



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ
CAMPUS DE CRATEÚS



GUIA RÁPIDO DO

RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO





UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ
CAMPUS DE CRATEÚS



DIRETORIA

Diretor: Profº Sandro Vagner de Lima

Vice-Diretor: Profº Jose Wellington Franco da Silva

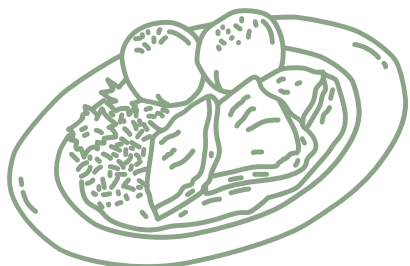
DIVISÃO DE APOIO EDUCACIONAL -DAE

Chefe do setor: Gerlândia Alves da Silva

EQUIPE GESTORA DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

Nutricionista: Elyudienne Andressa Silva Alves (Titular)

Nutricionista: Keiva Maria Silva Gomes (Suplente)

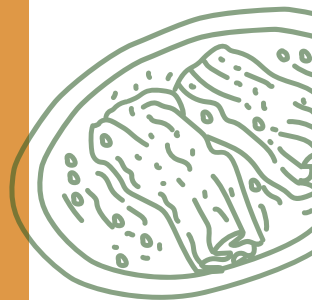




HISTÓRICO

O Restaurante Universitário da UFC-*Campus* de Crateús foi inaugurado em 04 de agosto de 2015, com intuito de oferecer refeições de qualidade à comunidade universitária.

Desde sua inauguração, já foram fornecidas mais de 450 mil refeições em nossa unidade.



DÚVIDAS FREQUENTES



Onde se localiza o RU do Campus de Crateús?

No pátio central do Bloco Didático do *Campus*.

Quais os horários de funcionamento do RU?

Almoço: 11:00 às 13:15

Jantar: 16:30 às 18:00

Segunda a sexta-feira (exceto feriados)

Qual o horário de funcionamento do Guichê de Recargas?

Almoço: 08:30 às 10:15

Jantar: 14:30 às 16:00

Segunda a sexta-feira (exceto feriados)

Obs.: As recargas estão sendo realizadas, provisoriamente, no balcão da Biblioteca do *Campus*.

DÚVIDAS FREQUENTES



Quem é o público-alvo do RU?

Comunidade universitária da UFC: estudantes, servidores técnico-administrativos, docentes e pessoal de empresas terceirizadas contratadas para prestação de serviço na UFC.

Qual o valor da refeição?

Estudante: R\$ 1,10 (via pix ou GRU) e 3,00 (presencial)

Servidor técnico-administrativo: R\$ 13,50

Docente: R\$ 13,50

Terceirizado: R\$ 13,50

Quais documentos necessários para ter acesso ao RU?

Cartão de acesso ao RU e documento oficial com foto (RG ou CNH ou Carteira de Estudante).

DÚVIDAS FREQUENTES



Como ter a primeira via do cartão de acesso ao RU?

O recebimento de um cartão recarregável para acesso aos Refeitórios da UFC está condicionado a prévio cadastramento por parte do usuário. Um cartão será entregue, gratuitamente (primeira via), a todos aqueles que apresentarem um documento comprobatório do seu vínculo ativo e estiverem devidamente matriculados e cursando disciplinas, no caso dos discentes. Para consultar as normas de uso do cartão, [clique aqui](#).

Como recarregar o cartão?

[Clique aqui](#) e informe o número do cartão (consta no verso) e número de matrícula atrelada ao cartão. Em seguida, clique em consultar. O pagamento pode ser feito via PIX, cartão de crédito ou GRU. A compensação de créditos pode demorar até 1 hora para pagamento via PIX ou cartão de crédito ou até 4 dias úteis para GRU. Já para as recargas presenciais, a compensação de créditos é imediata.

DÚVIDAS FREQUENTES



Quantos créditos posso inserir no cartão?

O usuário pode inserir entre 1 e 50 créditos. Cada crédito fornece direito a uma refeição.

Como consultar o saldo do cartão?

[Clique aqui](#) e informe o número do cartão (presente no verso) e o número de matrícula atrelado ao cartão. Em seguida, clique em consultar.

Como transferir créditos?

Dirija-se ao Balcão da Biblioteca do *Campus*, durante os horários pré-definidos de funcionamento do Guichê de Recarga e entregue os cartões fonte e destino, acompanhado de documento oficial com identificação. Em seguida, informe a quantidade de créditos que deseja transferir.

DÚVIDAS FREQUENTES



O que fazer em caso de perda ou esquecimento do cartão?

Para emissão de segunda via, será cobrado uma taxa de R\$ 8,00 (oito reais), a ser paga através de pix, cartão de crédito ou GRU, que deverá ser emitida no [site si3](#). Em seguida, digite o número da matrícula ou SIAPE (para servidores) e clique em consultar. Em hipótese alguma será vendido tíquete, exceto para aqueles usuários que não têm acesso ao Sistema Si3, conforme decisão da gestão superior da UFC, embasada pela recomendação da Coordenação Geral de Auditoria da UFC.

DÚVIDAS FREQUENTES



Como funciona a prestação de serviço do RU?

A UFC contrata uma empresa especializada para servir refeições prontas. Neste caso, as refeições prontas são transportadas, pela empresa contratada, da unidade externa de produção para o refeitório do *Campus*.

Qual a composição do cardápio do RU?

Salada de vegetais

Prato principal (carne vermelha ou branca ou vegetariano)

Acompanhamento (arroz branco ou integral e feijão)

Guarnição (macarrão ou farofa ou purê ou cuscuz ou pirão)

Sobremesa (fruta ou doce)

Suco de fruta

DÚVIDAS FREQUENTES



Como ter acesso ao cardápio do RU?

O cardápio semanal está disponível no [site do Campus](#), no aplicativo (RU-UFC) e no mural de avisos do RU. Diariamente, você pode ter acesso também pelos *stories* do [perfil oficial do Campus](#) no Instagram.

Como faço para ter acesso à preparação vegetariana?

Clique em [vegetarianosru](#) e faça seu cadastro. O *QR Code* para cadastro encontra-se disponível no mural de avisos do RU.

Há uma lista de ingredientes das preparações disponível para acesso?

Sim. Localizada no mural de avisos do RU. Nela constam os ingredientes utilizados e a composição nutricional de cada preparação (calorias, carboidratos, proteínas e lipídeos).

DÚVIDAS FREQUENTES



Como funciona o porcionamento de refeições no RU?

O(a) colaborador(a) da empresa terceirizada serve os pratos principais (carne vermelha ou branca ou opção vegetariana). O comensal tem direito a apenas uma opção dentre essas três. As demais preparações devem ser servidas pelos próprios usuários.

Posso repetir a refeição?

Não é permitido repetir a refeição. Cada comensal tem direito a um único acesso por refeição.

Posso repetir suco ou pegar mais de um doce ou fruta?

Não. Cada comensal tem direito a um copo de 300 ml de suco e pode escolher apenas uma sobremesa como opção: um doce ou uma porção de fruta.

DÚVIDAS FREQUENTES



Quais requisitos para acesso à fila prioritária do RU?

Pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo (até 2 anos de idade) e, ainda, usuários que tragam copo retornável, conforme definição interna deste *Campus*.

Como funciona a devolução de bandejas no RU?

Ao término de cada refeição, o usuário deverá descartar os restos em cada coletor específico (1-resto comestível; 2-cascas e ossos; e 3-descartáveis) e, em seguida, devolver a bandeja e os demais utensílios no Guichê de Devolução.

DÚVIDAS FREQUENTES



Como fazer o pedido de isenção do RU?

No início de cada semestre letivo, é divulgado o Edital da Seleção Unificada da Assistência Estudantil. O discente que deseja concorrer deverá submeter as documentações exigidas no referido edital. Para alunos contemplados com auxílio moradia, será automaticamente concedida a isenção do RU. Há ainda a demanda espontânea para a isenção parcial do RU, podendo ser solicitada em qualquer período junto ao Serviço Social da Divisão de Apoio Educacional-DAE do *Campus*, com a entrega da documentação comprobatória.

DÚVIDAS FREQUENTES



Como é feito o planejamento do cardápio do RU?

A empresa terceirizada compartilha, previamente, o cardápio mensal para que seja ajustado pelas nutricionistas da UFC, conforme as cláusulas do contrato firmado, que prevê, por exemplo, a oferta de um tipo de carne vermelha, de carne branca e de opção vegetariana em cada refeição, com alternância entre preparações assadas e ao molho.

Importante destacar que a previsão contratual para a oferta de peixe é apenas quinzenal e, para carne suína, a frequência deve ser de uma a duas vezes por semana. Há, ainda, a obrigatoriedade da oferta de feijoada no almoço da quarta, acompanhada de farofa como guarnição e laranja como sobremesa.

DÚVIDAS FREQUENTES



Como é feito o planejamento de produção de refeições?

O dimensionamento do quantitativo de comensais é realizado com base na média do dia equivalente do ano anterior e do fluxo diário das semanas anteriores. Em seguida, as nutricionistas da UFC gestoras de contrato preenchem esse quantitativo em planilha compartilhada com a empresa terceirizada. Nesta planilha também são preenchidas as previsões de consumo *per capita* e de distribuição percentual entre as opções de pratos proteicos, conforme histórico de preferências.

DÚVIDAS FREQUENTES



Como registrar (in)satisfação com o serviço prestado pelo RU?

Ao término de cada refeição, o usuário poderá clicar no botão da Pesquisa de Qualidade automatizada, localizada ao lado da suqueira do RU. Há três classificações para escolha: ótimo, bom ou ruim. Você deve selecionar a classificação para o prato proteico consumido na refeição (carne vermelha ou branca ou opção vegetariana). Sua participação é muito importante para a melhoria do serviço prestado. Então, participe!

Onde faço reclamações referente ao RU?

Na caixinha de sugestões, deixada ao lado da suqueira do RU, ou diretamente com as nutricionistas da UFC ou ainda pelo e-mail: nutricao@crateus.ufc.br. Faça este registro assim que constatada a irregularidade, para que seja providenciada a ação corretiva o mais breve possível.

DÚVIDAS FREQUENTES



Quais as ações executadas após o registro de reclamação no RU?

As nutricionistas da UFC gestoras de contrato investigam a reclamação registrada e, se constatada a irregularidade, notificam a empresa terceirizada através do Relatório Semanal de Prestação de Serviços. Em casos mais graves, a notificação e a ação corretiva são realizadas de modo imediato, com intuito de reparar eventuais danos.

Quem procurar em caso de suspeita de surto alimentar?

Deve-se procurar as nutricionistas da UFC gestoras do contrato, lotadas no RU. O usuário deverá relatar todos os sintomas apresentados, as preparações consumidas, data e tipo de refeição realizada (almoço ou jantar), para que seja iniciada a investigação de Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs).

DÚVIDAS FREQUENTES



Como é feita a medição dos resultados dos serviços prestados pela empresa terceirizada?

O contrato celebrado prevê uma Tabela para Avaliação da Qualidade do serviço prestado pela empresa terceirizada, na qual as gestoras de contrato registram as irregularidades ocorridas durante o mês. Se a nota mensal de avaliação estiver entre 97 e 100 pontos, a UFC pagará 100% do valor da nota fiscal. Se a pontuação for inferior a 97, implica em desconto percentual no pagamento, conforme escala pré-estabelecida.

Como funcionam as reposições de refeições do RU?

O prazo tolerável para reposição é de até 15 minutos. Se ultrapassar este período, há desconto da pontuação, conforme prevê a Tabela de Avaliação de Qualidade.

Obs.: Não são pontuadas as ocorrências de preparações com duas ou mais opções, caso falte apenas uma delas após o período de 12:20 no almoço e 17:20 no jantar.

DÚVIDAS FREQUENTES



Como é realizada a limpeza do RU?

Antes e após cada refeição é realizada a limpeza das mesas e do piso pela empresa terceirizada do RU. Semanalmente, às segundas, é realizada a lavagem completa do refeitório.

Como funciona o agendamento de refeições para ter acesso ao RU?

Em dias atípicos (vésperas de feriados ou eventos), o discente deve acessar o SIGAA. Em seguida, clicar em Restaurante Universitário e agendar refeição com até um dia de antecedência. Logo após, deve escolher a data, tipo de refeição e horário e apertar em cadastrar agendamento. A implementação desse sistema tem por objetivo garantir o adequado planejamento da produção de refeições e, assim, reduzir o desperdício de alimentos. **Lembre-se:** Agende apenas se for realizar a refeição! Caso não seja possível comparecer ao RU, faça o cancelamento pelo sistema no dia anterior.



**Avenida Professora Machadinha Lima, S/N, Príncipe
Imperial, Crateús-CE, CEP 63708-825
Fone: +55 (88) 3691-9703
E-mail: nutricao@crateus.ufc.br**