais de 25 horas semanais em estudos extraclasse são aqueles que não trabalham e não estão à procura de emprego, enquanto aproximadamente 45% daqueles que dedicam menos de 5 horas semanais em estudos extraclasse pertencem ao grupo de estudantes que exercem atividades remunerada. Desta forma, é importante que os programas de assistência estudantil deixem de ser vistos como favores prestados aos estudantes de baixa renda, e passem a ver considerados como um investimento, além de ser também um direito (FONAPRACE, 2014).

O Decreto 7.234 de 2010 dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes) e explicita seu objetivo de ampliar as condições de permanência dos jovens no ensino superior até sua conclusão, a redução da taxa de evasão e retenção e a inclusão social pela educação. Dentre outras ações, o Pnaes determina que moradia, transporte e alimentação estão entre as áreas a serem desenvolvidas pelo setor de assistência estudantil das instituições federais de ensino superior.

Apesar de deixar a cargo das instituições os critérios e metodologias para a seleção dos alunos atendidos, o decreto delimita que o atendimento deve ser prioritário aos alunos originários da rede pública de educação básica ou aqueles que possuem renda per capita familiar de até um salário mínimo e meio e, além desses, podem ser determinados outros pré-requisitos que as instituições julgarem convenientes. É através do Pnaes que o orçamento reservado à assistência estudantil é repassado para as Ifes. Apesar do grande avanço trazido pelo decreto, ainda permanece a importância de reafirmar as políticas de assistência estudantil de forma a conseguir que passem a ser uma política de Estado² (FONAPRACE, 2012).

Contrariando a crença de que as Ifes são para as elites, a já citada IV Pesquisa de Perfil Socioeconômico e Cultural realizada pelo Fonaprace estimou que mais de 66% dos estudantes dessas instituições se encontram dentro do perfil determinado pelo Pnaes para atendimento, ou seja, possuem renda per capita de até 1,5 salário mínimo. A pesquisa mostrou também que aproximadamente 60% dos estudantes das Ifes cursaram o ensino médio somente em escola pública, demonstrando, novamente, que a maior parte dos estudantes que cursam ensino superior em instituições federais possui perfil socioeconômico para recebimento de bolsas de assistência (FONAPRACE, 2014).

1.2 Assistência estudantil no antigo Colégio Técnico Universitário da UFJF

Em 1957, no contexto dos processos de industrialização estimulados pelo Plano de Metas estipulado pelo Presidente Juscelino Kubitschek, o Colégio Técnico Universitário (CTU) foi fundado. Com o crescente processo de industrialização surgiu a requisição das empresas por mão de obra qualificada e, da mesma forma, surgiu a necessidade de capacitação adequada para os trabalhadores. Dessa forma, o CTU foi instituído com a intenção de suprir a demanda por cursos técnicos em Juiz de Fora, reivindicada pelas classes trabalhadoras como forma de sanar a necessidade de mão de obra qualificada requisitada pela indústria (UFJF, 2007).

² Políticas de Estado são aquelas que passam pelo Parlamento ou outra instância de discussão e geram mudanças de normas em setores mais amplos da sociedade, diferente das políticas de governo, em que o Executivo decide pela formulação de programas com o objetivo de responder às demandas da agenda política interna (Oliveira, 2011).

A Escola de Engenharia de Juiz de Fora, fundada em 1914, vinculou-se à UFJF quando esta foi criada, em 1960. Dessa forma, o CTU, que até então era ligado à Escola de Engenharia, em 1964 também incorporou-se à UFJF. As aulas, que eram ministradas em diferentes sedes distribuídas pela cidade, passaram a ter um local fixo em 1998, quando o CTU passou a ter sua sede própria no Bairro Fábrica. Desde a inauguração da nova sede, os alunos se depararam com problemas em relação à alimentação, já que o local era distante do RU da universidade e era necessário pagar um preço elevado para ter acesso a refeições de qualidade (UFJF, 2007).

Até o momento em que se tornou campus do IF Sudeste MG, em 2008, o CTU fazia parte da UFJF. A política de Assistência Estudantil na UFJF teve início no ano de 1996 e contava com dois tipos de bolsas, ambas com contrapartida de trabalho por parte dos alunos. A bolsa parcial consistia na gratuidade do tíquete do restaurante universitário para aqueles que cumprissem carga horária de seis horas de trabalho semanal. A bolsa integral consistia, além da gratuidade do tíquete, em remuneração mensal para os alunos que realizassem doze horas semanais de trabalho. Além disso, fazia parte do programa de assistência estudantil o subsídio das refeições do RU, do qual se beneficiavam todos os estudantes regularmente matriculados, qualquer que fosse sua renda ou a instituição em que cursou o ensino básico (UFJF, 1996).

Em 1999, a Resolução 21/99 da UFJF estabeleceu quatro modalidades de atendimento: alimentação, manutenção, moradia e transporte. Apesar de ter havido o fim da contrapartida de trabalho para o recebimento das modalidades de alimentação e transporte, a mesma se manteve no caso da modalidade de manutenção, que contava com recebimento de ajuda financeira, além do transporte e tíquete gratuito. Em 2014 a Resolução foi alterada e a modalidade manutenção se dividiu formando as bolsas permanência e bolsa Pnaes, além disso, foram adicionados o auxílio creche e o auxílio emergencial (UFJF, 1999).

Até sua alteração em 2014, o artigo 7º da Resolução 21/99 da UFJF ainda citava os alunos do ensino profissional da instituição como usuários da política de apoio estudantil (UFJF, 1999). Tal alteração foi realizada pois, a partir do ano de 2008, o CTU deixou de fazer parte da UFJF, tornando-se campus do IF Sudeste MG e, sendo assim, passou a ter sua própria política de assistência estudantil.

1.3 A Assistência Estudantil no Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora

Conforme citado na seção 1.2, em fevereiro de 2008, como parte do plano de Reestruturação e Expansão da Rede Federal de Educação Técnica e Tecnológica do Governo Federal, o CTU desvinculou-se da UFJF para se tornar campus do IF Sudeste MG, fato que foi oficializado pela lei 11.892 de 29 de dezembro de 2008.

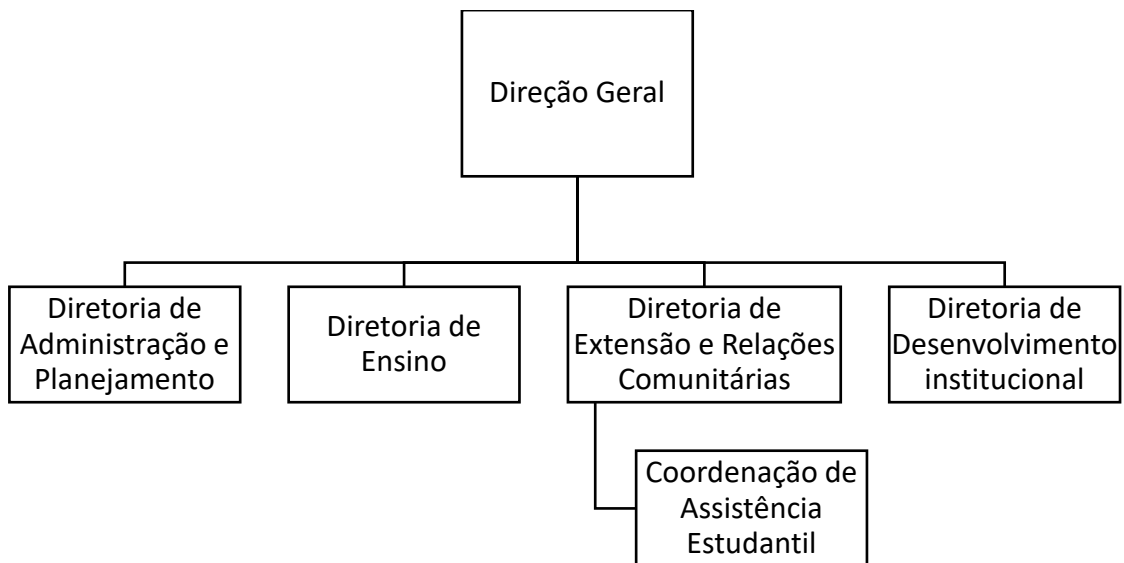
A Lei 11.892 instituiu a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, que é constituída, dentre outras instituições, pelos institutos federais de educação, ciência e tecnologia (institutos federais). Vinculados ao MEC, possuem natureza jurídica de autarquia. Os institutos federais são instituições de educação superior, básica e profissional e, para efeito de regulação, avaliação e supervisão, se equiparam às universidades federais. Vinculados ao Ministério da Educação, pelo menos 50% da oferta dos institutos federais deve ser de cursos de nível técnico, e pelo menos 20% de cursos de licenciatura, de forma que os 30% restantes podem estar distribuídos entre cursos superiores de tecnologia, bacharelado, engenharias, pós-graduação *lato sensu* e *strictu sensu*, ou até mesmo mais cursos técnicos e licenciaturas.

O IF Sudeste MG é composto por sua unidade administrativa, a Reitoria, situada em Juiz de Fora, e pelos campi de Barbacena, Juiz de Fora, Manhuaçu, Muriaé, Rio Pomba, Santos Dumont, São João Del Rei, além dos campi avançados de Bom Sucesso, Cataguases e Ubá. Oferece 120 cursos para a comunidade distribuídos em seus campi, atendendo a um total de 14.601 alunos de cursos presenciais, dos quais 3.375 estão vinculados ao campus de Juiz de Fora.

A estrutura administrativa do IF Sudeste MG é composta pelo reitor, pelos pró-reitores de ensino, desenvolvimento institucional, extensão e relações comunitárias, pesquisa e inovação, pela diretoria de gestão de pessoas e pelos diretores dos dez campi. O reitor é o dirigente máximo da instituição.

No caso do campus Juiz de Fora, sua estrutura é composta pela direção geral, e as diretorias de ensino; administração e planejamento; desenvolvimento institucional; pesquisa, inovação e pós-graduação e a diretoria de extensão e relações comunitárias (Derc), à qual está vinculada a CAE.

Organograma 1 – Estrutura administrativa do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora



Fonte: A autora (2018)

Os campi possuem total autonomia em relação à administração central, podendo atuar de acordo com os limites orçamentários. Apesar de haver independência, é aconselhável que os gestores sigam as recomendações que venham a ser feitas pela reitoria, para obter seu respaldo judicial e financeiro caso seja necessário. Dessa forma, as decisões a respeito da gestão do restaurante estudantil, por exemplo, cabem ao diretor geral de cada campus.

O IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora está situado no bairro Fábrica, a aproximadamente 4 km do centro da cidade, ocupando uma área de 32.600 m², sendo 14.203 m² de construção. É servido por nove linhas de ônibus, com fácil conexão com outras regiões da cidade. A região possui ampla rede de comércio, contando com empresas, farmácias, lanchonetes, um supermercado de uma grande rede da região, além de, aproximadamente, quatro restaurantes *self services* a preço fixo em torno de R\$10,00.

O IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora oferece cursos técnicos integrados (nível médio e técnico); cursos técnicos modulares (para quem já concluiu ensino médio ou está cursando em outra instituição); cursos de nível superior e pós-graduação; além de técnicos integrados para jovens e adultos.

O Pnaes trata especificamente de jovens que estejam cursando o ensino superior, o que gerou algumas discussões a respeito da legitimidade da concessão de bolsas de assistência estudantil a alunos matriculados em cursos técnicos. Porém, o decreto, além de citar a abrangência dos institutos federais, defende que suas especificidades sejam consideradas, o que abre espaço para a interpretação de que o atendimento de alunos matriculados em cursos técnicos é legítimo (GOMES, 2011).

Os recursos utilizados para as ações dos programas de assistência estudantil dos institutos federais são originários da Ação 2994 – Assistência ao Educando da Educação Profissional. A Ação 2994 é uma Ação do Programa Educação de Qualidade para Todos do MEC e prevê o fornecimento de alimentação, atendimento médico e odontológico, alojamento e transporte de forma a suprir suas necessidades e, assim, contribuir para melhora no desempenho e na permanência do estudante na escola. Em seu detalhamento, a ação especifica sua implementação direta pelas unidades responsáveis pela assistência aos discentes (BRASIL, 2013).

Atualmente, os campi do IF Sudeste MG de Barbacena, Juiz de Fora e Rio Pomba oferecem atendimento da assistência estudantil nas modalidades alimentação, manutenção, moradia e transporte. Já no campus Manhuaçu, a única modalidade ofertada é a manutenção. Em Muriaé, as modalidades oferecidas são a manutenção, moradia e o transporte, ou seja, o campus não oferece atendimento em alimentação. O campus Santos Dumont não possui bolsas de moradia e alimentação. Por fim, o campus São João Del Rei, além de não ofertar as modalidades de alimentação e transporte, adotam a proibição do acúmulo da bolsa moradia com a bolsa manutenção no valor de R\$ 220,00. A diferença na oferta de bolsas de um campus para o outro acontece pois a escolha das modalidades a serem ofertadas acontece através de negociação interna em cada campus, considerando os recursos disponíveis, as especificidades do campus e cursos oferecidos e as particularidades de cada cidade.

Até o ano de 2010, o restaurante estudantil era a única ação de assistência estudantil colocada em prática pelo IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora. Os alunos que se encontravam em situação de baixa condição socioeconômica eram precariamente identificados pelos professores, que se organizavam e faziam doações anônimas de vales-transportes. Os vales eram entregues aos alunos pelas

pedagogas, que solicitavam uma comprovação da renda. Tal situação remete ao ano de 1931, quando o apoio aos estudantes era dado de maneira filantrópica por meio da Caixa do Professor Universitário.

Além das doações feitas por professores, outra ação que remetia a uma ideia de assistência estudantil era a existência da Bolsa Trabalho, prática comum no Brasil no ano de 1972, em que alguns poucos alunos realizavam trabalho administrativo nas dependências do instituto em troca da bolsa. Além da contrapartida do trabalho, a concessão da bolsa era condicionada a comprovação de carência socioeconômica por parte do aluno.

No ano de 2010, o Conselho do Campus estabeleceu, por meio da Resolução 04/2010 o Programa de Assistência Estudantil no âmbito do campus Juiz de Fora. A resolução determinava duas modalidades de atendimento, o transporte e a alimentação, que consistia no recebimento gratuito de tíquete. A ação foi concomitante à criação do PNAES, que marcou um período de ampliação dos investimentos na Ação 2994 por parte do governo federal, que tiveram um aumento de mais de 230% na dotação orçamentária da ação de assistência estudantil para as instituições federais de educação profissional (TAUFICK, 2014). Em 2011 o programa foi ampliado, passando a contar com as modalidades manutenção, material didático e moradia. Além dos gastos com essas modalidades, no ano de 2011 também eram custeadas pelo orçamento da assistência estudantil as bolsas de extensão, iniciação científica, as visitas técnicas.

Em 2012, as despesas citadas anteriormente, como visitas técnicas, deixaram de ser extraídas do orçamento da assistência estudantil por serem atividades pedagógicas da instituição.

A ampliação das discussões a respeito das políticas de permanência culminou na formação de uma equipe de trabalho constituída por profissionais de todos os campi do IF Sudeste MG, que foi responsável pela elaboração do documento Diretrizes da Assistência Estudantil no IF Sudeste.

Estabeleceu-se que a assistência estudantil no IF Sudeste MG seria composta por dois programas: o Programa de Atendimento aos Estudantes em Baixa Condição Socioeconômica e o Programa de Atendimento Universal aos Estudantes. O primeiro é destinado ao atendimento de estudantes considerados de baixa condição socioeconômica em estudo realizado pela equipe de assistentes

sociais. O segundo, por sua vez, proposto a todos os estudantes regularmente matriculados.

Como já foi citado, o Programa de Atendimento aos Estudantes em Baixa Condição Socioeconômica tem como condição para atendimento a análise socioeconômica realizada pela equipe de assistentes sociais. Tal análise leva em conta, além do critério de renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo, a composição familiar, a atividade profissional ou a ocupação dos membros da família, a posse de bens patrimoniais, a qualidade da habitação, as condições de saúde dos integrantes do grupo familiar, o nível de instrução dos membros da família e o meio de transporte utilizado pelo aluno para chegar até a instituição. Em consonância com o determinado pelo Pnaes, a partir de 2016 houve uma mudança na metodologia, e o tipo de escola que o aluno cursou as séries anteriores (pública ou privada) passou a influenciar no resultado final da análise.

A classificação dos alunos possibilita identificar, dentre aqueles que se enquadram no perfil de renda per capita familiar, os que precisam do atendimento de forma mais urgente. Tal classificação é essencial no contexto de carência de recursos, pois o ideal seria que todos os alunos com perfil socioeconômico para atendimento fossem contemplados com as bolsas. Vale ressaltar que o artigo 5º do Pnaes estipula que os alunos que possuírem renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo ou forem oriundos de escola pública sejam atendidos de forma prioritária em relação aos outros alunos.

1.4 O restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora

O restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora foi criado em março de 2008 a partir de pressões por parte dos estudantes do CTU, que eram prejudicados pela distância entre o colégio e o RU da UFJF e acabavam tendo um custo alto a partir do momento em que precisavam almoçar em restaurantes nas redondezas.

O restaurante fica localizado próximo à entrada da instituição, no andar térreo do prédio administrativo, ocupando uma área de aproximadamente 219 m², além de sua cozinha de 46 m². Funcionando de segunda a sexta-feira de 11h às 13h30 e de 17h30 às 19h, diariamente são servidas uma média de 560 refeições, divididas entre

400 no horário de almoço e 160 no horário de janta. O local possui 40 mesas e capacidade de acomodar 184 pessoas sentadas.

O serviço prestado no restaurante é totalmente terceirizado, ficando a instituição responsável pela fiscalização do contrato de licitação. A última licitação ocorreu no ano de 2014 e previa a prestação de serviços durante 12 meses, podendo ser prorrogada pela instituição por até 60 meses. Em 2017 ocorreu o terceiro termo de apostilamento do contrato, que alterou o preço por refeição, que até então custava R\$ 8,23, para R\$ 8,56, de acordo com a variação do índice INPC. Na data da assinatura do contrato, em 2014, o valor global da licitação era de R\$865.000,00, com estimativa de 550 refeições diárias, porém, após o início da prestação do serviço foi observado um aumento vertiginoso na demanda, justificado pela servidora responsável pela melhora na qualidade da refeição servida. Por isso, em fevereiro de 2015, foi solicitada a realização de um aditivo de 25% do valor contratado, passando para R\$1.081.250,00, o que proporcionalmente representaria 137 refeições diárias a mais. No ano de 2017 o valor global após o terceiro termo de apostilamento foi de R\$ 1.337.209,54. Atualmente não há uma quantidade diária de refeições preestabelecida em contrato, o quantitativo deve ser comunicado à empresa com até 48h de antecedência e varia de acordo com a demanda. Em dias comuns é solicitada uma média de 500 refeições no almoço e 250 na janta, podendo variar de acordo com a demanda observada na semana, sendo observado, por exemplo, o cardápio que possui a preferência dos alunos.

A empresa contratada se responsabiliza pelo deslocamento das refeições prontas até o campus, arcando com todos os custos do transporte e produção. O contrato de prestação de serviços esclarece que toda a mão de obra operacional e administrativa, bem como os utensílios utilizados, como descartáveis, talheres, pratos, panelas, fogões e geladeiras são de responsabilidade da contratada, da mesma forma que todo o serviço de limpeza e higienização. Além disso, a manutenção, adaptação e adequação das dependências do restaurante devem ser feitas pela contratada, mediante autorização da contratante. A empresa fica obrigada a apresentar cardápio mensal, elaborado por nutricionista, no qual deve estar presente uma carne (além da opção de dois ovos ou soja), arroz, feijão, guarnição, três opções de salada (duas cozidas e uma crua), além de sobremesa e um copo de 300ml de suco de fruta ou refresco. Na entrada do restaurante um funcionário

terceirizado do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora recolhe os tíquetes e, posteriormente, faz a tabulação do número de tíquetes entregues, dividindo entre aqueles que possuem refeições subsidiadas e os assistidos pela CAE.

Desde seu surgimento, o atendimento no restaurante é feito de forma universal, ou seja, todos os alunos pagam o mesmo valor pela refeição. Sendo assim, são beneficiados pelo subsídio do preço da refeição independentemente da comprovação de renda ou de ter estudado em escola pública. Conforme já dito, inicialmente os alunos pagavam o valor de R\$ 1,40 pelo tíquete, esse valor foi reajustado para R\$ 2 em 2017. Cabe repetir, além dos alunos, até o ano de 2015, os funcionários técnicos administrativos em educação (TAEs) e os professores também almoçavam no local pagando um preço diferenciado, mas ainda bastante subsidiado, de R\$ 2. Ressaltando que, ao ter o valor de sua refeição subsidiado, os TAEs e professores se beneficiavam da verba da assistência estudantil, o que era inadequado não apenas por já receberem auxílio alimentação em contracheque, mas especialmente pelo fato de que essa verba é destinada aos alunos em baixa condição socioeconômica.

O restaurante era subsidiado com recursos próprios do instituto, porém, a partir de 2011, apesar da universalidade do atendimento, o recurso para subsidiar o restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora passou a ser extraído integralmente da Ação 2994, rubrica a qual se destinam os recursos da assistência estudantil. Ou seja, é concorrente das outras modalidades de apoio que, amparadas pelo Pnaes, são ofertadas prioritariamente àqueles alunos que comprovarem seu enquadramento na condição de renda familiar de até 1,5 salário mínimo per capita, ou que comprovarem ter cursado o ensino básico em instituição pública de ensino. Vale destacar que, ao incluir a alimentação como uma das modalidades de atendimento, o Pnaes abre espaço para que ocorra a estratégia de incluir o restaurante no orçamento destinado à assistência estudantil, porém, o decreto estipula expressamente a prioridade de atendimento. Desta forma, diante de uma situação de escassez de recursos, como é o caso atual do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora, o modelo de financiamento do restaurante deve ser revisto, para que a verba da assistência estudantil seja destinada exclusivamente ao público alvo dessa política pública.

1.5 Desafios e pontos críticos

Diante do exposto foram observados alguns pontos críticos passíveis de alteração mediante a tomada de decisão do gestor.

Nesta seção serão tratados os seguintes elementos críticos encontrados: a escassez de recursos destinados à Ação 2994; o fato de o tíquete possuir um valor único que não se relaciona com a renda familiar do estudante; o fato de o recurso destinado ao restaurante estudantil ser retirado do orçamento da Ação 2994, fazendo com que a oferta de refeições com valor reduzido concorra com as outras modalidades de atendimento propostas pelo setor de assistência estudantil; a diferença entre o número de refeições solicitadas à empresa e o número de refeições servidas diariamente e a dificuldade de transição para outro sistema de preços.

1.5.1 Escassez de recursos

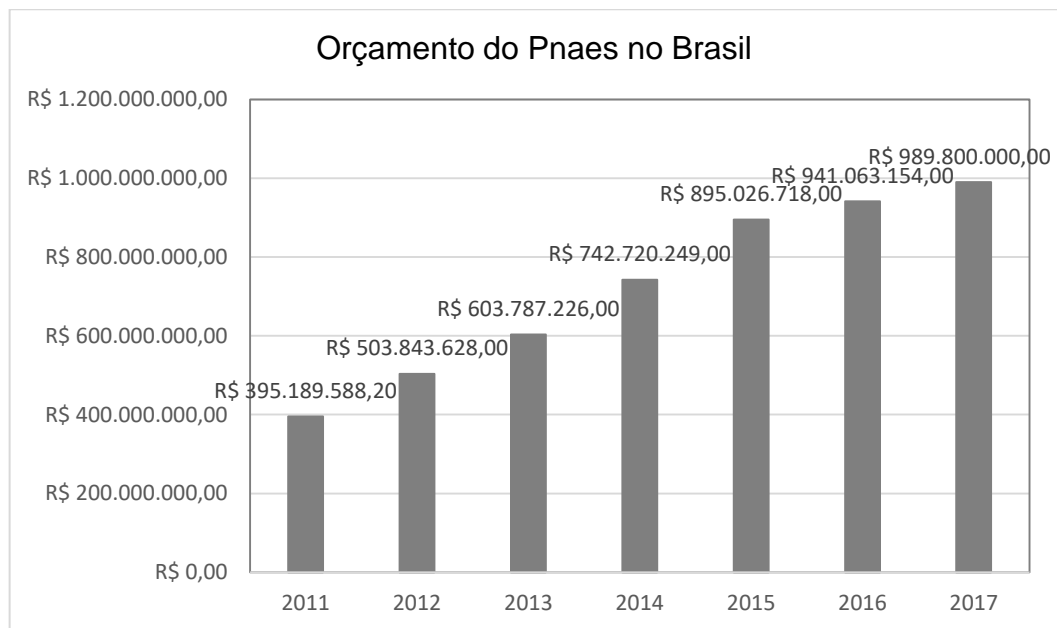
A escassez de recursos disponibilizados pelo Governo Federal para o pagamento de bolsas de assistência estudantil sempre esteve presente desde a instituição do Decreto 7.234 de 2010.

Apesar da publicação do Decreto 7.234 de 2010 ter contribuído para um aumento da captação de recursos para esse tipo de bolsas, a receita sempre se mostrou insuficiente e o atendimento de um maior número de alunos em baixa condição socioeconômica sempre dependeu da realocação de verba por parte do gestor público. Tal situação é inadequada diante da comprovada necessidade das bolsas de assistência estudantil para a permanência na instituição dos estudantes que dela necessitam, pois o atendimento desses estudantes em sua totalidade não deveria depender de decisões político-administrativas. Estando essa realocação de recursos subordinada à decisão do gestor público, os estudantes em baixa condição socioeconômica passam por incertezas no momento de troca de gestão, já que o gestor eleito pode priorizar outros tipos de ações e, desta forma, boa parte dos estudantes que permaneciam atendidos podem se ver sem meios para dar continuidade aos estudos que foram iniciados.

Apesar de os recursos destinados ao Pnaes serem crescentes, são insuficientes para atender a todos os alunos que necessitam de bolsas de assistência estudantil e subsidiar as refeições dos restaurantes estudantis. Por isso, o atual cenário político do Brasil agravou a situação de escassez de recursos, já que o corte de verbas para a educação atinge a área de assistência estudantil no momento em que impossibilita que o gestor decida por complementar o orçamento destinado para o pagamento de bolsas.

O gráfico 3, a seguir, apresenta o orçamento do Pnaes no Brasil no período de 2011 a 2017.

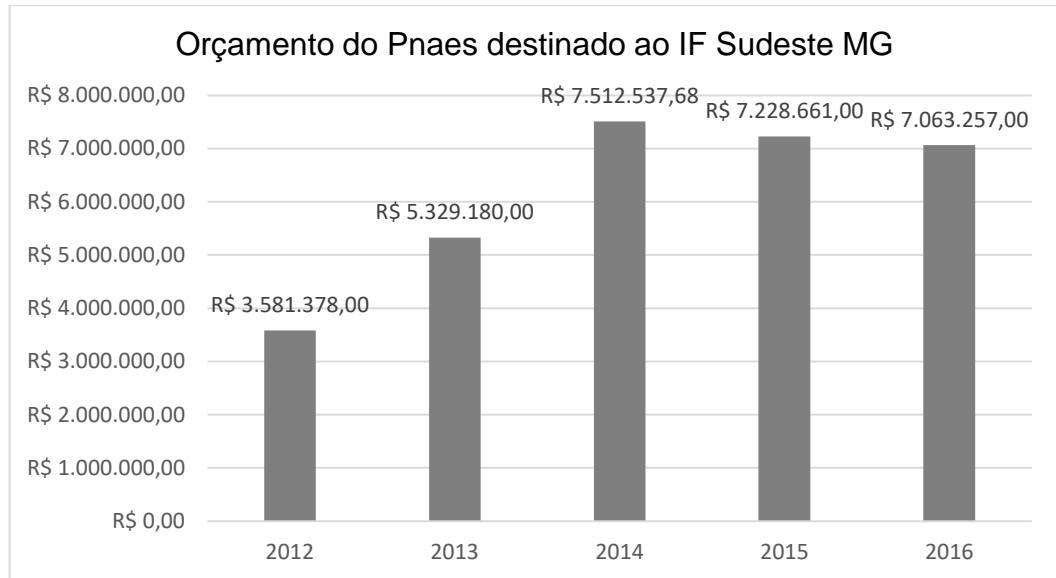
Gráfico 3: Orçamento do Pnaes no Brasil



Fonte: Elaborado pela autora através de dados publicados pelo MEC e Andifes.

O gráfico 3 permite observar o crescente aumento do orçamento do Pnaes no Brasil, especialmente nos primeiros anos após a publicação do Decreto 7.234 de 2010. Comparado com o ano de 2011, o orçamento do Pnaes em 2017 cresceu 250%.

O gráfico 4, que será apresentado adiante, mostra o orçamento do Pnaes que foi destinado ao IF Sudeste MG, antes de sua distribuição para os campi.

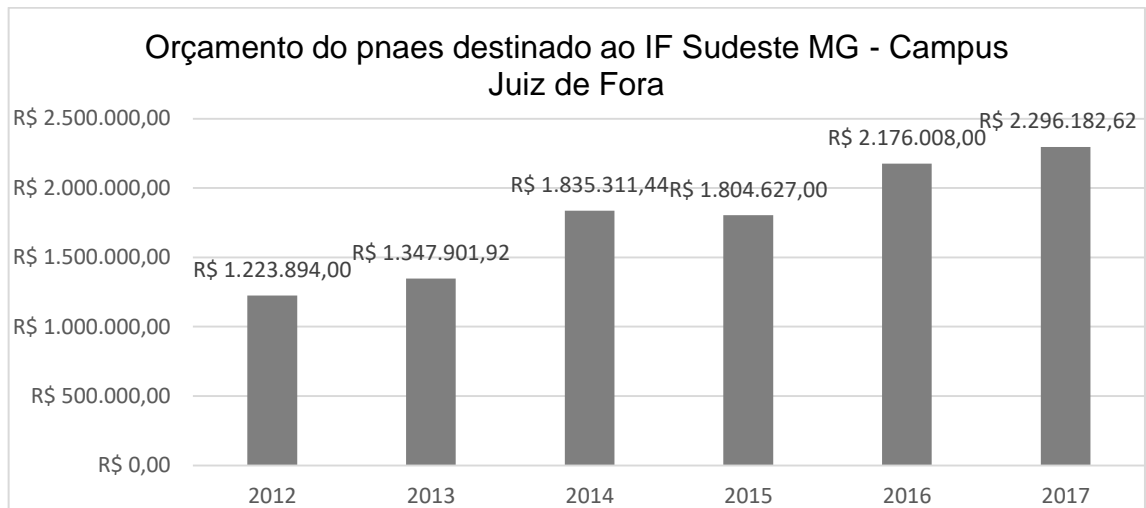
Gráfico 4: Orçamento do Pnaes destinado ao IF Sudeste MG

Fonte: Elaborado pela autora através de dados cedidos pela Coordenação Geral de Controle Orçamentário do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora e dados publicados pela Reitoria do IF Sudeste MG no Relatório de Gestão de 2012.

O gráfico 4 apresenta o valor do orçamento do Pnaes que foi destinado ao IF Sudeste MG de 2012 a 2016. Nota-se que até o ano de 2014 o valor foi crescente, assim como o orçamento do Pnaes no Brasil. Porém, no ano de 2015, diferentemente do apresentado no gráfico 3, houve uma queda no valor do recurso destinado ao IF Sudeste MG de quase 4%. Em 2016, novamente, houve queda no recurso, desta vez de aproximadamente 2% em relação ao ano de 2015.

O gráfico 5 irá apresentar a parte do orçamento do Pnaes do IF Sudeste MG que foi destinado ao campus Juiz de Fora.

Gráfico 5: Orçamento do Pnaes destinado ao IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora

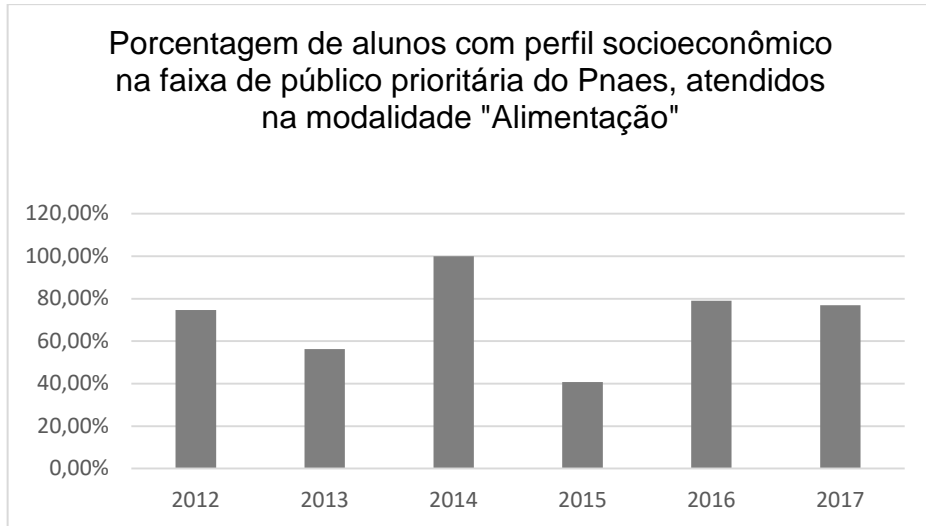


Fonte: Elaborado pela autora através de dados cedidos pela Coordenação Geral de Controle Orçamentário (CGCO) do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.

O gráfico 5 mostra que o valor total repassado ao Campus Juiz de Fora não acompanhou a tendência do orçamento do PNAES destinado ao IF Sudeste MG no ano de 2016, apresentando um aumento de mais de 20% de 2015 para 2016, apesar da redução de repasse de recursos do Pnaes para o IF Sudeste MG em 2016.

Os gráficos 6, 7, 8 e 9 a seguir, mostram a porcentagem de alunos do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora que possuem perfil socioeconômico e solicitaram o recebimento de bolsas que de fato foram atendidos em cada modalidade.

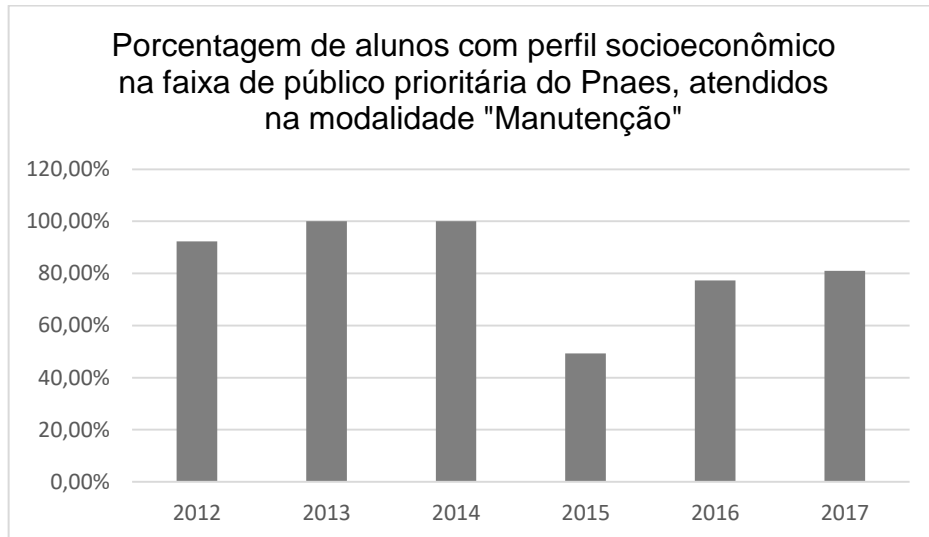
Gráfico 6: Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes, atendidos na modalidade “Alimentação”



Fonte: Elaborado pela autora através de dados coletados na Coordenação de Assistência Estudantil do IF Sudeste – Campus Juiz de Fora.

O gráfico 6 refere-se à “Alimentação” e demonstra que, apesar de a porcentagem do ano de 2015 para os anos de 2016 e 2017 ter aumentado consideravelmente, ainda está distante do cenário ideal vivido em 2014, quando todos os estudantes na faixa de prioridade da assistência estudantil, foram atendidos nessa modalidade.

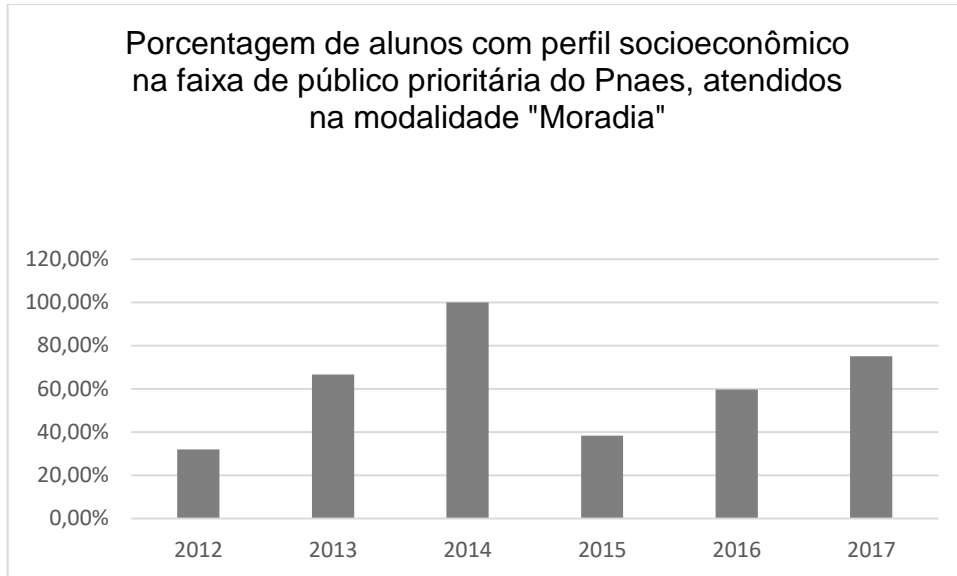
Gráfico 7: Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes, atendidos na modalidade “Manutenção”



Fonte: Elaborado pela autora através de dados coletados na Coordenação de Assistência Estudantil do IF Sudeste – Campus Juiz de Fora.

No gráfico 7 é possível notar que, desde o início das ações destinadas à assistência estudantil não havia ocorrido um cenário como o de 2015, em que o número de atendimentos na modalidade “Manutenção” caiu pela metade após dois anos atingindo a totalidade de alunos com perfil socioeconômico na faixa prioritária do Pnaes, que solicitaram esta modalidade.

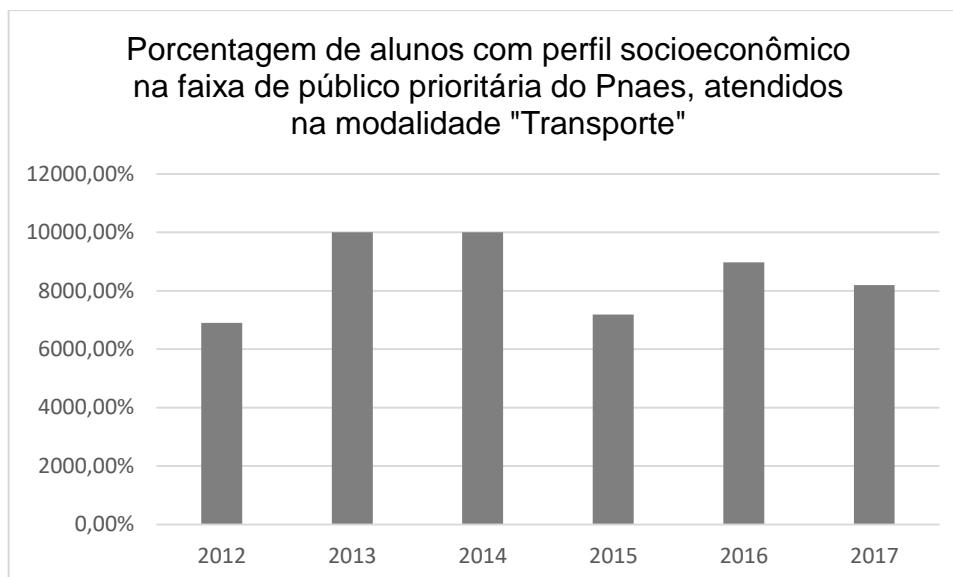
Gráfico 8: Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes atendidos na modalidade “Moradia”



Fonte: Elaborado pela autora através de dados coletados na Coordenação de Assistência Estudantil do IF Sudeste – Campus Juiz de Fora.

Diferentemente do que acontece com as outras bolsas apresentadas anteriormente, o gráfico 8 mostra que a porcentagem de atendimento da modalidade “Moradia” tem sido baixa desde o início das ações de assistência estudantil, porém, a modalidade também foi contemplada com o atendimento da totalidade de alunos com perfil socioeconômico na faixa prioritária do Pnaes, que a solicitaram em 2014. Vale ressaltar que, apesar de apresentar crescimento considerável desde 2015, a porcentagem de atendimento permanece aquém do esperado.

Gráfico 9: Porcentagem de alunos com perfil socioeconômico na faixa de público prioritária do Pnaes, atendidos na modalidade “Transporte”



Fonte: Elaborado pela autora através de dados coletados na Coordenação de Assistência Estudantil do IF Sudeste – Campus Juiz de Fora.

A análise do gráfico 9 demonstra que, assim como a modalidade “Manutenção”, a bolsa destinada ao atendimento da demanda de transporte possui uma melhor porcentagem de atendimento ao longo dos anos. E, apesar da queda da porcentagem de atendimento de 2014 para 2015, foi a modalidade que apresentou os melhores resultados.

É possível observar através da análise dos gráficos 6, 7, 8 e 9 que o ano de 2014 foi um ano atípico em que todos os alunos que solicitaram atendimento em cada uma das quatro modalidades foram atendidos. De acordo com o diretor geral do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora, em entrevista concedida para esta dissertação, tal situação foi possível devido aos restos a pagar de contratos de 2013, que foram destinados à complementação do orçamento da assistência estudantil em 2014.

Vale destacar que logo no ano seguinte, em 2015, não foi possível a complementação do orçamento da assistência estudantil e a porcentagem de atendimento caiu consideravelmente em todas as modalidades. O diretor geral explica ainda que, em 2015, não foi possível realizar a mesma movimentação de

recursos devido ao Decreto 8.407 de 24 de fevereiro de 2015, que bloqueou os restos a pagar não processados do ano de 2014.

1.5.2 Valor único do tíquete do restaurante

Desde a inauguração do Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora o preço da refeição cobrado pelos estabelecimentos adjacentes aumentou consideravelmente, bem como o preço dos mantimentos utilizados para a produção das refeições oferecidas, de acordo com a inflação. Porém, observa-se que o preço do tíquete do restaurante estudantil não acompanhou tal aumento.

Em um cenário de abundância de recursos, seria viável que todos os estudantes pagassem um preço subsidiado para realizarem suas refeições no restaurante estudantil. Contudo, essa não é a realidade atual. De acordo com Ferreira (1999,), a palavra “prioridade” significa “anterioridade”, ou ainda “preferência conferida a alguém, relativamente ao tempo de realização do seu direito, com preterição do de outros” (FERREIRA, 1999, s/p). Por isso, é desaconselhável que o estudante que comprove baixa condição socioeconômica pague pelas refeições o mesmo valor que o estudante proveniente de família que possa garantir a permanência do mesmo na instituição, já que este estaria consumindo verba do Pnaes, que deveria ser destinada anteriormente àqueles que estão dentro dos critérios de renda familiar de até 1,5 salário mínimo per capita ou oriundos de escola pública.

O contrato com a empresa responsável pela operação do restaurante prevê o pagamento do valor de R\$ 8,56 por refeição. Portanto, se fosse cobrado o valor total dos alunos poderia ser gerada renda que reduziria o peso do restaurante estudantil no orçamento do campus. Ressaltando que o custo do restaurante, ao ser retirado do total geral da assistência estudantil, prejudica o atendimento a outras demandas, como bolsas e outras possíveis ações nessa área.

1.5.3 Recursos para o restaurante concorrendo com outras modalidades

Para que seja possível a oferta de refeições no restaurante estudantil com a cobrança de um valor reduzido pelo tíquete refeição é necessário um grande investimento da instituição. Como já foi citado, anteriormente à publicação do Decreto 7.234 de 2010, o custeio do restaurante estudantil tinha recursos próprios do Instituto, destinados especificamente para esse fim. Contudo, a partir de 2011, essa verba passou a ser retirada da Ação 2994, destinada ao atendimento das modalidades de bolsas especificadas pela assistência estudantil. Conseqüentemente, o comprometimento de mais da metade do orçamento gera uma redução do potencial de atendimento nas demais modalidades.

De acordo com a demanda por atendimento em cada uma das modalidades no ano de 2017, estima-se que o recurso destinado à Ação 2994 seria capaz de contemplar todos os estudantes com bolsas nas modalidades solicitadas. Vale ressaltar que os alunos que não foram atendidos no primeiro semestre podem ter solicitado novamente o recebimento de bolsas no segundo semestre, ou seja, o número considerado para o cálculo da demanda aparece inflado e pode haver até mesmo uma sobra de recursos. Além disso, o cálculo não leva em consideração que, ao longo do ano, alguns alunos podem concluir o curso, o que elevaria essa sobra. Isto é, apesar de o valor necessário para cobrir os gastos com as modalidades em um cenário ideal, possivelmente, ter sido arredondado para um valor maior, o orçamento destinado à assistência estudantil seria suficiente, caso não houvesse o custeio do restaurante estudantil. Dessa forma, caso houvesse uma realocação do subsídio necessário para manutenção do restaurante estudantil, o atendimento de todos os alunos em baixa condição socioeconômica não dependeria de decisões político-administrativas tomadas pelos gestores públicos do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.

1.5.4 A diferença entre o número de refeições solicitadas à empresa e o número de refeições servidas diariamente

A análise dos registros de números de refeições solicitadas à empresa e de refeições servidas, disponibilizados pela CGCO, indicou que é solicitado à empresa um número de refeições muito superior ao número de refeições servidas diariamente.

A comparação entre as tabelas de refeições servidas diariamente e as refeições solicitadas à empresa, apresentada na tabela 1, indicou que no ano de 2017 a diferença entre as refeições solicitadas e servidas foi de 45.837 refeições. Multiplicando esse valor pelo custo unitário cobrado pela empresa o prejuízo chega a R\$ 392.364,72. No mês de agosto de 2017, por exemplo, o número de refeições consumidas não chegou à metade do número de refeições solicitadas. A diferença entre o número de refeições solicitadas e número de refeições servidas acontece porque o contrato de licitação estipula que a demanda deve ser calculada pela instituição, que solicita um número maior na intenção de que todos os usuários possam ser servidos. O valor do prejuízo apresentado representa, por exemplo, 163 bolsas manutenção que deixaram de ser oferecidas no ano de 2017.

Tabela 1: Comparação entre número de refeições servidas e solicitadas em 2017

Mês	Refeições solicitadas	Refeições servidas	Não consumidas
Janeiro	15973	12164	3809
Fevereiro	6340	3282	3058
Março	3570	2483	1087
Abril	14866	11808	3058
Maio	17446	12792	4654
Junho	15880	11539	4341
Julho	16730	12450	4280
Agosto	10608	5269	5339
Setembro	15307	10775	4532
Outubro	15304	11772	3532
Novembro	15270	10108	5162
Dezembro	11081	8096	2985
TOTAL	158375	112538	45837
Valor			R\$ 392.364,72

Fonte: Elaborada pela autora com dados cedidos pela Coordenação Geral de Controle Orçamentário (CGCO) do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.

Buscando conhecer outros tipos de contratos de prestação de serviço em RU, foi feita análise do edital de licitação da Universidade Federal de Grande Dourados (UFGD). A análise possibilitou observar que o contrato define como objeto a cessão administrativa de uso de bem público destinado à exploração econômica de restaurante universitário.

A licitação do RU da UFGD utiliza a modalidade “concorrência” do tipo “maior oferta”. Na apresentação das propostas, as empresas participantes devem apresentar taxa mensal ofertada para o uso do espaço, considerando que o projeto básico delimita o valor que deve ser cobrado por refeição. A taxa acordada em contrato não é cobrada nos meses em que o número de refeições servidas estiver

abaixo de 100 e o valor só é cobrado em sua totalidade nos meses em que forem servidas mais de 400 refeições.

A UFGD deixa a cargo da empresa responsável por servir as refeições o cálculo da quantidade diária necessária. Tal determinação é razoável, pois uma empresa do ramo alimentício é mais capacitada a determinar a demanda necessária do que uma instituição educacional.

1.5.5 A dificuldade de transição para outro sistema de preços

Como já foi citado, o fato de o restaurante estudantil ser subsidiado por meio do orçamento destinado à assistência estudantil prejudica o número de bolsas disponibilizadas.

A solicitação de alteração da forma de financiamento do restaurante já foi realizada por parte do setor de assistência estudantil, porém, frequentemente esbarra-se no problema da falta de recursos para transferência do subsídio.

Uma alternativa para a captação de recursos para manutenção do restaurante estudantil é o aumento do faturamento por meio da alteração do preço do tíquete. Porém, por ser considerada uma grande conquista estudantil, existe resistência por parte de gestores e alunos em promover essa alteração de preços.

Diante do exposto, é notável a necessidade de estudo que apresente meios para superação da dificuldade de transição no sistema de preços, apontando as melhores formas de administrar uma mudança de cultura na instituição.

O capítulo 1 desta proposta de dissertação apresentou o histórico das políticas de assistência estudantil no Brasil com o objetivo de compreender o contexto em que ocorre o caso de gestão da política de alimentação estudantil no IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora. O capítulo 2 apresentará o esboço do referencial teórico a ser estudado e a metodologia que será utilizada na pesquisa empírica.

2. REFLEXÃO TEÓRICA E MÉTODO DO ESTUDO EMPÍRICO

Esta dissertação tem como problema central de pesquisa a seguinte questão: quais os principais aspectos a serem observados no gerenciamento da transição para um modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora sem a utilização dos recursos do Pnaes? No capítulo 1 foi apresentado o histórico da política de assistência estudantil no país, o surgimento do campus e suas ações direcionadas a essa política, focando no caso de gestão do restaurante estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora, com o levantamento de seus elementos críticos.

Para responder à questão de pesquisa desta dissertação, será realizada, primeiramente, uma reflexão teórica sobre os temas: democratização do acesso ao ensino superior, assistência estudantil, gestão de restaurante estudantil e gestão de mudanças. A seção 2.1 desta dissertação traz esta reflexão teórica.

Além da reflexão teórica foi realizado um estudo empírico com o objetivo de aprofundar a análise do caso. Tanto a reflexão teórica quanto o estudo empírico deram suporte para a elaboração de uma proposta de ação, ao final da pesquisa, que visa contribuir para um melhor aproveitamento dos recursos destinados à CAE.

2.1 Referencial teórico

Para fundamentar esta pesquisa, o referencial teórico discorre sobre os temas: democratização do acesso ao ensino superior, assistência estudantil, gestão de restaurante estudantil e gestão de mudanças. A democratização do acesso ao ensino superior foi escolhida como um dos eixos temáticos por estar diretamente relacionada com o surgimento da assistência estudantil como política pública, já que, ao facilitar o acesso de estudantes em baixa condição socioeconômica nas Ifes, surgiu a necessidade de investimento em uma política que garantisse a permanência desses alunos. No caso do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora, a gestão do restaurante também se relaciona diretamente com a política de assistência estudantil, pois os custos com o restaurante estão inseridos no orçamento da CAE, e, como esse fato é considerado inadequado, o tema gestão de mudanças mostra-se importante como sugestão de implementação no campus. Dessa forma, os quatro eixos temáticos escolhidos estão relacionados com os

pontos críticos encontrados, já que uma mudança na gestão do restaurante pode vir a contribuir para a redução da escassez de recursos através da alteração da forma de determinar a demanda diária por refeições e da transição para outro sistema de preços. Além disso, o estudo da política de assistência estudantil no Brasil pode demonstrar a importância de o restaurante ser retirado do orçamento da CAE, como forma de atender um número máximo de alunos em todas as modalidades de bolsas.

2.1.1 Democratização do acesso ao ensino superior

A persistência da desigualdade social no Brasil é explicada, em parte, por ser considerada natural e ser culturalmente aceita e reproduzida pela sociedade através da omissão do direito à educação, já que não são todos que possuem acesso e as classes menos favorecidas frequentemente se veem excluídas desse direito (MENEZES, 2012). Segundo Barros et. al. (2001), um dos principais determinantes da pobreza no país é a desigualdade na distribuição de renda e desigualdade de oportunidades que possibilitem a inclusão, tanto econômica quanto social. Pesquisa desenvolvida pelos autores concluiu que não há escassez de recursos no Brasil e, ainda que haja um grande número de pessoas pobres, o país não é considerado pobre (BARROS et. al. 2001). Dessa forma, a desigualdade de oportunidades é reproduzida pela sociedade no momento em que o direito à educação é negado, tendo como consequência a desigualdade na distribuição de renda.

Segundo Ferreira (2000), a desigualdade de renda é diretamente relacionada ao nível educacional do indivíduo, já que um baixo nível educacional, geralmente, acarreta diferença na remuneração do trabalho, podendo levar à reprodução da pobreza. Dessa forma, fica evidente que a educação é uma variável de grande importância para explicar a desigualdade no Brasil (FERREIRA, 2000).

Segundo Oliveira e Bittar (2010) historicamente, o acesso ao ensino superior está associado à ascensão e mobilidade social. Dessa forma algumas famílias de classes populares fazem esforço financeiro com o objetivo de garantir a permanência de jovens na universidade, como forma de romper o ciclo da posição de classe e exclusão social, contando que a conclusão do ensino superior irá

possibilitar melhor posição no mercado de trabalho e, conseqüentemente, melhoria do poder aquisitivo (OLIVEIRA; BITTAR, 2010).

Para compreender a desigualdade é importante tratar do conceito de equidade, seu antônimo. Rawls (2000) entende a justiça como equidade, ou seja, para o autor, uma sociedade justa é aquela em que todos possuem igualdade de oportunidades, e aquela em que os menos privilegiados também possuem acesso aos benefícios. Para Costa (2009), a teoria de Rawls (2000) tem por objetivo a minimização das diferenças entre os indivíduos a partir de ações que insiram os menos favorecidos em espaços até então não ocupados por eles. Para Felicetti & Morosini (2009), equidade representa a intensidade com que os alunos podem se beneficiar da educação e da formação, por meio de acesso, oportunidades, acompanhamentos e resultados. Para as autoras o sistema educacional poderá ser considerado equitativo no momento em que os resultados e a formação do aluno deixar de estar condicionado a características iniciais e quando o modo de aprendizagem corresponder às necessidades específicas de cada indivíduo.

De acordo com Nierotka e Trevisol (2015), ao longo da história, o ensino superior era ocupado pelas camadas mais ricas da população. Os estudantes de baixa renda, após frequentarem escolas públicas com baixa qualidade de ensino se viam obrigados a pagar caro caso tivessem a intenção de completar o ensino superior. Ou seja, havia uma inversão do que Romanelli (2012)³, Libâneo (2012)⁴ e Oliven (2005)⁵ chamaram de dualismo estrutural, que representa escola pública para os pobres e escola paga para os ricos.

Kuenzer (2007) trabalha com os conceitos de “exclusão includente” e “inclusão excludente”. Exclusão includente é o que acontece em relação ao mercado de trabalho, definida pela autora como a exclusão que acontece para que o indivíduo seja incluído em trabalhos precarizados. Tal conceito seria complementado pela “inclusão excludente”, que acontece na escola, caracterizada pela inclusão de propostas desiguais e diferenciadas que acabam por justificar a exclusão. A autora

³ ROMANELLI, O. *História da educação no Brasil (1930/1973)*. Petrópolis: Vozes, 2012. Citado por Nierotka e Trevisol (2015).

⁴ LIBÂNEO, J. C. O dualismo perverso da escola pública brasileira: escola do conhecimento para os ricos, escola do acolhimento social para os pobres. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 13-28, 2012. Citado por Nierotka e Trevisol (2015).

⁵ OLIVEN, A. C. A marca de origem: comparando colleges norte americanos e faculdades brasileiras. *Cadernos de Pesquisa*, v. 35, n. 125, p. 111-135, mar./ago. 2005. Citado por Nierotka e Trevisol (2015).

conclui que a dualidade estrutural, além de não ser superada, se fortalece a partir dessa outra lógica (KUENZER, 2007). Para Kowalski (2012), a inclusão excludente decorre de projetos governamentais que se limitam a melhorar estatísticas educacionais como forma de minimizar as sequelas da questão social. Kowalski (2012) afirma ainda que a democratização do Ensino Superior sem focar na qualidade prejudica a empregabilidade do aluno ao conceder a ele o que Kuenzer (2007) chamou de certificação desqualificada.

A teoria da reprodução de Bourdieu afirma que os processos culturais agem de forma a contribuir para a manutenção das estruturas econômicas e sociais existentes. Os alunos oriundos de classes sociais baixas e que frequentaram escolas públicas e que obtiveram êxito passam pelo que o autor chama de superseleção, ou seja, tais estudantes venceram a barreira da classe social e a barreira relativa ao tratamento diferenciado recebido em uma escola pública. Dessa forma, o número de estudantes em baixa condição socioeconômica que concluem a escola é muito diferente daqueles que possuem melhor situação social e isso se deve à seleção desigualmente severa em que as vantagens e desvantagens sociais são convertidas em vantagens e desvantagens escolares (BOURDIEU, 1998 p. 52).

Segundo Ezcurra (2011, p.62)⁶, conforme citado por Paula (2017, p.305), a massificação da educação superior tem expulsado do sistema as camadas desfavorecidas, que permanecem sendo vítimas da tendência estrutural do sistema, ou seja, dificuldade no acesso e na permanência dos estudantes de camadas populares. A autora afirma que a porta de entrada que deu acesso a esses estudantes ao ensino superior seria uma porta giratória, uma vez que os índices de evasão são altos.

Conforme citado por Kowalski (2012, p.108), estudos de Abrahão (2011)⁷; Catani e Oliveira (2002)⁸; e McCowan (2005)⁹ indicam que os investimentos em educação e em suas políticas fomentam a produção de bens e serviços, além de

⁶ EZCURRA, Ana María. Masificación y enseñanza superior: una inclusión excluyente. Algunas hipótesis y conceptos clave. In: FERNÁNDEZ LAMARRA, Norberto; PAULA, Maria de Fátima Costa de (Orgs.). La democratización de la educación superior en América Latina. Límites y posibilidades. Saenz Peña: EDUNTREF, 2011. p. 60-72. Citado por Paula (2017).

⁷ ABRAHÃO, Jorge. Educação e renda. In: Revista Ensino Superior. a. 13, n. 153, p.14-17. São Paulo: Segmento, jun, 2011, citado por Kowalski (2012).

⁸ CATANI, Afrânio M. OLIVEIRA, João F. Educação superior no Brasil: reestruturação e metamorfose das universidades públicas. Rio de Janeiro: Vozes, 2002, citado por Kowalski (2012).

⁹ MCCOWAN, Tristan. O crescimento da educação superior privada no Brasil: implicações para as questões de equidade, qualidade e benefício público. In: Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 13(27). Abril 11, 2005, citado por Kowalski (2012).

melhorar a distribuição de renda. Para a autora, o investimento em acesso e permanência do aluno no ensino superior é um estímulo ao desenvolvimento da economia e da cultura no país. Kowalski (2012) cita ainda um estudo de Abrahão (2011, p.14) que, ao cruzar dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), estimou que cada R\$1,00 investido em educação pública aumenta o Produto Interno Bruto (PIB) em R\$1,85, aumenta em R\$1,67 a renda das famílias e gera retorno de R\$0,55 para o governo.

A implantação de políticas afirmativas como o Reuni, o Prouni e o Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) apresentaram uma nova necessidade a ser suprida para a efetivação da democratização do ensino superior, que seria dar condição para que os alunos frequentem o curso, uma vez que boa parte deles não poderia trabalhar e estudar (ANDRES, 2011). Em relação à desigualdade de renda, os programas voltados à educação, quando aliados a programas sociais, desempenham um papel importante em sua redução (MENEZES, 2012). Por outro lado, estudo realizado por Paula (2017) afirmou que o número de concluintes dos cursos de graduação não acompanhou o crescimento de vagas e ingressos apresentado após a implantação dessas políticas afirmativas, nem mesmo após a implantação do Pnaes em 2007. Porém, o estudo realizado por Paula (2017) analisou a taxa de conclusão após quatro anos de ingresso, o que significa que talvez não tenha ficado evidenciada a evasão, podendo tratar-se de retração.

Para Marçal (2011), a possibilidade de sucesso escolar passa por investimentos nos meios (por meio de uma estrutura adequada) e nas próprias pessoas (em relação às particularidades humanas e sociais), sendo assim, fica evidente a relação entre educação e economia.

Pesquisa realizada pelo Fonaprace (2011) afirmou que 52% dos alunos relataram interferência de dificuldades financeiras na vida acadêmica. Na mesma pesquisa, 39% dos alunos afirmaram que, além das dificuldades de aprendizagem, a dificuldade de acesso a materiais e outros meios de estudo influencia no aproveitamento acadêmico. Outra pesquisa, realizada anteriormente por Alves (2002) na Universidade Estadual de Londrina (UEL), constatou que em torno de 38% dos estudantes necessitavam trabalhar de forma concomitante aos estudos.

De acordo com Menezes (2012), as dificuldades encontradas pelos estudantes em baixa condição socioeconômica não se limitam a questões de aspecto econômico. A autora afirma que, no momento em que o estudante passa a frequentar a universidade, ele precisa se inserir em práticas muitas vezes desconhecidas por eles, além de absorver padrões culturais valorizados pela sociedade que não fazem parte do seu contexto sociofamiliar e que geram insegurança. Além disso, ainda que tais obstáculos sejam superados, esses estudantes lidam diariamente com os históricos mecanismos de exclusão que caracterizam o ensino superior (MENEZES, 2012).

A necessidade de trabalhar é frequentemente apontada como uma das maiores dificuldades dos estudantes de camadas populares em permanecerem no curso. O fato ocorre especialmente em cursos de alta demanda, como Medicina e Odontologia que, por possuírem carga horária integral, exigem um nível de dedicação que impossibilita a conciliação com o trabalho (PAULA, 2017). Dessa forma, nota-se que as universidades possuem estrutura que beneficia o estudante de classes dominantes, que não necessitam trabalhar e estudar ao mesmo tempo (PAULA, 2017).

Estudo realizado por Paula e Vargas (2012) concluiu que um terço dos alunos ingressantes é perdido durante o percurso universitário. Para as autoras, o fato é explicado pela realidade do estudante trabalhador, que encontra dificuldades em conciliar a vida laboral com a vida escolar. Além disso, tendo observado o período de 2001 a 2010, as autoras concluíram que essa perda acontece mesmo após a implantação de políticas de inclusão e permanência. Prado e Yari (2013) ressaltam que a evasão é um problema que afeta não só os resultados dos sistemas educacionais, mas também representa desperdício social, econômico e acadêmico.

Bueno (1993) questiona se o abandono do ensino superior seria de fato evasão ou exclusão. O autor considera que a palavra evasão determina responsabilidade do aluno, o desejo de desligar-se da universidade. Já a exclusão denota responsabilidade da escola e da sociedade. É notável que existem questões internas e externas à universidade, Bueno (1993) questiona ainda se a posição de liderança da universidade não deveria ser usada para minimizar os fatores externos.

A produção de conhecimento como fator de transformação social tem sido um dos grandes desafios a ser conquistado pela educação superior brasileira, assim

como novas propostas para a redução das desigualdades de forma a ocasionar melhorias na qualidade de vida da sociedade. Os programas de assistência estudantil atenuam as desigualdades socioeconômicas e permitem que os estudantes em baixa condição financeira permaneçam na universidade pública com condições menos desiguais em comparação com os outros estudantes, ou seja, a assistência estudantil possui papel fundamental na produção de uma política educacional mais inclusiva (SILVAS; LIMA, 2012). Para Vasconcelos (2010), a assistência estudantil é um mecanismo de direito social que permite que o estudante se desenvolva bem durante a graduação e obtenha bom desempenho, reduzindo a porcentagem de abandono e trancamento de matrícula. Alves (2002) considera que, a partir do apoio da assistência estudantil aos alunos de baixa renda, a condição socioeconômica deixará de ser uma variável negativa ou impeditiva para aqueles que cursam a universidade.

De acordo com Alves (2002), é tarefa das universidades formar agentes culturais mobilizadores, portanto é importante que a democratização do ensino superior não seja voltada unicamente para o acesso, mas também para a permanência, como um instrumento para a redução dos efeitos da desigualdade.

Dessa forma, é possível perceber a importância das políticas de assistência estudantil como forma de colaborar para a conclusão do ensino superior daqueles que já ingressam na faculdade em situação desfavorável em relação aos outros estudantes.

2.1.2 Assistência estudantil

A assistência estudantil é um importante mecanismo para garantir a permanência no ensino superior, porém, estudos como os de Albuquerque (2015) na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Alves (2013) na Universidade Estadual de Londrina (UEL), Lima e Melo (2016) na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) demonstram que o problema de escassez de recursos para atender a todos os alunos que necessitam é recorrente.

Zago e Brocco (2016) consideram que a escassez de recursos para atender a todos os alunos faz com que os mesmos passem por uma dupla seleção, pois além

do momento de tentar o acesso ao ensino superior por meio do processo seletivo, existe ainda a seleção para garantir sua permanência na universidade.

Silva (2010) explica a definição de políticas compensatórias, na qual se enquadra a assistência estudantil, como todo tipo de ação governamental que pretende minimizar carência nas condições de vida de camadas discriminadas da sociedade.

Costa (2009) esclarece que a assistência estudantil no Brasil passou por duas fases. A primeira delas iniciou-se com a criação da primeira universidade, na década de 1920, momento de consolidação do ensino superior no país e permaneceu até o período de democratização política, na década de 1980. Nessa fase, as políticas de assistência estudantil estavam focadas em garantir o direito à educação, não havia projetos que garantissem a permanência do estudante, e os benefícios eram concedidos de forma pontual, não chegando a contemplar número significativo de alunos. A segunda fase da assistência estudantil foi iniciada após o período de democratização, e foi marcada pelo reconhecimento da relevância da educação por meio da promulgação da CF/88, que resultou em debates e projetos de lei que culminaram na implantação de políticas de apoio para alunos da graduação nas universidades (COSTA, 2009). Segundo Costa (2010), as políticas de assistência estudantil, em sua primeira fase, preocupavam-se em sanar problemas emergenciais, já na segunda fase a preocupação estava direcionada para inclusão social e igualdade de oportunidade de permanência.

Estudo realizado por Barreto (2003) na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), concluiu que o resultado acadêmico do aluno apresentava melhora a partir do momento em que ele passava a receber bolsa. O recebimento de bolsa de assistência estudantil, no ano do estudo, exigia uma carga horária de 12h em atividades relacionadas ao curso em que o estudante estava matriculado. Tal prática foi criticada pela autora, que considerava uma tentativa de suprir a ausência de número adequado de servidores (BARRETO, 2003). Edital publicado em 2018 pela Pró-Reitoria para Assuntos Estudantis da UFPE permite observar que tal carga horária já não é mais cobrada. Porém, o edital condiciona a continuidade do recebimento de bolsas, pois é cobrado que o aluno se comprometa a estar matriculado em número de disciplinas suficientes para possibilitar a conclusão do curso no tempo mínimo, aprovação em pelo menos 50% das disciplinas cursadas e

ausência de reprovação por falta. Dessa forma, cabe a reflexão a respeito do objetivo de reduzir os efeitos da desigualdade, uma vez que ao aluno em baixa condição socioeconômica, para a obtenção da bolsa, são negados direitos que permanecem para aqueles que não necessitam de bolsas de assistência estudantil. Tal condição ignora outras complexidades e dificuldades inerentes à graduação, além de ignorar a vida escolar pregressa dos alunos em baixa condição socioeconômica que, em sua grande maioria, não tiveram acesso a ensino de qualidade durante a vida escolar, sendo compreensível que esses alunos apresentem dificuldades que não permitam a conclusão do curso no tempo mínimo ou a aprovação em mais da metade das disciplinas cursadas. Vale ressaltar também que muitos desses alunos necessitam trabalhar, podendo justificar uma ocasional reprovação por falta.

Estudo de Marçal (2011) constatou que as dificuldades dos estudantes da Universidade Federal do Paraná (UFPR) vão desde o custeio dos estudos até a manutenção pessoal do estudante. Relato de um estudante participante da pesquisa confirmou a importância da assistência estudantil para a permanência na universidade e para a mobilidade social. O estudante comenta sobre a transmissão da cultura adquirida para os outros membros da família e o estímulo que sua presença na universidade representa para os irmãos, além de citar as bolsas como uma forma de se igualar aos outros alunos em termos de concorrência (MARÇAL, 2011). Na época da realização do estudo, em 2011, era exigido dos alunos que recebiam bolsas de assistência estudantil o trabalho de 12h semanais, além da aprovação em pelo menos 75% das disciplinas cursadas e a não reprovação em mesma disciplina, porém, a análise de editais recentes não identificou esse tipo de cobrança atualmente.

Zago e Brocco (2016), ao averiguarem as possibilidades e limites das bolsas de estudo na trajetória dos alunos de uma universidade comunitária concluíram que as bolsas, além de minimizarem os efeitos da desigualdade, contribuem para a mobilidade social.

O assistencialismo é apresentado por duas concepções, aquela que sustenta que a renda universal incondicional é essencial para a cidadania das camadas excluídas da sociedade, e a outra concepção que sustenta que a renda incondicional geraria uma cidadania passiva (MONNERAT et al. 2007). Diante do que foi

apresentado, é possível identificar ambas concepções na história da assistência estudantil das universidades citadas. Foram recorrentes os casos em que era cobrado do aluno atendido a contrapartida de trabalho para a manutenção da bolsa, como uma forma de amenizar o assistencialismo e fazer com que os críticos dos programas de assistência estudantil enxergassem as bolsas como direito e não favor. Dessa forma, o aluno em baixa condição socioeconômica deixava de se aproximar da realidade dos demais alunos. Porém, a análise de editais recentes das mesmas universidades indicou que, em sua maioria, a contrapartida já não existe, como foi o caso da UFPR, UFPE e do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.

Assim, é possível perceber a importância das políticas de assistência estudantil como forma de colaborar para a conclusão do ensino superior daqueles que já ingressam na faculdade em situação desfavorável em relação aos outros estudantes.

2.1.3 Gestão de restaurante estudantil

Segundo Feitosa (2010), o ingresso na Universidade é fator de influência na alteração dos hábitos alimentares dos estudantes, especialmente devido ao fato de que muitos estudantes, nesse momento, deixam de viver na casa dos pais. Além disso, o autor cita a alteração na rotina, que passa a ter um ritmo acelerado devido aos estudos, pode induzir a substituição de refeições saudáveis por lanches ou alimentos industrializados (FEITOSA, 2010).

Estudo realizado por Alves e Boog (2007) constatou que uma das razões para a mudança dos hábitos alimentares é a ausência de companhia no momento da refeição. A mudança nos hábitos alimentares dos estudantes, que substituem refeições preparadas em casa compostas por frutas e hortaliças por alimentos processados e de baixo teor energético, é alarmante, uma vez que o baixo consumo de alimentos, como frutas, legumes e verduras, é causa do desenvolvimento de algumas doenças crônicas, como diabetes e hipertensão, além do risco de obesidade, doenças cardiovasculares e maior predisposição a desenvolver infecções (FEITOSA, 2010).

De acordo com Vidrik (2006), os restaurantes com atendimento destinado especialmente a estudantes surgiram na década de 1950, na Universidade do Brasil,

no Rio de Janeiro. Ainda segundo o autor, além do primeiro restaurante universitário, a Universidade do Brasil mantinha restaurantes nas faculdades e em algumas escolas da cidade com o objetivo de atender a funcionários e alunos, uma vez que, de acordo com o MEC, era essencial que os estudantes realizassem refeições balanceadas para a manutenção dos estudos (VIDRIK, 2006).

Segundo Klassen et al. (2005)¹⁰, citado por Vidrik (2006), o serviço de alimentação em um campus é diferente do serviço oferecido em outros restaurantes, já que usuários de restaurante tradicionais frequentam o local com o objetivo de comer, enquanto um campus é frequentado com o objetivo de assistir aulas e comer é uma necessidade básica para a manutenção dos estudos, por isso a maioria dos restaurantes universitários não funcionam aos finais de semana. Vidrik (2006) cita outra característica peculiar a grande parte dos RUs, que seria o fato de muitas universidades estarem localizadas em bairros afastados do centro da cidade, de forma que o RU representa uma das poucas opções para alimentação dos estudantes.

Para Zuzino (2010), o RU pode ser considerado um serviço semi-público, pois apesar de ser financiado, em partes, por sua receita própria advinda da venda de tíquetes, o preço cobrado é abaixo do preço de mercado, necessitando assim do financiamento do governo para seu funcionamento. O autor considera que, por ser um projeto público, o retorno econômico não deve ser o único enfoque, ressaltando a importância do benefício social nesse tipo de empreendimento, especialmente no que se refere à melhoria de qualidade de vida da população alcançada pelo projeto, no caso, os estudantes. Zuzino (2010) esclarece que enquanto em projetos privados o melhor resultado significa maiores lucros, nos projetos públicos seria o maior benefício para a população.

Estudo realizado por Vidrik (2006) na Universidade do Sagrado Coração, localizada em Bauru, São Paulo, constatou que, ao contrário do que era esperado, ao almoçar em um restaurante universitário, o que o estudante busca em primeiro lugar não é saciar sua fome com alimento barato e de qualidade, mas sim a socialização, visto que aproximadamente 55% dos participantes da pesquisa levaram em conta principalmente itens sociais como a estima e a auto realização. O

¹⁰ KLASSEN, Kenneth; KUMAR, Arundhati; TRYBUS, Elizabeta. Planning food services for a campus setting. *International Journal of Hospitality Management*, England, v. 24, n. 4, p. 579-609, dez. 2005, citado por Vidrik (2006).

indicador “preço” apareceu na 16ª posição em nível de importância (VIDRIK, 2006). Porém, tal resultado pode ser compreendido considerando que o estudo foi realizado em um momento em que não havia programas de democratização de acesso, como Reuni e Fies, e pelo fato de a universidade em questão ser uma instituição privada

Estudo realizado por Santos et al. (2017) na Universidade Estadual Paulista (Unesp), ao questionar se o RU deveria atender somente alunos carentes, verificou que 87% dos participantes discordaram dessa afirmação. O mesmo estudo verificou que 36% dos participantes se recusariam a pagar um pouco mais pela refeição servida. O RU da Unesp trabalha com produção própria das refeições, e tal estudo foi realizado devido à dificuldade de encontrar um equilíbrio entre o preço, a capacidade produtiva e a demanda.

Estudo realizado por Zuzino (2010) descreveu a existência de quatro grupos de usuários do RU da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC): o grupo I era formado por alunos no geral, que pagavam R\$1,50 pelas refeições; o grupo II era de usuários visitantes que pagavam R\$2,50 pelas refeições; o grupo III eram alunos em vulnerabilidade socioeconômica isentos do pagamento; e o grupo IV formado por servidores, que também eram isentos do pagamento (ZUZINO, 2010). No ano do estudo feito por Zuzino (2010), avaliava-se a possibilidade de oferecer subsídio nas refeições apenas para alunos em vulnerabilidade socioeconômica, porém, atualmente houve alteração apenas no valor pago pelos servidores, que deixaram de ser isentos para pagar R\$2,90 pelas refeições, e no valor cobrado dos visitantes, que passaram a pagar R\$6,10 pelas refeições. Assim como foi observado em outros restaurantes universitários, o valor arrecadado com o pagamento dos usuários não é capaz de manter o restaurante, no caso do RU da UFSC, recursos do Tesouro Nacional são responsáveis por 75% do custo do restaurante (ZUZINO, 2010).

De acordo com Madeira (2014), nos anos 2012 e 2013 os recursos destinados ao RU na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) representavam em torno de 30% do total reservado à Pro-Reitoria de Assuntos Estudantis. O mesmo estudo indicou que em 2014 os estudantes pagavam R\$3,00 pela refeição no RU, sendo que o preço unitário total da refeição variava entre R\$5,66 no almoço e R\$5,05 na janta, ou seja, até então os alunos não carentes pagavam aproximadamente 50% do valor da refeição. Porém, a partir de outubro de 2016 os alunos docentes, servidores e alunos não carentes passaram a pagar o valor total,

sem subsídio, de R\$7,00 pelas refeições no RU da UFRN. Para tanto, é considerado aluno não carente aquele que possui renda familiar per capita superior a 3 salários mínimos, diferente do que é determinado pelo Pnaes. Os estudantes com renda familiar per capita de até 1,5 salário mínimo, valor determinado pelo PNAES, estão isentos do pagamento das refeições, enquanto aqueles que apresentam renda per capita familiar entre 1,5 e 3 salários mínimos permanecerão pagando o valor de R\$3,00 pelas refeições.

Estudo realizado por Souza (2007) na Universidade de Brasília (UnB) constatou que, na época, 11% dos alunos matriculados na graduação eram beneficiários do programa bolsa-alimentação. Em 2005 o preço da refeição no RU subiu de R2,50 para R\$5,00, em virtude da constatação de que o custo final da refeição era de R\$8,17. Servidores do restaurante eram isentos de pagar pela refeição, o que a autora considera que seria um benefício em duplicidade, já que, além da isenção, já recebiam benefício alimentação em contracheque. Atualmente, existem quatro grupos de usuários do RU da UnB, o grupo I é formado por participantes do programa de assistência estudantil e possuem gratuidade nas refeições; o grupo II, formado por estudantes estrangeiros, paga o valor de R\$1,00 pelas refeições; o grupo III é formado por estudantes que não se enquadram nos grupos anteriores e por servidores, a eles é cobrado o valor de R\$2,50 pelas refeições; o grupo IV refere-se aos visitantes, que pagam R\$7,00 pelo desjejum e R\$13,00 pelo almoço e pela janta.

Segundo Souza (2007), estudo realizado em 2005 apurou o custo unitário de R\$10,78 por refeição servida na UnB. Estudo similar realizado por Zuzino (2009) chegou ao custo unitário de R\$7,75 para a produção das refeições do RU da UFSC no ano de 2008. De acordo com Medeiros (2014), a estimativa de custo unitário para a produção de refeições no RU da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) no ano de 2012 foi de R\$8,93. A análise de alguns modelos de restaurantes universitários mostrou que as instituições variam entre aquelas que mantêm seu próprio restaurante, investindo na produção das refeições no local, com seus próprios funcionários, e aquelas que contratam empresas privadas por meio de licitação para o fornecimento das refeições. O estudo feito por Zuzino (2009) indicou que em 2008 67,58% das despesas do RU da UFSC eram custos fixos, ou seja, são despesas que irão ocorrer ainda que o restaurante não funcione em determinado

período. O cálculo do valor final das refeições produzidas no local indicou que tal modelo parece ser financeiramente menos vantajoso, já que é necessário arcar com as despesas trabalhistas de diversos funcionários e tais despesas não são suspensas durante o período de férias, quando os alunos não utilizam o restaurante. Diferente do que ocorre no caso da licitação, em que um número estimado de refeições é contratado para os dias em que o restaurante irá funcionar.

No caso do restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora, quando seu custeio deixar de ser retirado do orçamento da CAE será necessário encontrar outra forma de financiamento. O aumento do valor cobrado pelo tíquete é uma opção para contribuir com o financiamento do restaurante. De acordo com Rossetti (1991), diante do aumento do preço de um produto, é de se esperar que um número menor de consumidores esteja disposto a pagar. O autor sugere ainda a ocorrência do efeito substituição, ou seja, há um deslocamento de procura para produtos que possam substituir aquele que teve aumento em seu preço (ROSSETTI, 1991).

Segundo Rossetti (1991, p. 413), o grau de sensibilidade pode ser quantificado por meio do conceito de elasticidade – preço da procura, que seria “a relação existente entre as modificações relativas (ou percentuais) observadas nas quantidades procuradas, decorrentes de alterações relativas (ou percentuais) introduzidas nos preços”. Mankiw (2009) define a elasticidade como uma medida da resposta dos compradores e vendedores à mudança das condições de mercado.

2.1.4 Gestão de mudanças

Para Wood Jr. (1992), os processos de mudança ocorrem diante da necessidade ou desejo das organizações de implementar mudanças planejadas ou alocar recursos para resolver questões estratégicas de natureza ambiental, estrutural, de recursos humanos ou tecnológica. O autor afirma que desenvolver estratégias de mudança é tão ou mais difícil que desenvolvê-las.

Cunha (2002) comenta sobre a necessidade de levar em consideração duas facetas da mudança organizacional, a planejada e a emergente. A gestão de uma mudança planejada é de responsabilidade daqueles que estão no topo da organização e possui a fase de preparação (o que se pretende com a mudança), implementação (colocar em prática as ações) e reforço da mudança (criação e divulgação de ganhos rápidos). Já a mudança emergente está relacionada à

adaptação a novos fatores, é uma resposta dada em tempo real de acordo com o surgimento de necessidades específicas e não possui um programa preestabelecido (CUNHA, 2002). Para Braga e Marques (2008), essas duas faces devem ser levadas em consideração quando uma mudança organizacional é pensada.

Feitosa e Costa (2016) destacam que mudanças radicais, que reconfigurem toda uma estrutura e rompa com padrões existentes, podem representar problemas para instituições que não apresentam o preparo necessário para a mudança. Os autores definem essas instituições como aquelas em que não são identificadas características positivas para aceitação e implementação de mudanças. A retirada do indivíduo de uma situação conhecida para uma situação desconhecida frequentemente virá acompanhada de incertezas que podem gerar resistências à mudança (FEITOSA; COSTA, 2016).

Wood Jr. (1992) cita Herzog (1991)¹¹ ao afirmar que o gerenciamento de pessoas é a chave para o sucesso em um processo de mudança, e que mudar as pessoas e a cultura de uma organização é um grande desafio. O autor cita pesquisa realizada nos Estados Unidos que concluiu que os três principais motivos para a realização de mudanças em empresas eram as novas tecnologias, adequação a nova legislação e a restrição de recursos (WOOD JR., 1992).

De acordo com Oreg (2006), a resistência à mudança é composta por fatores afetivos, cognitivos e comportamentais. O componente afetivo da resistência considera como o indivíduo se sente em relação a mudar, trata de sensações de irritabilidade, ansiedade, dentre outros. O componente cognitivo trata da opinião do indivíduo sobre a mudança proposta, se considera necessária ou benéfica, por exemplo. Já o componente comportamental se refere às atitudes que serão tomadas como reação à mudança, como reclamações e manifestações (OREG, 2006).

Uma forma de lidar com a resistência é por meio da informação. A qualidade e a quantidade de informações fornecidas a respeito de uma mudança influenciam na forma como esta mudança será recebida. Quando aqueles que estarão envolvidos em uma mudança recebem informações úteis e oportunas a respeito do que será realizado, e o porquê, o grau de cooperação é maior (OREG, 2006).

Para Reis (2004), a comunicação é bem mais que uma técnica, é um processo social que articula, reproduz e viabiliza relacionamentos. A autora afirma

¹¹ HERZOG, J.P. People:the critical factor in managing change. *Journal of Systems Management*, Cleveland,42(3):6-11,Mar.1991. Citado por Wood Jr. (1992)

existir uma visão reducionista a respeito da comunicação, que a demanda em um momento de necessidade de divulgação de mensagens e persuasão, e considera que a comunicação no contexto das relações organizacionais vai muito além de um suporte no momento de mudança. Reis (2004) considera que a comunicação expressa articulações, além de as instituir, instrumentaliza relações no momento em que as media e reproduz padrões no momento em que os expressa.

Braga e Marques (2008) citam a definição dada por Goldhaber (1991)¹² para a comunicação organizacional como “o fluxo de mensagens dentro de uma rede de relações interdependentes”. Para os autores, um sistema de comunicação bem desenvolvido pode ser determinante para a efetividade de uma mudança organizacional.

Robbins (2002, p.138) menciona dois tipos de redes de comunicação interna em uma instituição, a formal e a informal. As redes formais de comunicação são definidas pelo autor como aquelas que obedecem a uma hierarquia, são redes verticais que retratam a cadeia de autoridade. Já as redes informais, chamadas pelo autor como redes de rumores, podem fluir em qualquer direção, independem dos níveis de autoridade (ROBBINS, 2002). Para Braga e Marques (2008) as redes informais devem receber atenção especial no processo de comunicação no momento de uma mudança organizacional, os autores consideram que deve haver uma tentativa de antecipar as informações transmitidas nesses canais, a fim de evitar a circulação de boatos e a má interpretação.

Braga e Marques (2008) citam Rego (1989)¹³, que afirma que a cultura de uma instituição se apresenta, se representa e se modifica através da comunicação. O autor cita a importância da pesquisa a respeito das visões, interesses, objetivos e necessidades da organização e seu público para que o processo de comunicação mostre-se efetivo. Além disso, são necessários novos canais de comunicação, em que a informação seja levada, mas também recebida, ou seja, que no momento de modificação dos padrões culturais sejam ouvidas as opiniões, sugestões e reivindicações (BRAGA; MARQUES, 2008).

¹² GOLDHABER, Gerald M. *Comunicación organizacional*. México: Diana, 1991. Citado por Braga e Marques (2008).

¹³ REGO, Fernando Gaudêncio Torquato do. *Comunicação empresarial: comunicação institucional*. São Paulo: Sumus, 1989. Citado por Braga e Marques (2008).

Dessa forma, é possível concluir que, para gerenciar uma mudança, é essencial que haja estratégias de comunicação que garantam a compreensão por parte do usuário a respeito da importância de sua realização. O planejamento dessas informações pode aumentar a probabilidade de sucesso na implantação de uma inovação.

2.2 Estudo empírico

No Capítulo 1 foi apresentado o caso de gestão do restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.

A sistematização do caso permitiu a identificação dos seguintes pontos críticos: a escassez de recursos destinados à Ação 2994; o fato de o tíquete possuir um valor único que não se relaciona com a renda familiar do estudante; o fato de o recurso destinado ao restaurante estudantil ser retirado do orçamento da Ação 2994, fazendo com que a oferta de refeições com valor reduzido concorra com as outras modalidades de atendimento propostas pelo setor de assistência estudantil; a diferença entre o número de refeições solicitadas à empresa e o número de refeições servidas diariamente e a dificuldade de transição para outro sistema de preços.

Sendo assim, as informações obtidas com a revisão de literatura, juntamente com o estudo realizado, forneceram recursos para a elaboração de um plano de ação, a ser apresentado no capítulo final desta dissertação. Tal plano de ação foi elaborado com a intenção de apresentar opções para minimizar os problemas apresentados.

Este estudo adotou uma abordagem integrada em duas fases, uma qualitativa e outra quantitativa. Dias (2000) define a pesquisa quantitativa como aquela que usa medidas numéricas para testar hipóteses, que busca padrões numéricos que se relacionem a conceitos cotidianos. Já a pesquisa qualitativa é caracterizada pela autora como um método que lida com informações mais amplas e subjetivas (DIAS, 2000). Ou seja, o estudo teve uma abordagem integrada, quantitativa e qualitativa. Minayo e Sanches (1993) destacam a importância de utilizar as duas abordagens de forma complementar, por considerarem que ambas, em muitas circunstâncias, mostraram-se insuficientes para representar uma realidade. Para os autores, a

abordagem quantitativa expõe dados, indicadores e tendências observáveis, enquanto a qualitativa visa aprofundar o conhecimento sobre fatos, fenômenos e processos (MINAYO; SANCHES, 1993).

Quanto ao tipo, o estudo pode ser considerado exploratório-descritivo. Para Gil (2008), a pesquisa descritiva é aquela que tem como objetivo descrever as características de determinada população e levantar opiniões e este estudo expõe as características socioeconômicas dos estudantes que fazem suas refeições no restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora. O autor associa a pesquisa exploratória ao levantamento bibliográfico e documental, e à realização de entrevistas e afirma ainda que tal tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato. Gil (2008) comenta ainda que, bem como neste estudo, a pesquisa exploratória costuma ser a primeira etapa de uma investigação mais ampla.

Quanto ao desenho, esta pesquisa também pode ser classificada como estudo de caso. Yin (1984) define estudos de caso como a investigação empírica que estuda um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, para o autor o método pode ser utilizado quando houver o desejo de lidar com condições contextuais. Yin (1984) esclarece ainda que a pesquisa de estudo de caso pode incluir tanto casos únicos como casos múltiplos.

2.2.1 Método

Na primeira fase do trabalho, qualitativa e exploratória, foram adotados procedimentos que permitiram estruturar melhor o fenômeno estudado e levantar subsídios para a fase quantitativa.

Primeiramente, foi feita a pesquisa documental, definida por Gil (2008, p. 51) como a análise de “materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”, como documentos oficiais, contratos, relatórios e tabelas. A pesquisa teve como fonte leis e decretos publicados a respeito da política de assistência estudantil, além de documentos internos da CAE, relatório gerados pelo Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) e o contrato de prestação de serviços entre a empresa responsável pelas refeições servidas no restaurante e a instituição. Os documentos

foram analisados para contribuir para a descrição do caso no capítulo 1, além de fornecer dados que contribuirão para o direcionamento das entrevistas, questionários e análises

As entrevistas foram baseadas em roteiro semiestruturado. Olsen (2015) define as entrevistas semiestruturadas como aquelas elaboradas previamente junto com o resto da pesquisa e que tendem a possuir perguntas abertas, ou seja, a estrutura básica da entrevista é planejada de acordo com o tempo disponível. Dias (2000) cita a entrevista semiestruturada como uma das técnicas mais utilizadas para pesquisas qualitativas. Uma das entrevistas realizadas teve como participante a gestora da Derc do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora, com o objetivo de captar sua percepção diante da manutenção do restaurante com a verba destinada à assistência estudantil e a respeito do preço do tíquete ser igual para todos os alunos. Também foram entrevistados seis estudantes usuários do restaurante, dos quais três atendidos pela CAE com bolsas de assistência estudantil e três não atendidos. Essas entrevistas tiveram como objetivo explorar questões para elaborar o questionário que foi utilizado na fase quantitativa. Por último, foi realizada uma entrevista com servidor da UFRN para compreender como se deu o processo de aumento do preço do tíquete do RU daquela instituição, a reação dos alunos diante do aumento e as consequências disso para a assistência estudantil.

Em um segundo momento, na fase quantitativa do trabalho, foi utilizado um *survey* aplicado a uma amostra não probabilística por conveniência, composta por 180 usuários do restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora. Freitas et. al. (2000) citam Pinsonneault e Kraemer (1993)¹⁴ ao descrever o método *survey* como a obtenção de dados sobre características, ações e opiniões de determinado grupo de pessoas que irão representar uma população-alvo por meio de um instrumento, que, neste caso, foi um questionário. O questionário abordou questões como a renda per capita do usuário do restaurante, tipo de escola em que cursou os anos anteriores e opinião a respeito do preço do tíquete.

A amostra não probabilística é definida por Fink (1995)¹⁵, conforme citado por Freitas et. al. (2000), como aquela em que nem todos os elementos da população

¹⁴ PINSONNEAULT, A. e KRAEMER, K. L. Survey research methodology in management information system: an assessment. *Journal of Management Information Systems*, v.10, n.2, Autumn, p.75-105. 1993. Citados por Freitas et. al. (2000).

¹⁵ FINK, Arlene. *The survey handsome book*. Thousand Oaks, Sage, 1995. Citado por Freitas et. al. (2000).

têm a mesma chance de seleção, já que o questionário pode ser aplicado em um dia em que determinada turma não terá aula, ou em um dia em que o cardápio servido não agrada a determinadas pessoas, o fato de ser por conveniência diz respeito à escolha devido à disponibilidade dos participantes. Como a pesquisa documental sugeriu que uma média de 560 alunos fazem suas refeições no restaurante diariamente, e destes, 34% utilizam tíquete da assistência estudantil a amostra demonstrou estar compatível com essa porcentagem. Para garantir maior representatividade da amostra, os participantes foram abordados nas filas no horário de almoço e de janta. Os dados receberam tratamento estatístico descritivo com o cruzamento e relação entre as variáveis.

Dados secundários foram analisados para responder a alguns objetivos, como o volume de vendas de tíquetes, que foi auferido por meio da análise da planilha de controle alimentada pela fiscal do contrato.

O quadro 1, abaixo, apresenta o método que foi utilizado para alcançar cada um dos objetivos específicos citados no capítulo 1.

Quadro 1: Métodos utilizados no alcance dos objetivos específicos

Objetivo	Método
Descrever o perfil dos estudantes usuários do restaurante;	<i>Survey</i>
Identificar a estrutura de financiamento de outro restaurante universitário que adota preço diferenciado;	Entrevista
Estudar como se deu a transição de modelo de financiamento de restaurante universitário que não utiliza recursos do Pnaes	Entrevista
Estimar a elasticidade-preço da demanda;	<i>Survey</i>
Levantar o volume de vendas de tíquetes refeição e discriminar quantidade de tíquetes vendidos e tíquetes gratuitos utilizados;	Análise documental
Avaliar a qualidade do serviço prestado e a satisfação do usuário	<i>Survey</i>
Verificar os motivos que levam os usuários a fazer refeições no restaurante estudantil	<i>Survey</i>
Levantar a opinião dos usuários e da gestora da Derc a respeito do atual modelo de financiamento	<i>Survey</i> e entrevistas

Fonte: Elaborado pela autora

Na próxima seção serão apresentados os resultados encontrados após a realização das entrevistas com os alunos.

2.2.2 Resultado das entrevistas com alunos

Nos dias 25, 26 e 27 de abril de 2018 foram realizadas entrevistas com alunos, sendo três participantes que possuem perfil socioeconômico para atendimento de acordo com o Pnaes, e três que não se enquadram nesse perfil. Além de fornecer conhecimento para a elaboração do questionário, as entrevistas foram importantes para reafirmar a importância do atendimento realizado pela assistência estudantil. Os roteiros das entrevistas encontram-se nos apêndices A e B.

Conforme o roteiro, as entrevistas giraram em torno de cinco eixos temáticos: motivação para o uso do restaurante, opinião quanto ao preço igualitário do tíquete para todos os alunos e posição frente ao meio de financiamento do restaurante. Como meio de garantir o anonimato, os estudantes foram identificados pelos seguintes códigos: A1, A2 e A3 para os entrevistados que recebem bolsas de assistência estudantil e N1, N2 e N3 para os entrevistados que não possuem perfil socioeconômico para atendimento.

Em relação ao primeiro eixo temático, ao ser questionado sobre os motivos que o levam a fazer suas refeições no restaurante estudantil, A1 afirmou não ter condições financeiras para fazê-las em outro lugar e relatou sobre dificuldades vivenciadas ao ingressar na instituição, quando ainda não era atendido:

No primeiro mês que eu estava aqui eu não tinha bolsa, eu tinha trabalhado antes, tinha pegado o dinheiro e juntado porque eu sabia que ia ficar uns meses aqui sem apoio e também não sabia se ia ganhar [bolsa de] apoio. Então eu juntei esse dinheiro e fiquei passando um tempo aqui, só que eu não tinha muita ajuda dos meus pais, o que meus pais me davam, que era uns 50 reais, eu tinha que passar o mês e aí veio aquela coisa de comer *cream craker*, de passar o mês comendo isso e era bem complicado porque eu só comia uma vez aqui no RU porque eu fiz a conta e se eu comesse direto não ia dar e aí foi assim até eu receber essa ajuda, por isso eu almoço e janto aqui.

Para A3, realizar as refeições no restaurante estudantil não se trata de uma opção:

Para mim é questão de vida ou morte. Ou eu como [no restaurante] ou eu fico sem almoçar, acho que é a realidade da maioria dos estudantes que tá na mesma situação que eu, acho que são muitos, na verdade.

Já para os alunos que não se enquadram no perfil socioeconômico determinado pelo Pnaes, os motivos para fazer suas refeições no restaurante giram em torno de preço e proximidade com o local das aulas.

Quanto ao segundo eixo temático, ao serem questionados sobre o preço do tíquete ser igual para todos os alunos, as respostas do grupo de alunos que não possuem perfil socioeconômico para atendimento e de um dos alunos atendidos foram convergentes. A2, bem como os alunos que não são atendidos pela assistência estudantil, se mostrou favorável a essa prática, por não ver motivos para que haja uma divisão de acordo com critérios de renda. Já A1 levantou a questão do aumento da demanda em dias com cardápios mais populares entre os alunos:

Nossa, é polêmico isso, né? É estranho, porque tem gente que não tem condições mesmo, tipo eu, outras pessoas têm, tanto que não precisam almoçar e quando tem essas carnes [melhores] eles vão almoçar. Se precisassem, eles almoçariam todos os dias, não aumentaria o número de pessoas [apenas] nos dias das melhores carnes. Você realmente vê que aumenta o volume e muitas pessoas, tipo eu, que precisariam, não vão comer carne porque outras pessoas que não precisariam comeram a carne. Não que isso justifique a carne acabar [antes de servir a todos].

Em consonância com a opinião de A1, A3 também não concorda que aqueles que possuem melhores condições financeiras tenham o tíquete subsidiado:

Acho meio injusto, é a mesma questão dos impostos também, não faz sentido eu cobrar muito de uma família que ganha um salário mínimo e não cobrar nada de uma família que ganha 30 salários mínimos, ou cobrar a mesma coisa. É desproporcional, não faz sentido.

Quanto ao fato de o restaurante estudantil ser subsidiado com orçamento destinado à assistência estudantil, os entrevistados A2, N2 e N3 não tinham conhecimento da situação. A3 desaprova tal prática, e afirmou já ter conversado com o diretor sobre isso, tendo o mesmo afirmado não ter outro jeito e que tenta utilizar a verba apenas com a assistência estudantil. Para o aluno, os recursos da assistência estudantil deveriam atender apenas aqueles que estão determinados pela lei:

Dinheiro da assistência estudantil é dinheiro da assistência estudantil, dinheiro do RU, procura outros meios. Não faz sentido, eu vou tirar dinheiro da parte que mais precisa? Que é da assistência estudantil, onde eu consigo dar o dinheiro para as pessoas se manterem aqui. Vou tirar o dinheiro dessa parte mais sensível?

Já A2 acredita que a grande maioria dos alunos não teria condições de pagar o preço total pela refeição. Ao ser questionado se seria adequada uma situação em que os alunos pagassem o valor total pelo tíquete e que todos aqueles que estão dentro do perfil determinado pelo Pnaes fossem atendidos, o aluno respondeu que acharia justo, porém utópico, pois não acredita que todos consigam juntar os documentos necessários para comprovar sua situação de renda. Para A2, seria inadequado que o aluno pagasse um valor alto pelo tíquete até que conseguisse comprovar estar dentro do perfil.

Na opinião de N1, os gestores do campus deveriam encontrar outro meio de subsidiar o restaurante, de forma que fosse possível atender melhor os estudantes que precisam de assistência. Após tomar conhecimento da situação, N3 mudou de opinião sobre todos os alunos pagarem o mesmo preço, porém ponderou que deveria haver um preço padrão, ao mesmo tempo em que a assistência estudantil atendesse a todos. N3 apontou a importância de maior divulgação dessa situação em relação ao orçamento ser utilizado para pagar o restaurante e afirmou que os

alunos só têm acesso a essas informações se forem em busca delas e se encontrar as pessoas certas para explicar. Como conclusão a aluna acredita que o ideal seria que a assistência estudantil deixasse de pagar pelo subsídio do restaurante, porém sem aumento do preço para os outros alunos, apesar de não saber se tal situação é possível.

Os alunos que não são atendidos pela assistência estudantil foram questionados sobre qual valor consideram justo pagar ao realizar refeições em restaurantes nas redondezas. As respostas variaram entre R\$10,00 e R\$15,00.

Em síntese, as entrevistas com os estudantes revelaram que: nem todos tinham conhecimento da forma de financiamento do restaurante estudantil, a maioria dos entrevistados acredita que deveria haver outra forma de financiamento e a maioria dos entrevistados considera justo o preço do tíquete igualitário para todos os estudantes.

2.2.3 Resultado da entrevista com a diretora da Derc

A entrevista com a diretora da Derc versou sobre o questionamento acerca dos seguintes eixos temáticos: boas práticas para o uso da verba destinada à assistência estudantil, opinião sobre o uso dos recursos do Pnaes para subsídio do restaurante, opinião sobre o preço igual do tíquete para todos os alunos. O roteiro da entrevista encontra-se no apêndice C. A respeito de quais seriam as boas práticas em relação ao uso da verba destinada à assistência estudantil, a diretora afirmou que, atualmente, a verba é usada para custear bolsas para alunos em baixa condição socioeconômica para favorecer a permanência desse aluno, pois apesar de a instituição ser pública, existem custos para a permanência, como transporte, alimentação, materiais. Além disso, outra parte desse recurso é usada para favorecer o subsídio alimentar com o pagamento do restaurante. De acordo com a diretora da Derc, pesquisa do Fonaprace revelou que quase 80% dos alunos são alunos vulneráveis, porém desses 80% nem todos atendem os critérios do Pnaes. Para ela, subsidiar o restaurante com recursos da assistência estudantil favorece indiretamente uma faixa de alunos que, apesar de não atenderem aos critérios do Pnaes, teriam dificuldade para arcar com o valor total da refeição. A diretora afirma ainda que outras instituições usam esse recurso para outros fins, como lazer e

esporte e que no campus, em 2018, foi utilizada uma menor parte para o restaurante: menos de 30% do custo do restaurante é subsidiado por recursos do Pnaes. O restante do recurso para subsidiar o restaurante veio da fonte de custeio da própria instituição.

Ao ser questionada sobre a utilização dos recursos da assistência estudantil para cobrir despesas com o restaurante a diretora acredita não ser o ideal, porém afirma que a porcentagem utilizada com o restaurante vem diminuindo ao longo do tempo, em uma tentativa de aproximar da situação ideal, que seria um cenário em que somente as despesas dos alunos atendidos na condição socioeconômica determinada pelo Pnaes tivessem esse custeio. Para ela, a instituição passa por um período de transição e trata-se de uma política de médio prazo, já que não é possível cortar o repasse desse recurso para o restaurante de um ano para o outro, pois geraria outras questões dentro do campus com os próprios alunos diretamente afetados.

Sobre a questão de o preço do tíquete ser igual para todos os alunos, a diretora reconhece que poderia ser segmentado, e levanta a hipótese de adotar três faixas de preço: um para os alunos que não estão atendidos mas estão próximo a faixa de atendimento do Pnaes, um segundo valor para uma faixa de renda intermediária e o terceiro seria o valor total de custo da refeição. Porém reflete a respeito das consequências dessa mudança:

Infelizmente esbarramos em uma questão cultural, o restaurante é uma conquista da classe estudantil, então simplesmente decretar que os estudantes não terão o subsídio tem uma consequência que precisa ser medida. Acho que precisamos de mais estudos, mais dados, como a porcentagem de alunos que não está dentro do critério do Pnaes mas estão dentro de uma faixa que ainda consideramos vulneráveis, e talvez ficaremos surpresos ao perceber que a maioria dos nossos alunos está dentro de uma faixa economicamente limitada, e assim continuaremos com essa política com base nesses dados para justificar essa ação. O ideal seria conseguir levantar esses dados, conseguir melhorar o controle de acesso ao restaurante, e caso essa pesquisa traga algum elemento novo, como uma porcentagem baixa de alunos que deveriam ter o tíquete subsidiado, aí sim deveríamos

trabalhar uma mudança paulatinamente, para que não seja repentino, para fazer essa mudança cultural. Sem dados qualquer decisão corre o risco de ser arbitrária.

Em síntese, a entrevista com a diretora da Derc demonstrou que existe o reconhecimento das questões causadas devido à utilização do orçamento destinado à assistência estudantil para pagamento de subsídio do restaurante. Além disso, é possível concluir que já existe uma preocupação em tentar reduzir a porcentagem de uso dessa verba.

2.2.4 Resultado da entrevista com Pró-reitor de assuntos educacionais da UFRN

Desde o ano de 2016 o RU da UFRN passou a cobrar o valor total pelo tíquete para aqueles que possuem renda per capita familiar superior a 3 salários mínimos. Dessa forma, foi realizada entrevista com o pró-reitor de assuntos estudantis da instituição a fim de compreender o que motivou tal mudança, suas consequências e a reação dos alunos. O roteiro da entrevista encontra-se no apêndice D.

Sobre a motivação para a alteração no sistema de preços do RU, o pró-reitor esclarece:

Até 2015 tínhamos uma situação de elevação substancial dos gastos com o RU. Tínhamos duas situações, um aumento crescente de usuários, ainda que fossem usuários pagantes, o custo da refeição era mais que o dobro do valor que eles pagavam, tínhamos a parcela de estudantes em vulnerabilidade que não pagavam, e uma parcela de estudantes que pagavam três reais, assim como servidores e professores. Então, estabelecemos que era importante garantir mais acesso para os estudantes em situação de vulnerabilidade, inclusive aumentamos a faixa de vulnerabilidade. Antes usávamos uma nossa, diferente do Pnaes, que era de 1 salário mínimo per capita e começamos a trabalhar com 1,5 salário mínimo per capita, então garantimos a isenção para esses, e isso significou um aumento anual de 100 mil refeições para esses estudantes. Em contrapartida,

estabelecemos o seguinte: como nós temos no restaurante 14 trabalhadoras nutricionistas que são pagas com recursos da União, isso faz com que o restaurante seja custeado também com recursos que não são do Pnaes. Esses 14 servidores, por ano, custam mais ou menos um milhão de reais, então esse foi o teto que destinamos ao subsídio. Então, por questões políticas, definimos que os estudantes que têm renda per capita entre 1,5 e 3 salários mínimos teriam subsídio, porém um subsídio pequeno custeado por esse um milhão. Tivemos uma ouvidoria com a CGU e pudemos argumentar que quem tem entre 1,5 e 3 salários mínimos per capita não se enquadra na política do Pnaes, mas esse um milhão é responsável por custear esse subsídio e, posteriormente nós identificamos o preço de custo a partir de um modelo transparente e isso identificou o preço de custo de R\$6,50 e nesse ano foi para R\$ 7,00. Então os estudantes que não têm subsídio pagam preço de custo assim como os servidores e professores. Isso ocasionou uma diminuição dos estudantes que estavam fora da faixa de isenção e iam para o restaurante e por outro lado tivemos o aumento do nosso público. Em 2015 gastamos 9 milhões com o restaurante universitário, em 2017 nós gastamos 7,6 milhões, ou seja, apesar do aumento do salário mínimo e do gasto com material. Mas, diminuimos o número de refeições em torno de 100 mil, porém aumentando o número de alunos isentos, pois fornecíamos muita refeição para alunos que não estão em vulnerabilidade e para servidores e professores. Desta forma tornamos o restaurante bem mais sustentável, pois ele já estava no limite da sua capacidade”.

O pró-reitor relata que houve obstáculos para a tomada dessa decisão, por possuir um grande ônus político, porém foi utilizado o argumento financeiro, uma vez que o alto custo do RU vinha tornando-se insustentável, pois a demanda crescente consumia cada vez mais recursos do Pnaes. Para o pró-reitor, a dependência desse recurso é arriscada por tratar-se de uma política de governo e não uma política de Estado.

A respeito da reação dos alunos diante da mudança, o pró-reitor esclareceu que inicialmente aconteceram manifestações, que foram combatidas com forte esclarecimento em relação aos motivos que levaram a essa tomada de decisão.

A alteração do sistema de preços do RU da UFRN trouxe consequências positivas para os alunos que possuem perfil socioeconômico para atendimento pela assistência estudantil, como por exemplo, o auxílio financeiro para moradia que atendia uma média de 1.200 estudantes e passou a atender aproximadamente 1.500 estudantes, apesar de o recurso destinado ao Pnaes não ter aumentado desde o ano em que a mudança foi implementada. O aumento no número de bolsas de assistência estudantil foi possível, pois o recurso poupado com a alteração dos preços foi totalmente destinado ao pagamento dessas bolsas.

Os principais pontos a serem destacados na entrevista com o pró-reitor da UFRN são: a possibilidade de uma mudança para outro modelo de financiamento do restaurante estudantil e a efetividade da medida, que apresentou resultados positivos com o aumento do número de alunos que recebem bolsas de assistência estudantil na UFRN.

2.2.5 Análise dos questionários respondidos por usuários do restaurante estudantil

Nesta subseção serão apresentados os resultados dos questionários, apêndice E, aplicados a 180 estudantes usuários do restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora.

Para a obtenção dos dados, os questionários foram aplicados na saída do restaurante, entre os dias 18 de junho e 9 de agosto de 2018. Para garantir que a amostra fosse representativa, a aplicação ocorreu tanto nos horários de almoço quanto nos horários de janta, em dias da semana variados.

O objetivo da aplicação dos questionários foi descrever o perfil do estudante usuário do restaurante estudantil, identificar os dias da semana com maior demanda e estimar a elasticidade – preço da demanda.

2.2.5.1 Perfil dos usuários do restaurante estudantil

Conforme pode ser observado na tabela 2, a análise das respostas revelou que a faixa etária predominante de usuários do restaurante está situada entre 20 e 24 anos, sendo que 70% dos usuários estão abaixo de 24 anos.

Tabela 2: Faixa etária dos participantes

Faixa etária	Respostas	%
18 a 19	41	22,8
20 a 24	82	45,6
25 a 29	30	16,7
30 a 34	17	9,4
35 a 39	4	2,2
40 a 44	2	1
45 a 49	2	1
50 a 54	1	0,5
55 a 59	1	0,5
Total	180	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao gênero, conforme a tabela 3, a pesquisa demonstrou que grande parte do público usuário do restaurante estudantil é composto por homens, que representaram 70% da amostra.

Tabela 3: Gênero dos participantes

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Feminino	56	31,1	31,1	31,1
Masculino	124	68,9	68,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

O resultado da pesquisa revelou na tabela 4 que aproximadamente 37% dos participantes possuem renda familiar de até R\$1.908,00, ou seja, até dois salários mínimos.

Tabela 4: Renda familiar

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Até R\$1.908,00	67	37,2	37,2	37,2
R\$ 1.909,00 a R\$2.862,00	36	20,0	20,0	57,2
R\$ 2.863,00 e R\$ 3.816,00	15	8,3	8,3	65,6
R\$ 3.817,00 e R\$ 4.770,00	14	7,8	7,8	73,3
R\$ 4.771,00 e R\$ 5.724,00	12	6,7	6,7	80,0
R\$ 5.725,00 e R\$ 6.678,00	8	4,4	4,4	84,4
R\$ 6.679,00 e R\$ 7.632,00	2	1,1	1,1	85,6
R\$ 7.632,00 e R\$ 8.586,00	8	4,4	4,4	90,0
R\$ 8.587,00 e R\$ 9.540,00	8	4,4	4,4	94,4
Acima de R\$ 9.541,00	10	5,6	5,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Além de disso, a observação da tabela 5 revela que a maioria dos usuários do restaurante, cerca de 65%, são de famílias compostas entre três e quatro pessoas. Considerando essa porcentagem e a renda familiar predominante, é possível perceber que grande parte da amostra encontra-se dentro do critério socioeconômico determinado pelo Pnaes.

Tabela 5: Composição familiar

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
1	11	6,1	6,1	6,1
2	28	15,6	15,6	21,7
3	51	28,3	28,3	50,0
4	66	36,7	36,7	86,7
5	16	8,9	8,9	95,6
6	3	1,7	1,7	97,2
7	4	2,2	2,2	99,4
8	1	0,6	0,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Como já era esperado, diante das tabelas exibidas, mais de 72% dos usuários do restaurante estudantil declararam possuir renda per capita familiar abaixo de 1,5 salário mínimo, ou seja, a maioria dos usuários do restaurante declaram estar dentro dos critérios socioeconômicos determinados pelo Pnaes, como é possível observar na tabela 6.

Tabela 6: Renda per capita familiar

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
<0,5	25	13,9	14,6	14,6
>0,5 a <1	67	37,2	39,2	53,8
>1 a <1,5	38	21,1	22,2	76,0
>1,5 a <2,5	24	13,3	14,0	90,1
>2,5 a <3,5	9	5,0	5,3	95,3
>3,5	8	4,4	4,7	100,0
Total	171	95,0	100,0	
Não responderam	9	5,0		
Total	180	100,0		

Fonte: Dados da pesquisa

A análise da quantidade de refeições servidas do restaurante indicou que 34% dos usuários utilizam tíquete da assistência estudantil. Dessa forma, a tabela 7 comprovou a representatividade da amostra ao indicar que a porcentagem de participantes da pesquisa que recebem bolsa alimentação está próxima da porcentagem de tíquetes gratuitos apresentados diariamente para almoço e janta.

Tabela 7: Participantes que recebem bolsa alimentação

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
	57	31,7	100,0	100,0
Não responderam	123	68,3		
Total	180	100,0		

Fonte: Dados da pesquisa

Ao cruzar os dados de renda per capita com o recebimento de pelo menos uma das quatro modalidades de bolsas de assistência estudantil, a pesquisa concluiu que 48% dos participantes que declararam possuir renda per capita familiar dentro dos critérios determinados pelo Pnaes não recebem bolsa de nenhuma das modalidades. A informação revela ainda mais a importância de o orçamento da assistência estudantil ser destinado exclusivamente para o pagamento de bolsas com critério socioeconômico determinado pelo Pnaes. Porém, 48% do número total de estudantes que utilizam o restaurante diariamente e possuem perfil socioeconômico para atendimento seriam aproximadamente 190 estudantes. De acordo com o que foi apresentado na introdução, 59 estudantes solicitaram bolsa na modalidade “alimentação” e ficaram sem atendimento. Ou seja, o número de estudantes que teriam perfil socioeconômico para atendimento seria bem superior ao número de estudantes que ficaram sem atendimento com o tíquete gratuito, o que indica que nem todos os alunos que declaram possuir renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo solicitaram o tíquete gratuito. Um estudo futuro deverá averiguar se o aluno não teve conhecimento do momento da publicação do edital para seleção dos bolsistas, teve dificuldade de concluir o estudo socioeconômico, optou por não participar, ou se após a análise foi declarado que ele não possuía perfil para atendimento.

O cruzamento dos dados permitiu observar também que 96% dos participantes que declararam possuir renda menor que 0,5 salário mínimo são atendidos com pelo menos uma modalidade de bolsa de assistência estudantil. A porcentagem cai para 47% na faixa de renda maior que 0,5 e menor que 1 salário mínimo e 29% na faixa de renda maior que 1 e menor que 1,5 salário mínimo. A informação indica que a análise socioeconômica realizada pela equipe de assistentes sociais é fidedigna, pois quanto menor a renda per capita familiar maior é a porcentagem de atendimento com bolsas de assistência estudantil.

A pesquisa revelou também que grande parte dos usuários do restaurante são alunos oriundos de escolas públicas, conforme apresentado nas tabelas 8 e 9. De acordo com o Pnaes, devem ser atendidos prioritariamente, além dos alunos que possuem renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo, aqueles que forem oriundos da rede pública de educação básica.

Tabela 8: Tipo de escola em que os participantes cursaram o ensino fundamental

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
pública	120	66,7	66,7	66,7
particular	36	20,0	20,0	86,7
parte em pública e depois em particular	11	6,1	6,1	92,8
parte em particular e depois em pública	10	5,6	5,6	98,3
particular com bolsa	3	1,7	1,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 9: Tipo de escola em que os participantes cursaram o ensino médio

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Pública	122	67,8	67,8	67,8
particular	38	21,1	21,1	88,9
parte em pública e depois em particular	4	2,2	2,2	91,1
parte em particular e depois em pública	6	3,3	3,3	94,4
particular com bolsa	10	5,6	5,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

2.2.5.2 Grau de satisfação do usuário com o restaurante estudantil

As entrevistas semiestruturadas levantaram a possibilidade de insatisfação dos usuários com o desempenho da empresa que fornece refeições. Tal possibilidade foi comprovada diante das respostas dadas em relação à qualidade do alimento servido, apresentadas na tabela 10.

Tabela 10: Satisfação com a qualidade das refeições

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
muito insatisfeito	24	13,3	13,4	13,4
insatisfeito	51	28,3	28,5	41,9
indiferente	38	21,1	21,2	63,1
satisfeito	52	28,9	29,1	92,2
muito satisfeito	14	7,8	7,8	100,0
Total	179	99,4	100,0	
Não responderam	1	0,6		
Total	180	100,0		

Fonte: Dados da pesquisa

Além disso, os usuários demonstraram insatisfação com a variedade do cardápio, como pode ser observado na tabela 11.

Tabela 11: Grau de satisfação com a variedade do cardápio

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
muito insatisfeito	31	17,2	17,2	17,2
insatisfeito	59	32,8	32,8	50,0
indiferente	38	21,1	21,1	71,1
satisfeito	42	23,3	23,3	94,4
muito satisfeito	10	5,6	5,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto às outras variáveis, como tempo de atendimento, horário de funcionamento, adequação das instalações, conservação e manutenção do ambiente, apresentação dos atendentes (higiene), relação dos atendentes com os usuários e o preço foram melhores avaliadas, estando todas deixando mais de 60% dos usuários satisfeitos.

Outro fator que indicou a insatisfação dos usuários com o serviço prestado foi a questão aberta opcional, apresentada na tabela 12. A questão teve como objetivo deixar o espaço livre para o usuário se manifestar a respeito do restaurante.

Tabela 12: Comentário opcional sobre o restaurante

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
elogio	6	3,3	8,0	8,0
crítica	46	25,6	61,3	69,3
sugestão	23	12,8	30,7	100,0
Total	75	41,7	100,0	
Não responderam	105	58,3		
Total	180	100,0		

Fonte: Dados da pesquisa

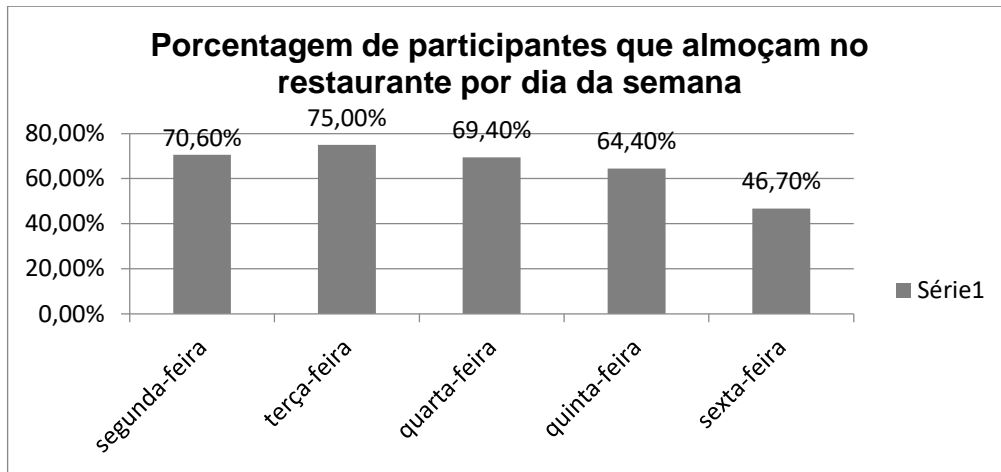
Apesar de muitos participantes terem optado por não fazer comentários, é importante o fato de que 61% dos que optaram por se manifestar o fizeram com o objetivo de fazer críticas. A utilização do espaço do questionário para fazer críticas pode ser vista como algo positivo, pois contribui para a identificação de pontos que necessitam de melhorias. A análise dos comentários indicou que, das 46 críticas feitas, 41 são reclamações a respeito da qualidade da refeição servida. Um dos participantes comentou que, apesar da baixa qualidade, os usuários não podem reclamar, já que pagam apenas R\$2,00. Além da insatisfação com a qualidade ser alarmante, é equivocado o pensamento de que o baixo preço pago pelos usuários possa justificar tal fato.

2.2.5.3 Demanda diária por refeições

Um dos pontos críticos citados no trabalho foi a diferença encontrada entre o número de refeições servidas e solicitadas, representada na tabela 1. O dado é alarmante, especialmente ao pensar no cenário atual da assistência estudantil, em que nem todos os alunos que comprovam necessitar das bolsas podem ser atendidos, deixando em risco a permanência desses alunos na instituição.

Conforme representado pelo gráfico 10, a análise dos resultados dos questionários indicou que o número de alunos que almoçam no restaurante estudantil cai nas sextas-feiras.

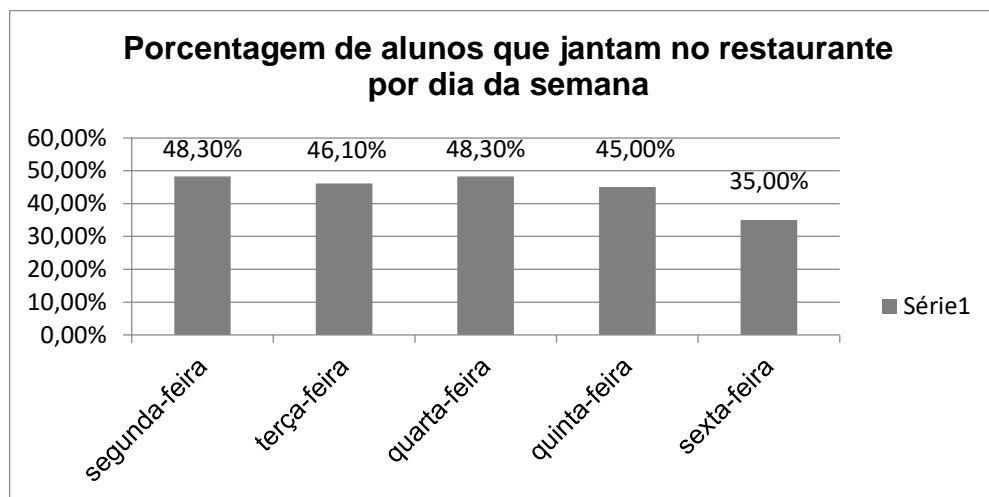
Gráfico 10: Porcentagem de participantes que almoçam no restaurante por dia da semana



Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no gráfico 11, o mesmo acontece em relação ao horário da janta, ou seja, nas sextas-feiras o número de alunos que jantam no restaurante estudantil é menor do que nos outros dias da semana.

Gráfico 11: Porcentagem de participantes que jantam no restaurante estudantil por dia da semana



Fonte: Dados da pesquisa

Apesar da grande diferença entre o número de refeições solicitadas e servidas, apresentada na tabela 1, observa-se pela análise da tabela de refeições solicitadas disponibilizada pela CGCO no momento da análise documental , que essa frequência já foi identificada no momento do cálculo, pois nas sextas-feiras o número de refeições solicitadas é menor que nos outros dias da semana. Ou seja, o servidor responsável pela estimativa da demanda tem conhecimento de que um número menor de usuários frequenta o restaurante nas sextas-feiras.

2.2.5.4 Elasticidade – preço da demanda

É esperado que o aumento do preço cobrado pelo tíquete do restaurante gere uma diminuição no número de refeições servidas, já que os estudantes podem repensar o custo benefício e optar por realizar as refeições em outros restaurantes ou até mesmo trazer comida feita em casa. Por isso, é importante estimar a elasticidade – preço da demanda, com o objetivo de estimar a porcentagem de redução da demanda.

Ao serem questionados sobre o local em que fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante estudantil aumentasse de R\$2,00 para R\$3,00, 51,4% dos participantes que não recebem nenhum tipo de bolsa de assistência estudantil afirmaram que continuariam utilizando o restaurante, de acordo com a tabela 13.

Tabela 13: Local onde os participantes fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante passasse a custar R\$3,00

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora	57	51,4	51,4	51,4
Outro restaurante nos arredores	15	13,5	13,5	64,9
Lanchonete	15	13,5	13,5	78,4
Traria refeição de casa	20	18,0	18,0	96,4
Outros	4	3,6	3,6	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos usuários representados pela tabela 13 que deixariam de fazer refeições no restaurante estudantil caso o tíquete passasse a custar R\$3,00 afirmou que traria a refeição de casa.

Quando questionados sobre o local onde fariam suas refeições caso o tíquete passasse a custar R\$5,00, a porcentagem de alunos que não recebem nenhum tipo de bolsa de assistência estudantil que afirma que continuaria utilizando o restaurante estudantil cai consideravelmente, passando para 14,4%, como pode ser observado na tabela 14.

Tabela 14: Local onde os participantes fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante passasse a custar R\$5,00

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora	16	14,4	14,4	14,4
Outro restaurante nos arredores	29	26,1	26,1	40,5
Lanchonete	19	17,1	17,1	57,7
Traria refeição de casa	42	37,8	37,8	95,5
Outros	5	4,5	4,5	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Fonte: Dados da pesquisa

No caso do aumento do tíquete para R\$5,00, bem como na hipótese representada na tabela 13, a maioria dos estudantes que deixariam de fazer as refeições no restaurante estudantil também optaria por trazer de casa, representando 37,8%.

Conforme representado pela tabela 15, apenas 2,7% dos participantes afirmaram que continuariam fazendo as refeições no restaurante estudantil caso o tíquete passasse a custar R\$8,00.

Tabela 15: Local onde os participantes fariam suas refeições caso o tíquete do restaurante passasse a custar R\$8,00.

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora	3	2,7	2,7	2,7
Outro restaurante nos arredores	43	38,7	39,1	41,8
Lanchonete	16	14,4	14,5	56,4
Traria refeição de casa	40	36,0	36,4	92,7
Outros	8	7,2	7,3	100,0
Total	110	99,1	100,0	
Não responderam	1	,9		
Total	111	100,0		

Fonte: Dados da pesquisa

No caso do aumento do tíquete para R\$8,00 a maioria dos usuários se dividiu entre trazer as refeições de casa e utilizar outros restaurantes nos arredores, com porcentagens de 36,4% e 39,1%, respectivamente. O dado encontrado remete ao fato de alguns alunos terem comentado, tanto na questão opcional quanto nas entrevistas, que havia restaurantes ao redor com valor similar ao total pago pela instituição à empresa e com qualidade superior.

De acordo com as respostas dos participantes foi feito o cálculo da elasticidade – preço da demanda, detalhado na tabela 16.

Tabela 16: Cálculo da elasticidade – preço da demanda

Preço do tíquete	R\$ 3,00	R\$ 5,00	R\$ 8,00
Média diária atualde refeições servidas	560	560	560
% de alunos que continuariam utilizando o restaurante	51,40%	14,40%	2,70%
Média diária estimada após alteração do valor	177	50	9
Custo anual com refeições para alunos que não recebem bolsas	R\$ 303.024,00	R\$ 85.600,00	R\$ 15.408,00
Custo anual com refeições para alunos que recebem bolsas	R\$ 364.656,00	R\$ 364.656,00	R\$ 364.656,00
Valor arrecadado com a venda de tíquetes	R\$ 106.200,00	R\$ 50.000,00	R\$ 14.400,00
Custo final anual para a instituição	R\$ 561.480,00	R\$ 400.256,00	R\$ 365.664,00
Número de refeições servidas	390	263	222

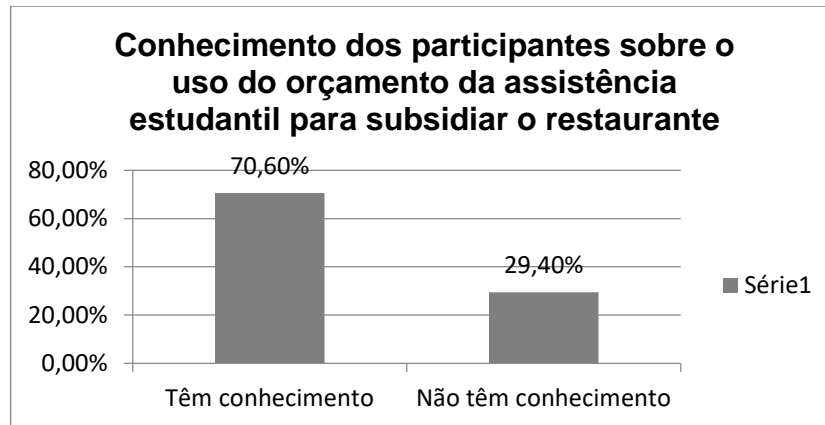
Fonte: Dados da pesquisa

A estimativa da elasticidade – preço da demanda indicou que o número de refeições servidas e, conseqüentemente, o custo final para a instituição no caso do preço do tíquete passar a custar R\$ 5,00 ou R\$ 8,00 são próximos. Diferente do que ocorre com o preço do tíquete a R\$ 3,00, que representa uma despesa de mais de R\$ 160.000,00 para a instituição, em relação aos outros valores.

2.2.5.5 Uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar as refeições

Ao serem questionados se tinham conhecimento de que o subsídio do restaurante é pago usando parte do orçamento destinado à assistência estudantil a maioria dos participantes afirmou que sim, representando mais de 70% da amostra, como pode ser observado no gráfico 12.

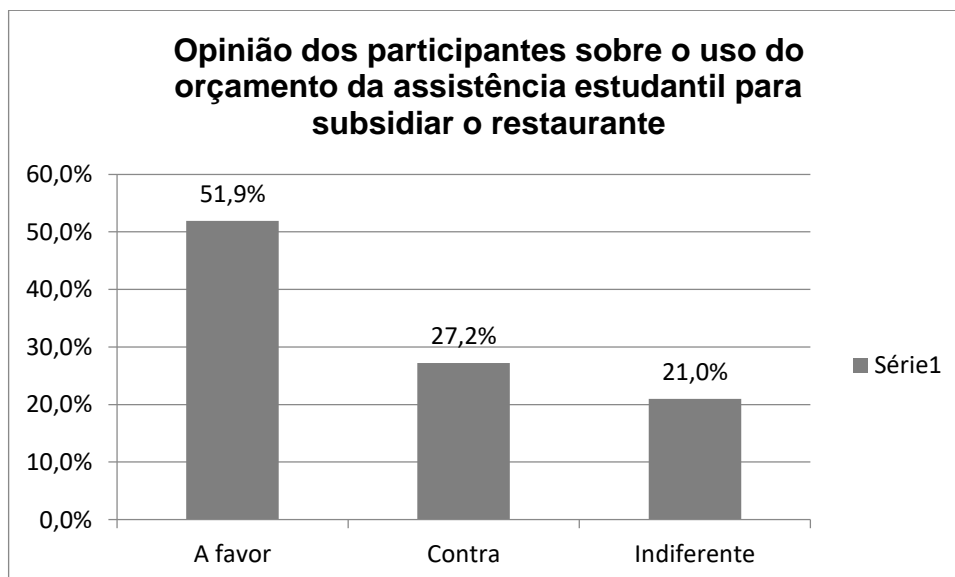
Gráfico 12: Conhecimento dos participantes sobre o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante



Fonte: Dados da pesquisa

O fato de a maioria dos participantes ter conhecimento da informação a respeito do uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante é positivo por demonstrar o acesso à informação. Porém, a questão seguinte, que levanta a opinião do participante a respeito desse uso do orçamento destinado a bolsas de assistência estudantil, representada pelo gráfico 13, pode indicar desconhecimento dos objetivos e critérios definidos pelo Pnaes.

Gráfico 13: Opinião dos alunos sobre o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante

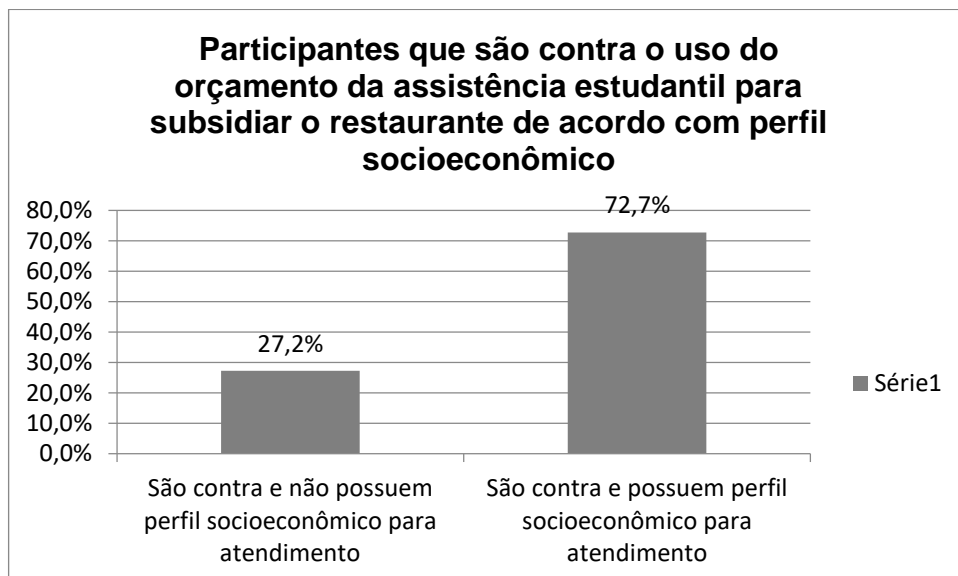


Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os participantes que se manifestaram contra o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante ocorreram comentários com sugestão de que houvesse diferenciação do preço de acordo com a renda e constatações de que o número de atendimentos com bolsas de assistência estudantil poderia ser maior caso houvesse outra forma de custeio para o restaurante. Apesar disso, vale ressaltar que apenas 7% desses estudantes continuariam fazendo refeições no restaurante caso o preço do tíquete fosse R\$8,00.

Ao cruzar os dados dos participantes que se manifestaram contra o uso do orçamento da assistência estudantil da forma que vem sendo feita com a renda per capita familiar e o recebimento de bolsas de assistência estudantil, foi possível perceber, de acordo com o gráfico 14, que 72,7% dos participantes que acham que deveria haver outra forma de custeio para o restaurante estudantil são estudantes que declaram possuir perfil socioeconômico determinado pelo Pnaes e não foram atendidos em nenhuma das modalidades de bolsa de assistência estudantil.

Gráfico 14: Participantes que são contra o uso do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante de acordo com perfil socioeconômico

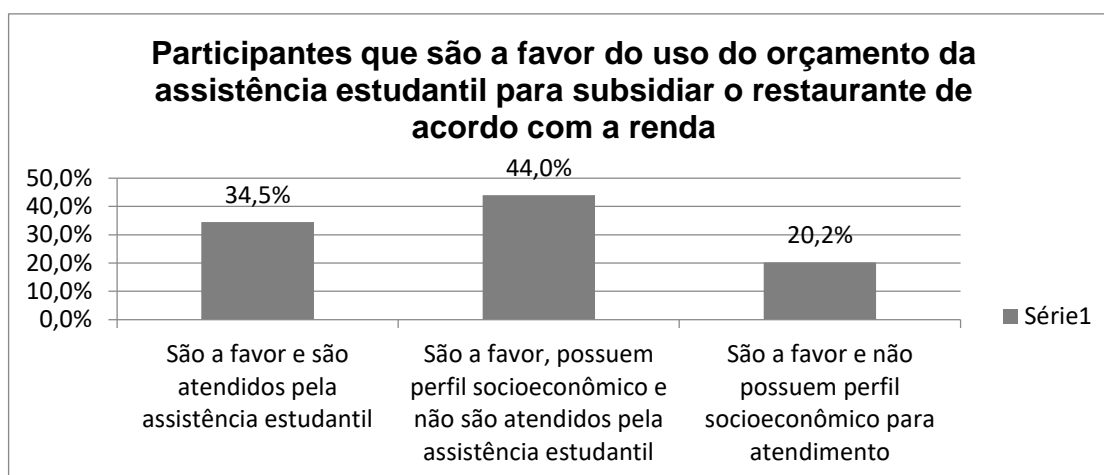


Fonte: Dados da pesquisa

Além disso, 27,2% dos estudantes que se declararam contra esse tipo de uso do orçamento da assistência estudantil não possuem perfil socioeconômico para atendimento.

Por outro lado, ao cruzar as informações de renda per capita e recebimento de bolsas de assistência estudantil dos estudantes que se declararam a favor do atual uso do orçamento da assistência estudantil, ficou demonstrado pelo gráfico 15 que apenas 20,2% dos que são a favor encontram-se fora do perfil socioeconômico para atendimento.

Gráfico 15: Participantes que são a favor do orçamento da assistência estudantil para subsidiar o restaurante de acordo com a renda



Fonte: Dados da pesquisa

Os dados demonstrados pelo gráfico 15 são ainda mais alarmantes quando se observa que a maioria dos participantes que são a favor de o subsídio do restaurante ser retirado da verba da assistência estudantil são estudantes que possuem perfil socioeconômico para atendimento e não recebem nenhum tipo de bolsa de assistência estudantil. Tal fato demonstra a falta de conhecimento dos alunos a respeito de seus direitos garantidos pelo Pnaes, e deixa clara a necessidade de maior divulgação dos objetivos e critérios determinados pelo decreto.

Portanto, a pesquisa revelou, principalmente, uma grande insatisfação dos usuários com o serviço prestado pela empresa vencedora da licitação, um grave problema na realização da estimativa da demanda por refeições e o desconhecimento por parte dos usuários em relação ao Pnaes.

Os dados obtidos por meio da aplicação do questionário ilustram a dupla seleção pela qual passam os alunos, citada por Zago e Brocco (2016) no referencial teórico, pois quase metade dos participantes que declararam possuir perfil socioeconômico para atendimento não foram selecionados para o recebimento de bolsas.

Em comparação com o estudo realizado por Zuzino (2010), em que 36% dos participantes se recusariam a pagar pouco mais pela refeição servida, maior porcentagem de participantes desta pesquisa tem a mesma opinião, já que mais de 48% dos participantes afirmaram que não utilizariam o restaurante estudantil caso o tíquete tivesse aumento de R\$1,00. Os dados relacionados à elasticidade - preço da demanda confirmam a resistência à mudança prevista por Feitosa e Costa (2016).

O capítulo 3 apresenta o plano de ação, elaborado diante dos dados encontrados na pesquisa, como uma tentativa de apresentar ideias que colaborem para a melhoria dos pontos críticos apresentados.

3. PLANO DE AÇÃO

No terceiro capítulo desta dissertação, tendo como base o referencial teórico estudado, os elementos críticos apresentados e o estudo empírico realizado, é apresentado o plano de ação com o objetivo de apresentar possíveis ações a serem implementadas.

O plano de ação foi desenvolvido como uma tentativa de oferecer opções para o melhor aproveitamento da verba destinada à assistência estudantil para garantir a permanência dos alunos em baixa condição socioeconômica na instituição. As principais diretrizes em que se baseia o plano são: a importância da assistência estudantil para a permanência dos estudantes em baixa condição socioeconômica, a necessidade de melhor aproveitamento do orçamento da assistência estudantil com o pagamento de bolsas a gestão da mudança do modo de financiamento do restaurante e a melhoria da qualidade da refeição por meio da possibilidade de inserção do usuário na fiscalização do contrato.

As ações serão propostas de acordo com o modelo 5W2H de gerenciamento de atividades. Segundo Daychoum (2007), o método consiste em fazer perguntas para obter as informações que servirão de apoio ao planejamento e permite saber os dados mais importantes a respeito de um projeto. O autor sugere as seguintes perguntas: 1- What (o que será feito); 2- Why (por que será feito); 3- Where (onde será feito); 4- When (quando será feito); 5- Who (por quem será feito); 6- How (como será feito) e 7- How much (quanto irá custar).

3.1 Proposta 1: Adequação do número de refeições solicitadas

A proposta 1 está alinhada com os seguintes pontos críticos citados: escassez de recursos e a diferença entre o número de refeições solicitadas à empresa e o número de refeições servidas diariamente

A comparação entre as tabelas de refeições solicitadas à empresa e refeições servidas indicou um grande prejuízo anual causado pela solicitação de refeições em quantidade muito acima do necessário.

Dessa forma, este plano de ação tem como objetivo sugerir a alteração do edital de licitação utilizado, de modo que a empresa responsável por servir as refeições

passa a ser responsável pelo cálculo da demanda, bem como foi observado na análise do edital de licitação da UFGD, comentada no capítulo 1. Porém, é sensato determinar que a instituição fique incumbida de fornecer informações a respeito do calendário letivo, greves e paralizações, a fim de não prejudicar a empresa fornecedora de refeições, devendo ser prevista, em contrato, penalidade diante da omissão de informação que pode influenciar na demanda.

Quadro 2: Detalhamento da proposta 1

What (o que será feito)	Alteração do edital de licitação
Who (quem irá fazer)	Servidor responsável por licitação
When (quando será feito)	No decorrer de 2019
Where (onde será feito)	Coordenação Geral de Controle Orçamentário do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora
Why (por que será feito)	Para evitar o desperdício com solicitação de refeições em quantidade muito acima da necessária
How (como será feito)	Será determinado que a empresa vencedora da licitação seja responsável pelo cálculo da demanda diária de refeições
How much (quanto irá custar)	10h de trabalho de servidor ocupante de cargo de direção CD3 (R\$ 130,00 x 10). R\$ 1.300,00

Fonte: Elaborado pela autora

O número de horas de trabalho estimadas para a realização do trabalho considerou o estudo de editais de outras instituições que determinem essa responsabilidade para a empresa, além da alteração do modelo de edital vigente para a próxima licitação.

3.2 Proposta 2: Aumento gradual do preço do tíquete

A proposta 2 leva em conta os seguintes pontos críticos: recursos para o restaurante concorrendo com outras modalidades, dificuldade de transição para outro sistema de preços e escassez de recursos.

Considerando a limitação orçamentária da instituição e diante da impossibilidade de subsidiar o custo total do restaurante, este plano de ação propõe também o aumento gradual do valor do tíquete. De acordo com a elasticidade – preço da demanda, demonstrada na tabela 16, foi possível concluir que seria viável o aumento do preço do tíquete até o valor de R\$ 5,00. Contudo, deve ser repassado aos estudantes um planejamento, de forma que todos tenham consciência de que irá ocorrer um aumento no preço cobrado pelo tíquete de R\$1,00 no primeiro ano e R\$ 2,00 no segundo ano, até chegar ao valor citado.

A proposta de aumento gradual tem como objetivo criar uma nova cultura na instituição sem promover uma mudança radical, de forma que, ao final dos dois anos, a chegada de novos estudantes e saída de parte daqueles acostumados a receber subsídio no preço do tíquete permita que os estudantes enxerguem o restaurante estudantil de outra forma.

Quadro 3: Detalhamento da proposta 2

What (o que será feito)	Aumento gradual do preço do tíquete
Who (quem irá fazer)	Direção geral do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora
When (quando será feito)	A partir de 2019
Where (onde será feito)	Restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora
Why (por que será feito)	Arrecadar recursos para a manutenção do restaurante
How (como será feito)	Aumento de R\$1,00 em 2019 e R\$ 2,00 a partir de 2020
How much (quanto irá custar)	R\$ 561.480,00 em 2019 e R\$ 400.256,00 por ano a partir de 2020

Fonte: Elaborado pela autora

Os valores de custo da proposta foram apresentados de acordo com a estimativa da elasticidade – preço da demanda apresentada na tabela 16.

3.3 Proposta 3: Divulgação de informação sobre a mudança no modo de financiamento do restaurante

A proposta 3 foi elaborada considerando a dificuldade de transição para outro sistema de preços como ponto crítico.

A análise dos questionários indicou que 72% dos usuários do restaurante estudantil declaram possuir renda per capita familiar abaixo de 1,5 salário mínimo, critério determinado pelo Pnaes para prioridade no atendimento. Porém, apenas cerca de 30% dos participantes da pesquisa recebem tíquete gratuito para realizar suas refeições.

Dentre os participantes que declaram possuir renda per capita familiar abaixo de 1,5 salário mínimo, 49,6% não são atendidos em nenhuma das modalidades de bolsas de assistência estudantil.

O referencial teórico apresentado esclareceu a importância da assistência estudantil para a permanência do estudante em baixa condição socioeconômica no curso escolhido. Dessa forma torna-se primordial o aumento da porcentagem de alunos que se encontram dentro dos critérios de renda determinados pelo Pnaes e que recebem bolsas nas modalidades solicitadas.

No ano de 2017, considerando o orçamento total da assistência estudantil, incluindo a porcentagem do ensino a distância, 58% desse recurso foi destinado ao pagamento do subsídio do restaurante estudantil. O Pnaes determina que o atendimento deve ser prioritário aos estudantes que possuem renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo ou oriundos de instituição pública na educação básica. Apesar de a maioria dos respondentes usuários do restaurante estudantil declararem estar dentro dos critérios de renda citados no Pnaes, ainda existem alunos que estão fora dos critérios para atendimento sendo beneficiados pelo orçamento destinado ao decreto em detrimento de uma oferta de maior número de bolsas.

Diante do exposto, este plano de ação tem como objetivo gerenciar a transição do modo de financiamento do restaurante estudantil através da divulgação de esclarecimento dos objetivos do Pnaes e da importância do aumento do atendimento dos estudantes em baixa condição socioeconômica por meio do aumento do número de bolsas.

Feitosa e Costa (2016), citados no referencial teórico, destacaram a importância de a instituição possuir o preparo necessário para passar por uma mudança radical. Ainda no referencial teórico foi evidenciado o gerenciamento de pessoas como fator importante no momento da mudança.

Oreg (2006) esclareceu que um dos fatores determinantes para a boa adaptação à implementação de mudanças na instituição é vencer a resistência. A resistência é composta por diversos fatores, sendo um deles o cognitivo. O fator cognitivo da resistência determina que o indivíduo considere a mudança necessária para ter uma boa aceitação. Uma forma de vencer esse tipo de resistência é através da informação a respeito da real necessidade da mudança realizada.

Dessa forma, diante da baixa aceitação dos participantes da pesquisa em pagar valor acima de R\$3,00 pelo tíquete e do baixo nível de conhecimento a respeito do decreto que regulamenta o Pnaes, torna-se primordial uma maior divulgação da realidade da instituição e da importância da assistência estudantil para os estudantes em baixa condição socioeconômica.

Esta proposta de ação sugere que a informação a respeito da mudança no modo de financiamento do restaurante comece a ser transmitida desde o início das negociações que envolvam a mudança, por meio de declarações da direção geral e da diretora da Derc, notas no site institucional e matérias explicativas. Ao final da negociação, após a tomada de decisão, deve haver divulgação no restaurante estudantil e nas salas de aula por meio de cartazes e panfletos. É importante que a circulação das informações se mantenha após a implantação da mudança, como forma de reforço positivo, por meio da divulgação de suas consequências, como o aumento do número de bolsas e a diminuição do desperdício.

Quadro 4: Detalhamento da proposta 3

What (o que será feito)	Divulgação de informações a respeito da intenção de realização de mudanças e seus objetivos e, posteriormente, divulgação dos resultados
Who (quem irá fazer)	Assessoria de Comunicação e Cerimonial do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora
When (quando será feito)	No decorrer de 2019
Where (onde será feito)	Restaurante estudantil, salas de aula e site institucional
Why (por que será feito)	Conscientizar os estudantes sobre a importância das mudanças implementadas
How (como será feito)	Notas de esclarecimento no site e distribuição de panfletos e cartazes informativos
How much (quanto irá custar)	Custo referente à folha A4 e impressão de material (R\$ 50,00) e 8h de trabalho de servidor (R\$400,00). Custo total: R\$ 450,00

Fonte: Elaborado pela autora

O cálculo das horas de trabalho do servidor considerou a elaboração e publicação de notas no site institucional, além da produção, impressão e distribuição de cartazes e panfletos nos locais determinados.

3.4 Proposta 4: Revisão das modalidades de bolsas de assistência estudantil

Considerando a escassez de recursos citada como ponto crítico, foi elaborada a proposta 4.

Como forma de melhorar o aproveitamento do orçamento destinado à assistência estudantil, após a mudança no modo de financiamento do restaurante estudantil, este plano de ação propõe a realização de estudo com uma comissão formada por membros da comunidade acadêmica e servidores da assistência estudantil. A comissão terá objetivo de rever as modalidades de bolsas de assistência estudantil, identificando as modalidades que mais contribuem para a permanência do estudante na instituição a fim de priorizá-las.

Quadro 5: Detalhamento da proposta 4

What (o que será feito)	Realização de estudo sobre as modalidades de bolsas oferecidas
Who (quem irá fazer)	Comissão formada por comunidade acadêmica e setor de assistência estudantil
When (quando será feito)	A partir de 2019
Where (onde será feito)	Coordenação de assistência estudantil
Why (por que será feito)	Determinar a contribuição de cada modalidade para a permanência do estudante
How (como será feito)	Reuniões com a comunidade acadêmica
How much (quanto irá custar)	Custo relativo a 15h de trabalho dos servidores do setor: R\$2.500,00

Fonte: Elaborado pela autora

As horas de trabalho dos servidores do setor de assistência estudantil foram calculadas levando em consideração o tempo necessário para a realização de reuniões da comissão e da discussão a respeito da conclusão do estudo.

3.5 Proposta 5: Participação do usuário na fiscalização do contrato de licitação

A proposta 5 foi pensada considerando a dificuldade de transição para outro sistema de preços, que pode ter maior aceitação a partir de maior participação do usuário.

A pesquisa empírica demonstrou que, apesar de 87% dos usuários do restaurante estudantil considerarem a qualidade um fator importante no momento de escolha do local onde irão realizar suas refeições, 57% encontram-se insatisfeitos com a qualidade da refeição servida pela empresa terceirizada. Alguns participantes da pesquisa chegaram a questionar o valor total cobrado por refeição ser próximo ao valor cobrado nos restaurantes das redondezas apesar de não apresentar a mesma qualidade.

Além disso, 71% dos participantes afirmaram estar insatisfeitos com a variedade do cardápio, apesar de o contrato de licitação contar com uma série de exigências a fim de garantir a diversidades das refeições. Entre as críticas e sugestões, alguns participantes reclamaram, especialmente, sobre a falta de variedade na opção vegetariana.

Dentre os 75 participantes que responderam à questão aberta opcional do questionário, 61% o fizeram a fim de fazer críticas ao restaurante, especialmente em relação à qualidade do alimento oferecido e sobre a empresa em geral.

Diante disso, esta proposta de ação tem como sugestão a maior participação do usuário na fiscalização do contrato. O plano de ação seria executado por meio do estabelecimento de uma comissão formada por membros da comunidade acadêmica para proporem uma forma de fiscalização do contrato, com o objetivo de averiguar se a variedade exigida no contrato está sendo cumprida.

Quadro 6: Detalhamento da proposta 5

What (o que será feito)	Formação de comissão formada por estudantes usuários do restaurante
Who (quem irá fazer)	Servidor público fiscal do contrato
When (quando será feito)	No decorrer de 2019
Where (onde será feito)	Restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora
Why (por que será feito)	Fazer com que os usuários participem ativamente da gestão do contrato de licitação
How (como será feito)	Os alunos interessados deverão demonstrar interesse em participar da comissão e tomar conhecimento do contrato
How much (quanto irá custar)	Custo relativo a 5h de trabalho do servidor fiscal do contrato: R\$ 140,00

Fonte: Elaborado pela autora

As cinco horas de trabalho estimadas para a realização da ação referem-se à organização da comissão e a transmissão ao fiscal do contrato de eventuais informações a respeito de sua execução.

3.6 Proposta 6: Inclusão no contrato de avaliação de desempenho da empresa fornecedora de refeições

A proposta 6 também foi pensada considerando a dificuldade de transição para outro sistema de preços, uma vez que a melhoria na qualidade pode contribuir para a melhor aceitação do aumento do preço do tíquete.

Relatos obtidos com a aplicação do questionário apontaram a importância da inclusão de algumas questões no contrato. Atualmente o edital prevê que a carne possa ser substituída por 2 ovos ou proteína de soja, como opção vegetariana. Porém não existe a exigência de alternar entre as duas opções, fazendo com que o ovo acabe sendo a única opção para quem adota esse estilo de alimentação.

Como uma forma de garantir que a empresa vencedora da licitação mantenha o interesse em agradar os usuários, este plano de ação propõe a previsão de avaliações de desempenho da empresa fornecedora de refeições. Como modelo para esse tipo de avaliação foi encontrado o edital de abertura de licitação da UFGD, citado no capítulo 1. O edital prevê avaliação bimestral que verifique as condições de higiene do ambiente e utensílios; apresentação dos funcionários e atendimento; apresentação, temperatura, sabor e diversidade do cardápio; duração da fila, dentre outros. A avaliação pode ser uma forma de garantir a qualidade dos serviços prestados, além de dar condições para a fiscalização do desempenho da empresa, garantir o atendimento das obrigações contratuais, e funciona como uma ferramenta de gestão que influencia no processo decisório no momento de renovação ou não do contrato dentro do limite estipulado.

Quadro 7: Detalhamento da proposta 6

What (o que será feito)	Avaliação bimestral de desempenho da empresa
Who (quem irá fazer)	Servidor público fiscal do contrato
When (quando será feito)	Após a finalização do próximo processo de licitação
Where (onde será feito)	Restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora
Why (por que será feito)	Garantir que a empresa mantenha seu interesse em agradar os usuários, fornecer elementos para auxiliar a fiscalização do contrato e no processo decisório de renovação ou não do contrato findo o prazo de 12 meses.
How (como será feito)	Aplicação de questionário de satisfação na saída do restaurante estudantil
How much (quanto irá custar)	Valor aproximado do uso de folhas A4 e canetas: R\$100,00. Custo relativo a 8h de trabalho de servidor: R\$ 225,00. Custo total anual: R\$ 325,00

Fonte: Elaborado pela autora

Foram estimadas 8h de trabalho anual para a aplicação de questionários e análise de seus resultados.

O quadro 8 a seguir mostra as propostas do plano de ação de forma sintetizada.

Quadro 8: Síntese das ações do plano de ação

What (o que será feito)	Who (quem irá fazer)	When (quando será feito)	Where (onde será feito)	Why (por que será feito)	How (como será feito)	How much (quanto irá custar)
Alteração do edital de licitação	Servidor responsável por licitação	2019	Coordenação Geral de Controle Orçamentário do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora	Evitar o desperdício com solicitação de refeições em quantidade muito acima da necessária	Determinação de que a empresa vencedora da licitação calcule a demanda diária de refeições	R\$ 1.300,00
Aumento gradual do preço do tíquete	Direção geral do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora	A partir de 2019	Restaurante estudantil	Arrecadar recursos para a manutenção do restaurante	Aumento de R\$1,00 em 2019 e R\$ 2,00 a partir de 2020	R\$561.480,00 em 2019 e R\$400.256,00 por ano a partir de 2020
Divulgação de informações e resultados	Assessoria de Comunicação e Cerimonial do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora	2019	Restaurante estudantil, salas de aula e site institucional	Conscientizar os estudantes sobre a importância das mudanças implementadas	Notas de esclarecimento no site e distribuição de panfletos e cartazes informativos	R\$ 450,00
Estudo sobre as modalidades de bolsas oferecidas	Comissão formada por comunidade acadêmica e setor de assistência estudantil	2019	Coordenação de assistência estudantil	Determinar a contribuição de cada modalidade para a permanência do estudante	Reuniões com a comunidade acadêmica	R\$2.500,00
Formação de comissão de estudantes usuários do restaurante	Servidor público fiscal do contrato	2019	Restaurante estudantil do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora	Fazer com que os usuários participem ativamente da gestão do contrato de licitação	Os alunos interessados deverão demonstrar interesse em participar da comissão e tomar conhecimento do contrato	R\$140,00
Avaliação bimestral de desempenho da empresa	Servidor público fiscal do contrato	2020	Restaurante estudantil	Garantir a qualidade e auxiliar fiscalização do contrato	Aplicação de questionário de satisfação	R\$325,00

Fonte: Elaborado pela autora

O quadro 8 foi elaborado considerando o atual quadro de servidores da instituição, não havendo a necessidade de alocação de servidores para a realização das ações. As propostas foram elaboradas pensando em otimizar o gerenciamento dos custos do restaurante estudantil, fornecer subsídios para melhoria das políticas da instituição para permanência dos discentes e contribuir para o fornecimento de refeição de qualidade para os estudantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo apresentou como problema de pesquisa a questão “quais os principais aspectos a serem observados no gerenciamento da transição para um modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora sem a utilização dos recursos do Pnaes?”.

O problema de pesquisa foi escolhido como tentativa de minimizar a angústia vivenciada semestralmente por estudantes que participam do edital de seleção para recebimento de bolsas e muitas vezes não são contemplados com atendimento devido à insuficiência de recursos.

Baseando-se no referencial teórico apresentado e no estudo empírico foi possível concluir que a transição para um modelo de custeio do restaurante que não utilize recursos da assistência estudantil deve ser acompanhada do aumento da arrecadação de recursos por meio da venda de tíquetes e a diminuição do desperdício com pagamento de refeições que não foram servidas.

O gerenciamento dessa transição deve contar com a divulgação de informações a respeito da necessidade dessa mudança e as consequências positivas apresentadas.

O estudo realizado pode colaborar com a permanência dos alunos em baixa condição socioeconômica na instituição de ensino, contribuindo para a redução das desigualdades.

Uma possível limitação encontrada é o falseamento de respostas dos questionários, uma vez que o aluno pode considerar que sua resposta a respeito da elasticidade - preço da demanda pode ter como consequência o aumento do preço do tíquete do restaurante.

Outra limitação do estudo é o fato de que a elasticidade - preço da demanda foi feita por estimativa, ou seja, através da análise do que o usuário alega que faria diante do aumento de preço, que foi levantado pelo questionário. O mais recomendável seria que a elasticidade fosse auferida através de um experimento em que o preço do tíquete fosse aumentado e o comportamento dos usuários fosse observado, ou que fosse observada a série histórica, caso tal situação já tivesse

ocorrido e fosse possível comparar o número de alunos que frequentaram o restaurante antes e após o aumento de preço.

Estudos futuros devem ser realizados a fim de investigar o alcance da publicação de edital do programa de assistência estudantil e esclarecer a importância de cada uma das modalidades de bolsas na permanência do estudante na instituição.

A principal contribuição desta pesquisa é a tentativa de garantir o direito de permanência na instituição de indivíduos frequentemente prejudicados pela falta de acesso à educação de qualidade.

Por fim, é importante mencionar a importância deste estudo para o IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora, por deixar à mostra questões que podem ser objeto de melhorias, fornecer subsídio para investigações futuras e apresentar ideias que podem contribuir para o melhor aproveitamento dos recursos.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Larissa Cavalcanti. *Gestão assistencial: a operacionalização da política de assistência estudantil na UEPB*. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em gestão pública). João Pessoa. 2015. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/13184/3/PDF%20-%20Larissa%20Cavalcante%20de%20Albuquerque.pdf>. Acesso em: 15 de jul. 2017.
- ALVES, Hayda Josiane; BOOG, Maria Cristina Faber. Comportamento alimentar em moradia estudantil: um espaço para promoção de saúde. *Revista de Saúde Pública*. São Paulo, v.41, n.2, p. 197-204. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v41n2/06-5577.pdf>. Acesso em: 20 de out. 2017.
- ALVES, Jolinda Moraes. A Assistência Estudantil no âmbito da política em educação superior pública. *Serviço Social em Revista*. Londrina, v.5, n.1, jul./dez. 2002. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v5n1_Jo.htm. Acesso em: 15 de dez. 2017.
- ANDRÉS, Aparecida. *Aspectos da Assistência Estudantil nas universidades brasileiras*. Brasília: Biblioteca Digital da Câmara dos Deputados, 2011. Disponível em: http://www2.camara.leg.br/a-camara/documentos-e-pesquisa/estudos-e-notas-tecnicas/areas-da-conle/tema11/2011_4354.pdf. Acesso em: 15 de dez. 2017.
- ARAÚJO, Maria Paula. *Memórias Estudantis: da fundação da UNE aos nossos dias*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2007. Disponível em: <http://www.une.org.br/site/wp-content/uploads/2015/04/Mem%C3%B3rias-Estudantis.pdf>. Acesso em: 20 de out. 2017.
- BARRETO, Walewska Faria Alcantara. *O programa de bolsas de manutenção acadêmica como estratégia da política de assistência estudantil na UFPE*. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – UFPE. Recife. 2003. Disponível em: https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/9935/1/arquivo9172_1.pdf. Acesso em: 20 de out. 2017.
- BARROS, Ricardo Paes; HENRIQUES, Ricardo; MENDONÇA, Roseane. *A estabilidade inaceitável: desigualdade e pobreza no Brasil*. Rio de Janeiro: IPEA, 2001. Disponível em: http://www.en.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td_0800.pdf. Acesso em: 15 de out. 2017.
- BOURDIEU, Pierre. A escola conservadora. In: _____. *Escritos de educação* (NOGUEIRA, M.A.; CATANI, A. Orgs). Petrópolis: Editora Vozes, 1998. p. 39-64.
- BRAGA, Clarissa Daguer; MARQUES, Antonio Luiz. Comunicação e mudança: a comunicação como elemento facilitador do processo de mudança organizacional. *Revista da FAE*. Curitiba, v. 11, n. 1, p. 9-17, jan/jun. 2008. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/254/173>. Acesso em: 17 de nov. 2017.

BRASIL. Decreto nº 19.851, de 11 de abril de 1931. *Estatuto das Universidades Brasileiras*. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1930-1939/decreto-19851-11-abril-1931-505837-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 03 de jul. 2017.

_____. *Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil, de 16 de julho de 1934*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm. Acesso em: 03 de jul. 2017.

_____. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1967*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm. Acesso em 03 de jul. 2017.

_____. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em 03 de jul. 2017.

_____. *Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 18 de setembro de 1946*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao46.htm. Acesso em 03 de jul. 2017.

_____. Decreto nº 69.927, de 13 de janeiro de 1972. *Programa “Bolsa de Trabalho”*. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1970-1979/decreto-69927-13-janeiro-1972-418292-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em 03 de jul. 2017.

_____. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. *Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm. Acesso em: 03 de jul. 2017.

_____. Decreto nº 8.407, de 24 de fevereiro de 2015. *Dispõe sobre a realização, no exercício de 2015, de despesas inscritas em restos a pagar não processados e dá outras providências*. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2015/decreto-8407-24-fevereiro-2015-780156-normaatualizada-pe.html>. Acesso em: 10 de jul. 2017.

_____. Lei 5.692, de 11 de agosto de 1971. *Fixa Diretrizes e Bases para o ensino de 1º e 2º graus, e dá outras providências*. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1970-1979/lei-5692-11-agosto-1971-357752-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em 05 de jul. 2017.

_____. Lei 10.172, de 9 de janeiro de 2001. *Aprova o Plano Nacional de Educação, e dá outras providências*. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/L10172.pdf>. Acesso em 05 de jul. 2017.

_____. Lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008. *Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências*. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em: 15 de jul. 2017.

_____. Lei 12.711, de 29 de agosto de 2012. *Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências*. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm. Acesso em: 04 de jul. 2017.

_____. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. *Ações Orçamentárias Integrantes da Lei Orçamentária para 2013*, Brasília, DF: MPOG, 2013. Disponível em: <http://www.orcamentofederal.gov.br/orcamentos-anuais/orcamento-2013-1/arquivos-cadastro-de-acoas/2031.pdf>. Acesso em: 10 de jul. 2017.

BROCCO, Ana Karinna; ZAGO, Nadir. Estudantes bolsistas e programas de ampliação de acesso ao ensino superior: estudo de caso em uma instituição comunitária regional catarinense. *Revista NUPEM*. Campo Mourão, v.8, n. 14, jan./jun. 2016.

BUENO, José Lino Oliveira. A evasão de alunos. *Paidéia*. Ribeirão Preto, n.5, p.9-16. 1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/n5/02.pdf>. Acesso em: 30 de dez. 2017.

CONSELHO DO CAMPUS/ IF SUDESTE MG CAMPUS JUIZ DE FORA. Resolução nº 004/2010, de 07 de julho de 2010. *Estabelece o Programa de Assistência Estudantil no Campus Juiz de Fora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais*. Disponível em:

<http://www.jf.ifsudestemg.edu.br/index.php?centro=./resolucoes.php&ano=2010>. Acesso em: 13 de julho de 2017.

CONSU/UFJF. Resolução nº 10, de 12 de fevereiro de 1996. *Dispõe sobre os Programas de Assistência Estudantil da UFJF*. Juiz de Fora. 1996.

CONSU/UFJF. Resolução nº 21/99. *Reformula os princípios, objetivos, critérios de seleção, avaliação e permanência de alunos no Programa de Apoio Estudantil da UFJF*. Disponível em:

<http://www.ufjf.br/proae/files/2008/10/Resolu%C3%A7%C3%A3o-33.2014-Anexo-Resolu%C3%A7%C3%A3o-21.19991.pdf>. Acesso em: 13 de jul. 2017.

COSTA, Simone Gomes. A permanência na educação superior no Brasil: Uma análise das políticas de Assistência Estudantil. *IX Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul*. 2009.

CUNHA, Miguel Pina. *As duas faces da mudança organizacional: planejada e emergente*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa, 2002. Disponível em:

<http://libraries.fe.unl.pt/index.php/e-resources/nsbe-wp/item/as-duas-faces-da-mudanca-organizacional-planeada-e-emergente>. Acesso em: 03 de set. 2018.

DAYCHOUW, Merhi. *40 ferramentas e técnicas de gerenciamento*. Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

DIAS, Claudia Augusto. Grupo focal: técnica de coleta de dados em pesquisas qualitativas. *Informação e Sociedade: Estudos*. v.10, n.2. 2000. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/330/252>. Acesso em: 10 de mar. 2018.

FEITOSA, Eline Prado Santos et al. Hábitos alimentares de estudantes de uma Universidade pública no Nordeste, Brasil. *Alimentos e Nutrição*. Araraquara, v.21, n.2, p. 225-230, abr./jun.2010. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/52539/mod_resource/content/1/H%C3%A1bitos%20alimentares%20de%20universit%C3%A1rios.pdf. Acesso em: 15 de fev. 2018.

FEITOSA, Livia Vanessa Santos; COSTA, Carlos Eugênio Silva. Inovações no setor público: A resistência à mudança e o impacto causado no comportamento do indivíduo. *Anais do V SINGEP*. São Paulo. 2016.

FELICETTI, Vera Lucia; MOROSINI, Marilia Costa. Equidade e iniquidade no ensino superior: uma reflexão. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. Rio de Janeiro, v.17, n. 62, p.9-24. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40362009000100002&script=sci_abstract&lng=pt. Acesso em: 20 de dez. 2017.

FERREIRA, Aurelio Buarque Holanda. *Dicionário Eletrônico Aurélio Século XXI*. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira e Lexikon Informática, 1999.

FERREIRA, Francisco H.G. Os determinantes da desigualdade de renda no Brasil: Luta de classes ou heterogeneidade educacional? Rio de Janeiro: PUC, 2000.

FONAPRACE/ANDIFES. *IV Pesquisa do Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Instituições Federais de Ensino Superior Brasileiras*. 2014. Disponível em: http://www.assistenciaestudantil.cefetmg.br/galerias/arquivos_download/IV_Pesquisa_Perfil.pdf. Acesso em: 05 de jul. 2017.

_____. *Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais de Ensino Superior Brasileiras*. 2011. Disponível em: http://www.andifes.org.br/wp-content/files_flutter/1377182836Relatorio_do_perfi_dos_estudantes_nas_universidades_federais.pdf. Acesso em: 05 de jan. 2018.

_____. *Revista Comemorativa 25 anos: histórias, memórias e múltiplos olhares*. FONAPRACE (org.). UFU, PROEX, 2012. Disponível em: http://www.assistenciaestudantil.cefetmg.br/galerias/arquivos_download/Revista_Fonaprace_25_Anos.pdf. Acesso em: 03 de jul. 2017.

FREITAS, Henrique et al. O método de pesquisa survey. *Revista de Administração da USP*. São Paulo, v.35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Fernanda Cunha. O Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) no âmbito dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. A necessária interpretação sistemática da Constituição Federal, das Leis nº. 11.892/2008 e nº 9.394/1996 e do Decreto nº 7.234/2010. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 16, n. 2983, setembro de 2011.

INEP. *Resumo técnico – Censo da Educação Superior de 2010*. Brasília: INEP/Ministério da Educação, 2010.

_____. *Resumo técnico – Censo da Educação Superior de 2010*. Brasília: INEP/Ministério da Educação, 2013.

KOWALSKI, Aline Viero. Os (Des)caminhos da política de Assistência Estudantil e o desafio na garantia de direitos. Tese (Doutorado em Serviço Social) – PUC. Porto Alegre. 2012.

KUENZER, Acácia Zeneida. Da dualidade assumida à dualidade negada: O discurso da flexibilização justifica a inclusão excludente. *Educação & Sociedade*. Campinas, v.28, n. 100, p. 1153-1178, out. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v28n100/a2428100.pdf>. Acesso em: 15 de jan. 2018.

LIMA, Maria Célia Nogueira; MELO, Marlene Catarina Oliveira Lopes. Programa Nacional de Assistência Estudantil: uma avaliação de estudantes de baixa condição socioeconômica em uma universidade pública. *Revista Meta: Avaliação*. Rio de Janeiro, v.8, n.23, p.216-247, mai/ago. 2016.

MADEIRA, Iris Lidiane Silva Souza. *Custo estimado de refeições: estudo de caso no restaurante universitário da UFRN*. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Contábeis) - UFRN. Natal. 2014. Disponível em: <https://monografias.ufrn.br/jspui/handle/123456789/3724>. Acesso em: 15 de jan. 2018.

MANKIW, Gregory. *Introdução à economia*. São Paulo: Cengage Learning. 2009.

MARÇAL, José Antonio. *Política de ação afirmativa na Universidade Federal do Paraná e a formação de intelectuais negros (as)*. Dissertação (Mestrado em Educação) – UFPR. Curitiba. 2011. Disponível em: http://www.ppge.ufpr.br/teses/M11_Jos%C3%A9%20Antonio%20Mar%C3%A7al.pdf. Acesso em: 15 de dez. 2017.

MEDEIROS, Thiago et al. Apuração dos custos das refeições em um Restaurante Universitário: o caso da Universidade Federal de Santa Maria. *V Congresso UFSC de Controladoria e Finanças & Iniciação Científica em Contabilidade*. 2014. Disponível em: <http://dvl.ccn.ufsc.br/congresso/anais/5CCF/20140411050859.pdf>. Acesso em: 10 de mar. 2018.

MENEZES, Simone Cazarin. *Assistência Estudantil na Educação Superior Pública: O programa de bolsas implementado pela Universidade Federal do Rio de Janeiro*. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – PUC. Rio de Janeiro, 2012.

MINAYO, Maria Celia S.; SANCHES, Odécio. Qualitativo – quantitativo: Oposição ou complementaridade? *Caderno de Saúde Pública*. Rio de Janeiro, v.9, n.3, p.239-262, jul/set. 1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>. Acesso em: 18 de nov. 2017.

MONNERAT, Giselle Lavinias et al. Do direito incondicional à condicionalidade do direito: as contrapartidas do Programa Bolsa Família. *Ciência e Saúde Coletiva*. v.12. n. 6, p. 1453-1462. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v12n6/v12n6a06.pdf>. Acesso em 02 de fev. 2018.

NIEROTKA, Rosileia Lucia; TREVISOL, Joviles Vitorio. Os jovens das camadas populares na universidade pública: acesso e permanência. *Revista Katalysis*, v. 19, p. 22-32, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rk/v19n1/1414-4980-rk-19-01-00022.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2016.

OLIVEIRA, Dalila Andrade. Das políticas de governo às políticas de Estado: Reflexões sobre a atual agenda educacional brasileira. *Educ. Soc. Campinas*, v. 32, n.115, p. 323-337, abr-jun. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v32n115/v32n115a05.pdf>. Acesso em: 30 de nov. 2017.

OLIVEIRA, João Ferreira; BITTAR, Mariluce; LEMOS, Jandernaide Resende. Ensino Superior noturno no Brasil: Democratização do acesso, da permanência e da qualidade. *Revista de Educação Pública*. Cuiabá, v. 19, n.40, p. 247-267, mai/ago. 2010. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/bitstream/ri/12799/5/Artigo%20-%20Jo%C3%A3o%20Ferreira%20de%20%20Oliveira%20-%202010.pdf>. Acesso em: 30 de nov. 2017.

OLSEN, Wendy. *Coleta de dados: debates e métodos fundamentais em pesquisa social*. Porto Alegre: Penso. 2015.

OREG, Shaul. Personality, context, and resistance to organizational change. *European journal of work and organizational psychology*. v.15, n.1, p. 73-101. 2006.

PAULA, Maria Fátima Costa. Políticas de democratização da educação superior brasileira: limites e desafios para a próxima década. *Avaliação*. Campinas; Sorocaba, v.22, n. 2, p. 301-315, jul.2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v22n2/1982-5765-aval-22-02-00301.pdf>. Acesso em: 5 de jan. 2018.

PINTO, Caroline Casagrande; DAVID, Marcus Vinicius; MACHADO, Carla Silva. A Política de Assistência Estudantil no Brasil: O caso da Universidade Federal de Juiz de Fora. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA - CIGU, XV, 2015, Mar del plata – Argentina. *Anais do XV Colóquio Internacional de Gestão Universitária – CIGU*, 2015.

PRADO, Alexandra Pires; YARI, Jiyen. Assistência Estudantil: Algumas considerações. *XIII Colóquio de Gestión Universitaria em Américas*. 2013.

RAWLS, John. Uma Teoria da Justiça. In: _____. *Justiça como equidade*. São Paulo: Martins Fontes, 2000. cap. 1, p. 3-49.

REIS, Maria do Carmo. Comunicação e mudança organizacional: uma interlocução instrumental e constitutiva. *Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, São Paulo, a. 1, n. 1, p. 36-53, ago. 2004. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138868/134214>. Acesso em: 3 de set. 2018.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: Livros técnicos e científicos, 2003.

ROSSETTI, Jose Paschoal. *Introdução à economia*. São Paulo: Atlas, 1991.

SANTOS, Adriana Barbosa et al. Previsão de demanda de refeições em restaurante universitário com oferta insuficiente. *Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL*. Santa Catarina, v.10, n.2, p. 210-228, mai.2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/1983-4535.2017v10n2p210/34392>. Acesso em: 18 de dez. 2017.

SILVA, Vera Alice Cardoso. Políticas compensatórias. In: OLIVEIRA, D.A.; DUARTE, A.M.C.; VIEIRA, L.M.F. *Dicionário: trabalho, profissão e condição docente*. Belo Horizonte: UFMG/Faculdade de Educação, 2010.

SILVAS, Juliana Alvarenga; LIMA, Maria Célia Nogueira. O papel dos programas de Assistência Estudantil no contexto da expansão de direitos e da democratização das universidades públicas brasileiras. In: *Fonaprace: Revista comemorativa 25 anos*. p.135-146. 2012.

SOUZA, Francisca Aparecida. *Análise do desempenho financeiro e a opinião dos usuários e não-usuários do serviço de alimentação: Estudo de caso do Restaurante Universitário da Universidade de Brasília – UnB*. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis). Brasília. 2007. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/33532888.pdf>. Acesso em: 20 de nov. 2017.

TAUFICK, Ana Luíza Oliveira Lima. Análise da Política de Assistência Estudantil dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. *Revista Brasileira de Política e Administração de Educação*, Goiás, v. 30, n.1, p. 18-19, 2014.

UFJF. *Revista Comemorativa 50 anos: Colégio Técnico Universitário*. 2007.

VARGAS, Hustana Maria; PAULA, Maria de Fátima Costa. A inclusão do estudante-trabalhador e do trabalhador-estudante na educação superior: desafio público a ser enfrentado. *Avaliação*. Campinas; Sorocaba, v.18.n.2.p.458-485, jul. 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v18n2/11.pdf>. Acesso em: 10 de jan. 2018.

VASCONCELOS, Natalia Batista. Programa Nacional de Assistência Estudantil: Uma análise da evolução da Assistência Estudantil ao longo da história da educação superior no Brasil. *Ensaio Em-Revista*. Uberlândia, v.17, n.2, p. 599-616, jul./dez.2010. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/emrevista/article/view/11361/6598>. Acesso em: 15 de out. 2017.

VIDRIK, Klauss Negrão. *Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP: um estudo de caso*. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica) – Universidade Anhembi Morumbi. São Paulo. 2006. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/cp009890.pdf>. Acesso em: 24 de out. 2017.

ZUZINO, Adriel. *Custo e desempenho socioeconômico do restaurante universitário da Universidade Federal de Santa Catarina*. Dissertação (Mestrado em Contabilidade) – UFSC. Florianópolis. 2009.

ZUZINO, Adriel; SCHULTZ, Charles Albino. CAMP, Ronald Ivar. Integração da análise benefício-custo à gestão estratégica de custos: uma aplicação na geração de informações de desempenho socioeconômico do RU/UFSC. *XVII Congresso Brasileiro de Custos*. Belo Horizonte. 2010.

YIN, Robert K. *Case study research: design and methods*. London: Sage, 1984.

WOOD JR, Thomaz. Mudança organizacional: uma abordagem preliminar. *Revista de administração de empresas*. v.32, n.3, p. 74-87, jul/ago. São Paulo. 1992.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ALUNOS ATENDIDOS PELA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

- 1- Qual sua opinião sobre o restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora? Está satisfeito com a qualidade das refeições, preço e instalações?
- 2- Por quê você almoça no restaurante estudantil?
- 3- O que você acha que poderia melhorar?
- 4- O que você acha de todos os alunos pagarem o mesmo preço pelo tíquete?
- 5- O restaurante estudantil é pago com recursos destinados à assistência estudantil. Qual sua opinião sobre isso?

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM ALUNOS QUE NÃO POSSUEM PERFIL PARA ATENDIMENTO PELA ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL

- 1- Você tem o hábito de fazer refeições fora?
- 2- [→ Se sim na questão anterior, perguntar esta:] Quanto você costuma pagar por uma refeição? O que você acha desse preço? [→ Passar para a 4]
- 3- [Se respondeu não na questão anterior, perguntar esta:] Quanto você acha que seria um preço justo para uma refeição fora de casa?
- 4- Você almoça ou janta no restaurante do IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora?
- 5- Qual sua opinião sobre o restaurante estudantil? Está satisfeito com a qualidade das refeições, preço e instalações?
- 6- Por quê você almoça no restaurante estudantil?
- 7- O que você acha que poderia melhorar?
- 8- O que você acha de todos os alunos pagarem o mesmo preço pelo tíquete?
- 9- O restaurante estudantil é pago com recursos destinados à assistência estudantil. Qual sua opinião sobre isso?

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM DIRETORA DA DERC

- 1- Quais são as boas práticas em relação ao uso da verba de assistência estudantil?
- 2- Qual sua opinião sobre a utilização do orçamento destinado à assistência estudantil para cobrir despesas com o restaurante?
- 3- Qual sua opinião sobre o preço do tíquete ser igual para todos os alunos?
- 4- O que a Derc pretende fazer a respeito dessa utilização do orçamento com o restaurante?

APÊNDICE D - ENTREVISTA COM PRÓ-REITOR EM ASSUNTOS EDUCACIONAIS DA UFRN

- 1- Por qual motivo decidiram retirar o subsídio do restaurante universitário para os alunos não carentes?
- 2- Quais foram os obstáculos para a retirada do subsídio das refeições em relação aos gestores?
- 3- Que ações foram implementadas para vencer esses obstáculos?
- 4- Como os alunos reagiram ao comunicado do fim do subsídio?
- 5- O atendimento aos alunos em baixa condição socioeconômica aumentou para as outras modalidades de bolsas?
- 6- Houve queda no número de refeições servidas diariamente no restaurante universitário?
- 7- O dinheiro poupado com o fim do subsídio foi redirecionado para qual ação?
- 8- Anteriormente a esta ação o restaurante universitário era custeado por qual parte do orçamento? Eram utilizados recursos do Pnaes?

APÊNDICE E - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ESTUDANTES USUÁRIOS DO RESTAURANTE ESTUDANTIL

Este questionário faz parte de uma pesquisa que está sendo desenvolvida pela mestrandia Letícia de Souza Scotelano do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (Profiap) da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). O objetivo desta pesquisa é levantar informações para a gestão financeira do restaurante estudantil e também estimar a demanda por este serviço no IF Sudeste MG – Campus Juiz de Fora. Sua participação é voluntária e as informações que serão coletadas por meio destes questionários serão tratadas de forma anônima. O tempo estimado para responder o questionário é de 10 minutos. Sua participação é muito importante! Muito obrigada!

QUESTIONÁRIO

Gênero: () Feminino () Masculino () Outro **Idade:** _____

1- Somando a renda de todos que moram em sua casa, o total fica entre:

- () Até R\$1908,00
- () R\$ 1909,00 e R\$2862,00
- () R\$ 2863,00 e R\$ 3816,00
- () R\$ 3817,00 e R\$ 4770,00
- () R\$ 4771,00 e R\$ 5724,00
- () R\$ 5725,00 e R\$ 6678,00
- () R\$ 6679,00 e R\$ 7632,00
- () R\$ 7632,00 e R\$ 8586,00
- () R\$ 8587,00 e R\$ 9540,00
- () Acima de R\$ 9541,00

2- Contando com você, quantas pessoas residem em sua casa? _____

3- Assinale quais as bolsas ou auxílio você recebe do IF Sudeste MG:

- () Alimentação
- () Manutenção
- () Moradia
- () Transporte
- () Treinamento profissional
- () Iniciação científica
- () Monitoria
- () Programa de Educação Tutorial
- () Não recebo nenhuma bolsa ou auxílio

4- A Instituição de ensino na qual cursou o ensino fundamental é:

- () pública
- () particular
- () parte em pública e depois em particular
- () parte em particular e depois em pública
- () particular com bolsa

5- A Instituição de ensino na qual cursou o ensino médio é:

- pública
- particular
- parte em pública e depois em particular
- parte em particular e depois em pública
- particular com bolsa

6- Avalie os seguintes aspectos do Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora e indique o grau de satisfação:

Questão	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
Qualidade do alimento					
Variedade do cardápio					
Tempo de atendimento (espera/rapidez)					
Horário de funcionamento					
Adequação das instalações					
Conservação e manutenção do ambiente					
Apresentação dos atendentes (higiene)					
Relação dos atendentes com os usuários					
Preço da refeição					

7- Que dias você **almoça** no Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora?

- segunda-feira
- terça-feira
- quarta-feira
- quinta-feira
- sexta-feira

8- Que dias você **janta** no Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora?

- segunda-feira
- terça-feira
- quarta-feira
- quinta-feira
- sexta-feira

- 9- Avalie os seguintes aspectos do Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora e indique o grau de importância das variáveis abaixo no momento da escolha de realizar suas refeições no Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora.

Questão	Nada importante	Pouco importante	Moderadamente importante	Importante	Muito importante
Tempo					
Qualidade da refeição					
Companhia de amigos					
Preço					
Comodidade					

- 10-Você tem conhecimento de que a diferença entre o preço cobrado pelo tíquete do restaurante e o valor que a empresa cobra por refeição é pago com dinheiro reservado ao orçamento da assistência estudantil?

() Sim () Não

- 11-Qual sua opinião sobre a assistência estudantil pagar pelo valor referente à diferença entre o preço cobrado pelo tíquete do restaurante e o valor que a empresa cobra por refeição?

- 12-Se o preço do ticket do restaurante fosse R\$3,00 onde você escolheria realizar suas refeições?

() Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora
 () Outro restaurante nos arredores
 () Lanchonete
 () Traria refeição de casa
 () Outros. Quais? _____

- 13-Se o preço do ticket do restaurante fosse R\$5,00 onde você escolheria realizar suas refeições?

() Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora
 () Outro restaurante nos arredores
 () Lanchonete
 () Traria refeição de casa
 () Outros. Quais? _____

14- Se o preço do ticket do restaurante fosse R\$8,00 onde você escolheria realizar suas refeições?

Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora

Outro restaurante nos arredores

Lanchonete

Traria refeição de casa

Outros. Quais? _____

15- Gostaria de acrescentar algum comentário a respeito do Restaurante Estudantil do IF Sudeste MG - Campus Juiz de Fora? (Opcional)

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Gostaríamos de convidar você a participar como voluntário (a) da pesquisa “Alternativas para o gerenciamento da transição do modelo de custeio do restaurante estudantil do Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais - Campus Juiz de Fora”. O motivo que nos leva a realizar esta pesquisa é o fato de o restaurante ser pago com recursos da Assistência Estudantil ao mesmo tempo em que nem todos os alunos que necessitam de bolsas são atendidos. Nesta pesquisa pretendemos levantar informações para a gestão financeira do restaurante estudantil e também para estimar a demanda por este serviço. Caso você concorde em participar, vamos fazer as seguintes atividades com você: aplicação do questionário para avaliar o comportamento dos estudantes diante da variação de preço do tíquete, análise da renda per capita familiar do estudante e análise estatística dos resultados. Esta pesquisa tem o risco de identificação do participante. Mas, para diminuir a chance desse risco acontecer, será garantido o sigilo das informações obtidas com esta pesquisa. A pesquisa pode ajudar na para a permanência dos estudantes em baixa condição socioeconômica no Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais – Campus Juiz de Fora.

Para participar deste estudo você não vai ter nenhum custo nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, se você tiver algum dano por causadas atividades que fizermos com você nesta pesquisa, você tem direito a indenização. Você terá todas as informações que quiser sobre esta pesquisa e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Mesmo que você queira participar agora, você pode voltar atrás ou parar de participar a qualquer momento. A sua participação é voluntária e o fato de não querer participar não vai trazer qualquer penalidade ou mudança na forma em que você é atendido (a). O pesquisador não vai divulgar seu nome. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. Você não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável e a outra será fornecida a você. Os dados coletados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Declaro que concordo em participar da pesquisa e que me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, ___ de _____ de 2018.

Assinatura do participante

Assinatura do pesquisador

Nome do Pesquisador Responsável: Letícia de Souza Scotelano
Endereço: Rua Bernardo Mascarenhas, 1283, Bairro Fábrica
CEP: 36080-001/ Juiz de Fora – MG Fone: (32) 4009-3068
E-mail: leticia.scotelano@ifsudestemg.edu.br