

ACOMPANHAMENTO DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES NOS REFEITÓRIOS ESCOLARES

RELATÓRIO FINAL

Ano letivo 2020/2021



JULHO 2021

ÍNDICE

I- Breve enquadramento

II - Objetivos

III - Refeitórios abrangidos

IV- Análise

V- Higiene Pessoal e das Instalações

VI-Principais conclusões

VII- Sugestões/propostas de melhoria

ANEXOS

- Ficha de verificação utilizada.
- Ficha de verificação de temperaturas.
- Cronogramas das visitas.

I - BREVE ENQUADRAMENTO

No ano letivo 2020/2021, o Município de Vila Verde abriu um procedimento concursal para fornecimento de refeições escolares, com recurso ao Acordo-Quadro da Comunidade Intermunicipal do Cávado. O concurso abrange a generalidade dos estabelecimentos do 1º ciclo e pré-escolar dos Agrupamentos de Escolas de Vila Verde, Moure e Ribeira do Neiva e Prado.

A empresa *Eurest Portugal Lda*, entidade adjudicatária, ficou responsável pela prestação deste serviço, estando obrigada ao cumprimento de todos os normativos legais em matéria de confeção, transporte e distribuição de refeições escolares, exigidos em sede de procedimento concursal.

Os restantes refeitórios são geridos diretamente pelas Juntas de Freguesia ou Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Com o objetivo principal de proceder a um acompanhamento permanente do funcionamento dos refeitórios e face ao período pandémico vivenciado no decorrer do presente ano letivo, a Nutricionista Mariana Afonso 4130N, colaboradora do serviço de Educação, assumiu a responsabilidade de efetuar as visitas às escolas do 1º ciclo e Jardins de Infância, no período de almoço, iniciativa devidamente articulada com os respetivos Agrupamentos de Escolas e entidades parceiras, organismos com os quais o Município contratualiza a prestação dos restantes serviços de apoio ao fornecimento das refeições. Assim, foi realizada pelo menos uma visita por período, em cada refeitório, e em casos pontuais, houve necessidade de um maior acompanhamento.

No contexto da preparação de cada ano letivo, efetua-se um cronograma das visitas com o objetivo de facilitar o acompanhamento de todos os estabelecimentos de ensino. Este ano, em particular, verificou-se a necessidade de adaptação do mesmo devido à conjuntura atual e consequentemente aos confinamentos vivenciados.

O acompanhamento realizado foi efetuado através da aplicação de um documento de verificação previamente instituído. Este possibilitou a averiguação do cumprimento de diversos parâmetros desde a verificação do cumprimento da ementa, funcionamento do serviço, cumprimento do preenchimento de registos obrigatórios (temperatura das refeições e limpeza e desinfeção), higiene pessoal, condições de manipulação dos géneros alimentícios, empratamento e distribuição, e ainda condições técnico-funcionais da copa/zona de empratamento/refeitório. Este registo possibilitou um controlo mais técnico, abrangente e rigoroso. Para além deste acompanhamento, foram disponibilizados documentos de preenchimento diário e obrigatório nos refeitórios na primeira visita do ano letivo, com o intuito de compreender o seu funcionamento mesmo quando o espaço não consegue ser auditado em tempo real;

Refira-se ainda que diariamente se efetuou uma prova da refeição servida, de modo a verificar a qualidade e cumprimento do preconizado na circular em vigor.

Foram várias as sugestões de melhoria apontadas no último relatório, das quais destacamos a concretização das seguintes:

- Manutenção das visitas de acompanhamento abarcando todos os refeitórios escolares, pelo menos uma vez por período, exceto os que funcionam em entidades externas;

Sempre que se verificou alguma anomalia num refeitório reportada pelo Agrupamento de Escolas, pela entidade parceira ou pelo próprio estabelecimento de ensino, foi feita uma intervenção de imediato e acompanhada a situação. Saliente-se neste ponto, a estreita relação entre a Nutricionista no terreno e a empresa adjudicatária, o acompanhamento constante destes bem como, a autonomização crescente de algumas escolas no reporte direto à empresa, diminuindo o tempo de resposta.

- Desenvolver ações de formação para o pessoal afeto ao serviço de refeição no início do ano letivo, de modo a antecipar e corrigir eventuais falhas;

Face à situação pandémica vivenciada no presente ano letivo, verificou-se a impossibilidade da realização de uma formação global para todas as funcionárias do serviço de refeição. Neste seguimento foram realizadas formações *on the job*, com o intuito de capacitar as funcionárias e reduzir eventuais falhas que possam surgir no decorrer do exercício da profissão.

- Estabeleceu-se uma estreita colaboração com a empresa adjudicatária no que ao fornecimento de refeições respeita, tendo as técnicas da referida empresa acompanhado sempre que necessário, *in loco*, o empratamento, bem como, o período de almoço naqueles refeitórios onde se verificaram mais constrangimentos. As ementas festivas previstas foram cumpridas e articuladas com o Município tendo a empresa mostrado sempre uma atitude muito colaborativa. Refira-se, ainda a este propósito, as reuniões/contactos de trabalho mantidas em permanência, situação que permitiu resolver de forma célere os constrangimentos verificados ao longo do ano letivo.

- Ao nível das famílias, sempre que se verificou o reporte de situações, embora pontuais, consideradas desadequadas e/ou que causaram algum descontentamento, foram reportadas de imediato à empresa que procedeu às diligências necessárias. Em casos mais particulares, procedeu-se a reuniões extraordinárias. Todas estes casos foram resolvidos em tempo útil, com a presença das técnicas da empresa.

- Relativamente ao funcionamento dos refeitórios foram melhorados alguns equipamentos de forma a otimizar o serviço, sendo exemplo a reparação/reajuste dos banho-maria já existentes em alguns refeitórios, regularizando o equipamento para a temperatura ideal, tendo em vista a manutenção da temperatura dos géneros alimentícios até ao momento de consumo.

II – OBJETIVOS

As visitas foram realizadas pela Nutricionista Mariana Afonso 4130N e tiveram como objetivos:

- Acompanhar e avaliar a qualidade do serviço prestado;
- Verificar o cumprimento das obrigações contratualizadas e dos protocolos estabelecidos;
- Identificar possíveis constrangimentos e apoiar na sua resolução/melhoria;
- Prestar informação útil à comunidade escolar e educativa;
- Sensibilizar para a importância da adoção de boas práticas de higiene e segurança alimentar em meio escolar;
- Verificar o cumprimento do estabelecido na circular n.º 3097/DFE/2018, no que concerne ao cumprimento de captações, alimentos não autorizados na confeção das refeições e cumprimento do teor de sal;
- Sensibilizar para a temática do desperdício alimentar;
- Contribuir para a formação do pessoal afeto ao serviço de refeição em prol do bom funcionamento durante o período de refeição;
- Verificar as condições do espaço envolvente destinado ao serviço de refeições;
- Conhecer com maior detalhe o funcionamento dos refeitórios escolares.

III – REFEITÓRIOS ABRANGIDOS:

Foram abrangidos todos os refeitórios, exceto os pertencentes às Instituições Particulares de Solidariedade Social. Atendendo aos requisitos legais a que estas instituições estão obrigadas pela resposta social que prestam a vários níveis, entendemos prescindir da visita.

IV- ANÁLISE

Na generalidade, o serviço prestado nos refeitórios escolares, assim como o fornecimento de refeição por parte da entidade adjudicatária decorreu sem grandes constrangimentos. Contudo, face ao aumento da exigência por parte do Município, traduzida pelo reconhecimento da importância da alimentação em idade escolar, exigiu a necessidade de intervenção esporádica.

Salienta-se que durante o presente ano letivo e face à pandemia foi necessária uma articulação mais presente, no que respeita ao funcionamento dos refeitórios escolares nomeadamente:

- Reorganização dos refeitórios escolares no que concerne ao espaço e funcionamento, designadamente reorganização das mesas, adaptação da distribuição, na medida em que é atualmente proibida a utilização da linha de *self*;

- Aumento dos turnos de refeição, de modo a reduzir o cruzamento entre as diferentes turmas/anos escolares:

- Necessidade de higienização de espaços após cada utilização;

Estas situações causaram ligeiros contratempos com a empresa adjudicatária no que respeita a necessidade de alteração de rotas. Contudo a situação foi resolvida e o serviço decorreu dentro do exatável;

No decorrer do ano letivo, as **não conformidades** verificadas respeitantes à refeição e ao respetivo serviço foram as seguintes:

- Verificou-se a necessidade de substituição dos containers, de modo a otimizar o acondicionamento das refeições, tendo como objetivo melhorar a temperatura da refeição aquando do empratamento. Salienta-se ainda, a necessidade sentida de aquisição de novos *containers* de transporte de sopa uma vez que se verificou que as mesmas permitiam o vazamento. Na sua maioria foram substituídas.

- Um dos problemas verificados foi a questão das temperaturas que, em função do alimento/método de confeção, nem sempre cumpriram o que a legislação prevê, os 65°. A medição diária da temperatura dos alimentos, permitiu dispor de elementos rigorosos a este nível.

Face a estas situações verificadas o Município realizou um levantamento relativamente aos refeitórios com maior necessidade de intervenção relativamente à temperatura de refeição, neste seguimento proveu os mesmos de equipamentos banho-maria com o objetivo de controlar a temperatura de refeição e garantir que esta seja servida numa temperatura segura ($\geq 65^{\circ}\text{C}$)

- Outro obstáculo para o bom funcionamento do serviço de refeições diz respeito ao comportamento adotado pelo pessoal afeto ao serviço de refeições, visto ter-se verificado que alguns colaboradores não reconhecem a importância da adoção de medidas de higiene e segurança alimentar, constatando-se o incumprimento de algumas medidas de higiene pessoal. Contudo, diariamente foi reforçada a importância do cumprimento de todas as regras e verificou-se uma presença mais assídua por parte da técnica nos refeitórios mais problemáticos.

- Ainda referente ao pessoal afeto ao serviço de refeições, verificou-se que a maioria das funcionárias destinadas ao empratamento sentia dificuldade relativamente às captações. Neste âmbito,

a Nutricionista realizou diariamente nos refeitórios uma demonstração da capacitação estabelecida, criando um prato modelo, tornando-se visualmente mais fácil a sua execução.

- A rotatividade do pessoal na generalidade dos refeitórios condiciona, de forma inequívoca, qualquer prática ou melhoria que se pretenda implementar. Consideramos ser um dos fatores que mais contribui para alguns constrangimentos que impedem que a prestação deste serviço seja otimizado.

- No que concerne aos cronogramas definidos no início do ano, sofreram alterações por várias circunstâncias, nomeadamente: problemas num outro refeitório, falta de transporte, motivos de serviço, visita da escola, situação pandémica atual, entre outros. Estes cronogramas não são divulgados, por isso, não é causado qualquer tipo de constrangimento.

- No que respeita aos refeitórios não concessionados, refira-se apenas que as ementas são pouco diversificadas, na medida em que, não são elaboradas mensalmente, tratando-se de ementas previamente realizadas e rotativas.

Neste seguimento foram elaboradas novas ementas para os refeitórios de confeção própria, contudo verificou-se uma dificuldade no cumprimento das mesmas, devido à falta dos géneros alimentícios nos fornecedores.

- Alguns espaços também não oferecem as condições mais adequadas para o efeito, uma vez que são instalações adaptadas. Ainda assim, tem-se introduzido os melhoramentos/arranjos possíveis, com o apoio das técnicas do Município, tornando os refeitórios mais funcionais.

De salientar que sempre que se verificaram problemas nos refeitórios, houve a preocupação de alertar imediatamente a empresa para a sua resolução, quer através do Serviço de Educação quer através das escolas e das suas Direções. Constatamos no decurso do presente ano letivo, uma relação cada vez mais estreita e de colaboração entre escolas e empresa. A empresa respondeu sempre de forma célere às solicitações das escolas e estas mantiveram comunicação diária prevenindo-se, desta forma, eventuais problemas.

Efetivamente, as escolas dispõem de todos os meios para contactar a empresa sempre que haja algum problema com a refeição, de forma a minimizar o tempo de espera dos alunos e no caso do almoço por turnos, evitar implicações negativas na qualidade das refeições fornecidas.

Privilegiamos a comunicação estreita com todas as entidades envolvidas, inclusive com as responsáveis dos refeitórios, com o objetivo de tornar claro o papel educativo desempenhado pela escola e especificamente durante o período de almoço e a necessidade de se conseguir manter uma plataforma comum de ação e funcionamento.

V – HIGIENE PESSOAL E DAS INSTALAÇÕES

Como já foi referido anteriormente e fruto também do trabalho contínuo que tem vindo a ser desenvolvido, continuamos a privilegiar a avaliação das condições de higiene pessoal e das instalações nos vários refeitórios, tendo-se registado melhorias significativas a este nível na generalidade dos mesmos. Alguns espaços foram reorganizados, assistimos a um maior esforço na sua disposição em função do serviço a que se destinam e melhorias ao nível da higiene pessoal, verificando-se maior profissionalismo e rigor, principalmente nas colaboradoras que efetuam este serviço nos anos transatos.

Assistimos a uma melhoria substancial em alguns refeitórios no que toca à higiene pessoal, nomeadamente no que concerne ao uso de adornos e à necessidade de fardamento. Esta melhoria tem vindo a manter-se muito graças ao esforço das Freguesias e outras entidades parceiras, que têm colaborado neste processo de otimização do serviço. Também ao nível das instalações se melhorou, com o rearranjo de espaços e com a substituição de materiais. Os refeitórios são cada vez mais o que têm de ser, apenas refeitórios com o que precisam para o serviço a que se destinam.

Persiste em alguns estabelecimentos de ensino um cenário que urge mudar, tendo em conta que podemos ter refeições de excelente qualidade, mas altamente condicionadas pelos comportamentos em matéria de higiene pessoal e das próprias instalações, adotados pelas responsáveis.

Os refeitórios e as cozinhas nos casos em que ainda existem, não dispõem todos das mesmas condições físicas e espaciais, contudo, tal não invalida que não sejam cumpridas as normas legalmente obrigatórias em matéria de higiene pessoal e das instalações, das quais depende a qualidade do serviço prestado.

Verificamos que se assiste a uma mudança gradual. Esta evolução positiva é mais notória nas grandes escolas onde é visível o cumprimento das boas práticas desde a higiene pessoal à das instalações, beneficiando obviamente das condições instaladas. Apesar do trabalho de sensibilização feito anualmente pelo Município, bem como por outras entidades com responsabilidade nesta área, persistem algumas situações preocupantes de deficiente higiene pessoal e em simultâneo pouco cuidado na higienização dos espaços utilizados no serviço. Esta situação foi apurada pela técnica no decorrer do ano lectivo, tendo-se diariamente deparado com o incumprimento de parâmetros essenciais para o bom funcionamento do serviço. Neste sentido torna-se crucial implementar medidas mais estreitas, que passem por uma formação no início do ano lectivo, sobre a importância da adoção e as consequências da não adoção de medidas de higiene pessoal. Será também importante a criação de uma penalização para o incumprimento das regras estipuladas neste setor.

VI- PRINCIPAIS CONCLUSÕES

Terminado mais um ano letivo, são notórias as repercussões positivas que o processo de acompanhamento do funcionamento dos refeitórios produz para todos os intervenientes no processo. Este acompanhamento traduz em tempo real as necessidades sentidas, permitindo uma atuação imediata e eficaz. Além do mencionado, gera um sentimento de responsabilidade e diminuição do erro quer na entidade fornecedora quer no pessoal afeto ao serviço, na medida em que possuem conhecimento da presença das técnicas no terreno.

No que respeita à entidade fornecedora, este acompanhamento permitiu perceber *in loco*, a qualidade e o cumprimento contratual, no caso dos refeitórios concessionados, mantendo com esta uma comunicação quase diária na resolução de problemas e na introdução de medidas e ações de melhoria.

Foi um ano pacífico, sem reclamações de monta ou que perturbassem o funcionamento escolar. A empresa para além de cumprir o contratualizado desempenhou um papel fundamental no acompanhamento do serviço sempre que solicitada.

Relativamente à prestação do serviço, melhoramos as ementas, passando estas a ser elaboradas pela Nutricionista em colaboração com a entidade fornecedora. Adequamos as quantidades, tentando diminuir ao máximo o desperdício alimentar sem nunca descuidar as capitações pré-estabelecidas para a faixa etária. Criamos novos modelos de verificação que conduziram a uma visão mais ampla das condições técnico-funcionais, do desempenho do pessoal afeto ao serviço e da qualidade do serviço prestado. Melhoramos, juntamente com a entidade fornecedora a opção vegetariana, introduziram-se melhorias significativas ao longo do ano letivo na confeção dos pratos.

Por último, refira-se que deverá haver um maior envolvimento de algumas entidades parceiras na implementação do serviço, essencialmente no que respeita à criação de condições para que o pessoal responsável possa desempenhar as suas funções, no que à higiene pessoal e das instalações diz respeito. Sem os recursos necessários e com o perfil desejável dificilmente se evoluirá nas práticas.

A supervisão pedagógica dos docentes no período de refeição é de extrema importância por variadas razões, já previstas na legislação, mas sobretudo no acompanhamento dos alunos e no apoio à criação de um ambiente saudável e educativo no refeitório escolar, sendo este também considerado um local de aprendizagem. Uma nota para a necessidade de sensibilizar os docentes que assumem um papel mais ativo no momento de refeição, sobre a obrigatoriedade de se equiparem para o efeito, sendo ainda necessário que apenas transmitam a sua opinião sobre a refeição num ambiente propício para o efeito. As normas são para todos e a bem de todos.

Por último, destaque-se um dos maiores constrangimentos ao bom funcionamento dos refeitórios e que se prende com a inexistência na generalidade das escolas de um grupo de colaboradores estável. A mudança sucessiva de profissionais inviabiliza a adoção de boas práticas de forma continuada e a realização de um trabalho de formação contínuo.

VII- SUGESTÕES E PROPOSTAS DE MELHORIA

Como sugestões e propostas de melhoria para o próximo ano letivo, e na sequência da análise apresentada, enunciamos as seguintes:

- É fundamental manter as visitas de acompanhamento sendo estas fundamentais para a identificação de erros e atuação imediata, abrangendo todos os refeitórios escolares, pelo menos uma vez por período, incluindo as interrupções letivas.

- Desenvolver ações de formação para o pessoal afeto ao serviço de refeição no início do ano letivo, de modo a antecipar eventuais falhas.

- Manter uma estreita e boa relação entre os vários interlocutores: Município, empresa adjudicatária, agrupamentos e entidades parceiras, de forma a manter e consolidar uma plataforma comum de trabalho, evitando as práticas de trabalho isoladas e centradas sobre o funcionamento em particular de cada escola.

- Continuar a apostar na elaboração de materiais informativos, em diferentes suportes, de informação aos pais e restante comunidade educativa.

- Intervir na redução do desperdício alimentar, sensibilizando os alunos, professores, e colaboradores afetos ao serviço de refeição;

- Privilegiar o apetrechamento contínuo dos refeitórios e espaços afetos com os equipamentos e materiais indispensáveis.

- Manter a realização de ações de formação no domínio do empratamento e da higiene pessoal/instalações destinadas às responsáveis pelo serviço de refeições.

- Desenvolver esforços no sentido de garantir, nos vários refeitórios escolares, colaboradoras efetivas, que garantam continuidade na implementação de boas práticas.

- Intervir junto das entidades parceiras, no sentido de desempenharem um papel mais ativo na criação de condições para otimização do funcionamento dos refeitórios.

- Continuar o processo de autonomização das profissionais responsáveis pelo serviço de refeição, fornecendo as ferramentas necessárias para que possam, no quotidiano, verificar a qualidade do serviço prestado.

A Nutricionista