


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP		Nº 1.1.3.10	
	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
Gestor	Yasmine Rosa Batista Silva	Data de Publicação	02/09/2015
Título	ATENDIMENTO AO USUÁRIO (PARCIAL, ISENTO E INTEGRAL) DIANTE DE SITUAÇÕES ADVERSAS.	Data da última revisão	02/09/2015

1. Descrição

Este POP visa proceder o atendimento ao usuário do Restaurante Universitário - RU/UNIFAP diante de situações adversas, como a falta de energia elétrica e de acesso à internet ou ainda o atendimento de usuários visitantes e/ou participantes de eventos.

2. Objetivos

Atender ao usuário, tanto na venda de refeições quanto na efetivação desta, nos casos descritos acima, evitando assim a interrupção dos serviços prestados.

3. Público-Alvo

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

4. Pré-requisitos

Operador de Caixa da Empresa Terceirizada; Planilha impressa para registro de venda de refeições; Caneta esferográfica; Tickets impressos devidamente identificados como PARCIAL, ISENTO OU INTEGRAL, com o carimbo da empresa terceirizada e assinatura do responsável; Lâmpada de emergência nos guichês de venda e na rampa de distribuição; Recipiente para armazenar os tickets que forem entregues na rampa.

5. Responsáveis

Gestor e Nutricionista do Restaurante Universitário - RU/UNIFAP.

a. LISTA DE CONTATOS:

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

LEGENDA

- Nutricionista da UNIFAP e Fiscal de Contrato: Realiza a fiscalização técnica dos serviços de produção e distribuição de refeições no RU/UNIFAP.
- Chefe do Restaurante Universitário: Gerencia a UAN no que concerne aos serviços que são prestados pela Empresa Terceirizada.

POP Nº:	1.1.3.3	Título:	Atendimento ao usuário (parcial, isento e integral) diante de situações adversas.	Versão:	
----------------	----------------	----------------	--	----------------	--

6. Atividades

REGISTRO DE REFEIÇÃO EM PLANILHA DE VENDA

Nº	Atividade/Descrição	Resp.	Tempo
1	Munir-se da PLANILHA DE REGISTRO DE VENDA DE REFEIÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS (ANEXO I), caneta esferográfica e tickets.	Funcionário da terceirizada	1 minuto
2	Solicitar ao usuário documento de identificação com foto e CPF, além de solicitar informação quanto ao TIPO DE BENEFÍCIO em que o mesmo se enquadra. <i>Obs.: Em função, especificamente da falta de energia ou de acesso à internet, tem-se que contar com a boa fé dos usuários do Restaurante Universitário, no que tange ao fornecimento desta informação (tipo de benefício).</i>	Funcionário da terceirizada	1 minuto
3	Efetuar o registro do CPF e Tipo de Benefício do usuário na PLANILHA DE REGISTRO DE VENDA DE REFEIÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS.	Funcionário da terceirizada	2 minuto
4	Entregar o ticket correspondente ao usuário.	Funcionário da terceirizada	5 segundos

CONFIRMAÇÃO DE REFEIÇÃO

Nº	Atividade/Descrição	Resp.	Tempo
1	Recebimento dos tickets na rampa.	Funcionário da Terceirizada	3 minutos
2	Armazenamento dos tickets em recipientes correspondentes ao tipo de benefício.	Funcionário da Terceirizada	1 minuto
3	Repasse dos tickets consumidos a administração do RU para contabilização, assim como PLANILHA DE REGISTRO DE VENDA DE REFEIÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS.	Funcionário da Terceirizada	1 minuto
4	Separação e contabilização dos tickets por tipo de benefício.	Administração do RU	1 hora
5	Registro dos quantitativos das refeições consumidas na PLANILHA DE REGISTRO DE REFEIÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS (ANEXO II).	Administração do RU	2 minutos.

POP Nº:	1.1.3.3	Título:	Atendimento ao usuário (parcial, isento e integral) diante de situações adversas.	Versão:	
----------------	----------------	----------------	--	----------------	--

	Obs.: Tal planilha deve obrigatoriamente ser anexada ao relatório mensal do número de comensais (VIDE POP 1).		
--	--	--	--

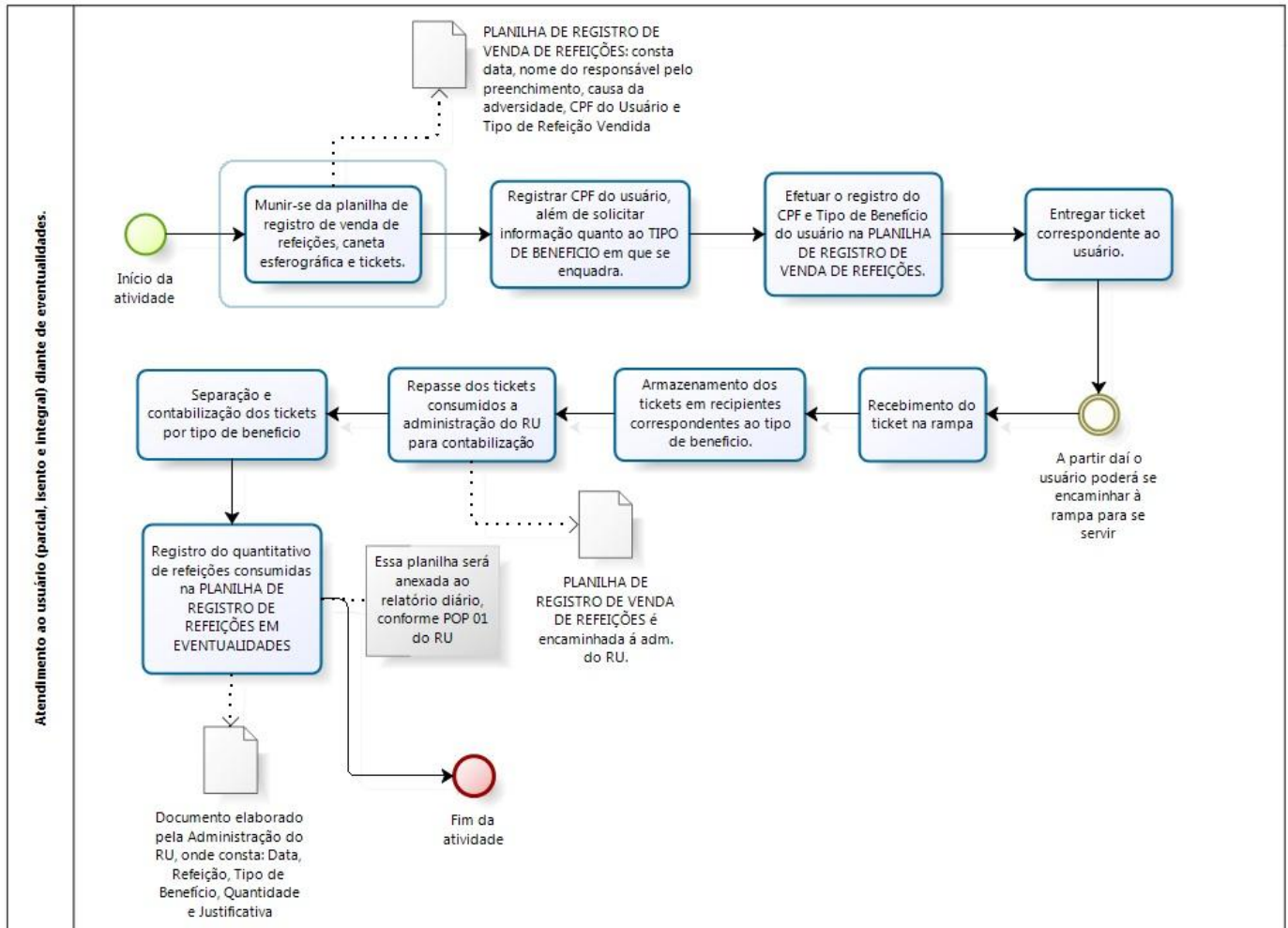
7. Definições

Nº	NOME/SIGLA	DEFINIÇÃO
1	UAN	Unidade de Alimentação e Nutrição
2	Empresa terceirizada	Empresa que produz e fornece refeições aos usuários do Restaurante Universitário - RU/UNIFAP.
3	SIGU	Sistema Integrado de Gestão Universitária
4	Operador de Caixa	Recebe valores de vendas de produtos e serviços, atende público, realiza a abertura e fechamento de caixa.
5	Planilha de Registro de Venda de Refeições em Situações Adversas	Documento elaborado pela Administração do RU, onde constam os seguintes campos: Responsável; Data; Ocorrência; CPF do usuário e; Tipo de refeição vendida.
6	Tickets	São devidamente identificados como Parcial, Isento ou Integral, cuja confecção em quantidade suficiente ao atendimento dos usuários, é de responsabilidade da empresa terceirizada. Devem ser utilizados nos casos supracitados, quando não houver a possibilidade de impressão de cupons.
7	Planilha Mensal de Registro de Refeições em Situações Adversas	Documento elaborado pela Administração do RU, onde constam os seguintes campos: Mês, Data, Refeição, Tipo de Benefício, Quantidade e Ocorrência.

8. Material de Suporte

Planilhas de registro de venda de refeições em situações adversas e planilha mensal de registro de refeições em situações adversas.

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
-----------	------	------	--------

POP Nº:	1.1.3.3	Título:	Atendimento ao usuário (parcial, isento e integral) diante de situações adversas.	Versão:	
----------------	----------------	----------------	--	----------------	--

Data da Revisão	02/09/2015	Marlene Oliveira da Silva Almeida	Diretora do DACE
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:

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

**ANEXO II
PLANILHA MENSAL DE REGISTRO DE REFEIÇÕES EM SITUAÇÕES ADVERSAS**

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO – RU/UNIFAP

Responsável: _____

Mês/Ano: _____

DATA	DESJEJUM		TOTAL	OCORRÊNCIA
	ISENTO	PARCIAL		

DATA	ALMOÇO		TOTAL	OCORRÊNCIA
	ISENTO	PARCIAL		

DATA	JANTAR		TOTAL	OCORRÊNCIA
	ISENTO	PARCIAL		