



Ministério da Educação  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
PRÓ-REITORIA DE PERTENCIMENTO E POLÍTICAS DE PERMANÊNCIA ESTUDANTIL  
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

## **MANUAL DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS**

### **RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

**UFPR**

2025

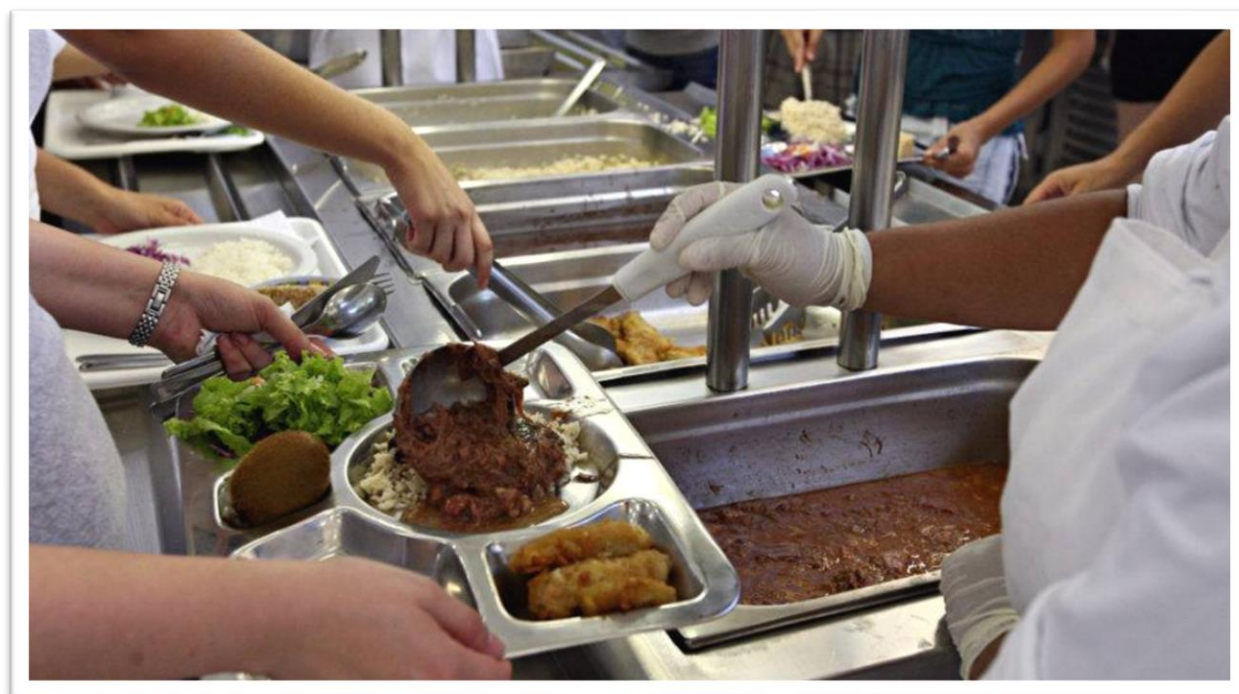
## RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

### Nossa Missão

*“Oferecer à comunidade universitária, refeições saudáveis, seguras e de baixo custo, contribuindo com a redução da evasão e com a diplomação”.*

### Nossa Visão

*“Ser referência em serviços de alimentação no estado do Paraná, produzindo refeições sustentáveis – viáveis financeiramente, de forma justa e includente, ecologicamente correta, respeitando os hábitos alimentares regionais, dentro dos mais rígidos padrões de higiene e governança – e com índices de satisfação dos usuários acima de 85%”.*





## Sumário

REGRAS GERAIS.....	4
CONTROLE DE ACESSO: ABERTURA E FECHAMENTO DO SISTEMA.....	5
PRIORIDADES .....	13
CONTROLE DE ACESSO: LISTAS FÍSICAS .....	14
COMPROVANTES DE VÍNCULO .....	15
COORDENADORIA DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS .....	21

## REGRAS GERAIS

O Restaurante Universitário é a unidade da Pró-Reitoria de Pertencimento e Políticas de Permanência Estudantil que gerencia os restaurantes localizados nos campi de Curitiba, Palotina, Toledo, Jandaia do Sul, Matinhos e Pontal do Paraná.

Seu uso é exclusivo para a comunidade universitária da UFPR – alunos, servidores técnicos administrativos, servidores docentes, funcionários terceirizados e estagiários.

Para fins de identificação da categoria do usuário, caso não esteja cadastrado no sistema é **obrigatório apresentar documento oficial com foto e comprovante de vínculo.**

**\*Todos os vínculos que não se enquadram na categoria “estudantes da UFPR, bolsistas e eventos” devem pagar o valor contratual.**



## CONTROLE DE ACESSO: ABERTURA E FECHAMENTO DO SISTEMA

O Operador do Sistema utilizará em todas as refeições o Sistema do Restaurante para realizar a abertura do caixa, o controle de acesso dos usuários e o fechamento do caixa.

### Passo 1 – Abertura do Sistema:

- Entrar na página Oficial da UFPR: <https://ufpr.br/>
- Clicar na opção “Sistemas UFPR” localizado no canto superior direito da tela inicial;
- Irá abrir a página de Sistemas da UFPR. Procurar a opção “Restaurante” (figura 1):



Figura 1: Acesso ao Sistema Restaurante.

- Irá abrir a página do Sistema do Restaurante. Clicar em Entrar no canto superior esquerdo (figura 2):

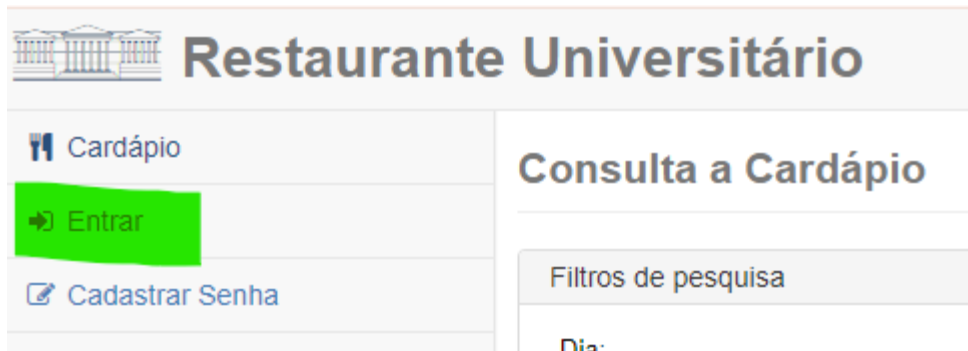


Figura 2: Entrar no Sistema Restaurante.

- Irá abrir a tela de login - fazer o login com os dados de acesso da Intranet.

### Passo 2 – Abertura do caixa (figura 3)

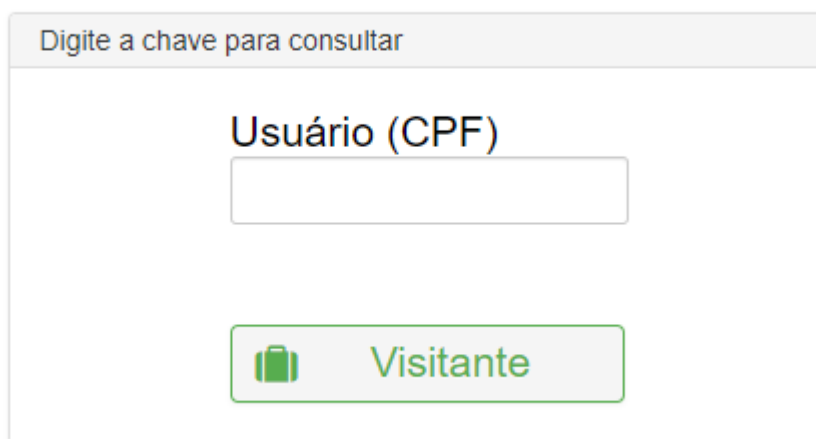
- No início de cada refeição clicar em: **OPERAÇÃO (menu esquerdo)** e depois **ABRIR CAIXA**
- Preencher o valor inicial do caixa: **0**
- Clicar em: **CONFIRMAR**



Figura 3: Abertura do caixa.

### Passo 3 – Controle de acesso dos usuários

- Após a conclusão do passo 2 aparecerá a tela para o usuário digitar o CPF (figura 4):



Digite a chave para consultar

Usuário (CPF)


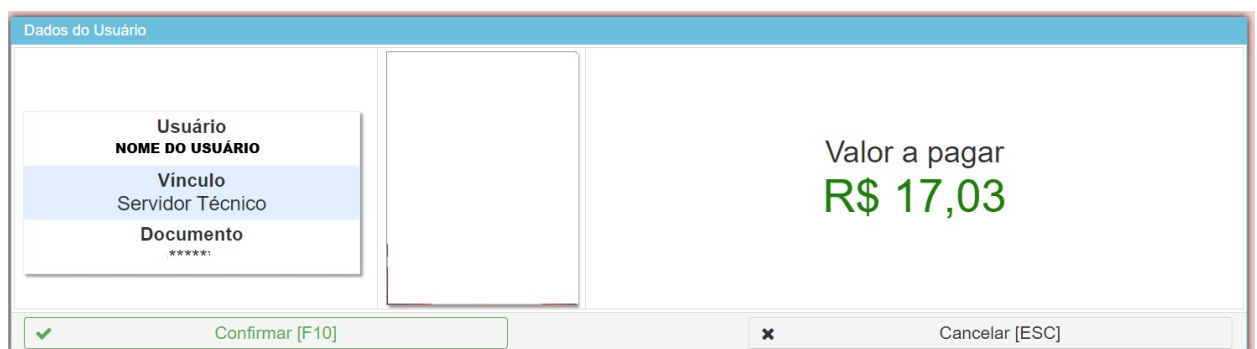
 Visitante

Figura 4: Tela de controle de acesso.

- O Usuário digitará o CPF e clicará no **ENTER**;
- Após o ENTER aparecerá na tela o nome completo do usuário, vínculo e valor a pagar (figura 5):



Dados do Usuário

Usuário <b>NOME DO USUÁRIO</b>	<input type="text"/>	Valor a pagar
Vínculo Servidor Técnico		<b>R\$ 17,03</b>
Documento *****		

Figura 5: Identificação do usuário.

**Para facilitar a identificação do vínculo e agilizar o controle de acesso o sistema apresenta no fundo da tela do vínculo uma cor distinta para cada valor cada classe de valores:**

→ Para usuários que tem isenção do valor do RU (R\$ 0,00) e se enquadram nos vínculos de BOLSISTAS (auxílio refeição) E SEPT PETR. E GÁS a tela de fundo é da cor verde (figura 6).



Figura 6: Identificação do usuário fundo verde: ISENTO.

→ Para usuários que tem isenção do valor do RU (R\$0,00) e se enquadram no vínculo de RESIDENTE a tela de fundo é da cor laranja (figura 7).

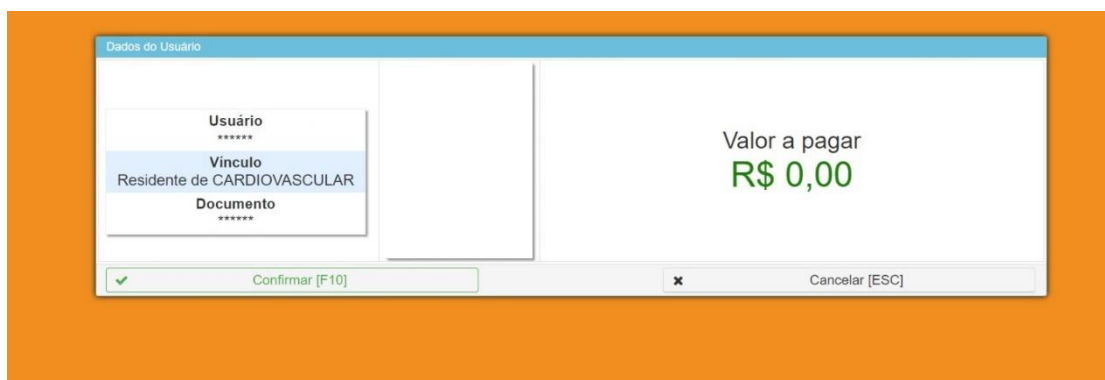
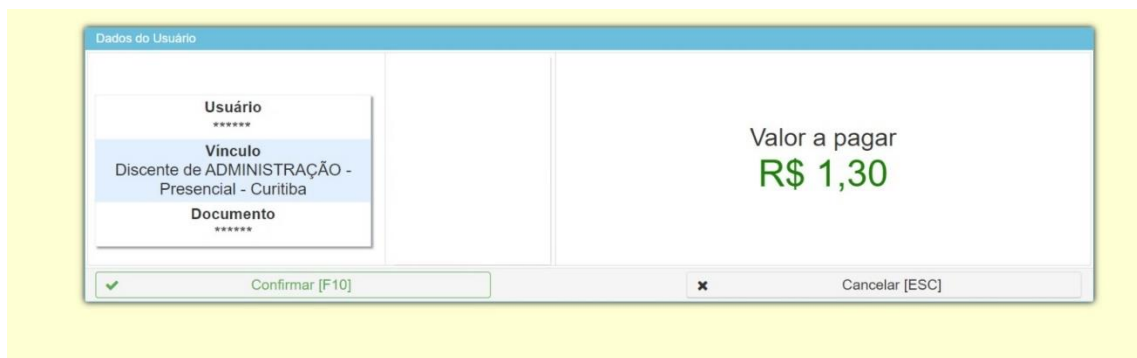


Figura 7: Identificação do usuário fundo Laranja: ISENTO.

→ Para usuários que pagam o valor de R\$1,30 e se enquadram nos vínculos de DISCENTES e ENSINO MÉDIO a tela de fundo é da cor amarela (figura 8).



→

Figura 8: Identificação do usuário fundo Amarelo: R\$1,30.

→ Para usuários que pagam o Valor Contratual e se enquadram nos vínculos de DOCENTES, TERCEIRIZADOS, SERVIDOR TÉCNICO, EBSERH e VISITANTE INSTITUCIONAL a tela de fundo é da cor rosa (figura 9) o valor contratual de cada unidade seguirá o contrato com a empresa terceiriza, para conferir tabela completa acesse <https://pra.ufpr.br/ru/precos/>.

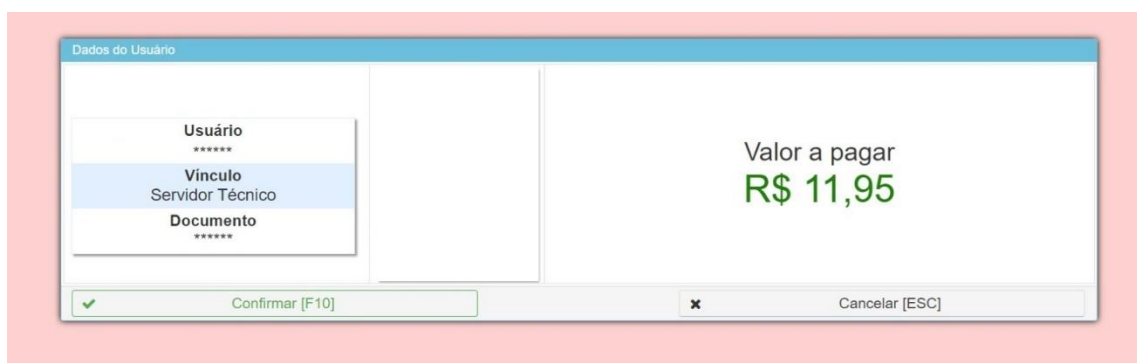
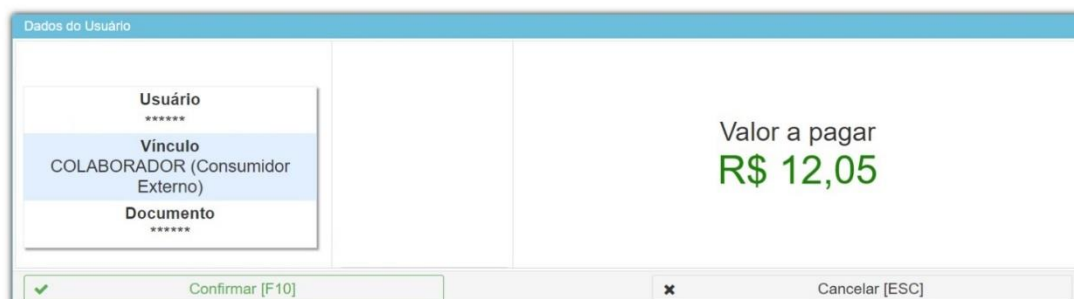


Figura 9: Identificação do usuário fundo Rosa: Valor Contratual.

→ Para usuários que pagam o Valor Contratual e se enquadram nos vínculos de COLABORADOR e DISCENTE DE DISCIPLINA ISOLADA a tela de fundo é da cor branca (figura 10).



Dados do Usuário	
Usuário *****	Valor a pagar <b>R\$ 12,05</b>
Vínculo COLABORADOR (Consumidor Externo)	
Documento *****	
Confirmar [F10]      Cancelar [ESC]	

Figura 10: Identificação do usuário fundo Branco: Valor Contratual.

→ Para usuários que se enquadram no vínculo “EVENTOS” e que pagam 50% do Valor Contratual (de acordo com a Portaria 17/2024 PRA/UFPR) a tela de fundo é da cor lilás (figura 11).



Dados do Usuário	
Usuário *** **	Valor a pagar <b>R\$ 6,00</b>
Vínculo Eventos (Consumidor Externo)	
Documento *** **	
Confirmar [F10]      Cancelar [ESC]	

Figura 11: Identificação do usuário fundo Lilás: Eventos – 50% do Valor Contratual.

- Após a digitação do CPF e ENTER conferir o vínculo do usuário e clicar em **Confirmar (F10)**;
- Se o usuário não possuir foto no sistema solicitar a apresentação de um Documento com foto – Orientar sobre os procedimentos de inclusão da foto no sistema;
- Após clicar no Confirmar (F10) o sistema voltará na tela inicial para o próximo usuário digitar o CPF;
- Caso o usuário erre o CPF clicar em Cancelar (ESC) para voltar à tela inicial para digitar o CPF novamente;

- Caso o usuário já tenha validado o CPF na refeição de referência irá aparecer a mensagem de não autorizado, com o horário e local que ele já digitou o CPF.

→ Após a confirmação do vínculo entregar a ficha de identificação (com o vínculo) e orientar o usuário para que o mesmo se desloque ao caixa para realizar o pagamento.

#### Passo 4 – Fechamento do caixa:

- No final de cada refeição, na tela de digitação do CPF, clicar em **ENCERRAR** no canto superior direito (figura 12):

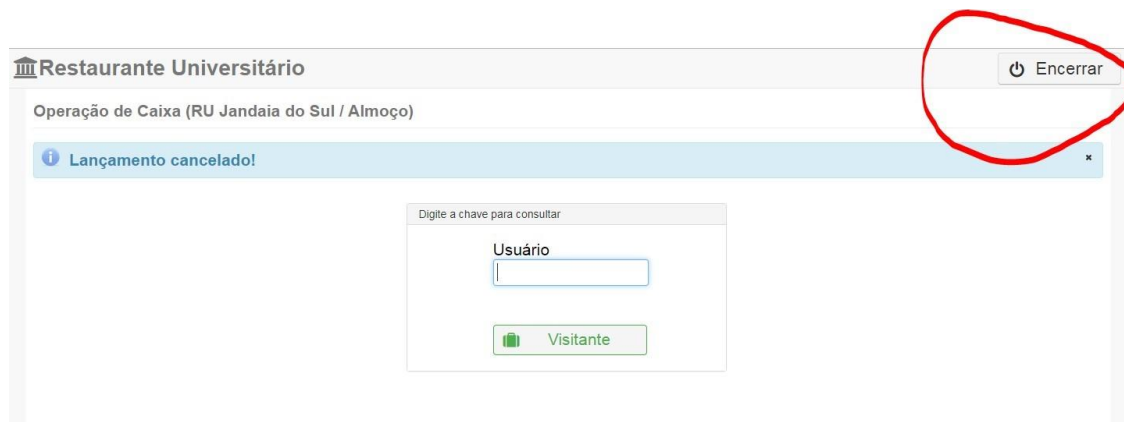


Figura 12: Fechamento do Caixa.

- Preencher o valor final do caixa: **1** (figura 13);
- Clicar em **CONFIRMAR** e está finalizado (figura 13):



Figura 13: Fechamento de caixa

→ O operador irá realizar o mesmo procedimento em todas as refeições do dia.



## PRIORIDADES

A fila de acesso aos restaurantes é única, e deve respeitar a ordem de chegada à área externa do prédio.

### **Alguns grupos possuem prioridade de atendimento:**

- (1) aqueles que se enquadram na Lei nº 10.048/2000 (pessoas com deficiência, transtorno do espectro autista, com mobilidade reduzida, obesidade mórbida, idosos, gestantes e lactantes, pessoas com crianças de colo e doadores de sangue).

Recomenda-se a apresentação de identificação da condição através de documentos ou símbolos (carteira de identificação, cordão, atestado);

**Este público pode acessar diretamente os terminais de acesso e caixas para identificação e pagamento, bem como os buffets para se servir.** Têm direito ainda a um acompanhante, o qual também possui prioridade de atendimento, e/ou animal de apoio, sempre que solicitado.

- (2) **servidores técnico administrativos, docentes, funcionários terceirizados e residentes (do HC e dos HVs)** possuem acesso preferencial até a porta de entrada do restaurante, a partir da qual devem respeitar a fila, Devem apresentar o comprovante de vínculo (crachá, carteira funcional, declaração ou outro documento comprobatório).
- (3) **alunos Petróleo e Gás** possuem acesso preferencial até a porta de entrada do restaurante, a partir da qual devem respeitar a fila. Devem apresentar o comprovante de vínculo (crachá, carteira funcional, declaração ou outro documento comprobatório).

### CONTROLE DE ACESSO: LISTAS FÍSICAS

Em situações que o sistema ficar indisponível (queda de energia, sistema fora do ar, equipamentos com defeito etc.) deverão ser disponibilizadas aos usuários listas físicas (figura 14) para realizar o controle de acesso e registro das refeições do dia.

- Informar a Coordenação dos RU's sobre o Sistema estar indisponível;
- Preencher na folha impressa (figura 14): RU, data, refeição e vínculo;
- Separar as listas por vínculo (cada vínculo assina uma lista);
- Orientar os usuários quanto ao preenchimento da lista: Nome, CPF e Assinatura;
- Acompanhar o preenchimento da lista pelos usuários;
- Ao final da refeição entregar a lista com os registros para o Fiscal da unidade.

A lista física também será utilizada quando o usuário ainda não estiver cadastrado no sistema (usuários externos, calouros no início do ano etc.).

- Sempre solicitar comprovação do vínculo;
- Preencher a lista conforme orientações anteriores;
- Orientar quanto ao cadastro do usuário no sistema do RU.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ		RU: _____	Refeição: ( ) CAFÉ DA MANHÃ ( ) ALMOÇO ( ) JANTAR
PR/RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO		DATA: _____	Vínculo: ( ) Bolsista ( ) Residente ( ) Aluno ( ) Docente ( ) Servidor ( ) Terceirizado ( ) Estagiário ( ) Colaborador ( ) Eventos ( ) Visitante
Nº	NOME	CPF	ASSINATURA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

Figura 14: Modelo Lista Física.

## COMPROVANTES DE VÍNCULO

▶ Alunos **CALOUROS** ainda não cadastrados no sistema **OBRIGATORIAMENTE** necessitam apresentar **DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO E DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA OU DE VAGA OU, AINDA, COMPROVANTE DE REGISTRO ACADÊMICO** (poderá ser documento digital).

- Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja computada no pagamento da empresa.

▶ Alunos de **ESPECIALIZAÇÃO, MESTRADO, DOUTORADO, PÓS-DOUTORADO** caso não estejam cadastrados no sistema, devem apresentar **DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO E DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA**.

- Orientar para que enviem a declaração de matrícula para o e-mail **restaurante@ufpr.br** para cadastro junto ao sistema de controle de acesso.

- Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja computada no pagamento da empresa.

▶ Alunos de **MOBILIDADE ACADÊMICA E INTERCÂMBIO**: Caso não estejam cadastrados no sistema devem apresentar declaração de matrícula e/ou Carta de Aceite.

- Orientar para que enviem o documento apresentado para o e-mail [restaurante@ufpr.br](mailto:restaurante@ufpr.br) para cadastro junto ao sistema de controle de acesso.

- Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja computada no pagamento da empresa.

▶ **AUGM**: são alunos estrangeiros isentos de pagamento.

Caso não estejam cadastrados no sistema de acesso precisam apresentar declaração de matrícula e/ou Carta de Aceite.

- Orientar para que enviem a declaração de matrícula para o e-mail **restaurante@ufpr.br** para cadastro junto ao sistema de controle de acesso.

- Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja

**computada no pagamento da empresa.**

▶ **ALUNOS DE DISCIPLINA ISOLADA:** Pagam valor contratual. Caso não estejam cadastrados no sistema de acesso precisam apresentar declaração de matrícula.

- Orientar para que enviem a declaração de matrícula para o e-mail **restaurante@ufpr.br** para cadastro junto ao sistema de controle de acesso.

- **Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja computada no pagamento da empresa.**

▶ **RESIDÊNCIA MÉDICA HC e RESIDÊNCIA MÉDICA VETERINÁRIA** – são isentos de pagamento. Estão cadastrados no sistema, mas devem **OBRIGATORIAMENTE** apresentar **DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO** para prioridade de acesso.

Quando não cadastrados no sistema, devem apresentar **DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO E DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA.**

- Orientar para que procurem a Comissão de Residência Médica e Multiprofissional (COREME – HC) e/ou Coordenação do Programa de Residência em Área Profissional da Saúde - Medicina Veterinária – PRAPS para regularização do cadastro.

- **Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja computada no pagamento da empresa.**

▶ **SERVIDORES DOCENTES, TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS E FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS COM VÍNCULO COM A UFPR:** estão cadastrados no sistema e devem pagar o valor contratual da refeição.

Caso não estejam cadastrados devem apresentar **DOCUMENTO OFICIAL COM FOTO E COMPROVANTE DE VÍNCULO.**

- Orientar para que enviem o documento apresentado para o e-mail [restaurante@ufpr.br](mailto:restaurante@ufpr.br) para cadastro junto ao sistema de controle de acesso.

- **Devem assinar lista física com NOME e CPF para que a refeição seja computada no pagamento da empresa.**

▶ **DUPLO VÍNCULO:** Conforme Portaria nº 68/2020/PRA de 19 de fevereiro de 2020, o usuário que possuir dois vínculos (servidor técnico, docente, terceirizado, estagiário, FUNPAR, EBSEH, e aluno), **irá pagaro valor correspondente ao maior vínculo – ou seja, o VALOR CONTRATUAL, o qual estará sempre registrado no sistema.**

▶ **FILHAS E FILHOS** de discentes, servidoras e servidores — docentes ou técnicos-administrativas(os) em educação (TAE) — e terceirizadas e terceirizados:

- **Até 6 anos incompletos** (até 05 anos 11 meses e 30 dias): Filhas e filhos de discentes, servidoras e servidores (docentes ou TAE) e terceirizadas e terceirizados de até 6 anos incompletos **serão isentos** do pagamento das refeições e receberão utensílios individuais para o consumo, mediante cadastro no sistema do restaurante. Solicitar RG/certidão de nascimento ou CPF da criança para confirmar a filiação e solicitar que os dados da criança e do responsável sejam enviados para o e-mail restaurante@ufpr.br para a realização do cadastro no sistema.
- **Entre 6 e 12 anos incompletos** (de 06 anos a 11 anos, 11 meses e 30 dias): Filhas e filhos de discentes, servidoras e servidores (docentes ou TAE) e terceirizadas e terceirizados entre 6 e 12 anos incompletos poderão acessar o restaurante **mediante o pagamento do valor contratual** estabelecido para a refeição e receberão utensílios individuais para o consumo, mediante cadastro no sistema do restaurante. Solicitar RG/certidão de nascimento ou CPF da criança para confirmar a filiação e solicitar que os dados da criança e do responsável sejam enviados para o e-mail restaurante@ufpr.br para a realização do cadastro no sistema.

- **Filhas e filhos de discentes maiores de 12 anos, com deficiência física ou intelectual**, poderão ser autorizados a frequentar o RU, **mediante o pagamento do valor contratual** estabelecido para a refeição, com a devida **apresentação de laudo que comprove a condição** e receberão utensílios individuais para o consumo, mediante cadastro no sistema do restaurante. **Solicitar RG/certidão de nascimento ou CPF da filha ou filho para confirmar a filiação e solicitar que os dados sejam enviados para o e-mail restaurante@ufpr.br para a realização do cadastro no sistema.**
- **Filhas e filhos de discentes contempladas e contemplados com auxílio refeição (PROBEM)**, com até **12 anos incompletos** (11 anos, 11 meses e 30 dias), **serão isentos do pagamento das refeições** e receberão utensílios individuais para o consumo, mediante cadastro no sistema do restaurante. **Solicitar RG/certidão de nascimento ou CPF da criança para confirmar a filiação e solicitar que os dados da criança e do responsável sejam enviados para o e-mail restaurante@ufpr.br para a realização do cadastro no sistema.**

► **ESTAGIÁRIOS E ALUNOS DE PROJETOS DE PESQUISA:**

- (1) Alunos de outras instituições de ensino que fazem estágios dependências da UFPR (estágio obrigatório e não-obrigatório) têm acesso aos RU's **pagando os valores contratuais**.
- (2) Alunos de pós-graduação de outras instituições que estejam ligados a projetos pesquisa têm acesso aos RU's **pagando os valores contratuais**.
  - Orientar para que enviem o documento comprobatório apresentado para o e-mail [restaurante@ufpr.br](mailto:restaurante@ufpr.br) para cadastro junto ao sistema de controle de acesso.
    - A declaração deve conter as seguintes informações:  
nome completo, CPF, local, período previsto para encerramento e assinatura do coordenador/orientador do estágio.

▶ **EVENTOS:** A Coordenação dos RUs informará se os participantes estarão cadastrados no sistema ou deverão assinar listas, assim como o valor definido para o evento.

Caso algum participante chegue sem prévio aviso, isto é, não conste na relação de participantes enviada, deve comprovar a participação no evento (declaração, inscrição, crachá, convite ou outro documento comprobatório), e pagar o valor contratual da refeição.

▶ **VISITANTE INSTITUCIONAL:** é permitido o **acesso de pessoas externas** aos RU's, desde que estejam participando de atividade acadêmica na UFPR.

A participação deve ser comprovada através de declaração, convite, inscrição, ou outro documento que possua assinatura de responsável e timbre da UFPR.

▶ **PARTICIPANTES E/OU COLABORADORES** de projetos de pesquisas e experimentos na UFPR: têm acesso aos RU's pagando o valor contratual.

- Orientar para que enviem o comprovante de vínculo para o e-mail [restaurante@ufpr.br](mailto:restaurante@ufpr.br) para ser cadastrado junto ao sistema de controle de acesso e facilitar a identificação.
- A declaração deve conter as seguintes informações:
  - nome completo, CPF, local, período previsto para encerramento e assinatura do coordenador/orientador do projeto/pesquisa.

▶ **CELIN** (cursos de línguas): alunos do CELIN não tem o seu acesso permitido nos RUs, pois não possuem vínculo direto com a UFPR.

▶ **ALUNOS AUTORIZADOS A RETIRAR MARMITAS:** Devem digitar o CPF para registrar no sistema e devem assinar lista de marmitas com NOME e CPF para que a marmita seja computada no pagamento da empresa.

- Orientar para que enviem a solicitação para o e-mail [restaurante@ufpr.br](mailto:restaurante@ufpr.br) com as devidas justificativas.



A marmita será entregue somente após autorização.

### **OBSERVAÇÕES**

Outros grupos não terão o acesso permitido aos Restaurantes Universitários, salvo em casos excepcionais a serem decididos em conjunto pela Coordenação do RU e a direção da P4E.

As declarações devem ser enviadas pelos interessados exclusivamente para o e-mail do restaurante.

Não é permitido o acesso de pessoas externas ao serviço fora do horário das refeições, incluindo ex-funcionários das empresas prestadoras de serviços à UFPR. Todos os visitantes devem permanecer no hall de entrada do restaurante até que um responsável vá atendê-lo.



## **COORDENADORIA DOS RESTAURANTES UNIVERSITÁRIOS**

### **Contato**

E-mail: [restaurante@ufpr.br](mailto:restaurante@ufpr.br)

Instagram: @ruufpr

Site: <https://pra.ufpr.br/ru/>

### **Unidades do RU:**

#### **Curitiba**

Agrárias

Central

Centro Politécnico

Jardim Botânico

Teixeira Soares – Rebouças

#### **Interior e Litoral**

Centro de Estudos do Mar – CEM

Pontal do Paraná Mirassol – Balneário Mirassol

Setor Litoral – Matinhos

Jandaia do Sul

Setor Palotina

Toledo



Ministério da Educação  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
PRÓ-REITORIA DE PERTENCIMENTO E POLÍTICAS DE PERMANÊNCIA ESTUDANTIL  
RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO

**REITOR**

Marcos Sunye

**VICE-REITORA**

Camila Fachin

**PRÓ-REITOR DE PERTENCIMENTO E POLÍTICAS DE  
PERMANÊNCIA ESTUDANTIL**

André Vinicius Martinez Gonçalves

**COORDENADORA DA COORDENADORIA DOS RESTAURANTES  
UNIVERSITÁRIOS**

Lucyanne Maria Moraes Correia

**CHEFE DA UNIDADE DE NUTRIÇÃO**

Kelly Akemi Suzuki Gizzi

**CHEFE DA SEÇÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO**

Aline Repula da Cruz