

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP</b>		<b>Nº 1.1.3.3</b>	
	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E AÇÕES COMUNITÁRIAS DEPARTAMENTO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO CHEFE DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	Versão Nº	1.0
		Data da Revisão	02/09/2015
		Data de Aprovação	02/09/2015
<b>Gestor</b>	Yasmine Rosa Batista Silva	Data de Publicação	02/09/2015
<b>Título</b>	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO (PARCIAL, ISENTO E INTEGRAL).</b>	Data da última revisão	02/09/2015

### **1. Descrição**

Disponibilizar aos usuários cupons para compra e concessão de refeição, para que estes possam usufruir dos serviços ofertados pelo Restaurante Universitário - RU/UNIFAP.

### **2. Objetivos**

Estabelecer os trâmites de atendimento no caixa de venda e bipagem de cupons.

### **3. Público-Alvo**

Empresa terceirizada, Gestor e Nutricionistas do Restaurante Universitário - RU/UNIFAP.

### **4. Pré-requisitos**

- **Parcial:** Usuário deve estar regularmente matriculado na UNIFAP; Cadastrado no SIGU e Apresentar carteira estudantil ou documentação original com foto.
- **Isento:** Usuário deve ser devidamente contemplado no Edital para concessão de Auxílio Alimentação; Cadastrado no SIGU e Apresentar carteira estudantil ou documentação original com foto.
- **Integral:** Usuários (terceirizados, técnicos administrativos, docentes e visitantes) deverão apresentar-se ao devido caixa para compra do cupom de refeição em seu valor total.
- Computador, impressora de cupons, bobina para impressão, acesso ao SIGU, Acesso a Internet.

### **5. Responsáveis**

Vendagem de cupons de refeições: parciais, isentos e integral são responsabilidade da Empresa terceirizada, sob fiscalização do gestor e nutricionista do Restaurante Universitário - RU/UNIFAP.

#### **a. LISTA DE CONTATOS:**

<b>Nº</b>	<b>NOME</b>	<b>TELEFONE</b>	<b>E-MAIL</b>
1	Gleice Aleixo Garcia (Titular)	(96) 981082376	nutri_gleice@yahoo.com.br
2	Yasmine Rosa Batista Silva (Titular)	(96) 984020344	yrosa8@gmail.com

#### **LEGENDA**

- 1- **Nutricionista da UNIFAP e Fiscal de Contrato:** Realiza a fiscalização técnica dos serviços de produção e distribuição de refeições no RU/UNIFAP.

<b>POP Nº:</b>	<b>1.1.3.3</b>	<b>Título:</b>	<b>Atendimento ao usuário (parcial, isento e integral).</b>	<b>Versão:</b>	
----------------	----------------	----------------	---	----------------	--

2- Chefe do Restaurante Universitário: Gerencia a UAN no que concerne aos serviços que são prestados pela Empresa Terceirizada.

## 6. Atividades

### REGISTRO DE REFEIÇÃO

Nº	Atividade/Descrição	Resp.	Tempo
1	Utilizar o computador previamente definido para o registro de refeições de usuários <b>PARCIAIS, ISENTOS E INTEGRAIS</b> .	Funcionário da Terceirizada	3 minutos
2	Efetuar o <i>login</i> no sistema SIGU.	Funcionário da Terceirizada	1 minuto
3	Atender cordialmente o usuário, solicitando sua carteira de estudante ou documento de identificação original com foto, caso o mesmo não tenha foto no SIGU.	Funcionário da Terceirizada	1 minuto
4	Realizar o registro da refeição no SIGU.	Funcionário da Terceirizada	30 segundos
5	Confirmar e imprimir o cupom de refeição. <b>Obs.:</b> É de responsabilidade da Empresa terceirizada abastecer sempre que houver necessidade as impressoras tipo BEMATECH com as bobinas para impressão dos cupons.	Funcionário da Terceirizada	20 segundos
6	Auferir o pagamento e efetuar o troco, caso necessário.	Funcionário da Terceirizada	1 minuto
7	Disponibilizar o cupom de refeição ao usuário, juntamente com o documento entregue.	Funcionário da Terceirizada	10 segundos

### CONFIRMAÇÃO DE REFEIÇÃO (BIPAGEM DE CUPOM)

Nº	Atividade/Descrição	Resp.	Tempo
1	Utilizar o computador previamente definido para confirmação de refeições.	Funcionário da Terceirizada	3 minutos

<b>POP Nº:</b>	<b>1.1.3.3</b>	<b>Título:</b>	<b>Atendimento ao usuário (parcial, isento e integral).</b>	<b>Versão:</b>	
----------------	----------------	----------------	---	----------------	--

2	Efetuar o <i>login</i> no sistema SIGU.	Funcionário da Terceirizada	1 minuto
3	Atender cordialmente o usuário, solicitando o cupom de refeição.	Funcionário da Terceirizada	02 segundos
4	Realizar o registro da refeição no SIGU (bipagem).	Funcionário da Terceirizada	03 segundos
5	Separar os cupons bipados para posterior arquivamento.	Funcionário da Terceirizada	02 segundos

## 7. Definições

---

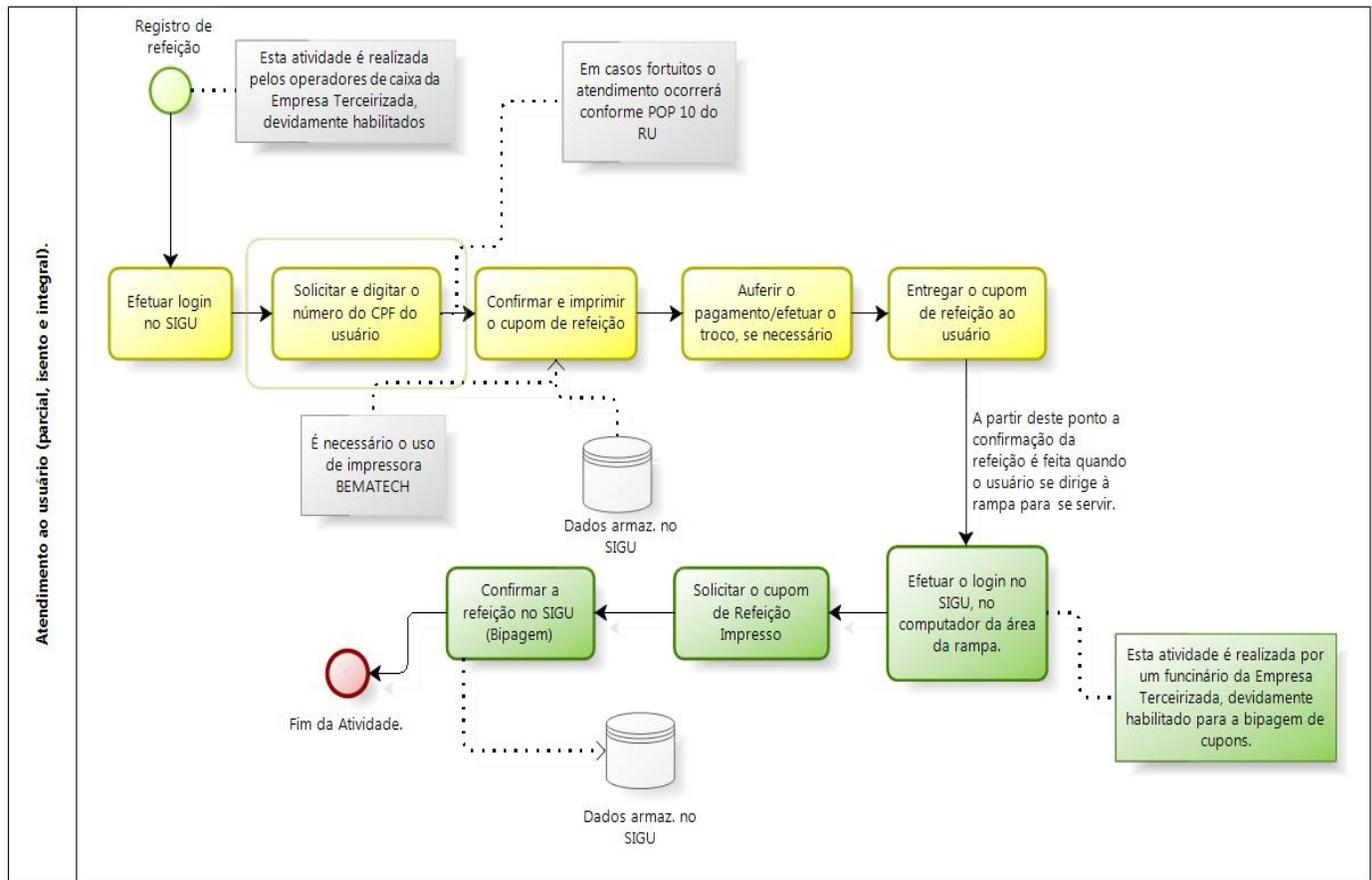
Nº	NOME/SIGLA	DEFINIÇÃO
1	SIGU	Sistema Integrado de Gestão Universitária.
2	Empresa terceirizada	Empresa que produz e fornece refeições aos usuários do Restaurante Universitário - RU/UNIFAP.
3	Operador de Caixa	Recebe valores de vendas de produtos e serviços, atende público, realiza a abertura e fechamento de caixa da empresa terceirizada. Não possuem vínculo com a UNIFAP.
4	Conferencista de confirmação de refeição	Funcionário da empresa terceirizada responsável pela bipagem dos cupons na rampa.

## 8. Material de Suporte

---

Sistema SIGU.

### 9. Fluxo do Processo



### 10. Referências

Nada consta.

### 11. Participantes na elaboração do documento

Nome	Setor	Função
Gleice Aleixo Garcia	PROEAC/RU	Nutricionista e Fiscal de Contrato
Yasmine Rosa Batista Silva	PROEAC/RU	Chefe do Restaurante Universitário

### 12. Revisão, aprovação e publicação

Atividade	Data	Nome	Função
Data da Revisão	02/09/2015	Marlene Oliveira da Silva Almeida	Diretora do DACE

<b>POP Nº:</b>	<b>1.1.3.3</b>	<b>Título:</b>	<b>Atendimento ao usuário (parcial, isento e integral).</b>	<b>Versão:</b>	
----------------	----------------	----------------	---	----------------	--

Data de Aprovação	02/09/2015	Rafael Pontes Lima	Pró-Reitor de Extensão e Ações Comunitárias
Data de publicação	02/09/2015		
Data da última revisão	02/09/2015		

### **13. Histórico de Revisões**

---

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição das mudanças</b>	<b>Requisitado por:</b>
1.0	02/09/2015		
1.1	02/09/2015		
1.2	02/09/2015		
2.0	02/09/2015		