

## **GERENCIAMENTO DE PROCESSOS EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO: ESTUDO DE CASO**

**Leticia da Silva Oliveira**

Universidade Federal do Pará - Pará

**Karen de Fátima Saraiva Guimarães Silva**

Universidade Federal do Pará - Pará

**Matheus Kayky Pereira de Souza**

Universidade Federal do Pará - Pará

**Rafael da Silva Chaves**

Universidade Federal do Pará - Pará

**Lais Pinon de Carvalho**

Universidade Federal do Pará - Pará

**Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça**

Universidade Federal do Pará - Pará

### **RESUMO**

Os Restaurantes Universitários (RUs) são unidades que fornecem refeições nutricionalmente equilibradas e de baixo custo para a comunidade universitária, contribuindo para a permanência dos estudantes. Geridos por nutricionistas, os RUs realizam diversas atividades, como compras, armazenamento, controle de insumos e gestão higiênico-sanitária. Para garantir eficiência operacional, é essencial alinhar, mapear e padronizar os processos. O objetivo deste estudo foi analisar a gestão de operações de um Restaurante Universitário na cidade de Belém, no Estado do Pará. Trata-se de um estudo de caso descritivo, que oferece uma visão detalhada das práticas e dos processos operacionais sem associar fatores específicos aos resultados. A coleta de dados foi feita por meio de análise de documentos produzidos pela equipe de Nutrição do RU em Belém. Os documentos analisados incluem o Organograma; Fluxogramas; Manual de Boas Práticas e os Procedimentos Operacionais Padronizados. Esses instrumentos desempenham um papel fundamental, mesmo que indireto, na produção e distribuição de refeições. Eles são essenciais para garantir a entrega de um serviço de qualidade que atenda às expectativas da comunidade universitária.

**Palavras-chave:** Unidade de Alimentação e Nutrição, Gerenciamento de Processos, Restaurante Universitário, Alimentação Coletiva.

---



## 1 TEXTO INTEGRAL

Os Restaurantes Universitários (RUs) são espaços de alimentação institucionais destinados à comunidade universitária (discentes e servidores), com o objetivo de promover a permanência estudantil por meio da produção e distribuição de refeições de qualidade, nutricionalmente balanceadas e de baixo custo (Ganam; Pinezzi, 2021). Tais espaços são denominados Unidades de Alimentação e Nutrição (UANs), os quais são geridos por nutricionistas, estes não somente planejam o preparo e distribuição das preparações, mas também monitoram todos os processos que são necessários para a execução da produção, tais como o compras, recebimentos, armazenamento e controle de insumos e matérias-primas; o controle higiênico-sanitário da UAN; a gestão de pessoas; os processos licitatórios, que diz respeito a contratação de serviços terceirizados, obras, produtos, entre outros. Nesse sentido, para que os RUs atinjam seus objetivos finais, é imprescindível que as atividades citadas sejam contempladas adequadamente, por meio do alinhamento, mapeamento e padronização desses processos. O gerenciamento dos processos realizados nas Unidades de Alimentação e Nutrição é fundamental para analisar os fluxos existentes nas atividades executadas, de forma que permita detalhar, melhorar e padronizar os procedimentos. Essas sequências operacionais podem ser mapeadas por meio de instrumentos de controle de processos, especificamente organogramas, fluxogramas, e no caso de Serviços de Alimentação como os RUs, utiliza-se também o Manual de Boas Práticas que atende a Resolução da ANVISA RDC nº 216/2004 e os Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) (Abreu; Spinelli; Pinto, 2009). O presente estudo tem como objetivo analisar a gestão de operações de um Restaurante Universitário na cidade de Belém, no Estado do Pará. Trata-se de um estudo de caso descritivo que tem como fim descrever e documentar a realidade de um Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) do tipo Restaurante Universitário (RU). A abordagem descritiva permite uma visão detalhada das práticas e dos processos operacionais sem relacionar fatores específicos e seus resultados. A coleta de dados foi realizada por meio de uma análise de documentos produzidos pela equipe de Nutrição do RU da capital paraense. Entre os documentos utilizados para o levantamento das informações estão o Manual de Boas Práticas, atualizado em 2024, que regulamenta os padrões de higiene, segurança e qualidade alimentar, os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e os fluxogramas e organogramas das atividades, os quais estabelecem instruções sequenciais rotineiras relacionadas com a manipulação de alimentos. Esses documentos foram fundamentais para obter uma visão clara e estruturada das atividades diárias na Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN). Após análise dos documentos, observou-se que o organograma presente no RU define a estrutura hierárquica entre a Superintendência de Assistência Estudantil (SAEST), a Diretoria de Serviços Alimentação Estudantil (DISAE), a Divisão de Nutrição e a Divisão de Administração. Os fluxogramas descrevem processos e orientações mais específicas, dentre elas, o fluxo de recebimento, armazenamento e manipulação detalhando separadamente os tipos

---



de insumos (frutas, proteínas animais perecíveis, hortaliças, leguminosas e cereais). Além disso, o Manual de Boas Práticas (MBP) estabelece os regulamentos e os procedimentos existentes no RU, que tem como principal finalidade o controle higiênico-sanitário das refeições produzidas e distribuídas, nas etapas de manipulação, armazenamento, preparação, porcionamento, entre outras atividades indiretas a produção. O MBP contempla os processos de funcionamento do RU, como tipo do serviço; estilo do cardápio; público atendido; sistema de distribuição; horário de distribuição; descrição de atividades e de cargos (diretoria, administrador, nutricionistas, estagiários, técnicos em secretariado, técnico em manutenção predial, operadores de caixa, almoxarifes, cozinheiros, auxiliares de cozinha e faxineiros); descrição das áreas, das instalações e dos equipamentos; entre outros mais. Dessa forma, o MBP caracteriza procedimentos gerais para informar e orientar os profissionais, colaboradores e o público, de forma que é um documento acessível a quem se interessar. Ademais, os POPs padronizam o modo em que as tarefas devem ser executadas, os objetivos, os responsáveis que irão executar, os documentos que regulamentam tal atividade, qual resultado esperado, a frequência da execução, os materiais necessários, as medidas preventivas e corretivas. Diante do exposto, o mapeamento de processos demonstra-se essencial para a gestão de operações, visto que permite ao gestor conhecer de forma detalhada cada fluxo que ocorre na unidade (ANVISA Resolução RDC nº 275, de 25 de outubro de 2002). O organograma do RU, que caracteriza a organização hierárquica, possibilita garantir que cada setor possua conhecimento das suas responsabilidades, e, a clareza dessa divisão facilita a comunicação entre os departamentos. Em relação aos fluxogramas da unidade, eles permitem precisão aos serviços, pois são claros e objetivos em seus comandos, especificando as necessidades de cada insumo e matéria-prima, posto isso, viabiliza o alinhamento desses processos independentemente do responsável que irá realizar, visando a melhorias e o aperfeiçoamento. No Restaurante Universitário (RU), o MBP não se limita ao controle higiênico-sanitário, mas também abrange operações essenciais para o funcionamento do RU, onde o planejamento adequado e a organização das atividades são essenciais para o bom desempenho. O que demonstra a complexidade da gestão e enfatiza a importância do gerenciamento dos processos para o gestor ter controle das ações realizadas adequadamente ou inadequadamente. Os POPs da UAN são essenciais para garantir que as tarefas sejam executadas de forma consistente e conforme os padrões estabelecidos, os quais ajudam a reduzir possíveis variações no processo, minimizando erros e aumentando a confiabilidade das refeições produzidas e dos serviços prestados. Conclui-se que tais instrumentos auxiliam indiretamente na produção e distribuição de refeições, não sendo menos importante, mas sim essenciais para entregar um serviço de qualidade e que atenda a expectativa da comunidade universitária frequentadora.



## REFERÊNCIAS

ABREU, Edeli Simioni de; SPINELLI, Mônica Glória Neumann; PINTO, Ana Maria de Souza. Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer / Management of food and nutrition: a way of doing. 3. ed. São Paulo: Metha, 2009. 342 p.

GANAM, Eliana Almeida Soares; PINEZI, Ana Keila Mosca. Desafios da permanência estudantil universitária: um estudo sobre a trajetória de estudantes atendidos por programas de assistência estudantil. Educação em Revista, v. 37, 2021.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 16 de set de 2004.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 275, de 25 de outubro de 2002. Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 25 de out de 2002.