

Manual para

Apoio aos Refeitórios Escolares



Caros Profissionais

O presente manual foi elaborado com objetivo de oferecer informações que auxiliem e ajudem a melhorar os procedimentos no dia a dia de trabalho.

A implementação de boas práticas previne a ocorrência de riscos, de modo a não comprometer a segurança que é uma responsabilidade coletiva e que requer a cooperação constante de todos os que trabalham nestas funções.

Bom Trabalho!

Maria de Fátima Moreira da Paz
Vereadora do Pelouro da Educação

Índice

Introdução	6
Definições	6
Parte 1 – O refeitório como espaço social	9
Educação Alimentar	9
Gestão do comportamento dos alunos no refeitório	9
1. Manifestações de indisciplina	9
2. Estratégias que promovem comportamentos adequados	9
3. Estratégias de controle de comportamentos inadequados	10
4. Regras do refeitório	11
O funcionário do refeitório	12
1. Perfil	12
2. Normas gerais de conduta	12
3. Tarefas	13
Parte 2 – O refeitório como espaço de rigor técnico	14
Condições gerais dos refeitórios	14
Receção e armazenamento dos produtos	14
Distribuição das refeições	15
Higiene	15
1. Higiene dos espaços	16
2. Higiene dos equipamentos	16
3. Higiene e saúde do pessoal	17
4. Higiene e segurança dos processos	17
5. Procedimento em caso de refeição não conforme	18
6. Procedimento em caso de intoxicação alimentar	18

Introdução

Os refeitórios escolares constituem espaços privilegiados de educação para a saúde, promoção de estilos de vida saudáveis e de equidade social, uma vez que fornecem refeições nutricionalmente equilibradas, saudáveis e seguras a todos os alunos, independentemente do estatuto socioeconómico das suas famílias.

A opção pelo consumo das refeições nos refeitórios é vantajosa quer do ponto de vista nutricional, quer do ponto de vista energético, quer da relação entre os diferentes nutrientes. Para além de encontrarem uma ementa com um valor nutricional equilibrado para as suas necessidades, o funcionamento dos refeitórios oferece garantias de higiene-sanitárias dos alimentos e do equilíbrio nutricional que se refletem na saúde das crianças e alunos.

As refeições servidas nas Escolas obedecem às orientações da Direção Geral da Educação relativas à confeção/quantidades e respetiva frequência da oferta de produtos alimentares.

O refeitório escolar tem também uma importância fundamental no quotidiano dos alunos, muitos passam grande parte do seu dia nas escolas, almoçando aí. É pois reconhecido o valor do papel deste espaço, não só numa perspetiva nutricional, mas também social.

Atendendo pois à importância crescente que as refeições escolares têm assumido, nos últimos anos, no quotidiano dos alunos, a autarquia decidiu criar este pequeno guia que julgamos ser um contributo para a melhoria do serviço prestado.

Definições

Amostra testemunha – Amostra representativa de uma refeição ou conjunto de refeições, produzidas ao mesmo tempo e sob as mesmas condições de confeção.

Capitação – Repartição dos alimentos, antes ou após a cozedura, numa ou várias porções.

Código de boas práticas – Conjunto de boas práticas de modo a não comprometer a segurança dos alimentos.

Contaminação – Presença não intencional de qualquer material estranho nos alimentos quer seja de origem química, física ou biológica que o torne inadequado para consumo.

Contaminação cruzada – Transferência de microrganismos de alimentos contaminados para os alimentos preparados pelo contacto direto, escorrimento ou contacto indireto através de um veículo como mãos, utensílios, equipamentos ou vestuário.

Empratamento – Compor ou colocar uma refeição, dentro ou sobre um recipiente apropriado, onde será conservado até à entrega na mesa.

Higienização – Conjunto de atividades de limpeza e desinfecção.

Intoxicação – Indisposição que resulta da ingestão de alimentos que contêm uma determinada quantidade de microrganismos patogénicos (doentios) capazes de produzir ou libertar toxinas após a ingestão.

Lavagem das Mãos – Remoção de sujidade de resíduos de alimentos, poeira, gordura ou outro material indesejável das mãos.

Limpeza – Eliminação das sujidades, resíduos alimentares, pó, gordura ou de qualquer material indesejável.

Manipuladores de alimentos – Todos aqueles que, pela sua atividade profissional, entram em contacto direto com alimentos, isto é, no caso concreto aplicado aos refeitórios escolares, serão quem prepara e serve as refeições.

Material de embalagem – Recipiente ou invólucro de um alimento, tal como, latas de conserva, garrafas, cartões paletes, folhas metálicas, películas plásticas, metal.

Marcha em frente – Circuito que os alimentos devem seguir, da zona mais suja para a zona mais limpa, para que os alimentos prontos a servir não se cruzem com os alimentos que irão ser descascados, lavados.

Medida preventiva – Ação realizada para evitar ou diminuir a ocorrência de um perigo.

Microrganismos – Seres muito pequenos, que só se conseguem ver ao microscópio, nos quais se incluem as bactérias, bolores, vírus, leveduras e protozoários.

Microrganismos patogénicos – Microrganismos suscetíveis de causar doenças infecciosas.

Perecível – Alimento que se degrada facilmente, necessita de cuidados especiais de armazenamento (ex: fruta, legumes, carne, pescado, leite e derivados).

Perigo – Qualquer propriedade biológica, química ou física de um alimento que possa causar um dano inaceitável para a saúde de quem consome. Exemplo de perigo biológico: presença de microrganismos no alimento; Exemplo de perigo químico: contacto do alimento com produtos de limpeza; Exemplo de perigo físico: presença de um cabelo, uma pedra, um vidro no alimento.

Pragas – Qualquer animal capaz de, direta ou indiretamente, contaminar os alimentos. Exemplo: ratos, baratas, moscas, formigas, etc.

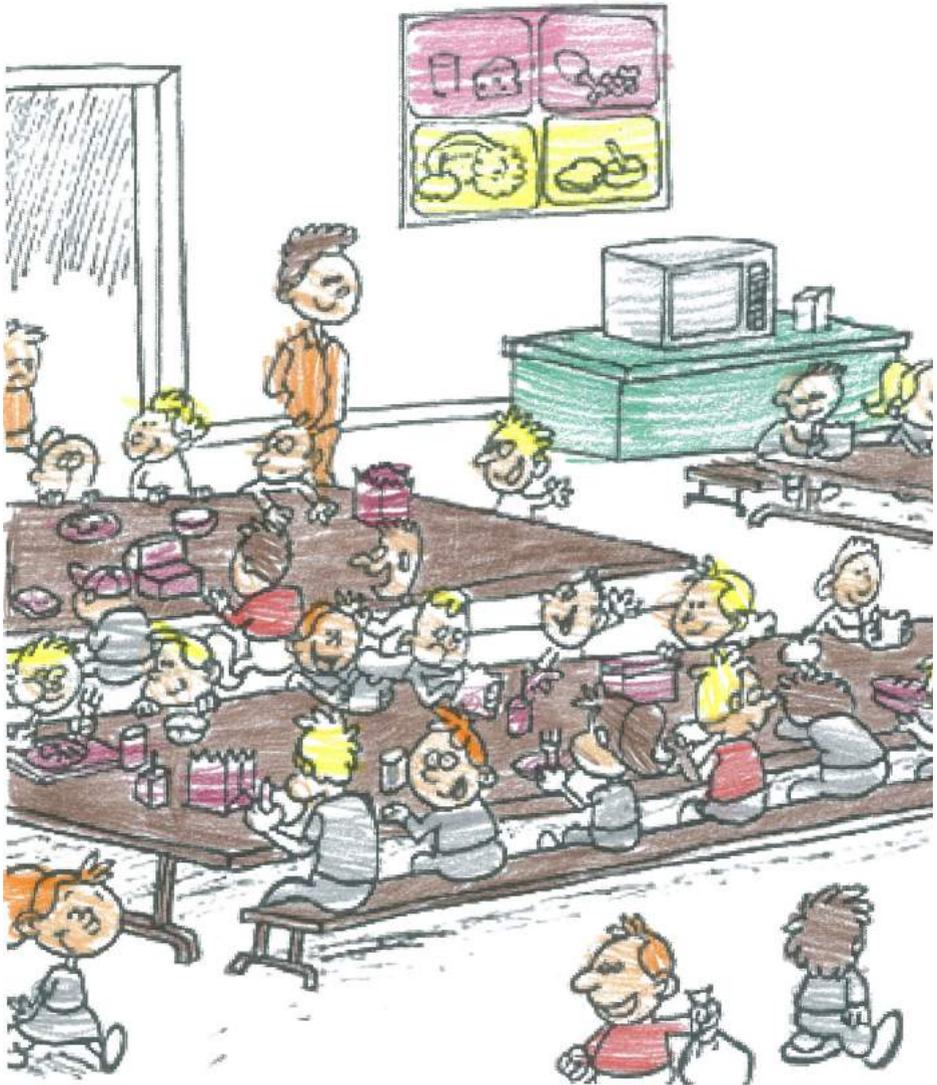
Salubridade – processo ou conjunto de processos, pelos quais um alimento se torna aceitável, do ponto de vista do consumo.

Toxinas – Substâncias químicas produzidas por alguns microrganismos existentes nos alimentos, suscetíveis de se desenvolverem no alimento ou no organismo após o consumo de alimentos contaminados.

Zona de Perigo – Intervalo de temperatura entre os 5 ° C e os 65° C, no qual os microrganismos se desenvolvem rapidamente.



O refeitório como espaço social



Parte 1 – O refeitório como espaço social

Educação Alimentar

A educação alimentar é fundamental para a promoção de hábitos alimentares e estilos de vida saudáveis e pode ter resultados extremamente positivos, em especial quando desenvolvida com grupos etários mais jovens, no sentido da modelação e da capacitação para escolhas alimentares saudáveis. Tem como principais objetivos:

Promover a compreensão da relação entre a alimentação e a saúde;
Promover escolhas alimentares saudáveis e diversificadas;

Gestão do comportamento dos alunos no refeitório

Em termos de socialização, o refeitório apresenta-se como um espaço muito relevante, na vivência quotidiana da escola, pois permite o convívio e com isso reforça laços afetivos quer inter alunos quer entre os alunos e os adultos, podendo melhorar consideravelmente o clima de escola.

No entanto o momento da refeição também é potenciador de conflitos e por isso desde o primeiro dia os seus utilizadores devem conhecer as regras básicas do seu funcionamento.

1. Manifestações de indisciplina

A atividade central e prioritária de um refeitório é servir refeições com qualidade, mas tal facto só ocorre quando os comportamentos são os mais adequados. Os funcionários destes serviços são muitas vezes confrontados com situações difíceis de controlar.

- Provoações
- Entradas e saídas no decorrer das atividades
- Amuos
- “Guerras de comida”
- Desperdiçar os alimentos
- Agressão entre colegas
- Agressão a adultos
- Perguntas que colocam o adulto responsável em causa
- Comentários despropositados

2. Estratégias que promovem comportamentos adequados

Algumas crianças apresentam comportamentos desadequados no refeitório podendo os mesmos ter várias origens:

- Não conhecem os alimentos;
- Não conseguem mastigar;
- Não têm autonomia para manusear talheres;
- Não gostam de comer;
- Tinham hábitos alimentares errados;
- Não reconhecem autoridade dos adultos.

Qualquer que seja a origem do comportamento menos correto, existem estratégias para os corrigir:

Reforço positivo

É um incentivo dado à criança como consequência pela realização de um comportamento adequado, que faz aumentar a probabilidade desse comportamento se repetir.

Reforço negativo

Utilizado quando um determinado comportamento tem como consequência evitar uma situação desagradável.

3. Estratégias de controle de comportamentos inadequados

Castigo/Punição

Castigar uma criança significa aplicar uma punição (reprender, zangar-se, obrigar a corrigir o que estragou, etc,...) ou castigar retirando um privilégio (intervalos). Alguns aspetos importantes para a aplicação:

- A ação deve ser imediata, breve e intensa
- Explicar o que fez mal e o que deveria ter feito, reforçando positivamente os comportamentos alternativos
- Repreender, com tom firme e assertivo

Pausa (Time Out)

O Time Out pode ser usado quando a criança apresenta comportamentos graves:

Agressividade, birras, provocações, comportamentos inadequados à mesa entre outros.

Implica a retirada da criança para um espaço vazio (cadeira, ou local definido previamente), onde não tem acesso a nenhuma atividade ou a nenhum relacionamento social. Alguns aspetos importantes para a aplicação:

- Ter 1 minuto por cada ano de idade;
- O local deve ser seguro (não ameaçador) e não deve ter coisas para ele brincar;
- A criança só deve sair depois de explicar o que fez de errado e o que esperamos dela a partir desse momento.

Não dar atenção

A atenção é um dos reforçadores mais fortes do nosso comportamento. Comportamentos indesejados podem estar a acontecer porque “despertam” atenção. Por isso não dar atenção ao comportamento da criança, quando este não é muito grave, pode ser uma estratégia eficaz para eliminar o mesmo. Alguns aspetos importantes para a aplicação desta estratégia:

- Não olhar, não falar, não manter contacto físico, ignorar a presença da criança;
- Devolver a atenção quando a criança deixar de ter o comportamento indesejado;
- Fazemos de conta que não aconteceu nada.

Fazer pedidos de uma forma eficaz

Olhar diretamente para a criança

Usar frases curtas, claras e afirmativas:

- “Fica quieto se faz favor...”
- Compreensíveis para a criança
- Poucas de cada vez e espaçadas

Antecipar situações problemáticas:

Antes de entrar no refeitório lembrar o que foi combinado e repetir as regras mais importantes.

4. Regras do refeitório

As crianças e alunos devem:

- Acatar as orientações dadas pelo pessoal não docente em serviço no refeitório;
- Proceder à higiene das mãos antes de iniciarem a refeição;
- Fazer fila, por ordem de chegada, mantendo-se tranquilos enquanto aguardam;
- Os alunos mais velhos devem organizar o tabuleiro, colocando todos os utensílios e alimentos logo de início;
- Sentar-se ordeiramente no lugar que lhes esteja destinado;

- Ter uma postura correta à mesa;
- Utilizar corretamente os talheres;
- Falar em voz baixa;
- Não brincar com a comida, a água ou os utensílios;
- Sempre que queiram mais comida pedir de forma educada;
- Levantar-se do lugar sem arrastar a cadeira, deixando-a arrumada;
- No final da refeição, os alunos do 1º ciclo devem colocar o tabuleiro nos locais próprios.

O funcionário do refeitório

1. Perfil

O momento da refeição é de extrema importância no cotidiano diário de um aluno, por isso o adulto desempenha um papel relevante em todo o processo. Deverá reunir as seguintes características:

- Calmo e afetuoso para que estabeleça uma relação de empatia com as crianças;
- Ser solidário, paciente e tolerante com as crianças, por forma a que se sintam sempre seguras e confortáveis;
- Utilizar linguagem apropriada à faixa etária de modo a conseguir transmitir valores às crianças, servindo de modelo;
- Conseguir estabelecer limites pois todas as crianças necessitam de limites claros e de reconhecer a autoridade, deste modo poderão adotar comportamentos corretos;
- Manifestar gosto pelo trabalho em equipa, uma vez que o refeitório é um espaço comum de trabalho e onde a importância do grupo e da consonância de atitudes é reconhecida;
- Zeloso em matéria de higiene pessoal, dos espaços e dos equipamentos;

2. Normas gerais de conduta

- Assumir um compromisso com a missão do serviço;
- Ser agente do processo de melhoria contínua do serviço;
- Cooperar com todo o serviço;
- Trabalhar em equipa;
- Ser assíduo e pontual, respeitando os horários de funcionamento estabelecidos;

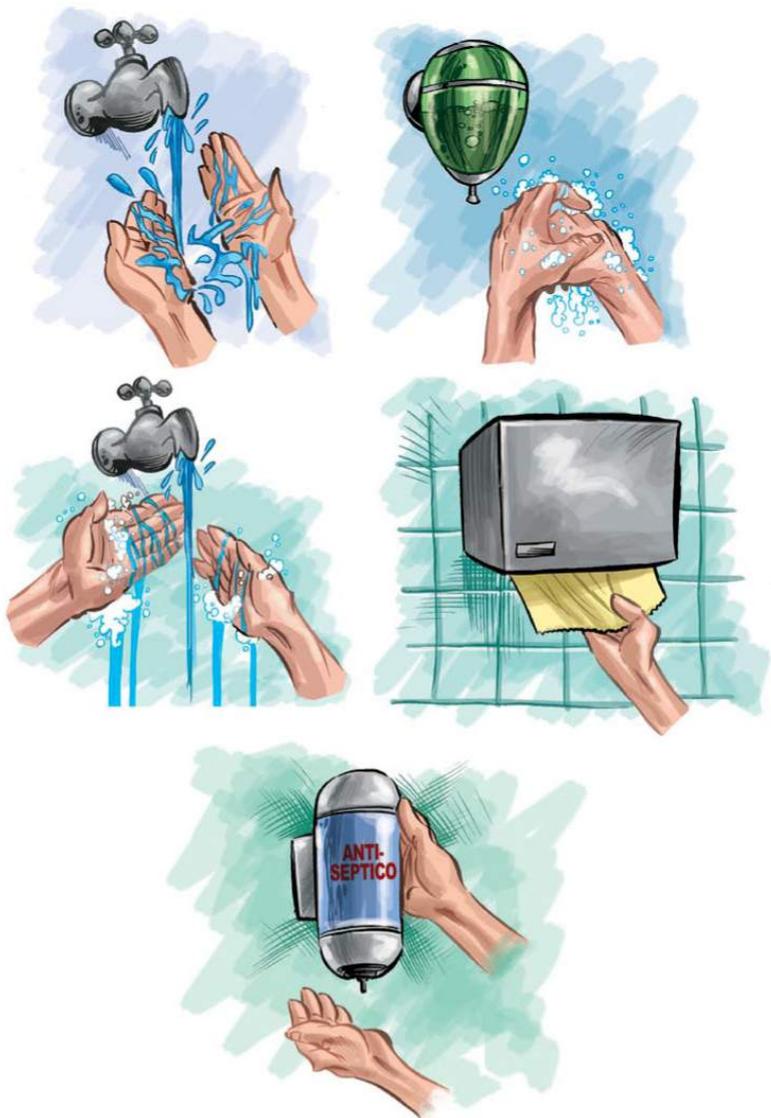
- Trabalhar com empenho e profissionalismo;
- Adotar uma atitude assertiva;
- Assegurar a confidencialidade das informações e ações do espaço escolar;
- Cumprir os princípios éticos básicos de honestidade, dignidade, responsabilidade e defesa da igualdade;
- Desenvolver uma atitude crítica sobre o seu desempenho procurando formas de atualização constante dos conhecimentos;
- Salvaguardar os direitos das crianças com necessidades educativas especiais, colaborando para a sua integração;
- Perante algum comportamento desviante e/ou prejudicial às crianças, conhecer os mecanismos de denúncia;
- Compreender que o trabalho com crianças é diferente do desempenho de outras atividades profissionais e que por isso os comportamentos pessoais devem-se adequar a essa realidade.

3. Tarefas

Num refeitório as tarefas dividem-se:

- Preparação da sala;
- Receção da comida e dos géneros alimentares;
- Registos das condições de entrega dos bens;
- Distribuição e apoio no consumo das refeições;
- Garantir as condições de higiene dos espaços e utensílios;
- Garantir as condições de armazenamento dos bens;
- Registar a assiduidade dos alunos;
- Garantir um ambiente tranquilo e regrado.

O refeitório como espaço de rigor técnico



Parte 2 – O refeitório como espaço de rigor técnico

Condições gerais dos refeitórios

Os refeitórios escolares têm geralmente, dimensões e equipamentos variáveis, em função do número de refeições que servem.

Os equipamentos mais recentes estão organizados espacialmente em zonas distintas e articuladas:

- A receção dos produtos alimentares;
- A preparação;
- A distribuição das refeições;
- A lavagem das louças e utensílios;
- A sala de refeições.

Para além da organização interna, em anexo deve existir uma despensa geral para armazenamento dos produtos alimentares, um espaço próprio para armazenamento de materiais de limpeza, vestiários e instalações sanitárias com duche para o pessoal

O ponto de entrada dos produtos alimentares deve ser distinto e separado dos pontos de saída e de depósito dos lixos.

Receção e armazenamento dos produtos

Cada escola terá um horário definido para a receção de alimentos confeccionados e géneros alimentares.

Na receção dos produtos alimentares deve ser feito, imediatamente ou logo de seguida, o seu controlo que consiste em:

- Verificação da consonância entre ementa e géneros;
- Medição de temperaturas;
- Verificação de quantidades;
- Retirada de amostra testemunha.

A amostra testemunha deve ser recolhida para as embalagens definidas para o efeito, etiquetadas e colocadas no frio.

Os alimentos que não forem aprovados devem ser isolados e identificados para posterior devolução.

Após o controlo de qualidade os alimentos devem ser armazenados nos locais próprios, não devendo ser interrompida a rede de quente nos alimentos confeccionados e a de frio nos alimentos refrigerados.

Nenhum produto alimentar deve ser armazenado em contacto direto com o chão e sujeito a contaminação.

Os equipamentos para refrigeração devem possuir um termómetro para a re-

gulação da temperatura, apresentem-se em bom estado de conservação e de limpeza.

Os produtos refrigerados, externos ao refeitório, podem estar acondicionados nos refeitórios, mas deverão cumprir todas as normas de acondicionamento e estar devidamente etiquetados e se possível num compartimento distinto.

Quando, em situações excepcionais, sejam acondicionados alimentos confeccionados por entidade diferente daquela que serve as refeições, como por exemplo um bolo de aniversário, deverão ser recolhidas amostras testemunha.

Distribuição das refeições

O processo de distribuição das refeições é o momento crítico para o sucesso ou fracasso do serviço refeições. Por isso é imprescindível dar especial atenção a alguns procedimentos:

- A entrada no refeitório deve ser feita de forma ordeira e por grupo completo de alunos;
- As crianças das faixas etárias mais baixas não devem utilizar o sistema de self-service. A distribuição das refeições a estas crianças deve ser feita por adultos que transportam o tabuleiro com a refeição completa. No caso de inexistência de tabuleiros deve ser o prato, previamente preparado, ser colocado na mesa, onde já se encontra o copo e o pão. Após o consumo do 1º prato deverão ser servidos os restantes;
- Para as crianças a partir do 7/8 anos é aconselhável que seja disponibilizado o sistema de self-service. Caso isto não seja possível deve proceder-se como para os alunos mais novos;
- O empratamento deve ser cuidado, respeitando as capitações dos géneros alimentares;
- Com o decorrer do tempo é possível conhecer alguns hábitos alimentares, evitando-se que alunos que consomem poucos alimentos, tenham sempre o prato muito cheio, o que resulta em desperdício, mas também numa atitude de forçar continuamente o aluno a comer muito;
- Todos os géneros alimentares devem ser servidos, mesmo que os alunos informem que não gostam. Os refeitórios são também espaços de educação alimentar e por isso não devem ser subtraídos alimentos;
- Não deve ser possibilitada a indicação de alimentos permitidos e proibidos para alunos sem restrições alimentares;

Os manipuladores de alimentos são os principais veículos de contaminação por microrganismos, que vivem e se desenvolvem no organismo humano (ex.: cabelo, nariz, boca, garganta, intestinos, pele e unhas). No entanto a contaminação pode também surgir por deficiências na higienização de instalações, equipamentos e utensílios, sendo por isso fundamental a implementação de comportamentos e procedimentos de higienização de modo a garantir que o processamento alimentar se realize em boas condições higieno-sanitárias.

A higienização consiste na manipulação combinada de diferentes métodos com o objetivo de remover microrganismos, nas superfícies em contacto com os alimentos.

1. Higiene dos espaços

Para além do plano de higienização e limpeza definido para o espaço do refeitório, e que deve ser cumprido escrupulosamente, as funcionárias devem ainda dar especial relevância:

- Pavimentos, janelas, paredes e tetos
- Limpeza dos restos de comida no chão
- Limpeza dos vidros
- Limpeza de bolores ou teias de aranha
- Manutenção dos equipamentos para caça de insetos
- Instalações sanitárias
- Garantir que os baldes, esfregonas e panos são de uso exclusivo destas áreas
- Garantir que os doseadores de sabão e papel estão carregados
- Garantir que os alunos puxam os autoclismos após as utilizações

2. Higiene dos equipamentos

Lavagem e arrumação de utensílios e louças

- Recomenda-se que a lavagem da louça fina seja feita em separado da louça grossa. A lavagem da louça fina deve ser precedida de pré-lavagem manual, com detergente adequado.
- Toda a louça depois de seca deve ser arrumada em armários fechados ou locais próprios ao abrigo de poeiras.
- Os panos de secagem da louça devem servir apenas para essa função.
- Os talheres lavados e secos devem ser embalados.

Limpeza e conservação dos equipamentos

- Todos os equipamentos utilizados na preparação e distribuição das refeições devem manter-se em bom estado de conservação e limpeza após a sua utilização, bem como serem desinfetados diariamente, no final do dia de trabalho.
- A água do banho maria é de muda diária
- O frigorífico e a estufa do banho maria têm de ser limpos e desinfetados uma vez por semana.
- As mesas e cadeiras do refeitório, bem como os carros de recolha de tabuleiros devem ser limpos e desinfetados diariamente.

3. Higiene e saúde do pessoal

- Deve existir uma caixa de primeiros socorros de acesso rápido
- O refeitório e sanitários do pessoal devem ser apetrechados com doseadores de sabão líquido desinfetante, toalhetes de papel e balde do lixo.
- O pessoal da cozinha deve apresentar-se de acordo com as regras de higiene pessoal, utilizando vestuário adequado, sendo proibido o uso de adornos e obrigatório proteger os cabelos com toucas.
- O uso de luvas deve ser bem compreendido pelo pessoal, porque se não houver informação e formação adequadas sobre regras de higiene, o seu uso pode vir a provocar mais acidentes do que a preveni-los.

4. Higiene e segurança dos processos

- Receção das refeições

Verificar:

- Guias de remessa
- Rótulos dos alimentos utilizados;
- Estado das embalagens
- Legibilidade do rótulo do alimento
- Armazenamento

Verificar :

- Se os alimento guardados no frigorífico estão devidamente embalados e identificados;
- Se os iogurtes/leite e restantes alimentos do frio estão dentro da validade e com embalagem em condições;
- A fruta está tocada;

A fruta e os vegetais estão pouco tempo armazenados, permitindo a preservação da sua frescura;

- Preparação e empratamento

Verificar:

- Se são cumpridas as normas de higiene do pessoal;
- Se todos os legumes servidos crus estão desinfetados;
- No empratamento se são utilizados os instrumentos adequados e servidas as quantidades adequadas a cada criança. As quantidades encontram-se definidas pelo Ministério da Educação e Ciência
- Se os talheres e pão são empacotados individualmente;
- Recolha de Amostra Testemunha

A amostra testemunha deve ser recolhida quando a refeição é entregue no refeitório.

Estas amostras devem ser armazenadas nos frigoríficos e mantidas durante 3 dias.

5. Procedimento em caso de refeição não conforme

No caso de se verificar no início da refeição que a mesma não sabe bem, deverá proceder-se da seguinte forma:

- Remoção de todos os pratos das mesas, caso já se tenha distribuído comida;
- Comunicar à Divisão de Administração Geral da Câmara Municipal do Cadaval;
- Substituir a refeição não conforme pela refeição alternativa;
- Preencher os mapa diários de funcionamento descrevendo sucintamente toda a situação no campo das observações;
- Enviar o registo com urgência para a DAG;
- Assegurar que toda a comida foi colocada no lixo;

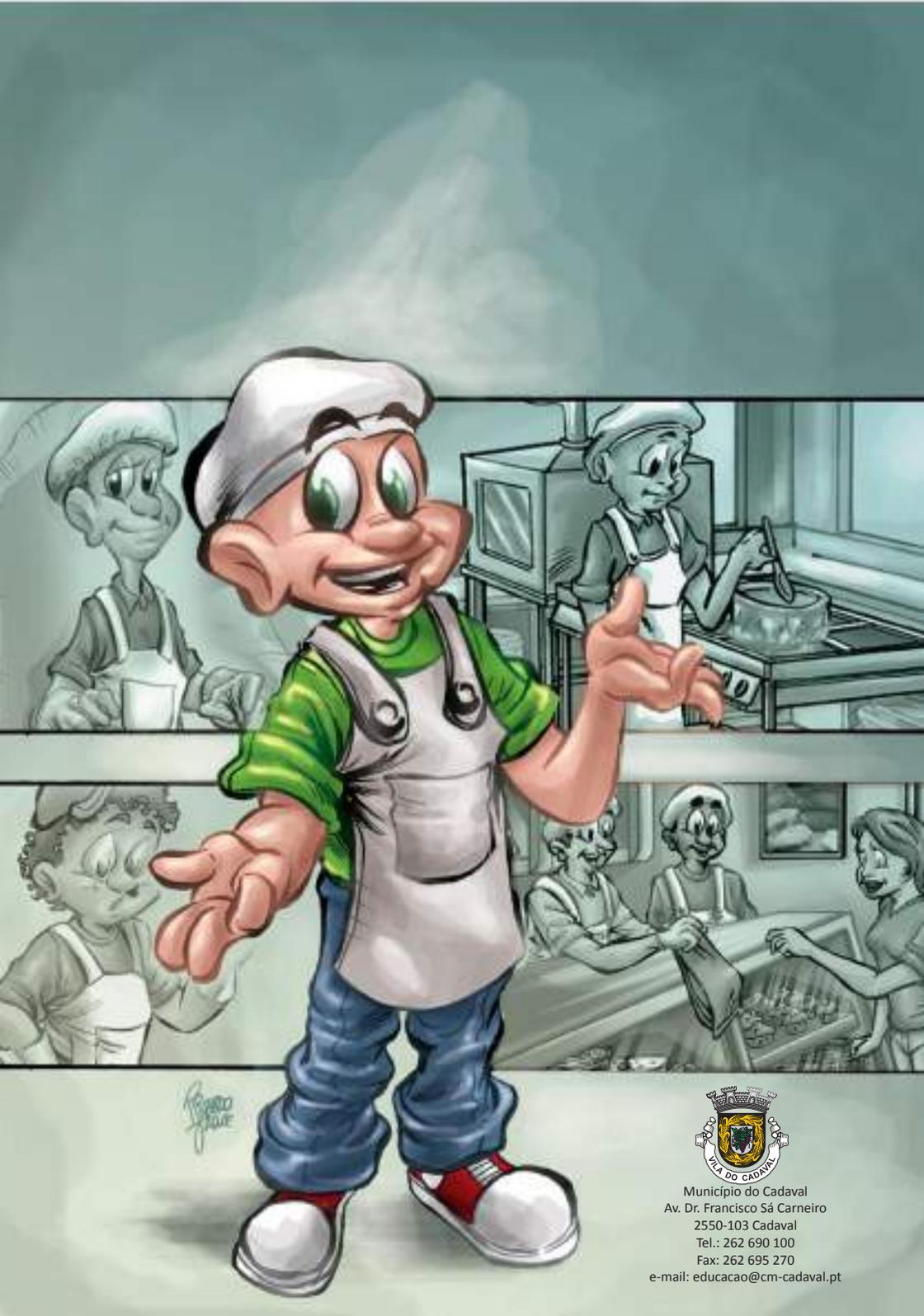
6. Procedimento em caso de intoxicação alimentar

Em caso de indícios de mal-estar, eventualmente associado à ingestão de alimentos no refeitório:

- Informar todos os funcionários do refeitório de que não devem remover as amostras de cada refeição que guardam no frigorífico durante 72 h;
- Contactar a Divisão de Administração Geral da Câmara Municipal do Cadaval;
- Contactar a autoridade de saúde da área Linha Intoxicações INEM - 808 250 143;
- Isolar as instalações do refeitório até à chegada das autoridades de saúde da área;
- Estar presente aquando a intervenção das autoridades competente.

Bom trabalho!





Artista
S. J. 2006



Município do Cadaval
Av. Dr. Francisco Sá Carneiro
2550-103 Cadaval
Tel.: 262 690 100
Fax: 262 695 270
e-mail: educacao@cm-cadaval.pt