



UNIDADE FISCALIZADA: SECRETARIA DE ESTADO DO TRABALHO DA HABITAÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SETHAS
AÇÃO: RESTAURANTES POPULARES
RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO PRELIMINAR DE INFORMAÇÕES

LEVANTAMENTO PRELIMINAR – PROGRAMA RESTAURANTE POPULAR

Trata-se este relatório do levantamento preliminar de informações para realização de ação integrada da Controladoria-Geral do Estado – CONTROL com a Secretaria do Estado do Trabalho da Habitação e da Assistência Social – SETHAS, com o objetivo de diagnóstico da efetividade do Programa, para que o mesmo atinja seus objetivos junto ao cidadão beneficiário.

O presente levantamento teve como objetivo a visita in loco de amostra não estatística de restaurantes para a formação de uma opinião da equipe responsável pela ação de controle quanto à quantidade de refeições oferecidas e a percepção de sua qualidade junto ao usuário do serviço, para subsidiar o planejamento das auditorias e fiscalizações dos contratos necessárias para garantir a integridade do Programa doravante.

O levantamento levou em consideração os Termos de Referência e valores efetivamente pagos pelos cidadãos (R\$ 1,00) e o pago pelo Estado do RN por refeição (entre 4,24 e 11,50), bem como o cardápio contratado, a localização e o controle efetivo realizado pelos restaurantes e pela Secretaria.

ESCOPO DO TRABALHO

Nesta etapa preliminar, foram realizadas visitas in loco, sem comunicação prévia, por duplas de servidores do Controle Interno, realizadas concomitantemente nos dias

26 e 27/02/2019, a uma amostra não estatística de 11 restaurantes, dentre o universo de 56 que oferecem almoço, no município de Natal e em municípios do interior do Estado, com o objetivo de verificar a quantidade de pessoas que utilizaram o serviço no dia, bem como a percepção das mesmas quanto à qualidade da alimentação servida.

RESULTADO DO LEVANTAMENTO

CONSTATAÇÃO 001: DIFERENÇA SIGNIFICATIVA ENTRE A QUANTIDADE ESTIMADA E A EFETIVAMENTE FORNECIDA

A quantidade de cidadãos que efetivamente compareceram aos restaurantes, durante a observação da equipe, apresentou diferenças significativas em relação à quantidade paga de refeições pelo contrato, conforme tabela abaixo.

Cidade	Quantidade Refeições Contratadas	Quantidade de Cidadãos no Dia	Diferença
Natal	800	439	361
Ceará Mirim/RN	500	330	170
Natal	750	453	297
Ielmo Marinho/RN	500	140	360
Mossoró/RN	800	545	255
Parnamirim/RN	1000	523	477
Extremoz/RN	500	229	271
São Paulo do Potengi/RN	500	351	149
João Câmara/RN	500	280	220
Santa Cruz/RN	800	520	280
Pau do Ferros/RN	1250	667	583

Os dados da tabela acima não representam o número exato pago a maior, pois constatou-se que muitos usuários adquiriram mais de um prato, para terem acesso a duas porções de proteína, e nesse levantamento, foi considerado somente o número de

pessoas que utilizaram o serviço no dia da visita (dia típico de meio de semana e sem chuva ou evento excepcional nas localidades que pudesse influenciar com relevância o número de usuários), conforme o objetivo da ação realizada, que visou somente o conhecimento preliminar da situação encontrada para subsidiar as ações futuras de controle/gestão.

Desse modo, constata-se que estão sendo pagas refeições não servidas e/ou a porção contratada não está sendo suficiente para atender ao público médio, levando o usuário a adquirir duas ou mais refeições.

Em ambos os casos, os objetivos do Programa não estão sendo atingidos de modo efetivo.

CONSTATAÇÃO 002: PERCEPÇÃO PELO USUÁRIO DE QUALIDADE/QUANTIDADE INSUFICIENTE

Na pesquisa de satisfação com cerca de 10% dos usuários na saída dos restaurantes, no mesmo dia da contagem, apesar da maioria declarar satisfação com a qualidade apresentada, houve inúmeras reclamações, com relação à qualidade e a quantidade da proteína apresentada, da falta de variedade da mesma, bem como da qualidade do suco.

Os usuários ainda demonstraram, em geral, desconhecimento do cardápio, dos serviços obrigatoriamente prestados e dos valores do subsídio pago pelo Governo pelas refeições.

CONSTATAÇÃO 003: ESTRUTURAS FÍSICAS INEFICIENTES

Em dois restaurantes foi constatada estrutura física ineficiente, quanto ao calor excessivo dentro do ambiente e ausência de banheiros.

Em um dos restaurantes foi constatado descumprimento do Termo de Referência em relação ao número de mesas e cadeiras.

CONSTATAÇÃO 004: DESCUMPRIMENTO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Em um restaurante foi constatado o descumprimento do horário de funcionamento determinado pelo Termo de Referência, o que leva ao menor número de refeições distribuídas diariamente.

RECOMENDAÇÃO 001: Melhorar o controle social do Programa, exigindo dos restaurantes a fixação, em local visível, de informações relativas a: preços pagos pelo Governo pelas refeições; contato da ouvidoria para reclamações e sugestões; quantidade das porções; menu do dia; outras informações relevantes constantes no Termo de Referência.

RECOMENDAÇÃO 002: Melhorar os controles institucionais da Secretaria e dos próprios restaurantes para que seja contabilizada a quantidade exata de refeições servidas.

RECOMENDAÇÃO 003: Melhorar o treinamento e acompanhamento de nutricionistas para que seja garantida a porção e a qualidade dos produtos contratados, com meios para que a Secretaria seja informada imediatamente das irregularidades.

RECOMENDAÇÃO 004: Revisão dos contratos para que sejam pagas somente as refeições efetivamente servidas.