

*Plano Integrado de Controlo da Qualidade e Quantidade
das Refeições Escolares*

Relatório

Índice

1- Enquadramento

2- Acompanhamento do serviço de fornecimento de refeições

2.1 - Prestação do serviço no período de setembro de 2017 a 31 de maio de 2018

2.2 - Refeições vegetarianas

2.3 - Refeições de prova

2.4 - Avaliação

2.5 - Reclamações apresentadas

2.6 - As análises microbiológicas e formação

2.7 – Encargos com a concessão

3- Plano de Fiscalização

3.1 - Equipas

3.2 - Implementação da Fiscalização

3.3 - Resultado da Fiscalização por Direção de Serviços Regional

3.3.1 – Direção de Serviços da Região Norte

3.3.2 – Direção de Serviços da Região Centro

3.3.3 – Direção de Serviços da Região de Lisboa e Vale do Tejo

3.3.4 – Direção de Serviços da Região do Alentejo

4- Conclusões

1- Enquadramento

O Orçamento de Estado para 2018 no seu Artigo 171.º estabelece a *“Fiscalização e gestão pública das cantinas e refeitórios escolares”*, e determina que *“... as cantinas e refeitórios estejam concessionadas a privados possam proceder à avaliação do funcionamento das cantinas, em especial da qualidade e quantidade de alimentos fornecidos nas refeições aos alunos, o Governo fiscaliza as cantinas e refeitórios escolares e avalia a qualidade das refeições e os encargos com as concessões, quando existam, publicitando os respetivos resultados...”*

O despacho n.º 10919/2017, de 13 de dezembro, regulamenta e determina os princípios orientadores e organizadores do Plano Integrado de Controlo da Qualidade e Quantidade das Refeições Servidas nos Estabelecimentos de Educação e Ensino Públicos.

Para dar cumprimento ao estipulado, verificou-se a necessidade de:

- Garantir a prestação da informação prevista no caderno de encargos, tanto pelas empresas adjudicatárias, como pela DGESTE, através do Gabinete da ASE a nível Nacional, das Unidades da ASE a nível Regional e, principalmente, através das escolas onde o fornecimento se concretiza;
- Estabelecer procedimentos uniformes a ter em conta na formalização e organização das Equipas Regionais de Fiscalização, assim como das estratégias a implementar nas visitas e na recolha de informação das mesmas.

2 - Acompanhamento do serviço de fornecimento de refeições

O fornecimento de refeições em refeitórios adjudicados, está consubstanciado nos princípios HACCP, nas normas europeias e nacionais, no clausulado do Caderno de Encargos e na Circular da Direção da Geral de Educação. O acompanhamento diário é feito pelos responsáveis das escolas que, na presença das orientações e normas aplicáveis, avaliam todo o serviço prestado, assegurando de forma preventiva situações que possam pôr em causa a quantidade e qualidade das refeições servidas e corrigindo as eventuais irregularidades que se verifiquem, incluindo para efeitos sancionatórios.

2.1 - Prestação do serviço no período de setembro de 2017 a 31 de maio de 2018

No período em análise o serviço de refeições fornecido por entidades externas realizou-se em 776 refeitórios da rede pública, com uma média diária de 170.000 refeições. Apresenta-se o fornecimento do serviço, por níveis de ensino, conforme quadro infra.

ref_pre enc	ref_1c enc	ref_2c enc	ref_3c enc	ref_sec enc	ref_poch enc	ref_prof enc	ref_desp enc	ref_outros enc	ref_eventos enc	Total
589.471	3.189.217	9.093.984	9.314.827	2.369.659	1.835.431	71.024	23.420	14.307	13.539	26.514.879
ref_pre serv	ref_1c serv	ref_2c serv	ref_3c serv	ref_sec serv	ref_poch serv	ref_prof serv	ref_desp serv	ref_outros serv	ref_eventos serv	Total
580.622	3.147.395	8.695.662	8.938.114	2.294.889	1.786.613	69.670	23.274	13.958	12.759	25.562.956
ref_pre ns	ref_1c ns	ref_2c ns	ref_3c ns	ref_sec ns	ref_poch ns	ref_prof ns	ref_desp ns	ref_outros ns	ref_eventos ns	Total
8.849	41.822	398.322	376.713	74.770	48.818	1.354	146	349	780	951.923
% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Desperdício	% Total
1,5%	1,3%	4,4%	4,0%	3,2%	2,7%	1,9%	0,6%	2,4%	5,8%	3,6%

Quadro 1- Quantidade de refeições encomendadas, servidas e não servidas por níveis de ensino /atividades

Legenda:

Ref_pre enc/serv/ns – refeições pré-escolar encomendadas/servidas/não servidas

Ref_1c enc/serv/nss – refeições do 1.º ciclo encomendadas/servidas/não servida

Ref_2c enc /ser/ns– refeições do 2.º ciclo encomendadas/servidas/não servidas

Ref_3c enc /ser/ns– refeições do 2.º ciclo encomendadas/servidas/não servidas

Ref_sec enc /serv/ns– refeições do secundário encomendadas/servidas/não servidas

Ref_poch enc/serv/ns – refeições financiadas pelo POCH encomendadas/servidas/não servidas

Ref_desp enc/serv/ns – refeições das atividades do desporto escolar encomendadas/servidas/não servidas

Ref_outros enc/ser/ns – refeições relativas a outras atividades encomendadas/servidas/não servidas

Ref_eventos enc/ser/ns – refeições para outros eventos encomendadas/servidas/não servidas

Da análise dos dados do quadro anterior pode-se verificar que em todos os níveis de ensino existem refeições encomendas que não são servidas, pela falta dos alunos à refeição.

2.2 - Refeições vegetarianas

Cumprindo o estipulado pela Lei nº 11/2017 de 17 de abril todos os refeitórios ofereceram a opção vegetariana, tendo-se verificado que só em 381 refeitórios foi solicitada esta opção pelos utilizadores, representando 49% dos refeitórios. Verificou-se ainda que das 26.514.879 refeições fornecidas neste período, só 154.029 se referem à opção vegetariana.

ref_vegetarianas_ enc	ref_vegetarianas _serv	ref_vegetarianas_ nserv
154 029	149 356	4 673

Quadro 2- Quantidade de refeições vegetarianas encomendadas, servidas e não servidas

Nesta opção verifica-se também a existência de refeições não consumidas.

2.3 - Refeições de prova

No período em análise e na totalidade dos refeitórios verificou-se que:

Total de Fornecimentos Registos	Fornecimento diário Sem ref. de prova	Fornecimento diário Com ref. de prova	Total de refeições consumidas na prova
121.964	18.935	103.029	164.953

Quadro 3- Registos diários com refeição de prova

Nota: Em cada fornecimento podem ser servidas até 2 refeições de prova

Foram fornecidos e registados 121.964 serviços sendo que, em 103.029 desses serviços, foram utilizadas as refeições de prova e, em 18.935 serviços, a mesma não foi utilizada. As refeições de prova são um meio de avaliação do serviço de fornecimento das refeições possibilitando avaliar, além da refeição propriamente dita, todos outros itens, tais como, a confeção, qualidade dos produtos, apresentação do serviço, apresentação do pessoal, eficiência e higiene.

2.4 - Avaliação

Nos 121.964 serviços prestados foram avaliados pelas Escolas com média de Bom em todos os seus itens, conforme infra:

Confeção	Qualidade_produtos	apresentação_servico	apresentação_pessoal	eficiência	higiene
4,1	3,9	4,1	4,3	4,2	4,2
Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom

Quadro 4- Média das avaliações por item's

Os intervalos em cada um dos itens foram os seguintes:

Nível		Confeção	Qualidade _produtos	Apresentação_ servico	Apresentação _pessoal	Eficiência	Higiene
Muito Má	1	88	212	57	16	89	21
Má	2	550	1409	523	102	1088	766
Razoável	3	17105	33576	17895	9188	16141	14258
Bom	4	78345	69488	77576	79982	73784	77760
Muito bom	5	21204	12615	21270	27821	26143	24275
Excelente	6	4672	4664	4643	4855	4719	4884
	Média	4,1	3,9	4,1	4,3	4,2	4,2

Quadro 5 -Número de reclamações por item e por nível de avaliação

2.5 - Reclamações apresentadas

A partir do acompanhamento do serviço fornecido foram apresentadas pelas escolas as seguintes reclamações:

Rácio do pessoal	Confeção	Qualidade dos produtos utilizados	Quantidade dos produtos utilizados	Apresentação do serviço	Apresentação do pessoal	Eficiência	Higiene das instalações	Total
266	50	163	263	1	3	79	29	854

Verifica-se uma maior incidência das reclamações nos itens: "Rácio do pessoal" com 266 reclamações e "qualidade" dos produtos utilizados com 263 reclamações.

2.6 - As análises microbiológicas e formação

As análises microbiológicas definidas em caderno de encargos foram realizadas em todos os refeitórios. Os resultados positivos foram insignificantes e incidindo unicamente sobre higiene. Essas situações não tiveram qualquer repercussão na saúde dos seus utilizadores.

A formação prevista foi ministrada abrangendo todos os elementos afetos aos refeitórios nas várias áreas identificadas como necessárias.

2.7 – Encargos com a concessão

O fornecimento de 26.514.879 refeições nos 776 refeitórios concessionados pela DGEstE, no período em análise, teve o custo de € 37.846.835,70, conforme quadro infra.

DSR	set-dez	jan-maio	Total
Norte	5 792 094,92 €	8 266 735,98 €	14 058 830,90 €
Centro	4 392 564,09 €	6 379 692,10 €	10 772 256,19 €
LVT	4 926 919,42 €	6 771 528,40 €	11 698 447,82 €
Alentejo	547 785,92 €	769 514,87 €	1 317 300,79 €
	15 659 364,35 €	22 187 471,35 €	37 846 835,70 €

Nota: A região do Algarve não tem refeitórios concessionados

3- Plano de Fiscalização

3.1 - Equipas

Dentro do Plano de Prioridade das escolas a visitar esteve prevista a verificação da qualidade e quantidade das refeições servidas aos alunos, tendo em conta os seguintes eixos fundamentais:

- Ementas, adequação nutricional e confeção;
- Sistema de Controlo e Avaliação qualitativa e quantitativa das refeições;
- Monotorização Central do sistema de Controlo e Avaliação.

Para reforço da monotorização realizada pela DGEstE, através da plataforma REVVASE, foram criadas as Equipas Regionais de Fiscalização, nas diferentes delegações regionais da DGEstE, atendendo à dimensão de cada região e ao respetivo número de Agrupamento de Escolas.

- 4 elementos nas equipas da DSRN, da DSRC e da DSRLVT;
- 2 elementos nas equipas da DSRA e da DSRAL.

3.2 Implementação da Fiscalização

Para implementação do Plano Integrado de Controlo da Qualidade das Refeições Servidas nos estabelecimentos de Educação e Ensino Públicos foram realizadas várias reuniões entre a Equipa Nacional e Equipas Regionais com vista à uniformização de procedimentos, de instrumentos a utilizar e de critérios de prioridade dos refeitórios a fiscalizar. Os critérios de prioridade dos refeitórios a visitar ficaram assim definidos:

- 1º Refeitórios com reclamações
- 2º Refeitórios de Escolas com mais de um nível de ensino
- 3º Refeitórios de Escolas sem reclamações
- 4º Refeitórios de forma a abranger todos os concelhos

As equipas de fiscalização regionais tinham como missão deslocarem-se aos Agrupamentos de Escolas e Escolas não Agrupadas e aí certificarem-se do efetivo cumprimento de todas as normas legais e regulamentares, bem como das obrigações contratuais aplicáveis ao serviço de refeições, designadamente quanto à qualidade dos alimentos, capitações, adequada confeção e serviço de refeitório incluindo o rácio de trabalhadores.

As equipas de fiscalização regionais tinham ainda por missão esclarecer localmente dúvidas dos Diretores e dos responsáveis dos refeitórios quanto aos registos na plataforma REVVASE.

Para a operacionalização das equipas de fiscalização regionais elaborou-se uma ficha para recolha e registo de informação, onde constam todas os elementos a observar nas respetivas visitas.

As equipas de fiscalização regional tinham ainda que proceder ao registo na plataforma REVVASE da informação recolhida em resultado da ação de fiscalização.

3.3 – Resultado da Fiscalização por Direção de Serviços Regional

Da recolha e análise da informação resultante das visitas de fiscalização aos Agrupamentos de Escolas ou Escolas não Agrupadas, efetuada pelas diferentes equipas de fiscalização regionais, há a registar o que a seguir se descreve:

3.3.1 – Direção de Serviços da Região Norte

DSR Norte											
Nº de refeitórios adjudicados	Total de reclamações	Tipo de reclamação								Nº de refeitórios com reclamações	Nº de refeitórios visitados
		Rácio do pessoal	Confeção	Qualidade dos produtos utilizados	Quantidade dos produtos utilizados	Apresentação do serviço	Apresentação do pessoal	Eficiência	Higiene das instalações		
284	171	61	7	40	45	0	3	6	0	30	19

Pela Equipa de Fiscalização da Direção Serviços Regional do Norte, foram realizadas 19 visitas de fiscalização, 11 no decorrer do mês de janeiro, 3 em fevereiro, 4 em março e 1 em abril. Dos 19 refeitórios visitados, 14 tinham registo de reclamações no RECORRA e 5 foram visitados por outros motivos. Assim, 46,6% que apresentaram reclamação foram objeto de vista da Equipa Regional de Fiscalização. As reclamações apresentam registos por incumprimento relativamente ao rácio de pessoal, bem como à qualidade e à quantidade dos produtos para a confeção das refeições. Verifica-se que a apreciação feita às refeições de prova pelos inspetores teve uma percentagem de 95,7% de Bom nos seus diferentes componentes.

Das Escolas visitadas 46,2% deixaram de apresentar reclamações. Efetivaram-se várias comunicações escritas por parte da DSR e existem, em fase de conclusão, 18 propostas de notificação de penalização.

3.3.2 – Direção de Serviços da Região Centro

DSR Centro											
Nº de refeitórios adjudicados	Total de reclamações	Tipo de reclamação								Nº de refeitórios com reclamações	Nº de refeitórios visitados
		Rácio do pessoal	Confeção	Qualidade dos produtos utilizados	Quantidade dos produtos utilizados	Apresentação do serviço	Apresentação do pessoal	Eficiência	Higiene das instalações		
176	138	69	3	6	53	0	0	4	4	24	33

Pela Equipa de Fiscalização da Direção Serviços Regional do Centro foram efetuadas 34 visitas de fiscalização, 10 ao longo do mês de novembro, 10 durante o mês de dezembro, 9 em janeiro, 4 no mês de março e 1 no mês de abril. Verificou-se que 24 escolas tinham reclamações registadas no RECORRA tendo sido visitadas 29. As reclamações apresentavam maioritariamente registos por incumprimento relativamente ao rácio de pessoal, mas também de qualidade e de quantidade dos produtos para a confeção das refeições. Verifica-se que a apreciação feita às refeições de prova pelos inspetores teve uma percentagem de 11,7% de bom e de 41% de muito bom nos seus diferentes componentes.

Das Escolas visitadas e das quais se observaram reclamações no RECORRA, 20% deixaram de apresentar reclamações após a visita de fiscalização. Efetivaram-se várias comunicações escritas via correio eletrónico. Não foram aplicadas penalidades/multas.

3.3.3 – Direção de Serviços da Região de Lisboa e Vale do Tejo

DSR Lisboa e Vale do Tejo											
Nº de refeitórios adjudicados	Total de reclamações	Tipo de reclamação								Nº de refeitórios com reclamações	Nº de refeitórios visitados
		Rácio do pessoal	Confeção	Qualidade dos produtos utilizados	Quantidade dos produtos utilizados	Apresentação do serviço	Apresentação do pessoal	Eficiência	Higiene das instalações		
284	478	116	39	82	160	1	0	61	25	52	16

Pela Equipa de Fiscalização da Direção Serviços Regional de Lisboa e Vale do Tejo foram realizadas 16 visitas de fiscalização, 1 no decorrer do mês de novembro, 6 no mês de dezembro, 1 em janeiro, 4 em abril e 4 no mês de maio. Das 52 escolas que tinham apresentado reclamação no RECORRA, 13 foram fiscalizadas presencialmente. Parte das reclamações registadas incidiam no incumprimento relativamente ao rácio de pessoal.

Após as visitas e analisadas as situações regista-se que, das escolas que apresentavam reclamações no RECORRA, 23% deixou de as apresentar. Efetivaram-se várias comunicações escritas. Foi aplicada uma multa no valor de €250,00, resultante do incumprimento relativamente a falta de condições de higiene num dos refeitórios.

3.3.4 – Direção de Serviços da Região do Alentejo

DSR Alentejo											
Nº de refeitórios adjudicados	Total de reclamações	Tipo de reclamação								Nº de refeitórios com reclamações	Nº de refeitórios visitados
		Rácio do pessoal	Confeção	Qualidade dos produtos utilizados	Quantidade dos produtos utilizados	Apresentação do serviço	Apresentação do pessoal	Eficiência	Higiene das instalações		
32	67	20	1	28	5	0	0	9	8	11	9

Pela Equipa de Fiscalização da Direção Serviços Regional do Alentejo, foram realizadas 9 visitas de fiscalização, 2 no mês de janeiro, 4 em fevereiro e as restantes 3 no mês de março. Foram 11 as escolas que apresentaram reclamação no RECORRA, das quais 7 foram fiscalizadas, o que confere uma percentagem de 63,6%. Parte das reclamações registadas incidiam no incumprimento relativamente ao rácio de pessoal. Relativamente à quantidade e qualidade dos produtos utilizados na confeção das refeições, é de notar que 62,2% da apreciação feita às refeições de prova foi de *Bom*.

Após as visitas e analisadas as situações regista-se que, das escolas que apresentavam reclamações no RECORRA, 57,1% deixaram de as apresentar. Efetivaram-se várias comunicações e foram aplicadas multas no total de €994,00, resultantes de incumprimentos relativamente ao rácio de pessoal.

4 - Conclusões

O acompanhamento efetuado ao serviço de refeições nos Estabelecimentos de Educação e Ensino Públicos, seja através dos registos na plataforma REVVASE, seja através das visitas pelas Equipas de Fiscalização, permitiu corrigir as situações que foram sendo identificadas, através da solicitação às empresas para pronúncia e correção das ocorrências decorrentes de incumprimentos, dando prazos para a sua alteração.

Este acompanhamento, mais próximo, permitiu também alertar as escolas para o seu importante papel neste serviço que, se for feito de forma adequada e permanente, evitará situações de infração que se prolongam no tempo, quando poderiam ser desde logo colmatadas as falhas observadas.

Em suma considera-se que o serviço de fornecimento de refeições nos Estabelecimentos de Educação e Ensino Públicos no período em análise, com a supervisão e orientação pelas Equipas de Fiscalização, embora com circunstâncias que tiveram de ser ultrapassadas muitas das vezes com necessidade de intervenção da DGEstE, decorreu com normalidade e permitiu um acompanhamento de proximidade quer junto das Escolas envolvidas, quer junto das empresas, revelando-se frutuoso na melhoria do serviço de refeições aos nossos alunos.

Lisboa, 26 de junho de 2018