



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

NOTA DE MONITORAMENTO Nº 010/2024

1. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA: Plano de Continuidade dos Serviços (PCS) do R.U.
2. PERÍODO DO MONITORAMENTO: 16/05/2024 a 11/10/2024
3. ÁREA MONITORADA: Restaurante Universitário (R.U.)
3.1. ITEM MONITORADO: Construção coletiva do PCS do R.U. (unidade piloto).
4. OBJETIVO(S): <ul style="list-style-type: none">• Elaborar, de forma coletiva, o Guia para elaboração do PCS da unidade, envolvendo as equipes da DGCI/Reitoria e DPI/Proplan.• Desenvolver conjuntamente o PCS do R.U., com a participação ativa da Diretoria de Gestão de Restaurantes (DGR/PROPAES).• Promover o alinhamento de expectativas entre as equipes envolvidas e aprofundar a compreensão da realidade do R.U. a partir do feedback da DGR.• Definir as próximas etapas do Plano, indicando as unidades responsáveis por cada fase.
4.1 DESCRIÇÃO: <p>A construção do Plano de Continuidade dos Serviços do Restaurante Universitário (R.U.) da Ufes resultou de um processo colaborativo entre as equipes da DGR, DGCI e DPI. O projeto foi iniciado com a reunião de instalação, na qual foram apresentados os objetivos do PCS da Ufes e da unidade piloto, destacando sua importância para a manutenção dos serviços em situações adversas.</p> <p>Foram discutidos os objetivos do plano, os riscos potenciais, as necessidades específicas da unidade, as próximas etapas e a matriz de riscos. Por meio de reuniões de alinhamento, os participantes compartilharam experiências e <i>insights</i>, permitindo a identificação de vulnerabilidades e a formulação de estratégias para mitigação de riscos. A troca de <i>feedback</i> foi essencial para assegurar que todas as perspectivas fossem consideradas.</p> <p>O Plano resultante é abrangente e adaptado à realidade do R.U., buscando garantir a continuidade dos serviços, promovendo a qualidade e a segurança alimentar para a comunidade acadêmica.</p>
4.2 CRITÉRIO(S): <p>4.2.1 Definição explícita de objetivos: Estabelecimento de objetivos específicos e mensuráveis, assegurando que todos os participantes compreendam a importância do PCS e suas expectativas.</p> <p>4.2.2 Seleção de Participantes: Identificação dos atores essenciais ao processo, incluindo a DPI/PROPLAN e os gestores da DGR/PROPAES.</p> <p>4.2.3 Preparação de Materiais: Elaboração e distribuição de versões impressas e digitais do Guia para elaboração do PCS.</p>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

4.2.4 Definição de Papeis e Responsabilidades: Delimitação clara das funções das unidades envolvidas, como apresentadores e anotadores

4.2.5 Alinhamento do monitoramento ao PDI 2021 – 2030: Vinculação ao OEG1. Fortalecer mecanismos de governança; OEG2. Assegurar uma gestão ética, democrática, transparente, participativa e efetiva; OTG4. Consolidar práticas de gestão inovadoras;

4.3 SITUAÇÃO ENCONTRADA:

4.3.1 Constatações:

A equipe da DGR demonstrou receptividade e comprometimento ao colaborar com a DGCI e a DPI na elaboração do PCS do R.U. Durante a reunião inicial, houve grande participação, com a troca de *insights* e experiências, reforçando a importância de uma abordagem integrada.

Contudo, foram identificadas as seguintes fragilidades:

Ausência de matriz de riscos: Não foi adotada uma matriz formal para apoiar decisões complexas e resolver problemas associados aos processos de trabalho. As soluções praticadas e a transmissão do conhecimento aos sucessores, baseiam-se, predominantemente, no conhecimento empírico dos servidores, resultando em processos informais e falhas na gestão do conhecimento.

Falta de padronização de procedimentos: Embora ações para identificação, prevenção, mitigação e monitoramento de riscos sejam realizadas, não há formalização ou padronização desses procedimentos. Isso compromete os controles internos e a capacidade da unidade de responder a emergências.

Definição de prioridades de investimentos: Foi constatada a necessidade de a unidade estabelecer prioridades de investimentos, alinhadas à Administração Central, para fortalecer a continuidade dos serviços.

Conforme destacado no Guia para Elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços da Ufes (2024): “O PCS funcionará como um documento orientador para ser utilizado em situações com alto potencial de descontinuidade da prestação do serviço e, também, para indicar as áreas de maior vulnerabilidade da instituição.”

4.3.2 Pauta da Reunião de instalação:

- Apresentação dos objetivos do PCS;
- Apresentação do Guia de elaboração do PCS, com ênfase nas estratégias para alcançar os objetivos propostos;
- Alinhamento das expectativas das equipes: DCGI, DGR e DPI/PROPLAN.
- Encaminhamentos à DGR;

4.3.3 Monitoramento da equipe da DGR: O monitoramento inicial foi conduzido de forma remota, com orientações e troca de informações por meio de contatos telefônicos, e-mails e aplicativos de mensagens. Posteriormente, em 06/06/2024, houve uma reunião presencial com a DGCR e representante da DGCI, que teve como objetivos:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
DIRETORIA DE GOVERNANÇA, CONTROLES INTERNOS E INTEGRIDADE

- a) Representar o conteúdo exibido aos gestores para toda a equipe da DGCR.
- b) Esclarecer dúvidas;
- c) Acompanhar as atividades em andamento;
- d) Fornecer direcionamentos para a próxima reunião de construção do PCS.

Durante a reunião, o Diretor da DGR apresentou uma planilha preliminar de incidentes, enfatizando a importância da validação dos dados pelas equipes responsáveis pelos riscos. A colaboração contínua entre DGR e DGCI foi apontada como essencial para o sucesso do plano.

Diante das dificuldades enfrentadas pela DGR em agendar reuniões devido à complexidade das atividades da unidade, foi convocada uma reunião de acompanhamento em 26/08/2024. Na ocasião, a DGCI apresentou um cronograma ajustado para garantir a execução das entregas acordadas.

Como encaminhamento, agendou-se uma reunião para validação das informações junto à DPI/PROPLAN em 27/09/2024 - passo crucial para assegurar a precisão dos dados e a efetividade das estratégias de mitigação.

Entre agosto e setembro, a DGCI realizou assessoramento à DGR em reuniões nos dias 28/08, 30/08 e 05/09/2024, focando no preenchimento da planilha de riscos e priorizando o mapeamento de incidentes que possam comprometer a oferta de alimentação aos estudantes.

5. ENCAMINHAMENTOS:

5.1 Realizar mapeamento de todos os processos de trabalho da unidade, identificando riscos (incidentes), causas, impactos e ações de prevenção ou mitigação.

5.2 No levantamento, deverão ser destacados riscos que possam resultar em interrupções, parciais ou totais, dos serviços prestados pelo R.U.

IVONE FIORIN

Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Reitoria/Ufes

GABRIEL DOS SANTOS CAVATTI

Economista
Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Reitoria/Ufes

FABÍOLA MARTINS BASTOS

Diretora de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Reitoria/Ufes



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
IVONE FIORIN - SIAPE 2254832
Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Em 10/03/2025 às 12:41

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link: <https://api-lepisma.prod.uks.ufes.br/arquivos-assinados/1090500?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
GABRIEL DOS SANTOS CAVATTI - SIAPE 3322845
Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Em 10/03/2025 às 12:43

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link: <https://api-lepisma.prod.ukf.ufes.br/arquivos-assinados/1090501?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
FABIOLA MARTINS BASTOS - SIAPE 3567006
Diretor de Governança, Controles Internos e Integridade
Diretoria de Governança, Controles Internos e Integridade - DGCI
Em 10/03/2025 às 13:20

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link: <https://api-lepisma.prod.uks.ufes.br/arquivos-assinados/1090539?tipoArquivo=O>