



UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ



FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

GESTÃO DO CONTRATO DE
FORNECIMENTO DE
REFEIÇÕES

11/04/2025

1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
ID: CAMPSOBRAL_01_v1
UNIDADE: Campus da UFC em Sobral
NOME: Gestão do contrato de fornecimento de refeições
OBJETIVO: Acompanhar a execução do contrato de fornecimento de refeições do Campus da UFC em Sobral, no intuito de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, bem como para avaliar a necessidade de aplicação de sanção, no caso de irregularidades, ou rescisão contratual e realização de nova contratação, no caso de irregularidades insanáveis.
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS: Objetivo Estratégico 11 – Contribuir para as condições necessárias à inclusão, à permanência e ao desenvolvimento dos discentes visando a uma formação de excelência.
CLIENTE (público-alvo): Comunidade acadêmica
GERENTE: Gestor do contrato de fornecimento de refeições
DETALHES DO PROCESSO
LEGISLAÇÃO CORRELATA (se houver): Lei nº 14.133/2021, Decreto nº 7.234/2010 (PNAES).
DOCUMENTOS: <ol style="list-style-type: none">1. Protocolo de Recebimento de Refeições2. Tabela de Avaliação de Serviços3. Planilha de Refeições Servidas
GATILHO (evento que inicia o processo): Início da execução do contrato
SAÍDA (evento que encerra o processo): Fim da execução do contrato
SISTEMAS: SEI, SIPAC
INDICADORES (indicadores para a medição do processo): NMA (Nota Mensal de Avaliação)
OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES: -
CONTROLE DE VERSÕES
ALTERAÇÕES DA VERSÃO: 03/07/2023 (original)/ 11/04/2025 (revisão)
AUTOR(ES): Anne Caroline Costa Araújo / Kathyana Vanessa Diniz Santos.
DATA: 11/04/2025

2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL: Gestão do Contrato de Fornecimento de Refeições			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	ORIENTAR empresa fornecedora	SERSO	Reunir representantes da empresa fornecedora e prover uma orientação geral de articulação operacional.
2	PLANEJAR/AJUSTAR cardápio	Empresa Fornecedora	De acordo com as instruções recebidas, semanalmente, elaborar/ajustar cardápio, com projeção de quantidades de refeições a serem servidas na semana útil seguinte, e enviar para nutricionista responsável na empresa cliente.
3	AVALIAR cardápio semanal	SERSO	Avaliar proposta de cardápio encaminhada pela empresa fornecedora.
4	FORNECER refeições	Empresa Fornecedora	Preparar e servir refeições em dias úteis (almoço e jantar) de acordo com os detalhamentos do cardápio aprovado.
5	AVALIAR refeições recebidas	SERSO	Avaliar refeições recebidas em dias úteis (almoço e jantar), por meio do preenchimento do Protocolo de Recebimento de Refeições [1].
6	REPOR/ SUBSTITUIR refeições	Empresa Fornecedora	Caso as refeições apresentem inconformidade, repor ou substituir refeições no tempo máximo estabelecido no Acordo do Nível de Serviço, disponível no Termo de Referência do processo de contratação do serviço.
7	AUTORIZAR o fornecimento de refeições	SERSO	Uma vez que as refeições recebidas estejam conformes (de acordo com o Protocolo de Recebimento de Refeições), liberar as cubas com os alimentos para o salão de refeições.
8	SERVIR refeições	Empresa Fornecedora	Servir refeições aos comensais em dias úteis (almoço e jantar).
9	REGISTRAR ocorrências	SERSO	Registrar se houve ou não ocorrências (falta, reposição e/ou substituição de preparos) no fornecimento das refeições em dias úteis (almoço e jantar).

10	ELABORAR relatório semanal	SERSO	Às segundas-feiras, elaborar e enviar ao fornecedor o relatório semanal de prestação de serviços referente à semana anterior.
11	SOLICITAR pagamento de nota fiscal	SERSO	Após o fornecimento de refeições por um período de um mês, a solicitação de pagamento de nota fiscal deve ser realizada.

SUBPROCESSO: Elaboração do relatório semanal

Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	RESUMIR ocorrências da semana anterior	SERSO	Verificar as possíveis ocorrências durante o fornecimento de refeições na semana anterior e resumir tais informações para incorporá-las ao relatório.
2	CONSULTAR quantidade de refeições servidas	SERSO	Verificar no SIPAC (Módulo Restaurante >Aba Operações >Relatórios > Relatório de Refeições Servidas) a quantidade de refeições servidas na semana anterior para incorporar esses dados ao relatório.
3	ATUALIZAR tabela de avaliação de serviços	SERSO	Verificar se houve ocorrências passíveis de descontos de acordo com Nível de Acordo de Serviço do contrato e, caso existam, alimentar a Tabela de Avaliação de Serviços [2] com esses dados.
4	REDIGIR/ AJUSTAR relatório	SERSO	Redigir/ajustar relatório com as informações sobre as quantidades servidas e as ocorrências da semana, no formato de ofício via SEI, e encaminhar eletronicamente à empresa fornecedora.
5	DESCREVER inconformidades	Empresa Fornecedora	Descrever inconformidades contidas no relatório e encaminhar ao gestor do contrato para ajustes.

SUBPROCESSO: Solicitação de pagamento de nota fiscal

Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
----	-----------	-------	-----------

1	PREENCHER Planilha de Refeições Servidas	SERSO	A Planilha de Refeições Servidas [3] deve ser alimentada a partir de dados extraídos do SIPAC, na aba 'Restaurante Universitário >> Relatório de Refeições Servidas', marcar a opção
---	--	-------	--

			'mensal por categoria' (mês/ ano/ tipo de refeição).
2	GERAR PDF da Tabela de Avaliação de Serviços	SERSO	A Tabela de Avaliação de Serviços deve ser assinada pelo responsável da empresa fornecedora e pelo gestor do contrato de fornecimento de refeições
3	CALCULAR o valor da nota fiscal	SERSO	Verificar na Tabela de Avaliação de Serviços se será aplicado algum desconto, em razão de inobservância do Acordo de Nível de Serviço.
4	SOLICITAR emissão de nota fiscal	SERSO	Enviar para a empresa fornecedora a Planilha de Refeições Servidas, a Tabela de Avaliação de Serviços e o valor da nota fiscal a ser emitida.
5	EMITIR nota fiscal	Empresa Fornecedora	Em posse dos dados encaminhados pelo gestor do contrato, emitir nota fiscal.
6	ANALISAR conformidade da nota fiscal	SERSO	Verificar se os dados da nota fiscal emitida estão de acordo com os relatórios encaminhados.
7	SOLICITAR correção na nota fiscal	SERSO	Caso a nota fiscal não esteja conforme, solicitar à empresa fornecedora adequação da nota fiscal aos relatórios encaminhados.
8	INSTRUIR processo de pagamento	SERSO	Em posse da nota fiscal adequada, seguir o checklist PROPLAD102, disponível no site da PROPLAD, para instruir processo de pagamento e encaminhá-lo para a CCF/PROPLAD e CRU/PRAE.
9	ANALISAR conformidade do processo	CCF/PROPLAD	Avaliar conformidade do processo encaminhado de acordo com checklist da PROPLAD.
10	AJUSTAR solicitação de pagamento	SERSO	Sanar pendências apontadas pela PROPLAD.
11	EFETUAR pagamento da nota fiscal	CCF/PROPLAD	Realizar pagamento da nota fiscal.

12	MONITORAR saldo de empenho	CRU/PRAE	Abater valor da nota fiscal do saldo de empenho atual.
----	----------------------------	----------	--

3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
SERSO	Refeitório do Campus de Sobral
SIPAC	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
CCF/PROPLAD	Coordenadoria de Contabilidade e Finanças
CRU/PRAE	Coordenadoria de Restaurante Universitário
UFC	Universidade Federal do Ceará
PRAE	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PROPLAD	Pró-Reitoria de Planejamento e Administração
PDF	<i>Portable Document Format</i>
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil