



Licenciatura em Ciências da Nutrição

MEMÓRIA FINAL DE CURSO

Carla Sofia Cardoso Pinto

Aluno nº 200891922

Orientador: Prof. Doutora Cátia Ramalhete

Barcarena

Novembro 2012

Licenciatura em Ciências da Nutrição

MEMÓRIA FINAL DE CURSO

Carla Sofia Cardoso Pinto

Aluno nº 200891922

Orientador: Prof. Doutora Cátia Ramalhete

Barcarena

Novembro 2012

O autor é o único responsável pelas ideias expressas neste relatório

Agradecimentos

Agradeço a todos que, de alguma maneira, me acompanharam durante estes quatro anos de licenciatura desempenharam, de forma particular e pessoal, um papel importante na concretização desta etapa, especialmente:

A Deus por guiar os meus passos.

Aos meus pais, Maria dos Anjos e Olegário, irmã Carina meu filho Tiago e avó Maria pelo carinho, apoio e incentivo tão importantes nesta etapa.

Ao Mário, pela paciência e dedicação auxílio nos meus momentos de angústia e dificuldade, dando-me força para continuar.

Às minhas amigas, em particular à Wilma, e Ana Raquel pelo apoio que me deram, permitindo que tivesse mais confiança e segurança na realização dos meus trabalhos.

A todos os familiares e amigos que me deram apoio e força para eu fazer esta caminhada.

Ao Dr. Alfredo Sousa e a todo o Departamento de Segurança Alimentar e ao Dr. José Reis, Engenheiro Nuno Trigo, da empresa Gertal pela oportunidade de estágio, auxílio e aprendizado.

À disponibilidade, simpatia do Departamento de Organização e métodos do *El Corte Inglés*. Agradeço, especialmente, ao Dr. Renato Ramos por me ter recebido e integrado no estágio e o seu papel determinante na execução prática do meu trabalho final de investigação.

Não podia deixar de agradecer à Coordenadora da Licenciatura em Ciências da Nutrição da Universidade Atlântica, Professora Doutora Ana Rito, à minha orientadora interna, Professora Cátia Ramalhete por a sua disponibilidade e sempre pronta ajudar. Agradeço

igualmente, ao Professor Jaime Combadão, à Professora Susana Paz e ao Professor Paulo Figueiredo e a todos os professores que me acompanharam ao longo destes 4 anos de licenciatura.

A todos a minha eterna gratidão...

Índice

Agradecimentos.....	iii
Lista de abreviaturas e siglas.....	vii
Introdução.....	2
1.Objetivos.....	4
1.1.Objetivos Gerais.....	4
1.2.Objetivos Específicos, Gertal.....	4
1.3. Objetivos Específicos, El Corte Inglés.....	5
2.Descrição dos Locais de Estágio.....	5
2.1.Local e Duração.....	5
3.Caracterização da Gertal.....	6
3.1.Orientação.....	6
3.2.Atividades Desenvolvidas.....	7
3.2.1.Auditorias Internas.....	7
3.2.2.Atualização da Base de Dados de Alimentos da Empresa.....	8
3.2.3.Verificação das Análises Microbiológicas.....	8
3.2.4. Elaboração de Dietas Hospitalares para Dias Festivos.....	9
3.2.5.Avaliação Dos Colaboradores.....	9
4.Caraterização do <i>El Corte Inglés</i>	10
4.1.Orientação.....	10
4.2.Atividades Desenvolvidas.....	11

4.2.1.Supermercados.....	11
4.2.1.1.Acompanhamento de auditorias externas.....	11
4.2.1.2. Realização de auditorias internas.....	12
4.2.1.3.Controlo das alegações nutricionais dos produtos de marca própria.....	12
4.2.1.4.Tradução de Rotulagem de Produtos Alimentares.....	13
4.2.1.5.Presença em formações.....	13
4.2.2.Restauração.....	14
4.2.2.1.Auditorias internas à restauração.....	14
4.2.2.2.Elaboração da informação nutricional das fichas técnicas.....	15
4.2.2.3.Elaboração Projeto de Investigação.....	15
5.Atividades Complementares.....	15
Conclusão.....	16
Bibliografia.....	17
Anexos.....	18
Índice de anexos.....	19

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ECI – El Corte Inglés

HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Point* (Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos)

Introdução

O estágio profissionalizante é uma das etapas mais importante do curso que nos possibilita colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura e entrar em contacto com a realidade da nossa futura profissão.

O presente relatório descreve todas as atividades realizadas ao longo do estágio profissionalizante I e II, disciplinas pertencentes ao plano curricular do 4º ano da Licenciatura de Ciências da Nutrição.

Os dois locais de estágio escolhidos permitiram desenvolver e aprofundar o gosto já, anteriormente, demonstrado pelas áreas da Segurança Alimentar e Alimentação Coletiva e Restauração.

No 7º Semestre foi iniciado o estágio na Gertal S.A., onde foram aprofundados e tomou-se o primeiro contato com a área de Nutrição aplicada à Higiene e Segurança Alimentar em escolas, infantários e lares de idosos.

No 8º Semestre e seguindo a mesma linha de orientação, foi iniciado o estágio no departamento de Organização e Métodos - área de Qualidade e Segurança Alimentar, do *El Corte Inglés* de Lisboa. Este departamento é responsável pelo cumprimento das normas de Higiene e Segurança Alimentar de áreas distintas, nomeadamente restauração, supermercados e formação dos próprios funcionários.

Nesta memória final de curso poderá ser encontrada também a descrição dos locais de estágio e as atividades neles desenvolvidos.

1.Objetivos

1.1.Objetivos Gerais

- Aplicar e desenvolver os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura de Ciências da Nutrição;
- Conhecer e compreender a organização e funcionamento do local de estágio;
- Permitir o contacto com as diversas áreas de atuação de um nutricionista, as funções que este exerce nas áreas de Higiene e Segurança Alimentar e Alimentação Coletiva e Restauração;
- Desenvolver um trabalho de investigação, e apresentá-lo sob a forma de artigo científico;

1.2.Objetivos Específicos, Gertal

- Conhecer e compreender as normas de funcionamento e organização de uma empresa de restauração coletiva;
- Conferir a informação de uma base de dados com aproximadamente cinco mil alimentos utilizando como suporte a tabela de composição dos alimentos do Instituto Ricardo Jorge;
- Elaborar propostas de dietas hospitalares para dias de festa de um hospital da Grande Lisboa;
- Verificar registos documentados de não conformidades encontradas em auditorias externas;
- Participar em auditorias internas, realizadas por profissionais da empresa, nas unidades de restauração coletiva, onde a empresa atua;

1.3. Objetivos Específicos, El Corte Inglés

- Conhecer a estrutura, normas, procedimentos e o funcionamento da empresa;
- Adquirir conhecimentos de Higiene e Segurança Alimentar aplicados à restauração coletiva e a várias áreas dos supermercados (Lisboa, Supercor da Beloura e Supercor da Expo) do grupo El Corte Inglés (ECI);
- Conhecer e aplicar algumas legislações e normas da empresa aplicadas à área alimentar nomeadamente, rotulagem geral (Decreto-Lei 560/99), informação e alegação nutricional (Decreto-Lei n.º 54/2010 e Regulamento Europeu n.º 1924/2006);
- Adquirir e desenvolver capacidades de intervenção em inspeções realizadas nos supermercados e restaurantes presentes na instituição;
- Calcular a informação nutricional de ementas;
- Elaborar um trabalho de investigação científica “Avaliação do teor de sódio em refeições pré-confecionadas congeladas”

2. Descrição dos Locais de Estágio

2.1. Local e Duração

O estágio profissionalizante I decorreu na empresa de restauração coletiva, Gertal S.A., entre 7 Novembro de 2011 a 31 Janeiro de 2012 completando assim a carga horária total de 150 horas (**Anexo 1**).

O estágio profissionalizante II decorreu no *El Corte Inglés* tendo o seu início a 13 de Março de 2012 e o seu término a 15 de Junho de 2012, com uma carga horária de 300 horas (**Anexo 2**). Em conjunto, a carga horária total dos referidos estágios foi de 450 horas.

3.Caracterização da Gertal

A GERTAL - Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação, S.A., com a sua sede em Carnaxide iniciou a sua atividade em 1973, no serviço de restauração com a melhor relação Qualidade / Preço de todo o mercado.

A Qualidade é garantida por quadros especializados do ramo e por toda uma estrutura que ultrapassa a dimensão da empresa.

Atua em sectores tão diversificados como:

- Jardim-de-infância,
- Escolas,
- Universidades,
- Residenciais de estudantes,
- Centros de saúde e hospitais,
- Lares de terceira idade,
- Forças armadas,
- Estabelecimentos prisionais
- Empresas públicas e privadas.

A empresa tem a sua qualidade certificada pela Associação Portuguesa de Certificação, APCER NPEN ISO 9001:2000 (Gertal, 2008).

3.1.Orientação

O estágio descrito teve a Supervisão do Dr. José Reis e do Dr. Alfredo Sousa e a Orientação interna da Professora Ana Lúcia Silva.

3.2. Atividades Desenvolvidas

As atividades aqui desenvolvidas não foram limitadas à empresa Gertal mas também foram desenvolvidas em instituições onde esta atua. O estágio centrou-se na área de Segurança e Qualidade Alimentar. Das atividades desenvolvidas destaca-se:

3.2.1. Auditorias Internas

As auditorias internas são realizadas pelos profissionais da empresa (Engenheiro Zootécnico e Alimentar, Médico Veterinário e Dietista). Durante o período de estágio foram auditadas as seguintes unidades:

- Escolas (Sintra e Palmela);
- Empresas (Sintra e Lisboa);
- Lares (Santa Casa de Lisboa);
- Casino (Cascais);
- Banco (Lisboa).

As auditorias foram realizadas sem aviso prévio às diversas unidades e baseadas numa “*checklist*”, que tinha uma pontuação para cada item avaliado (**Anexo 3**), através da qual era feita a verificação dos requisitos de higiene e segurança alimentar. Em cada visita foi dada especial atenção às condições de higiene das instalações e funcionários, qualidade e salubridade dos alimentos. Com maior ênfase às normas de rotulagem, implantação do sistema de *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) (**Anexo 4**), formação do pessoal, medicina no trabalho e caixa de 1^{os} socorros.

No final de cada auditoria, é impresso um relatório, com a avaliação, para o gerente da unidade. Caso a unidade tivesse uma pontuação muito baixa (muitas não conformidades) o relatório era enviado para a sede, onde posteriormente o supervisor da unidade tomaria as medidas corretivas.

No decorrer da auditoria se fosse encontrada uma não conformidade a ser realizada naquele momento, a pessoa responsável pela tarefa era chamada à parte e uma pequena formação/explicação era dada no sentido de corrigi-la.

De uma forma geral, os incumprimentos verificados nas auditorias foram de natureza estrutural e de higiene, isto é, paredes e pavimentos a necessitar de reparação, instalações e equipamentos a necessitar de limpeza, falha dos registos das temperaturas e higiene, falta de reposição de alguns componentes de higiene, como por exemplo: sabão líquido, toalhetes de papel, baldes do lixo sem tampa, utensílios de cozinha a necessitar substituição, falha de medicamentos na caixa de 1^{os} socorros e falta de equipamentos de proteção pessoal.

3.2.2. Atualização da Base de Dados de Alimentos da Empresa

Uma outra atividade realizada foi a atualização de uma base de dados que continha aproximadamente cinco mil elementos, nomeadamente, bebidas, especiarias e determinados alimentos (congelados, processados e crus). Foi usada a tabela de composição dos alimentos do Instituto Ricardo Jorge, no sentido verificar a veracidade do valor energético (kcal), proteínas (g), lípidos (g), hidratos de carbono (g) e os ácidos gordos (g) neles contidos. Alguns alimentos/bebidas que se encontravam na base de dados e não constavam da tabela de composição dos alimentos ficaram em branco.

3.2.3. Verificação das Análises Microbiológicas

Foi feita igualmente, na empresa Gertal, uma verificação de não conformidades relativas a parâmetros microbiológicos de diversas amostras de géneros alimentícios, de diferentes instituições/unidades. Foi também analisado se a ação corretiva aplicada eliminou as causas das não conformidades, e se foram efetivas.

A não conformidade era considerada corrigida, quando ao efetuar uma nova análise microbiológica dos géneros alimentícios, os valores obtidos fossem inferiores aos limites estipulados pelo laboratório, sendo neste momento considerado um produto conforme.

3.2.4. Elaboração de Dietas Hospitalares para Dias Festivos

Foi enviado para o departamento de Segurança Alimentar um caderno de encargos, de um Hospital da Grande Lisboa, do qual foi pedido a elaboração de dieta hospitalar para dias festivos (**Anexo 5**).

Para cada dia festivo foram pedidas cinco tipos de dietas diferentes, nomeadamente, geral, ligeira, diabética, mole, gástrica e hepática.

Os dias festivos contemplados foram:

- Dia do Hospital;
- Natal e Passagem de Ano;
- Dia de Reis;
- Carnaval;
- Dia Mundial da Saúde, Enfermeiro, Doente, Teatro/Dador de Sangue e alimentação;
- Dia da Liberdade;
- Dia do Trabalhador;
- Dia da Criança;
- Dia de Portugal;
- Dia do Mar e Verão;
- Dia de São João;
- Dia Internacional da Mulher, Paz, Coração;
- Dia das Bruxas;
- Dia de São Martinho.

3.2.5. Avaliação Dos Colaboradores

Colaboração na introdução no sistema informático da empresa, questionários, circulares e necessidades de formação dos colaboradores.

4. Caracterização do *El Corte Inglés*

O *El Corte Inglés* (ECI), é uma empresa espanhola do sector de distribuição, iniciou a sua atividade em Portugal em Novembro de 2001. Está enquadrada na atividade de grande armazém, com uma estrutura dividida por departamentos, grande variedade de artigos, atendimento personalizado e múltiplos serviços à disposição dos seus clientes.

Está localizado na zona do Alto do Parque Eduardo VII, na confluência da Avenida António Augusto de Aguiar, a Avenida de Sidónio Pais e a Rua de Marquês da Fronteira.

O *El Corte Inglés* dispõe de uma ampla variedade de espaços onde os seus clientes podem fazer as refeições. No Piso 7 detém, um Restaurante, a Taberna, com a cozinha tradicional portuguesa, e a Cafetaria, um espaço amplo com variadas opções de refeições. Na Semicave, possui vários de locais onde o cliente pode obter refeições rápidas e ligeiras (restaurantes, cafés, restauração *fast food* e secção de Pratos Preparados). Possui também uma cadeia de Supermercados, complementando uma vasta oferta em produtos de alimentação, artigos de lazer, perfumaria, drogaria e complementos para o lar.

Os serviços responsáveis pela gestão da qualidade e segurança alimentar estão centralizados na área de Qualidade Alimentar do Departamento de Organização e Métodos localizados no *El Corte Inglés* Grandes Armazéns, em Lisboa. (*El Corte Inglés*, 2009)

4.1. Orientação

O estágio aqui descrito, teve a Supervisão do Dr. Renato Ramos e a orientação interna do Professor Carlos Ramos e Professora Cátia Ramalhete.

4.2. Atividades Desenvolvidas

As atividades desenvolvidas no estágio decorreram em áreas distintas, nomeadamente restauração e supermercados, mas principalmente no El Corte Inglés Grandes Armazéns de Lisboa, e estenderam-se aos Supercor da Beloura e da Expo.

4.2.1. Supermercados

4.2.1.1. Acompanhamento de auditorias externas

As auditorias externas são realizadas por uma empresa subcontratada pelo *El Corte Inglés*. Estas auditorias foram acompanhadas por um colaborador do departamento de Higiene e Qualidade Alimentar do ECI. Estas foram realizadas em diferentes departamentos, entre eles: peixaria, talho, charcutaria e frutaria, onde o auditor tinha em atenção os seguintes pontos:

- Recolha de amostras de alimentos e utensílios (Produtos Frescos);
- Higiene dos equipamentos, instalações e pessoal (câmaras de congelação e refrigeração);
- Observação das fichas técnicas afixadas;
- Folhas de registo de limpeza (instalações e máquinas);
- Produtos não conformes identificados;
- Validades dos produtos expostos e não exposto ao consumidor;
- Rastreabilidades dos produtos (carnes, peixe e frutas);
- Temperatura de armazenagem dos produtos.

Para além da recolha de dados de não conformidades (incidências) o auditor da empresa subcontratada fazia duas questões ao colaborador que estava presente na secção. A título de exemplo: “O que considera uma carne fresca?” ou “O que são contaminantes?”

De cada auditoria externa resultou um relatório onde constavam não só os resultados das análises microbiológicas, todas as não conformidades detetadas e as suas possíveis correções. Este relatório foi posteriormente enviado para o departamento de Qualidade Alimentar.

4.2.1.2. Realização de Auditorias Internas

Para complementar a auditoria externa procedeu-se, igualmente, à realização de auditorias internas, as quais foram desenvolvidas pelo departamento de Qualidade Alimentar. Assim, os supermercados de Lisboa, Expo e Beloura foram auditados, com o efeito surpresa, nas seguintes secções:

- mercearia;
- Lácteos;
- Dietéticos;
- Bebidas;
- Congelados;
- Clube *del Gourmet*.

Também as auditorias internas seguem um procedimento, definido pela empresa, e baseado no estipulado pelo Decreto-Lei 560/99, no que diz respeito a rotulagem geral. Após a realização destas auditorias foi realizado um relatório onde vinham descritas as não conformidades encontradas e as medidas corretivas a adotar para que a situação não voltasse a acontecer. Esse relatório, posteriormente, era enviado ao coordenador do departamento auditado (**Anexo 6**).

4.2.1.3. Controlo das Alegações Nutricionais dos Produtos de Marca Própria

Existe um número cada vez maior de alimentos rotulados e publicitados com alegações nutricionais e de saúde. Por forma a assegurar um elevado nível de proteção dos consumidores e a facilitar as suas escolhas, os produtos colocados no mercado,

incluindo os que são importados, deverão ser seguros e devidamente rotulados. (Regulamento (CE) n.º 1924/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Dezembro)

De acordo com este Regulamento Europeu foi realizado uma auditoria interna aos produtos de marca própria (Aliada, ECI e *Special Line*). Depois de realizada a auditoria foi elaborado um relatório (**Anexo 7**).

4.2.1.4. Tradução de Rotulagem de Produtos Alimentares

Os supermercados do grupo *El Corte Inglés*, recebem diariamente centenas de produtos que provêm de Portugal e do estrangeiro. Estes produtos ao chegar aos supermercados são analisados pelos responsáveis de armazém, no sentido de verificar o cumprimento da legislação em vigor no que diz respeito à rotulagem geral. Segundo o artigo 24.º, Decreto-Lei 560/99, que estabelece as regras de rotulagem geral, as indicações obrigatórias a constar no rótulo devem estar sempre redigidas em português (...). Sendo estas indicações, denominação de venda, lista de ingredientes, data de durabilidade mínima ou limite de consumo, peso líquido do produto, local de origem e modo de conservação (**Anexo 8**).

Assim, quando surge um produto alimentar com rotulagem estrangeira, o coordenador ou colaborador dos supermercados, feiras ou *clube del Gourmet*, envia um e-mail ao departamento de Qualidade Alimentar, onde é efetuada a respetiva tradução, sendo esta colocada, posteriormente, no produto.

4.2.1.5. Presença em formações

Uma das funções do departamento de Qualidade Alimentar é a de dar formação na área da higiene e segurança alimentar e do produto, aos funcionários de restauração e supermercados, pois a empresa aposta na formação contínua dos seus colaboradores.

Nestas formações foram abordadas questões básicas de higiene e segurança alimentar e a função que cada colaborador desempenha no seu departamento.

4.2.2. Restauração

4.2.2.1. Auditorias Internas à Restauração

As auditorias internas à restauração englobaram um conjunto de ações, semelhantes às efetuadas nos supermercados, nomeadamente, acompanhamento e correção das não conformidades detetadas nas auditorias externas e/ou reclamações feita por clientes. Das ações desenvolvidas nas auditorias internas destaca-se a verificação de:

- Datas de validade dos produtos expostos e não expostos ao cliente;
- Boas práticas;
- Higiene das instalações, equipamentos e utensílios;
- Higiene pessoal;
- Estado de manutenção das infra - estruturas;
- Qualidade dos produtos armazenados e expostos;
- Rastreabilidade;
- Temperaturas de armazenamento e exposição.

Os controlos acima mencionados foram realizados nas seguintes secções de Restauração, nomeadamente:

- Restaurante a Taberna e a sua cozinha;
- Cafetaria – balcão, sala de preparação e cozinha;
- Bares dos pisos 0, 1 e 2: balcões e salas de preparação;
- Pratos preparados: balcão, café, cozinha e copa.

De cada auditoria resultou um relatório onde constavam todas as não conformidades detetadas e as possíveis correções (**Anexo 9**).

4.2.2.2.Elaboração da Informação Nutricional de Fichas Técnicas

O departamento de Restauração do *El Corte Inglés*, futuramente quer oferecer aos seus clientes a informação nutricional das refeições que serve. Neste contexto, foi pedido pelo departamento de Restauração um estudo piloto referente à informação nutricional dos pratos servidos.

Foi enviado pelo departamento de Qualidade Alimentar as fichas técnicas de todos os pratos que serão servidos nos próximos 6 meses.

De cada ficha técnica (**Anexo 10**), constava a informação nutricional no que diz respeito ao valor energético (kcal), proteínas (g), hidratos de carbono (g) e lípidos (g). Para a determinação da informação nutricional dos pratos foi usado um programa informático próprio da empresa, onde foram inseridos todos os alimentos que constavam das diferentes fichas técnicas. A informação nutricional foi depois inserida para cada alimento tendo como base a tabela de composição dos alimentos do Instituto Ricardo Jorge. Depois de colocada toda a informação nutricional o programa faz diretamente o cálculo do valor nutricional total de cada ficha técnica.

4.2.2.3.Elaboração Projeto de Investigação

No decorrer do estágio foi dada a oportunidade da realização do projeto de investigação, “Avaliação do teor de sódio em refeições pré-confeccionada congeladas”. Neste sentido foi recolhido de cada refeição congelada as informações nutricionais presente no rótulo (**Anexo11**).

5.Atividades Complementares

Representação do curso de Ciências da Nutrição da Universidade Atlântica na Futurália (17 de Março de 2012), que decorreu na Feira Internacional de Lisboa. Nesta participação foram realizados rastreios de Índice de Massa Corpora (IMC) e feito aconselhamento nutricional às pessoas que procuravam o *stand* (**Anexo 12**).

Conclusão

O estágio profissionalizante é a etapa onde o estudante vive vários desafios e experiências que contribuem para aumentar e consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Ciências da Nutrição.

No decorrer do estágio profissionalizante foi permitido o contacto com as áreas de Segurança Alimentar e Restauração Coletiva e Hotelaria. Sendo que nesta área é necessário um trabalho de equipa, onde o resultado de todos os esforços será enriquecedor para a empresa e para o próprio cliente.

As atividades desenvolvidas no estágio, possibilitaram desempenhar um papel ativo nas tarefas inerentes, que serviu de aprendizagem e ferramentas para o futuro profissional.

A avaliação global do estágio profissionalizante é positiva, visto ter sido proporcionado colocar em prática os conhecimentos adquiridos, e assim sentir com confiança para enfrentar a vida futura. Infelizmente não foi dada a oportunidade de estagiar com a área de Nutrição Clínica uma área importante onde poderia melhorar e consolidar todos os conhecimentos adquiridos.

Bibliografia

El Corte Inglés, Grandes Armazéns S.A (2009) [Online] http://www.elcorteingles.pt/corporativo/corporativo/elcorteingles/03_historia.asp [acedido a 12-10-12]).

Decreto-Lei n.º 54/2010 - *Diário da República*, n.º 104 1.ª série - 28 de Maio de 2009

Decreto-Lei n.º 560/99 - *Diário da República*, n.º 293 Série. – 18 de Dezembro de 1999

GERTAL, S.A (2008). GERTAL - Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação, S.A. [Online] <http://www.gertal.pt/> [acedido a 2-10-2012]).

Regulamento Europeu n.º 1924/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Dezembro, JO L 404.

Anexos