



Boletim Informativo n.º11 - novembro 2013

Editorial

Este número do Boletim Informativo incide exclusivamente sobre o serviço de fornecimento de refeições aos beneficiários dos SSAP, atividade que assume uma particular importância no contexto da ação social complementar desenvolvida por estes Serviços Sociais e se tem mostrado fundamental na satisfação das necessidades dos trabalhadores da Administração Pública.

Iremos dar a conhecer o trabalho desenvolvido pelas nossas equipas tendo em vista a prestação de um serviço do agrado dos nossos beneficiários tanto no que respeita à qualidade do serviço como dos equipamentos onde funcionam os refeitórios.

Para conhecer melhor esta atividade, consulte-nos em www.ssap.gov.pt.

Humberto Meirinhos

Presidente dos SSAP

O fornecimento de refeições como prestação complementar de proteção social

O fornecimento de refeições é uma das prestações de proteção social que integram o regime de ação social complementar, sendo o seu desenvolvimento da competência da Direção de Serviços de Gestão de Refeitórios.

Esta é uma área com impacto alargado e continuado, por abranger beneficiários ativos e aposentados, bem como os respetivos agregados familiares, e por implicar uma oferta disponível em todos os dias úteis do ano, pretendendo-se que, para além de encarada como prestação social em sentido restrito, o fornecimento de refeições assumam um papel preponderante em duas vertentes:

- De forma integrada com os organismos públicos, na adequação das condições genéricas de trabalho;
- Como fator de integração daqueles que terminam a vida ativa.

Presentemente, esta prestação é assegurada, de forma direta, pela [rede de refeitórios gerida pelos SSAP](#), distribuídos por Lisboa, Porto e Faro, e, indiretamente, através da celebração de [acordos](#) com diversas entidades, que permite estender geograficamente o acesso dos beneficiários a equipamentos semelhantes.

Implicando o acesso a esta prestação um encargo para o beneficiário, a manutenção de uma rede própria de refeitórios, já recebida dos extintos serviços sociais, permite que o preço da refeição se mantenha balizado por dois parâmetros, a natureza social subjacente e o valor do subsídio de refeição legalmente fixado.

Gestão da qualidade no fornecimento das refeições

Enquadrado por uma preocupação de otimização da gestão da qualidade do serviço prestado nos refeitórios dos SSAP, a partir de outubro de 2012, apostou-se na consolidação da atividade de monitorização do fornecimento de refeições, conseguida através do reforço dos meios humanos afetos e sustentada numa nova abordagem metodológica, com incidência nos seguintes itens:

- Verificação qualitativa e quantitativa dos géneros alimentícios;
- Verificação de equipamentos produtores de frio e de calor;
- Verificação de planos de higienização;
- Verificação de tábuas de corte e utensílios;
- Verificação da lavagem e desinfeção de frutas e legumes.

Assim, desde aquela data foram realizadas 137 ações de monitorização, que permitiram identificar desconformidades e, quando necessário, aplicar as sanções contratualmente previstas.

Paralelamente:

- É efetuada uma avaliação das condições higio-sanitárias por entidade pública externa, Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge, concretizada em boletins analíticos que identificam as causas possíveis de resultados não satisfatórios e subsequente proposta de implementação de melhorias;
- Numa perspetiva preventiva, relativamente à exposição a fatores de risco de origem hídrica, são realizados planos de vigilância e controlo da qualidade da água, nas suas diversas utilizações;
- As [ementas](#) passaram a contemplar informação nutricional, nomeadamente os macronutrientes, para que os utentes nos

Opção que, no entanto, implica um trabalho contínuo das nossas equipas, com incidência nas condições físicas e de higiene e segurança alimentar em que o serviço é prestado, melhor abordado noutros textos deste boletim.

Requalificação de refeitórios

A requalificação de refeitórios sob a administração direta dos SSAP, iniciada em 2008, logo após a fusão dos ex-serviços sociais, tem vindo a decorrer com o objetivo de dar cumprimento aos normativos que regulam o funcionamento e exploração de refeitórios, no que respeita à segurança e higiene das instalações, das condições técnicas e funcionais, incluindo as relativas à acessibilidade, dotando-os de um ambiente agradável e acolhedor.

A propósito da adequação de acessibilidades, realça-se a preocupação de remoção de obstáculos arquitetónicos que dificultem o acesso sem restrições aos equipamentos, concretizada de acordo com as sucessivas estratégias nacionais para a integração das pessoas com deficiência ou incapacidade.

Apesar de enquadrada por um contexto de constrangimentos orçamentais, esta atividade vem sendo desenvolvida com sucesso, relevando aqui um trabalho cuidadoso na identificação de necessidades e preparação das opções a propor, a fim de salvaguardar a adequação das decisões tomadas.

Nesse sentido a requalificação dos refeitórios tem sido definida como um dos objetivos anuais dos SSAP, tendo já sido alvo de intervenções profundas quinze unidades, de que salientamos as por último realizadas nos refeitórios instalados no Palácio das Necessidades - Ministério dos Negócios Estrangeiros, em Faro e no Palácio da Justiça do Porto.

Ainda no decorrer deste ano será concluída a intervenção nos refeitórios instalados no IAPMEI (Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação) – Campus do Lumiar e INEM (Instituto Nacional de Emergência Médica).



Clique na imagem para ver a apresentação completa

Acordos de cooperação

Com o objetivo de alargar o impacto da atividade de fornecimento de refeições, aumentando o número de beneficiários potencialmente abrangidos, encontram-se em vigor acordos celebrados com entidades, públicas e privadas, que possibilitam o acesso a esta prestação.

Desta forma, é assegurado o acesso, nas condições aplicadas nos refeitórios geridos pelos SSAP, a unidades de restauração distribuídas por 32 localidades, incluindo todas as capitais de distrito.

Tendo sempre presente a importância da difusão desta atividade, os SSAP continuam a desenvolver contactos com o intuito de aumentar tanto o número de acordos, como a respetiva cobertura geográfica.

Espaço beneficiário

Este espaço é seu! Participe nesta categoria, enviando o seu texto ou comentário para:

refeitórios saibam as quantidades de proteínas, hidratos de carbono e lípidos, bem como as quilocalorias que ingerem por refeição.

No plano interno, foi criada uma base de dados para proceder à gestão de sugestões/reclamações preenchidas pelos utentes dos refeitórios, que permite agilizar a tomada de medidas adequadas junto dos fornecedores, realização de pedidos de intervenção para reparação ou aquisição de equipamentos, infraestruturas, etc..

Também neste sentido, por considerarmos fundamental a opinião dos nossos beneficiários, são realizados questionários semestrais sobre a qualidade do serviço prestado, cujos resultados constituem um importante elemento de apoio à gestão.



Equipa de Fiscalização dos SSAP

Avaliação da satisfação – aplicação de questionários

De forma a aferirmos o grau de satisfação para com o serviço prestado nos refeitórios, são aplicados semestralmente questionários de avaliação da satisfação aos utilizadores destes equipamentos.

Da análise dos resultados obtidos em 2012 e no primeiro semestre de 2013, constata-se que a média global de satisfação subiu ligeiramente em 2013 (3,73) relativamente ao segundo semestre de 2012 (3,69).

Se compararmos períodos homólogos, no primeiro semestre de 2012 a média global (3,78) situou-se um pouco acima do valor obtido no segundo semestre de 2013 (3,73).

O questionário que tem vindo a ser aplicado sujeita a avaliação 12 parâmetros distribuídos por 3 grupos, a saber: instalações, atendimento e alimentação. Integrado no primeiro grupo, temos os itens: acessibilidade, higiene e funcionalidade; no grupo "Atendimento" é avaliada a simpatia, rapidez e apresentação e no último grupo, "Alimentação", avalia-se: qualidade, quantidade, apresentação, temperatura, variedade e confeção.

Centrando-nos nos resultados apurados no primeiro semestre deste ano, destacamos o refeitório instalado no Centro de formação dos SSAP na Rua Escola do Exército por ocupar o primeiro lugar em 9 dos 12 parâmetros sujeitos a avaliação. O refeitório instalado no Departamento de Prospeção e Planeamento, na Av. Dom Carlos I assume lugar cimeiro em dois parâmetros bem como a segunda e terceira posições em 6 parâmetros. De destacar ainda o refeitório situado na Rua Angelina Vidal, na Inspeção Geral de Finanças por assumir a primeira posição no que respeita à acessibilidade (parâmetro 1) e segunda posição em 4 outros parâmetros. Na segunda posição em 2 parâmetros e terceira em 5, encontra-se o refeitório instalado no Instituto Português do Mar e da Atmosfera. Para consulta integral dos resultados, consulte o [Ranking](#) dos refeitórios face ao grau de satisfação apurado.

No decorrer deste mês far-se-á nova aplicação de questionários nos refeitórios, pelo que se pede desde já a sua colaboração.

■ Toponímia

O estudo dos topónimos - nomes próprios de lugares - da sua origem e evolução, tem uma relação direta com a história, arqueologia e geografia.

Conheça, neste espaço, a origem do nome de alguns lugares.

Nesta edição:

[Rua de S. Mamede \(ao Caldas\)](#) (Refeitório instalado no Palácio Conde Penafiel)

Por Susete Evaristo

Factos e Números

Período em análise: janeiro a setembro

Refeições servidas nos **refeitórios dos SSAP: 500.130**

Beneficiários no ativo: 54%; Aposentados: 46%

Refeições servidas em **entidades protocoladas: 374.274**

Beneficiários no ativo: 33%; Aposentados: 67%

Contactos

Serviços Sociais da Administração Pública

Rua Saraiva de Carvalho, n.º2

1269/096 Lisboa, Portugal

Telefone: 351 213 927 400

E-mail: geral@ssap.gov.pt

URL: www.ssap.gov.pt

SSAP Informa

- Aplicação de questionários - novembro

Está a decorrer a aplicação de questionários de avaliação da satisfação nos refeitórios sob gestão dos SSAP.

Considerando a relevância da sua opinião para o sucesso da prestação deste serviço, pedimos-lhe que colabore connosco, através do preenchimento e entrega do questionário.

- Máquinas de venda de senhas - notas de 5 euros

As máquinas de venda de senhas instaladas nos refeitórios já aceitam as novas notas de €5.

Conscientes dos transtornos causados pela demora da atualização, devida a fatores de natureza técnica, agradecemos a compreensão manifestada.

Ficha Técnica

Direção: Humberto Meirinhos

Coordenação e edição: Carla Rodrigues, Margarida Paradinha, Natacha Castro e Paula Melo

Suporte técnico: Centro de Informática e Relações Públicas

Colaboradores: Anabela Alves, João Romano, Nuno Coimbra