



ACADEMIA MILITAR

Direcção de Ensino

Curso de Administração Militar

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

**A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE CATERING NA
MANUTENÇÃO MILITAR**

AUTO: Aspirante Sérgio Miguel Comprido Ganchinho

ORIENTADOR: Major AdMil António Manuel Janeiro Magalhães

LISBOA, MAIO DE 2009



ACADEMIA MILITAR

Direcção de Ensino

Curso de Administração Militar

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

**A IMPLEMENTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE CATERING NA
MANUTENÇÃO MILITAR**

AUTO: Aspirante Sérgio Miguel Comprido Ganchinho

ORIENTADOR: Major AdMil António Manuel Janeiro Magalhães

LISBOA, MAIO DE 2008

DEDICATÓRIA

**Este trabalho é dedicado à minha melhor amiga,
Que sempre me acompanhou e incentivou.**

AGRADECIMENTOS

Na elaboração deste Trabalho de Investigação Aplicada (TIA), foram poucos os contributos prestados pelas diversas entidades contactadas, nomeadamente comandantes das Unidade, Estabelecimento e Órgãos do Exército (U/E/O), na zona de Lisboa e empresas civis ligadas ao Catering.

Em primeiro lugar, agradeço ao meu orientador, Major de Administração Militar António Manuel Janeiro Magalhães, pela total disponibilidade manifestada ao longo da realização do trabalho, pelo tempo dispendido auxiliando-me na realização do mesmo, pela ajuda incondicional, pela permanente motivação fornecida. Foi, sem dúvida, uma mais-valia na concretização deste TIA.

- ✚ Aos meus pais, pelo inigualável espírito de sacrifício demonstrado para me ajudarem no curso.
- ✚ Aos Comandantes das U/E/O que contactei e que colaboraram com este projecto.
- ✚ Aos militares da Manutenção Militar (MM) pelo apoio e ajuda prestados durante a minha permanência nesse estabelecimento fabril.
- ✚ Aos meus camaradas de curso, pelo apoio demonstrado e pela troca de bibliografia.

Gostaria também de agradecer a quem, directa ou indirectamente, acreditou e ajudou na realização deste trabalho. A todos o meu muito obrigado.

Não poderia deixar de dar um agradecimento muito especial à minha melhor amiga.
MUITO OBRIGADO JOANA.

ÍNDICE

| | |
|---|-------------|
| DEDICATÓRIA | i |
| AGRADECIMENTOS | ii |
| ÍNDICE | iii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vi |
| ÍNDICE DE GRAFICOS | vii |
| ÍNDICE DE TABELAS | viii |
| LISTA DE SIGLAS | ix |
| RESUMO | x |
| ABSTRACT | xi |
| EPÍGRAFE | xii |
| CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO DO TRABALHO | 1 |
| 1.1 INTRODUÇÃO | 1 |
| 1.1.1 ENQUADRAMENTO | 1 |
| 1.1.2 DEFINIÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO..... | 1 |
| 1.1.3 JUSTIFICAÇÃO E IMPORTÂNCIA DO TEMA NA ACTUALIDADE | 2 |
| 1.1.4 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO | 3 |
| 1.1.5 QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO | 3 |
| 1.1.6 ESTRUTURA..... | 4 |
| 1.2 METODOLOGIA..... | 4 |
| PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO | 7 |
| CAPÍTULO 2 - REVISÃO DA LITERATURA SOBRE CATERING E RESTAURAÇÃO EM GERAL | 7 |
| 2.1 INTRODUÇÃO | 7 |
| 2.2 HIERARQUIA DAS NECESSIDADES | 7 |
| 2.3 CONCEITO DE CATERING | 9 |
| 2.3.1 A INFLUÊNCIA DOS HÁBITOS ALIMENTARES SOBRE A SAÚDE | 10 |
| 2.3.2 MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE CONSUMO ALIMENTAR | 11 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.4 | RESTAURAÇÃO | 13 |
| 2.4.1 | CONSERVAÇÃO DOS ALIMENTOS..... | 13 |
| 2.4.2 | MEDIDAS DE CONTROLO NA CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS | 14 |
| 2.4.3 | MATÉRIAS-PRIMAS..... | 14 |
| 2.4.4 | HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, DOS EQUIPAMENTOS E DOS UTENSÍLIOS | 15 |
| 2.4.5 | PESSOAL..... | 15 |
| 2.4.6 | OS ALIMENTOS E A SUA CONSERVAÇÃO | 15 |
| 2.4.7 | ALIMENTOS ESTÁVEIS OU NÃO PERECÍVEIS | 16 |
| 2.4.8 | ALIMENTOS SEMI-PERECÍVEIS..... | 16 |
| 2.4.9 | ALIMENTOS PERECÍVEIS | 17 |
| 2.4.10 | PROCESSOS DE CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS A BAIXAM TEMPERATURAS..... | 17 |
| 2.4.11 | CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS REFRIGERADOS | 19 |
| 2.4.12 | CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS CONGELADOS | 20 |
| 2.4.13 | CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS À TEMPERATURA AMBIENTE | 21 |
| 2.5 | CONCLUSÕES | 22 |
| CAPÍTULO 3 - A MANUTENÇÃO MILITAR E O CATERING | | 24 |
| 3.1 | INTRODUÇÃO | 24 |
| 3.2 | A MANUTENÇÃO MILITAR | 24 |
| 3.3 | NOTA HISTÓRICA..... | 25 |
| 3.4 | FUTURO DA MANUTENÇÃO MILITAR..... | 27 |
| 3.5 | CONCLUSÕES | 29 |
| PARTE II - INVESTIGAÇÃO DE CAMPO..... | | 30 |
| CAPÍTULO 4 - METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO | | 30 |
| 4.1 | INTRODUÇÃO | 30 |
| 4.2 | HIPÓTESES..... | 30 |
| 4.3 | CARACTERIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO | 32 |
| 4.3.1 | POPULAÇÃO OU UNIVERSO | 32 |
| 4.3.2 | PROCESSO DE AMOSTRAGEM..... | 32 |
| 4.3.3 | CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA | 33 |
| CAPÍTULO 5 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS | | 34 |
| 5.1 | INTRODUÇÃO | 34 |
| 5.2 | ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS | 35 |
| 5.2.1 | PARTE I – QUESTIONÁRIOS..... | 35 |
| 5.3.1 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº1 | 35 |

| | | |
|--------|--|-----------|
| 5.3.2 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 2..... | 36 |
| 5.3.3 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 3..... | 36 |
| 5.3.4 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 4..... | 37 |
| 5.3.5 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 5..... | 37 |
| 5.3.6 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 6..... | 38 |
| 5.3.7 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 7..... | 38 |
| 5.3.8 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 8..... | 38 |
| 5.3.9 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº9 | 39 |
| 5.3.10 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 10 | 39 |
| 5.3.11 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 11 | 40 |
| 5.3.12 | ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 12 | 40 |
| 5.4 | PARTE II - QUESTIONARIOS | 42 |
| 5.4.1 | DISCUSSÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO Nº 13..... | 42 |
| 5.4.2 | DISCUSSÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO Nº 14..... | 42 |
| 5.4.3 | DISCUSSÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO Nº 15..... | 43 |
| | CAPÍTULO 6 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES..... | 44 |
| 6.1 | RESPOSTA AS PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO..... | 44 |
| 6.2 | CONCLUSÕES | 44 |
| 6.3 | RECOMENDAÇÕES FINAIS | 46 |
| 6.4 | LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO..... | 46 |
| 6.5 | PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES..... | 46 |
| | BIBLIOGRAFIA..... | 47 |
| | APÊNDICES..... | 51 |
| | APÊNDICE A | 52 |
| | APÊNDICE B | 55 |
| | ANEXOS.. | 68 |
| | ANEXO A..... | 69 |
| | ANEXO B..... | 70 |
| | ANEXO C..... | 71 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 - Pirâmide de Maslow..... | 70 |
| Figura 2 - Pirâmide dos alimentos..... | 71 |

ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1 - Respostas obtidas na questão 12 | 41 |
| Gráfico 2 - Respostas obtidas na questão 1 | 57 |
| Gráfico 3 - Respostas obtidas na questão 2 | 58 |
| Gráfico 4 - Respostas obtidas na questão 3 | 59 |
| Gráfico 5 - Respostas obtidas na questão 4 | 60 |
| Gráfico 6 - Respostas obtidas na questão 5 | 61 |
| Gráfico 7 - Respostas obtidas na questão 6 | 62 |
| Gráfico 8 - Respostas obtidas na questão 7 | 63 |
| Gráfico 9 - Respostas obtidas na questão 8 | 64 |
| Gráfico 10 - Respostas obtidas na questão 9 | 65 |
| Gráfico 11 - Respostas obtidas na questão 10 | 66 |
| Gráfico 12 - Respostas obtidas na questão 11 | 67 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1 - Tabela SPSS..... | 55 |
| Tabela 2 - Tabela SPSS..... | 56 |
| Tabela 3 - Frequências relativas à questão 1 | 57 |
| Tabela 4 - Frequências relativas à questão 2 | 58 |
| Tabela 5 - Frequências relativas à questão 3 | 59 |
| Tabela 6 - Frequências relativas à questão 4 | 60 |
| Tabela 7 - Frequências relativas à questão 5 | 61 |
| Tabela 8 - Frequências relativas à questão 6 | 62 |
| Tabela 9 - Frequências relativas à questão 7 | 63 |
| Tabela 10 - Frequências relativas à questão 8 | 64 |
| Tabela 11 - Frequências relativas à questão 9 | 65 |
| Tabela 12 - Frequências relativas à questão 10 | 66 |
| Tabela 13 – Frequências relativas à questão 11..... | 67 |
| Tabela 14 - Temperaturas de refrigeração para diferentes categorias de produtos | 69 |
| Tabela 15 - Tempos de conservação para alimentos congelados | 69 |

LISTA DE SIGLAS

DMT: Direcção de Material e Transportes

EFE: Estabelecimento Fabril do Exército

FND: Forças Nacionais Destacadas

MM: Manutenção Militar

OGFE: Oficinas de Fardamento e Equipamento

RAFE: Regime de Administração Financeira do Estado

TIA: Trabalho Investigação Aplicada

U/E/O: Unidades, Estabelecimentos ou Órgãos

RESUMO

Este trabalho científico enquadra-se no domínio da Logística e subordina-se ao tema “*Implementação de um Serviço de Catering na Manutenção Militar*”. O objectivo que presidiu a sua realização foi a análise, da possibilidade, da implementação de um Serviço de Catering no Exército.

A primeira parte deste trabalho é composta por uma revisão da literatura referente aos temas estudados, para melhor enquadrar o tema em estudo.

Na segunda parte do presente trabalho, são apresentados e estudados quinze Questionários, procedendo-se à respectiva análise. Pretende-se assim ir ao encontro da vertente prática requerida para o desenvolvimento deste trabalho e prossecução dos objectivos inicialmente delineados.

O trabalho encontra-se dividido em cinco fases, que são: Introdução do trabalho; Enquadramento teórico ou revisão da literatura; Metodologia da investigação de campo; Apresentação e discussão dos resultados e algumas conclusões e recomendações.

No decorrer da investigação, foi possível constatar que o Catering é uma preocupação transversal às empresas de vários ramos. Actualmente é grande o número de empresas ou estabelecimentos, quer público, quer privados, que faz uso do Serviço de Catering. De facto a ideologia do Catering é hoje amplamente defendida.

De uma forma geral, constatou-se que o Catering tem um grande potencial de crescimento, é um serviço que pode eventualmente enquadrar-se, com as devidas adaptações, na estrutura e missão do Exército.

O trabalho que a seguir se apresenta foi realizado entre Fevereiro e Maio de 2009.

Palavras-Chave: CATERING; SERVIÇO DE ALIMENTAÇÃO; ALIMENTAÇÃO
EXÉRCITO

ABSTRACT

This scientific work falls within the field of Logistics and subordinated to the theme "*Implementation of a Catering Service in Manutenção Militar*". The purpose was to conduct its analysis of the possibility of implementing a Catering service in the Army.

The first part of this work consists of a literature review concerning the topics studied, to better frame the issue under study.

In the second part of this work are presented and analyzed fifteen Questionnaires, and proceed to their analysis. It is well to meet the practical aspects required for the development of this work and further the initially objectives imposed.

The work is divided into five phases, which are: Introduction of the work, or theoretical framework literature review; methodology of field research; presentation and discussion of results and some conclusions and recommendations.

During the investigation, it was possible to see that the cross Catering is a concern to companies of various branches. Today there are a large number of firms or establishments, whether public or private, which makes use of the Service Catering. In fact the ideology of Catering is now widely advocated. Overall, the Catering has great growth potential, is a service possibly possible to be managed, with adaptations, to the structure and mission of the Army.

The work that is presented below was conducted between February and May 2009.

KEYWORDS: CATERING; FOOD SERVICE; ARMY FOOD SERVICE

EPÍGRAFE

“O problema com o mundo é que os estúpidos são excessivamente confiantes, e os inteligentes são cheios de dúvidas”

Bertrand Russel

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO DO TRABALHO

1.1 INTRODUÇÃO

1.1.1 ENQUADRAMENTO

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) surge como resposta ao processo de Bolonha, no âmbito do Mestrado em Ciências Militares, especialidade Administração Militar, ramo Exército, constituindo-se com um importante meio de desenvolvimento das capacidades de investigação, na área das ciências sociais.

Este trabalho é determinante no aproveitamento final do referido mestrado (leccionado na Academia Militar com duração de cinco anos).

Contudo, e como facilmente se compreende, a sua importância ultrapassa a mera componente avaliativa. De facto, assume especial relevância o facto de contribuir para aquisição de competências úteis para o futuro desempenho das funções do Oficial de Administração Militar do Exército.

Constitui-se, assim, como uma mais-valia na formação do aluno, proporcionando, adicionalmente, pertinentes reflexões sobre algumas das limitações actualmente existentes no Exército.

Com este trabalho, pretende-se proporcionar ao Exército, bem como à sociedade em geral, uma perspectiva inovadora sobre a temática abordada.

1.1.2 DEFINIÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO

Este trabalho subordina-se ao tema “*A implementação de um serviço de Catering na Manutenção Militar*” A escolha deste tema deveu-se ao interesse despertado pelo estudo de um assunto que assume, cada vez mais, um papel preponderante no desenvolvimento e bem-estar de qualquer organização.

A ideia para este trabalho surgiu, na sequência de uma visita de estudo que o autor realizou em 2008, a uma empresa do ramo da restauração, nomeadamente uma empresa de Catering, que fornece e confecciona uma grande quantidade de refeições, para hospitais, escolas e empresas. Durante essa visita de estudo rapidamente se levantou a hipótese de uma possível aplicação, ou adaptação deste tipo de serviço ao Exército. Sendo este, um serviço inovador e facilmente adaptável às necessidades de uma determinada organização em específico.

Procurar-se-á estabelecer uma relação entre os resultados dos questionários e as hipóteses definidas *à priori*.

Estudar-se-ão, ainda, as mais-valias do serviço de Catering, assim como eventuais problemas associados, para os quais serão apresentadas possíveis soluções.

Tratando-se ainda de um tema novo no Exército e face às limitações de tempo e dimensão deste trabalho, o autor irá, unicamente analisar o problema para uma situação de tempo de paz. Pelo que as questões de ordem tática e operacional não são de todo relevantes, nem condicionantes para a realização deste trabalho de investigação aplicada.

1.1.3 JUSTIFICAÇÃO E IMPORTÂNCIA DO TEMA NA ACTUALIDADE

Segundo Abraham Maslow¹ existem cinco níveis de necessidades, das quais se destacam as fisiológicas ou básicas, tais como o sono, a sede, a fome, a habitação, a protecção contra a dor, o desejo sexual, ou seja, as necessidades vitais para o organismo.

Actualmente face as crescentes limitações económicas, com que nos deparamos, torna-se essencial analisar todas as fontes de custo, assim como avaliar as necessidades, afim de se poder fazer ajustes de modo a, não só, garantir uma maior eficiência, como também uma diminuição de custos. É neste âmbito que se insere o tema deste trabalho de investigação. Pretendendo-se abordar o tema da alimentação dos militares em tempo de paz.

Muitas são as empresas públicas ou privadas que, já fazem uso do Catering, proporcionando uma maior contenção de custos, sem que, todavia, haja uma clara e visível diminuição da qualidade dos pratos disponibilizados por este tipo de serviço. Temos também o exemplo de forças armadas de outros países, nomeadamente dos Estados Unidos da América e do Reino Unido, onde já, há algum tempo se recorre ao Catering.

O tema é oportuno, na medida em que proporciona ao leitor acesso a vários conceitos, tipos, modos, meios, critérios e processos relacionados com o Catering e restauração. Aborda a importância.

¹ Ver Capítulo 2

O Exército atravessa um período de reestruturação, sendo a alimentação, um dos pilares fundamentais de qualquer organização. Em suma, e tal como já foi referido, a importância deste trabalho assenta no facto de proporcionar, não só à organização mas também à sociedade, conhecimentos e reflexões importantes nesta área.

1.1.4 OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

O objectivo de um estudo implica o porquê da investigação. Um objectivo é um enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio em questão. Especifica as variáveis-chave, a população alvo e o contexto do estudo. O objectivo do estudo harmoniza-se com o grau de avanço dos conhecimentos e escreve-se em termos que indicam o tipo de investigação a apreender, ou seja: denominar, descrever factores, explorar ou examinar relações, predizer, avaliar os efeitos (Fortin 1999).

O objectivo geral deste trabalho é estudar a possibilidade de o Exército reestruturar o sistema de alimentação actualmente utilizado, **em tempo de paz**, recorrendo à ideologia do serviço de Catering. Devido à abrangência do tema houve necessidade de restringir o objecto de estudo. Dessa delimitação do tema resultou o seguinte problema: “*O Catering é uma opção viável para o Exército?*”.

Assim no intuito de responder a essa questão central, os objectivos específicos deste trabalho são:

- ✚ Definir o conceito de Catering.
- ✚ Definir actividade realizada pela Manutenção Militar.
- ✚ Definir actividade relacionada com a restauração.
- ✚ Definir qual o método de preparação, aquisição e distribuição de alimentos mais adequado às necessidades do Exército.

1.1.5 QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

As questões de investigação são premissas sobre as quais se apoiam os resultados de investigação. São enunciados interrogativos precisos, escritos no presente, e que incluem habitualmente uma ou duas variáveis assim como a população estudada. As questões de investigação precisam as variáveis e as relações que possam existir entre elas. Decorrem directamente do objectivo e especificam os aspectos a estudar. A forma de colocar as questões determina os métodos que irão ser utilizados para obter uma resposta (Fortin 1999).

Atendendo ao tema inicialmente proposto, considerando a pergunta de partida e tendo em conta os objectivos traçados, formulam-se as seguintes questões de investigação:

- ✚ **1ª Questão:** O recurso ao Catering é vantajoso para o Exército?
- ✚ **2ª Questão:** É possível implementar um serviço de Catering na MM?
- ✚ **3ª Questão:** O sistema de alimentação actualmente actualizado é o mais adequado?
- ✚ **4ª Questão:** Qual o método mais vantajoso para o Exército, ser o próprio a produzir refeições por Catering, ser uma empresa civil ou ser utilizado um sistema misto?

1.1.6 ESTRUTURA

O trabalho encontra-se bipartido numa primeira parte teórica e numa segunda iminentemente prática.

A primeira parte versa sobre a revisão da literatura. Neste nível, serão abordadas temáticas relacionadas com o Catering, nomeadamente o conceito, as componentes, os meios, os critérios, os factores e limitações do Catering. É feita também uma pequena análise ao nível da restauração e serão referidos alguns conceitos relacionados com esta actividade.

A segunda parte do trabalho incide na investigação de campo, métodos e técnicas de investigação utilizadas, procedendo-se, ainda, à análise de resultados. No final, são apresentadas as respostas às questões iniciais, conclusões decorrentes do trabalho desenvolvido e possíveis recomendações.

1.2 METODOLOGIA

A metodologia aplicada na realização deste trabalho foi diversificada. A primeira parte baseou-se no projecto de investigação realizado no ano lectivo transacto. Neste nível, a análise de documentos, a pesquisa bibliográfica de autores, que se debruçaram sobre o tema escolhido para este trabalho, a consulta de trabalhos científicos anteriores e a pesquisa em alguns sítios oficiais de Internet, revelaram-se muito importantes.

Ainda no âmbito teórico, e face a escassez de bibliografia sobre o Catering, recorreu-se a empresas civis no ramo da restauração, que permitiram a recolha de importante informação para a elaboração da questão de partida.

Efectuaram-se ainda algumas entrevistas exploratórias a Oficiais colocados na MM, como complemento à investigação das leituras, pois, segundo Quico & Campenhoudt, (2008: 69) “ (...) as entrevistas exploratórias contribuem para descobrir os aspectos a ter em conta e alargarem ou rectificarem o campo de investigação das leituras.” Acrescente-se ainda, que as entrevistas exploratórias economizam tempo de leitura na construção de hipóteses e proporcionam ao investigador informação e conhecimentos, que a ele, por si só, não lhe ocorreriam (Quivy & Campenhoudt, 2008).

Na segunda parte (Parte prática), o investigador recorreu a Questionários. Inicialmente realizaram-se Questionários com a finalidade de responder às questões iniciais de investigação.

Os questionários foram, apenas, aplicados aos militares com funções de comando, no Conselho de Lisboa, uma vez que, são esses os principais responsáveis pelos militares que estão a seu cargo.

A aplicação de um questionário permite recolher uma amostra dos conhecimentos, atitudes, valores e comportamentos. Deste modo é importante ter em conta o que se quer e como se vai avaliar, devendo haver rigor na selecção do tipo de questionário a aplicar de modo a aumentar a credibilidade do mesmo.

Existem três tipos de questionários: questionário aberto, fechado e misto. O questionário do tipo aberto é aquele que utiliza questões de resposta aberta. Este tipo de questionário proporciona respostas de maior profundidade, ou seja dá ao sujeito uma maior liberdade de resposta, podendo esta ser redigida pelo próprio. No entanto a interpretação e o resumo deste tipo de questionário é mais difícil dado que se pode obter um variado tipo de respostas, dependendo da pessoa que responde ao questionário.

O questionário do tipo fechado tem na sua construção questões de resposta fechada, permitindo obter respostas que possibilitam a comparação com outros instrumentos de recolha de dados. Este tipo de questionário facilita o tratamento e análise da informação, exigindo menos tempo. Por outro lado a aplicação deste tipo de questionários pode não ser vantajoso, pois facilita a resposta para um sujeito que não saberia ou que poderia ter dificuldade acrescida em responder a uma determinada questão. Os questionários fechados são bastante objectivos e requerem um menor esforço por parte dos sujeitos aos quais é aplicado.

O outro tipo de questionário que pode ser aplicado, tal como já fora dito, são os questionários de tipo misto, que como o nome indica são questionários que apresentam questões de diferentes tipos: resposta aberta e resposta fechada (Carmo & Ferreira, 1998).

No intuito de poupar tempo e obter informação qualificada junto de informadores especialistas, o investigador recorreu ao Questionário com questões abertas e fechadas.

O instrumento de recolha de dados utilizado na investigação de campo baseou-se nos questionários, estes foram enviados via correio electrónico para os comandantes das Unidades, Órgãos e Estabelecimentos (U/O/E) Militares, do Exército, situados na zona metropolitana de Lisboa.

Os questionários decorreram do dia 10 de Abril de 2009 ao dia 30 de Abril de 2009. A colaboração dos militares da MM durante a elaboração das mesmas foi plena, visto o tema versar sobre um assunto da maior importância para os militares, nomeadamente os militares a desempenhar funções na MM.

Na elaboração do Questionário, o investigador teve como especial atenção escolher perguntas fechadas. Para tal baseou-se na Escalas de Likert. (Carmo & Ferreira, 1998).

A escolha destes instrumentos de recolha de dados, deveu-se ao facto, de o investigador pretender reduzir ao mínimo as suas limitações e maximizar as virtualidades (Carmo & Ferreira, 1998).

Os instrumentos utilizados na recolha de dados cumprem os preceitos da fidelidade e validade² da metodologia das Ciências Sociais (Carmo & Ferreira, 1998).

O tamanho da amostra estudada é muito reduzido para se poder extrapolar os resultados para toda a organização, pois não é representativa da população (militares com funções de comando nas U/O/E do Conselho de Lisboa). No entanto, importantes ilações e recomendações sobre o tema em questão surgiram, que poderão ser úteis para os futuros militares do Exército com funções de comando ao nível do escalão estudado (Quivy & Campenhoudt, 2008).

Na elaboração deste trabalho foram utilizados vários suportes para a análise e recolha de informação, nomeadamente o *Statistical Package for Social Science 17.0.0 (Aug 23, 2008) (SPSS)* e *Microsoft Office Excel 2007*; ambos programas de análise estatística.

Para a estrutura geral do trabalho, o autor baseou-se no “Guia Prático sobre Metodologia Científica para Elaboração Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertação de Mestrados e Trabalhos de Investigação Aplicada, 2ª Edição” da autora Sarmiento (2008), em paralelo com outros livros de metodologia científica, adaptando as orientações para redacção de trabalhos científicos da Academia Militar à realidade do Trabalho.

² “Diz respeito àquilo que o investigador pretendia medir.” (Carmo & Ferreira, 1998: 259)

PARTE I

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 2

REVISÃO DA LITERATURA SOBRE CATERING E RESTAURAÇÃO EM GERAL

2.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, fornecer-se-á ao leitor um enquadramento teórico sobre o tema em estudo. Inicialmente, e do geral para o particular, serão apresentadas algumas noções sobre conceito de Catering e Restauração defendidos por diferentes autores, será também focada a importância da alimentação quer ao nível do indivíduo, que ao nível da organização.

No que diz respeito à restauração, face à limitação de páginas imposta para a realização deste trabalho de investigação, serão apenas abordados alguns temas ligados à restauração em geral, que o autor considerou pertinentes. Note-se que o tema “restauração” é um tema muito vasto, onde existem inúmeras opiniões e conceitos.

2.2 HIERARQUIA DAS NECESSIDADES

Em 1943, Abraham Maslow fala sobre a hierarquia das necessidades, em que as necessidades de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Cada um tem de "escalar" uma hierarquia de necessidades para atingir a sua auto-realização.

Maslow define um conjunto de cinco necessidades descritas numa pirâmide³.

✚ Primeiro Nível

- Referentes às necessidades fisiológicas ou básicas, tais como o sono, a sede, a fome, a habitação, a protecção contra a dor, o desejo sexual, ou seja, as necessidades vitais para o organismo;

✚ Segundo Nível

- Denominadas por necessidades de segurança, e consistem-se por sentimentos de protecção e de defesa perante eventuais situações de perigo e contra ameaças ambientais. Estas necessidades começam a ser uma preocupação quando as básicas (do primeiro nível) estão garantidas;

✚ Terceiro Nível

- Consistem em necessidades sociais e afectivas, tais como a participação, a amizade, o afecto, o amor, a aceitação por parte dos outros. Quando estas necessidades não estão suficientemente satisfeitas o indivíduo torna-se hostil e agressivo na relação interpessoal. Se estão satisfeitas, geram-se sentimentos de auto-confiança, de prestígio e facilitação das relações interpessoais;

✚ Quarto Nível

- Consistem em necessidades de estima, que estão intimamente relacionadas com o modo como o indivíduo se vê e avalia. Envolve sentimentos de auto-apreciação, auto-confiança, necessidade de aprovação social, de respeito, prestígio e de consideração;

✚ Quinto Nível

- São as necessidades de auto-realização, e estão relacionadas com a competência e o sucesso;

Como vemos temos no pilar da pirâmide, as principais necessidades, aquelas com que segundo Maslow todos nós dependemos e sem as quais nenhuma das outras necessidades são tidas em conta (Maslow 1943).

Existem já alguns autores que criticaram a teoria das necessidades de Maslow, mas todos eles são unânimes no que respeita á base da pirâmide.

Já Sun Tzu⁴ fez referências à alimentação das tropas, ao longo da sua obra são inúmeros os pensamentos, num dos seus pensamentos Sun Tzu disse: “se os soldados

³ Ver Anexo B

mataram os seus cavalos para obter carne, é porque carecem de alimentos; quando não tem marmitas e não voltam ao seu acampamento, são inimigos completamente desesperados” (Gibes 2006).

2.3 CONCEITO DE CATERING

Onde quer que haja varias pessoas, durante varias horas, essas pessoas vão ter necessidade de comida e bebida. Como por exemplo no trabalho, em encontros de várias naturezas, “copos de água”, reuniões, entre outros. É nestas situações onde o Catering se adapta na perfeição.

Desde as refeições em estádios, até às viaturas de venda de refeições, o Catering pode ser utilizado de varias formas, sob uma enorme variedade de embalagens, mas significa que a boa qualidade da alimentação fornecida é constante.

O Catering é um serviço em que as refeições são previamente confeccionadas, a fim de serem posteriormente regeneradas no local de consumo (Mattel 2008).

O Catering é um dos grupos empresariais mais dinâmicos na indústria alimentar. Por definição, o Catering é um serviço de planeamento de refeições e bebidas em contraste com restaurantes onde as refeições e bebidas são servidas em função da procura, ou seja, no Catering, normalmente existe um número limitado de pratos, enquanto na restauração o cliente escolhe o prato que decide consumir. A possibilidade de o Catering providenciar pratos é consideravelmente superior á dos restaurantes, na medida em que o Catering pode operar sem necessidade de instalações próprias, em qualquer local, tanto públicos como privados (Scanlon 2007).

Em 2005, a National Restaurant Association (NRA) nos Estados Unidos, relataram um crescimento de 180 bilhões de dólares Americanos no consumo de alimentos fora do lar entre 1995 e 2005, um aumento de 50 % dos gastos. Devido à grande variedade de formas nas quais surgem os serviços de restauração, é difícil, senão impossível, identificar a percentagem directamente relacionada com o Catering (Scanlon 2007).

⁴ Sun Tzu Sun Tzu foi um general chinês que viveu no século IV a.C. e que no comando do Exército real de Wu acumulou inúmeras vitórias, derrotando Exércitos inimigos e capturando seus comandantes. Foi um profundo conhecedor das manobras militares e escreveu A ARTE DA GUERRA, ensinando estratégias de combate e táticas de guerra. In <http://www.suntzu.com.br>

2.3.1 A INFLUÊNCIA DOS HÁBITOS ALIMENTARES SOBRE A SAÚDE

O estudo dos hábitos alimentares através do tempo é complexo. Esta complexidade relaciona-se com a disponibilidade de milhares de alimentos em qualquer ponto no tempo, e a uma ampla variedade de formas e modos como estes são preparados e consumidos (Popkin e cols., 1999).

Além disso, o estudo das tendências no consumo de alimentos deve também considerar mudanças no suprimento dos alimentos, expandindo os locais onde são servidos e consumidos, tanto quanto, onde acontece a sua aquisição. Deve-se considerar que o comportamento do consumidor, as suas atitudes e os seus conhecimentos relacionados com a dieta e a saúde também mudam através do tempo. Com o aumento das evidências científicas que dão suporte à visão de que as alterações na dieta influenciam, tanto positiva, quanto negativamente a saúde, a nutrição está a tornar-se no maior determinante, que pode ser modificado para a prevenção de doenças crônicas não transmissíveis. Alterações dietéticas podem não somente influenciar a saúde presente, mas também determinar ou não a ocorrência futura de patologias como cânceros, doenças cardiovasculares e diabetes (WHO, 2003).

O aumento das zonas urbanizadas por todo o mundo está cada vez mais a distanciar as pessoas da produção primária dos alimentos e tem consequências negativas nos hábitos alimentares e estilo de vida dos indivíduos. Mudanças na dieta, tipo de trabalho e lazer, frequentemente referidas como transição nutricional, contribuindo para os factores causadores de doenças. Essas mudanças parecem estar em aumento, especialmente nos países em desenvolvimento (WHO, 2003).

As mudanças dietéticas que caracterizam a transição nutricional incluem alterações quantitativas e qualitativas na dieta, como por exemplo, o aumento da ingestão energética com uma maior quantidade de gorduras e açúcares adicionados aos alimentos, grande ingestão de gorduras saturadas, principalmente de origem animal, ingestão reduzida de carboidratos complexos e fibras dietéticas e redução da ingestão de frutas e vegetais (Drewnowski & Popkin, 1997).

Em 2001, as doenças crônicas não transmissíveis contribuíram aproximadamente com 60% do total de mortes no mundo e quase metade disso foi atribuída a doenças cardiovasculares. A obesidade e diabetes também estão a tornar-se preocupantes, não somente por já afectarem uma grande parte da população, como também devido ao aparecimento precoce na vida das pessoas (WHO, 2002).

2.3.2 MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE CONSUMO ALIMENTAR

A avaliação do consumo alimentar é provavelmente o maior indicador indirecto usado para se verificar o estado nutricional. Diferentes métodos são descritos na literatura: os registos de 24 horas⁵, o diário alimentar, o questionário de frequência de alimentos e a história alimentar, entre outros (Gibson, 1990).

Os registos de 24 horas foram seleccionados como o primeiro instrumento para avaliação do consumo alimentar no 3º *National Health and Nutrition Examination Survey* (NHANES III) (Sempos e cols., 1992). Como sendo um método de baixo custo e de rápida administração (20 minutos ou menos) e pode fornecer informações detalhadas de alimentos específicos (Block, 1989; Feskanich & Willet, 1993). Este método é considerado mais objectivo do que a história dietética ou o questionário de frequência alimentar e a sua administração não altera a dieta normal. No entanto, os registos têm algumas limitações como, por exemplo, falhas de memória e fornecimento de dados de um consumo alimentar anormal, já que o indivíduo pode ter consumido alimentos atípicos no dia anterior à entrevista. Múltiplos registos de 24 horas realizados em tempos e espaçados distintos, podem fornecer uma razoável estimativa da ingestão de nutrientes de um indivíduo (Block, 1989; Block, 1992).

Outro método muito utilizado para colheita de dados alimentares individuais é o diário alimentar, que não depende da memória porque os alimentos e bebidas são registados no mesmo período da ingestão. Consiste num registo escrito de todas as refeições consumidas pelo indivíduo, realizado em 3, 4 ou 7 dias, podendo ser levado em consideração o final de semana. Além disso, pode fornecer dados detalhados do consumo alimentar com informações importantes sobre hábitos alimentares. Vários diários devem ser realizados em diferentes períodos para alcançar uma estimativa da ingestão alimentar normal (Tarasuk & Beaton, 1992; Larkin e cols., 1991).

Este método requer uma grande cooperação do indivíduo que deve ser capaz de gastar o tempo e esforço necessários para o correcto preenchimento do diário. O acto de registar a ingestão alimentar durante vários dias pode influenciar na dieta do indivíduo, causando algumas alterações como simplificar os seus alimentos e bebidas para facilitar o processo de registo (Feskanich & Willet, 1993; Dwyer, 1994).

O questionário de frequência alimentar é um método de consumo alimentar que consiste numa lista de aproximadamente 100 ou menos alimentos individuais ou grupos de alimentos que são importantes na ingestão de energia e nutrientes da população. Os

⁵ O registo de 24 horas é um instrumento de recolha de dados sobre a dieta de um indivíduo quanto ao conteúdo calórico e de nutrientes, nas últimas 24 horas.

indivíduos indicam quantas vezes por dia, semana, mês ou ano consomem aqueles alimentos (Block, 1992; Feskanich & Willet, 1993).

O questionário de frequência de alimentos, por exemplo, tende a sobrestimar o consumo de alimentos (Serra-Majem e cols., 1994), porém mostra-se um instrumento proveitoso por poder ser auto-administrado, processado rapidamente, e ser de baixo custo (Willett, 1998).

Para o uso numa grande intervenção como grupos de indivíduos, vários questionários de frequência alimentar têm sido desenvolvidos para perguntar o que o indivíduo consumiu no dia, mês e ano num determinado período (Field e cols., 1998; Willett, 1998, Hunt e cols., 1998).

Para os registos alimentares, existe uma discussão de quantos e quais dias são necessários para alcançar suficiente validade e reprodutibilidade (Willett, 1998).

A história alimentar é usada para avaliar a ingestão dietética normal de um indivíduo, num longo período de tempo, como o mês ou o ano transacto, por meio de uma entrevista com um profissional qualificado. É um dos métodos preferidos na obtenção de estimativa de ingestão dietética por detectar mudanças sazonais e facilitar a obtenção de todos os nutrientes ingeridos. Existe uma grande limitação, que é o tempo necessário para responder à entrevista que vai de 1 a 2 horas, tornando-o num método dispendioso. Além disso, os nutrientes tendem a ser sobrestimados (Block, 1989; Bittoni & Wilkins, 1994).

O dia da semana também influencia o consumo alimentar, normalmente as mulheres consomem mais alimentos aos domingos do que durante a semana. Portanto, quando se analisa o consumo alimentar apenas de um único dia, não se considera as variações diárias existentes na rotina do ser humano (Beaton e cols. 1979).

Apesar de a pirâmide alimentar⁶ não ser um método específico de avaliação do consumo e sim um guia alimentar (Philippi e cols., 1999), o uso das suas porções pode ser indicado na tentativa de se avaliar o consumo alimentar dos indivíduos. Esta foi desenvolvida a partir da pirâmide criada pelo departamento de agricultura dos EUA (USDA, 1992) e contém orientações sobre a frequência ideal de consumo de grupos de alimentos e suas porções, facilitando a obtenção de informações qualitativas da alimentação, reflectindo o valor energético total da dieta, além de conter os três conceitos das directrizes dietéticas: variedade, moderação e proporcionalidade (Achterberg e cols., 1994). Desde a época em que foi desenvolvida, a pirâmide alimentar tem sido amplamente utilizada em comunidades saudáveis como uma ferramenta educacional (Cleveland e cols., 1997), empregada principalmente em faculdades e escolas (Tavelli e cols 1998).

⁶ Ver em Anexo C

Numa pesquisa realizada por Pereira, (1999), com alunos de escolas de educação física, 42.6% dos participantes não consumiram nenhum alimento do grupo das frutas e 27.7% não consumiram nenhum alimento do grupo dos vegetais de acordo com a Pirâmide dos Alimentos (USDA, 1992); dados estes importantes na caracterização e diagnóstico do consumo alimentar do grupo estudado. Portanto, estudos simples que usem os grupos da Pirâmide dos Alimentos podem efectivamente gerar informações relevantes sobre o consumo alimentar da população estudada (Pereira, 1999).

2.4 RESTAURAÇÃO

2.4.1 CONSERVAÇÃO DOS ALIMENTOS

O modo de conservação dos alimentos é fundamental na cadeia alimentar. As matérias-primas, os ingredientes, os produtos intermédios e acabados susceptíveis de permitir o crescimento de microrganismos patogénicos ou a formação de toxinas devem ser conservados a temperaturas de que não possam resultar riscos para a saúde (Baptista 2005).

Desde que a segurança dos alimentos não seja afectada, são permitidos períodos limitados sem controlo de temperatura sempre que for necessário para permitir as operações de preparação, transporte, armazenagem, conservação e colocação à venda ou à disposição do público consumidor. Quando se destinarem a ser conservados ou servidos frios, os géneros alimentícios devem ser arrefecidos o mais rapidamente possível após a fase final de processamento pelo calor, ou após a fase final de preparação, se este tipo de processamento não for utilizado, até uma temperatura de que não resultem riscos para a saúde (Decreto-Lei nº 67/98, Artigo 22º. Modo de conservação) (Baptista 2005).

Os alimentos que forem manipulados, armazenados, embalados, transportados e expostos devem ser protegidos de qualquer contaminação que os torne impróprios para o consumo humano ou perigosos para a saúde e de condições que impeçam o seu consumo. Assim, estes devem ser protegidos de forma a reduzir ao mínimo qualquer risco de contaminação, e devem também ser instalados processos adequados para controlo de pragas (e.g. roedores, baratas) (Baptista 2005).

2.4.2 MEDIDAS DE CONTROLO DE CARÁCTER GERAL NA CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS

Na restauração, à semelhança de qualquer outro sector de actividade que envolva actividades relacionadas com géneros alimentícios enumerados no Decreto-Lei nº 67/98, o sucesso dos diferentes processos de conservação de alimentos depende da aplicação de uma série de medidas de controlo das boas práticas das quais se destacam a aquisição de matérias-primas, a higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, a higiene pessoal, o controlo de pragas, a eliminação de resíduos e o controlo de qualidade da água. Estes constituem alguns dos vulgarmente designados pré-requisitos de segurança alimentar (Baptista 2005).

2.4.3 MATÉRIAS-PRIMAS

A recepção das matérias-primas reveste-se de enorme importância pois é a primeira oportunidade para separar as matérias-primas aptas das não-aptas, sendo possível evitar, logo à entrada, que os produtos de má qualidade sejam armazenados para conservação e posterior utilização. A cuidada selecção e avaliação de fornecedores, representa uma garantia adicional da qualidade dos produtos comprados que permitirá reduzir a probabilidade de ocorrência de problemas com origem nas matérias-primas (Baptista 2005).

Na recepção deve-se proceder à verificação das condições de higiene do veículo de transporte, dos requisitos da embalagem (estado da embalagem, códigos, rotulagem e prazos de validade), da temperatura de transporte (do produto e do veículo), dos limites máximos permitidos de contaminantes físicos, etc., rejeitando ou segregando qualquer material danificado, inadequado ou contaminado. As empresas do sector da restauração não devem aceitar matérias-primas cujo grau de contaminação por parasitas, microrganismos patogénicos ou substâncias tóxicas, substâncias em decomposição ou corpos estranhos se saiba ou se possa razoavelmente suspeitar ser tal que, após processos normais de conservação, preparação ou transformação, higienicamente aplicados pelas empresas do sector da restauração, continuem a ser impróprios para o consumo humano (Baptista 2005).

As matérias-primas e ingredientes armazenados no estabelecimento devem ser conservados em condições adequadas que evitem a sua deterioração e os protejam de contaminação, (Decreto-Lei nº 67/98) (Baptista 2005).

2.4.4 HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, DOS EQUIPAMENTOS E DOS UTENSÍLIOS

As instalações, os equipamentos e os utensílios devem ser higienizados com frequência e utilizando os meios de limpeza e desinfecção que permitam assegurar a conservação, preparação e confecção em condições adequadas de higiene. Deverá existir um plano de higienização detalhando a frequência de realização das actividades de limpeza e desinfecção. Deverá também estar descrito quais os produtos, em que concentrações e de que modo são realizadas estas actividades para cada um dos equipamentos. (Baptista, P., 2003)

2.4.5 PESSOAL

Os aspectos relevantes relacionados com o pessoal encontram-se descritos no Capítulo VI do Regulamento da Higiene dos Géneros Alimentícios anexo ao Decreto-Lei nº 425/99. O Artigo 18º (Higiene Pessoal) apresenta os princípios gerais de higiene pessoal a que qualquer operador que trabalhe num local em que sejam manipulados alimentos deve obedecer (Baptista e Linhares, 2004).

O Artigo 19º (Formação) apresenta os requisitos relacionados com a formação das pessoas que manipulam alimentos no que se refere a matérias relacionadas com higiene relevantes para o exercício da sua actividade profissional.

2.4.6 OS ALIMENTOS E A SUA CONSERVAÇÃO

O armazenamento/conservação de alimentos é um dos pontos mais importantes a considerar para garantir a segurança dos mesmos, o método ou processo utilizado vai depender em grande parte da natureza e características do alimento. Independentemente do armazenamento/ conservação ser à temperatura ambiente ou a uma temperatura regulada, ou até mesmo por acondicionamento em atmosfera modificada e/ou controlada, deve-se prestar especial atenção para que esses factores sejam adequados para cada alimento. Igualmente é essencial assegurar uma adequada rotação de stocks, de maneira a que não sejam armazenados e utilizados produtos fora do prazo de validade, com o risco inerente que poderá comportar para a saúde do consumidor. Deve-se verificar periodicamente a data de validade de todos os produtos inspeccionando as etiquetas onde figurem a data de validade ou de consumo preferencial (Baptista 2005).

De uma forma geral, na conservação de alimentos, deve ser tida em consideração a avaliação de factores ambientais que vão ter influência sobre as características do alimento, podendo também influenciar as embalagens em que estes se encontram armazenados.

Nestes factores incluem-se: A temperatura; A humidade relativa do ar; As condições de circulação do ar em torno do produto; A possibilidade de transmissão de odores aos alimentos; A acção directa da luz solar (Baptista 2005).

A conservação dos alimentos e o método mais adequado para essa mesma conservação depende igualmente, e de forma significativa, de características intrínsecas ao próprio alimento, tais como: A água disponível; A acidez (pH); A composição química e a estrutura biológica do alimento; Os Aditivos ou substâncias anti-microbianas naturais presentes nos alimentos (Baptista 2005).

A importância de conhecer e controlar as características do alimento e do ambiente em que este se encontra armazenado/conservado, está relacionada com o facto dos microrganismos patogénicos, dependerem, entre outros factores, da temperatura, humidade, binómio tempo/temperatura, para se desenvolverem (Baptista 2005).

O incorrecto armazenamento/conservação dos alimentos afecta a qualidade sensorial e a segurança dos mesmos, pois em alimentos inadequadamente armazenados, os microrganismos poderão encontrar as condições necessárias para se desenvolverem mais rapidamente e conseqüentemente causar problemas de saúde no consumidor (Baptista 2005).

Em função das suas características, os alimentos podem ser classificados em diferentes grupos, de acordo com a sua resistência aos processos de alteração, principalmente os de origem microbiana (Baptista 2005).

2.4.7 ALIMENTOS ESTÁVEIS OU NÃO PERECÍVEIS

São alimentos de consistência seca, como arroz, massas, açúcar, farinhas, e feijão. A grande razão da capacidade de conservação dos alimentos não perecíveis, é o seu baixo teor de água. Apresentam menos dificuldades de conservação, por períodos mais alargados. Recomenda-se no entanto o seu armazenamento em condições que não favoreçam o desenvolvimento microbiano (e.g. resultante de condensações superficiais) ou qualquer outra forma de contaminação. Assim, devem ser armazenados em locais secos e frescos, longe de qualquer foco de contaminação e da presença de insectos e roedores. (Baptista 2005)

2.4.8 ALIMENTOS SEMI-PERECÍVEIS

Por alimentos semi-perecíveis entende-se os alimentos que submetidos a um método de conservação podem durar largos períodos de tempo. Embora o seu tempo de vida seja prolongado significativamente, não significa que sejam alimentos totalmente estáveis por

período ilimitado, devendo o prazo de validade aparecer na embalagem. Entre estes incluem-se as conservas e as semi-conservas. Os alimentos semi-perecíveis, mesmo tendo apreciável conteúdo líquido, apresentam estabilidade às alterações, por causa da estreita ligação da água neles contida, com a polpa do alimento. Dada a importância da embalagem na conservação destes produtos, qualquer anomalia na mesma (e.g. latas) deverá dar origem à rejeição do produto. Entre os sinais mais evidentes de problemas ao nível da embalagem neste tipo de produtos destacam-se: Embalagens (latas) que apresentem golpes ou que estejam deformadas, oxidadas ou inchadas; Embalagens que ao abrir libertem odores ou apresentem alterações visuais ou de sabor do conteúdo da mesma; Quando a lata está negra no seu interior.

As semi-conservas têm uma menor durabilidade e requerem certas normas para a sua conservação, até ao momento de serem consumidas. Dentro deste grupo incluem-se determinados produtos que precisam de refrigeração, como por exemplo as anchovas. Pertencem ainda ao grupo de alimentos semi-perecíveis, a beterraba, batata, cenoura, nabo e algumas frutas maduras (Baptista 2005).

2.4.9 ALIMENTOS PERECÍVEIS

A sua principal característica é o facto de se deteriorarem facilmente. Pertencem a este grupo, o leite, as carnes frescas, o pescado fresco, o espargo, o tomate, as frutas suculentas e relativamente moles (e.g. pêsego). Neste grupo estão muitos dos alimentos de maior consumo, utilizados diariamente na alimentação da generalidade dos consumidores (Baptista 2005).

A sua deterioração pode ter início no acto da sua aquisição, ou mesmo antes, não prescindindo estes produtos de serem conservados a baixas temperaturas. A facilidade com que se deterioram deve-se, em grande parte, ao seu alto teor de água e à inexistência de quaisquer outros factores intrínsecos a estes alimentos que sejam inibidores do crescimento microbiano (Baptista 2005).

2.4.10 PROCESSOS DE CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS A BAIXAS TEMPERATURAS

À medida que a temperatura desce, diminui a actividade dos microrganismos (e.g. bactérias), sendo que abaixo dos 4°C a maioria dos microrganismos deixam de se multiplicar ou crescem muito lentamente, apesar de não morrerem. Mesmo abaixo dos 0°C os microrganismos permanecem viáveis durante muito tempo. Deste modo, os alimentos que favorecem o crescimento bacteriano devem ser armazenados a baixas temperaturas,

para assim prolongar a sua vida útil e assegurar a sua salubridade. Os processos de conservação a baixas temperaturas, mais utilizados na restauração, são o armazenamento em câmaras frigoríficas, e em câmaras de conservação de congelados (Baptista 2005).

Na conservação a baixas temperaturas, quer seja a temperatura de refrigeração quer seja a temperatura de congelação, existe um conjunto comum de regras gerais que devem ser cumpridas:

- ✚ Posicionar as câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados em locais bem ventilados, de fácil acesso, afastadas de fontes de calor (e.g. fogões) e nunca em locais onde incida directamente a luz solar;
- ✚ Controlar e registar a temperatura das câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados pelo menos duas vezes por dia, utilizando um termómetro calibrado que garanta que a leitura da temperatura das câmaras é a correcta;
- ✚ Não interromper a cadeia de frio, mantendo os alimentos refrigerados e congelados sempre à mesma temperatura, assegurando o seu armazenamento, imediatamente após a recepção, nas respectivas câmaras;
- ✚ Manter as portas das câmaras abertas o mínimo tempo possível, verificando regularmente se as borrachas estão em bom estado e se vedam eficientemente;
- ✚ Não encher excessivamente as câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados de modo a permitir uma adequada circulação do ar frio entre os alimentos. Assegurar que não ocorre contacto dos produtos com as paredes das câmaras;
- ✚ Acondicionar adequadamente tapados (e.g. em embalagens com tampa ou cobertos com película aderente) e identificados os alimentos refrigerados e congelados de modo a reduzir o risco de contaminação cruzada e facilitar a rotação dos produtos. Caso os alimentos estejam acondicionados em embalagens de materiais absorventes, como por exemplo cartão, estas devem ser previamente removidas;
- ✚ Não armazenar os alimentos nas câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados dentro de latas, ou sacos opacos, devendo ser colocados no interior de sacos de plástico transparente, próprios para alimentos;
- ✚ Não utilizar estrados de madeira em qualquer das câmaras;
- ✚ Verificar as validades ou etiquetar com a data de preparação ou validade todos os alimentos antes de serem armazenados nas câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados. Assegurar a rotação dos stocks para garantir que os alimentos mais antigos são os primeiros a ser consumidos, isto dentro do prazo de validade;
- ✚ Em caso de avaria do sistema de frio, evitar ao máximo a abertura das câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados enquanto a avaria não for reparada.

Caso ocorra a descongelação dos alimentos ou não seja possível reparar a avaria em tempo útil ou transferir os produtos para outras câmaras, estes devem ser cozinhados e consumidos;

- ✚ Estabelecer e cumprir escrupulosamente os planos de higienização estabelecidos, adequados às câmaras frigoríficas e às câmaras de conservação de congelados, sendo a frequência das operações de higienização mais elevada para as câmaras de refrigeração. Caso ocorram derrames, estes devem ser imediatamente limpos. Após a higienização as câmaras devem ser eficazmente secas.

2.4.11 CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS REFRIGERADOS

A refrigeração é um processo de conservação de alimentos largamente utilizado ao nível da restauração. A eficácia da refrigeração, deve-se basicamente à redução da actividade dos microrganismos presentes no alimento, que conduz ao retardamento da degradação dos componentes dos alimentos e conseqüente aumento do tempo de vida dos produtos. O tempo de vida depende da natureza do próprio alimento, mas depende também da contaminação inicial que estes apresentem. Quanto menor a contaminação inicial no produto maior será o seu tempo de vida em idênticas condições de conservação (Baptista 2005).

A maioria dos alimentos, que necessitem de refrigeração, deve ser conservada preferencialmente a temperaturas entre 1 e 4 °C. No caso de existir mais do que uma câmara de refrigeração é possível ajustar as temperaturas de refrigeração por categorias de produto, conforme sistematizado para os exemplos apresentados na Tabela 1⁷ (Baptista 2005).

Para se assegurar uma adequada conservação dos alimentos refrigerados, para além das regras gerais anteriormente descritas deve ser observado um outro conjunto de regras específicas para este tipo de produtos:

- ✚ Nunca introduzir alimentos quentes na câmara frigorífica, pois conduzem ao aumento da temperatura interna do frigorífico, ocorrendo a formação de condensação, que favorece a ocorrência de contaminações cruzadas e o crescimento de bactérias e de bolores;
- ✚ Assegurar, preferencialmente, a existência de pelo menos duas câmaras frigoríficas, para os diferentes tipos de produtos: uma para alimentos crus (e.g. peixe e carne) e outra para alimentos já cozinhados ou semi-preparados.

⁷ Ver Anexo A

- ✚ Caso exista apenas uma câmara frigorífica, os alimentos devem ser colocados pela seguinte ordem: os alimentos cozinhados na prateleira superior; as carnes e os peixes crus nas prateleiras intermédias;
- ✚ Os vegetais nas prateleiras inferiores ou, caso existam, nas gavetas apropriadas e os produtos em fase de descongelação na parte inferior. Cumprindo estas regras evita-se que sangue, líquidos de descongelação e partículas de terra caiam sobre comida pronta a ser consumida;
- ✚ Assegurar que os alimentos crus não entrem em contacto com os alimentos confeccionados;
- ✚ Ter em consideração as incompatibilidades existentes entre frutos e hortícolas que se encontrem na mesma câmara de refrigeração, que possam pôr em causa a sua conservação em boas condições;
- ✚ Nunca armazenar alimentos enlatados cuja embalagem já foi aberta, no interior das latas, em especial os alimentos ácidos, tal como, tomate, sumos ou frutas, dado que pode ocorrer contaminação química por migração de componentes da embalagem. Estes alimentos devem ser transferidos para embalagens de plástico, afixando nas mesmas a data de validade do produto.
- ✚ Assegurar o arrefecimento rápido dos alimentos, devendo estes passar dos 70 aos 10°C no máximo em 2 horas, para evitar que a carga microbiana destes aumente demasiado.

2.4.12 CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS CONGELADOS

O processo de conservação de alimentos congelados, consiste no seu armazenamento a temperaturas inferiores a 0°C, para que a água presente nos alimentos se transforme em gelo, deixando de estar disponível para o desenvolvimento dos microrganismos (Baptista 2005).

A temperatura de eleição para a conservação de alimentos congelados é de -18°C, visto que a esta temperatura ou a temperaturas inferiores o desenvolvimento das bactérias não ocorre. É importante referir que, depois da refrigeração, a congelação é dos processos que menos provoca alterações nos alimentos (Baptista 2005).

Dependendo das características dos alimentos, o seu tempo de vida em congelação será diferente. Em princípio quanto maior for a qualidade inicial do alimento maior será o seu tempo de vida comercial, conservado em congelação.

O tempo de vida comercial, dos alimentos congelados, geralmente é recomendado pelo produtor e vem indicado na embalagem. Caso essas indicações não estejam disponíveis, podem ser seguidos os tempos recomendados na Tabela 2⁸.

Para se assegurar uma adequada conservação de alimentos congelados, para além das regras gerais quer para alimentos refrigerados quer para alimentos congelados anteriormente descritas, deve ser observado um outro conjunto de regras específicas para este tipo de produtos:

- ✚ Assegurar que os alimentos congelados, armazenados em câmaras de congelados se encontrem a temperaturas iguais ou inferiores a -18°C;
- ✚ Descongelar com regularidade as câmaras, automaticamente ou seguindo as instruções do fabricante, de modo a prevenir a formação de gelo no interior e consequente ineficiência no funcionamento da câmara que, no limite, poderá pôr em causa a qualidade e a segurança dos produtos aí armazenados;
- ✚ Acondicionar os alimentos conservados em congelação em embalagens próprias de modo a prevenir a ocorrência de alterações no produto, tais como a queimadura de congelação, que seca a superfície do alimento formando uma crosta esbranquiçada, com consequente perda de nutrientes e diminuição da qualidade dos alimentos;
- ✚ Evitar a ocorrência de flutuações de temperatura, de modo a minimizar a formação de cristais de gelo no interior das embalagens, que vão potenciar a degradação dos alimentos;
- ✚ Nunca voltar a congelar um alimento após ter sido descongelado;
- ✚ Consumir ou cozinhar o mais rapidamente possível os alimentos após a sua descongelação de modo a minimizar o desenvolvimento microbológico no alimento;
- ✚ Efectuar o processo de descongelação dos alimentos no frigorífico durante a noite ou entre períodos de preparação/confecção de alimentos. Caso não seja possível, procurar utilizar o microondas. Caso a descongelação seja efectuada no microondas, deverá retirar a embalagem ou película que protege o produto, de modo a prevenir a ocorrência de migração de substâncias químicas presentes nas películas para o produto (Baptista 2005).

2.4.13 CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS À TEMPERATURA AMBIENTE

Os alimentos conservados desta forma são na sua maioria alimentos não perecíveis. Para se assegurar uma adequada conservação de alimentos não perecíveis à temperatura ambiente deve ser observado um conjunto de regras específicas para este tipo de produtos:

⁸ Ver em Anexo A

- ✚ Agrupar por famílias os produtos conservados nestas condições, de modo a facilitar o acesso aos mesmos e evitar a possibilidade de ocorrerem contaminações cruzadas;
- ✚ Nunca colocar os produtos em contacto directo com o pavimento e estar de preferência afastados da parede;
- ✚ Higienizar com a frequência necessária a área onde os alimentos se encontram armazenados/conservados de forma a garantir condições adequadas que previnam o desenvolvimento microbiano e a existência de poeiras e outras sujidades;
- ✚ Assegurar sempre uma adequada rotação de stocks, de forma que os produtos mais antigos, presentes no armazém sejam os primeiros a ser utilizados. Para tal deve-se assegurar que todos os produtos possuem etiquetas indicando as respectivas datas de validade e sempre que possível as datas de entrada no armazém;
- ✚ Manter as áreas frescas, secas e bem ventiladas. Controlar a temperatura e a humidade regularmente;
- ✚ Implementar um adequado plano de controlo de pragas, e assegurar escrupulosamente o seu cumprimento;
- ✚ Garantir a integridade das embalagens destes produtos de forma a garantir a segurança dos mesmos (e.g. os alimentos enlatados apresentam um baixo risco de deterioração durante o período de armazenamento/conservação se as embalagens que se apresentarem opadas, amolgadas, ferrugentas ou de outra forma danificadas);
- ✚ Utilizar estes armazéns para armazenamento exclusivo de produtos alimentares. É proibido o armazenamento de outros produtos não alimentares como por exemplo os produtos químicos de higienização;
- ✚ Caso sejam detectados produtos impróprios para consumo, ou se disso se suspeitar, proceder de imediato à sua identificação (e.g. através de etiquetas) e assegurar a eliminação destes produtos (Baptista 2005).

2.5 CONCLUSÕES

Neste capítulo foram apresentados alguns conceitos e definições de controlo do ponto de vista de vários autores.

No estudo efectuado deu-se especial ênfase aos objectivos, factores e limitações do Catering, foram enunciados alguns aspectos implorantes a ter em conta no sector da alimentação, porque embora o Catering que se estuda neste trabalho se destine ao Exército, é lógico fazer uso do mesmo enquadramento legal que as empresas civis tem que respeitar, quer para manter elevados níveis de qualidade quer de segurança alimentar.

O tema restauração é um tema muito variado onde muito se pode dizer, daí que autor optou por sucintamente fazer referência a alguns aspectos relacionados com a restauração. O principal componente na restauração é os alimentos e sobre estes foram referidos alguns aspectos também considerados importantes. É importante também salientar que existe uma grande diversidade de estudos, técnicas e métodos de avaliação do consumo alimentar, tendo em conta as especificidades de cada entidade, ou grupo de indivíduos, sobre isto também foram abordados alguns dos métodos de avaliação e controlo alimentar defendidos por diversos autores

Já existem forças armadas de diversos países que estudaram e fazem uso de sistemas de alimentação com base nos princípios do Catering, nomeadamente os Estados Unidos da América e o Exército do Reino Unido.

CAPÍTULO 3

A MANUTENÇÃO MILITAR E O CATERING

3.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo apresentar-se-á um enquadramento geral sobre a MM, assim como uma pequena resenha histórica. Será abordada missão da MM, assim como esclarecia a actual situação da MM.

A escolha da MM para a implementação de um Serviço de Catering, em particular, deveu-se ao facto de esta ter a responsabilidade de aquisição e distribuição dos géneros alimentares fornecidos às U/E/O do Exército

3.2 A MANUTENÇÃO MILITAR

A MM é um Estabelecimento Fabril do Exército (EFE) com sede na Rua do Grilo, nº 111, em Lisboa.

Este Estabelecimento tem como missão atribuída prestar Apoio Logístico ao Exército nas Classes I - Víveres, III - Combustíveis/Lubrificantes e VI - Artigos de Cantina; Apoio Social à Família Militar através das Messes e Apoio às Forças Nacionais Destacadas (FND) em missão no exterior. Para desenvolver estes objectivos dispõe das instalações da Sede e de várias Dependências, dispersas pelo território nacional, onde desenvolve a sua actividade operacional (Pinto 1967).

Segundo Franco (2002), um EFE é um organismo que na estrutura do Sector Público se enquadra na Administração Central (Subsectores Financeiros da Administração Central) como entidade com autonomia administrativa e financeira. Adquire a forma de serviço administrativo por se tratar de uma entidade que presta toda uma gama de utilidades materiais, utilizando, neste contexto, os meios financeiros de que dispõe. É considerado um serviço com autonomia financeira em sentido estrito porque dispõe de orçamento e contabilidade privativos, com receitas próprias.

Adopta, segundo o critério das contas nacionais a denominação de “*empresa pública*”

imperfeita”, não deixando, no entanto, de ser um serviço da Administração personalizado como Instituto Público. A sua autonomia financeira justifica-se pela importância que detém no panorama Nacional e por, em princípio, além de carecer de agilidade e rapidez de gestão, dispor de receitas próprias que lhe advêm da venda de bens e prestação de serviços.

Com o objectivo de harmonizar toda a estrutura de organismos do Estado é promulgada a Lei 8/90, de 20 de Fevereiro contendo o Regime de Administração Financeira do Estado (RAFE) que posteriormente é complementada com o Decreto-Lei nº 155/92 de 28 de Julho, o qual finaliza a arquitectura legislativa da reforma orçamental e de contabilidade pública e pelo qual se estabelece um novo RAFE. Na Divisão II, este diploma, consagra a existência de um regime excepcional de autonomia administrativa e financeira. Através do seu articulado estabelece uma identidade entre Instituto Público e organismos da Administração Pública dotados de autonomia administrativa e financeira que não tenham a natureza, forma ou designação de empresa pública. Considera que os organismos autónomos são detentores de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Promove a utilização de um sistema de contabilidade que se enquadre no Plano Oficial de Contabilidade, o que implica a utilização de um sistema de contabilidade digráfica. Define a constituição do património dos organismos autónomos como a totalidade dos bens, direitos e obrigações recebidos ou adquiridos para o exercício da sua actividade. Impõe a obrigação de manter um inventário actualizado de todos os bens patrimoniais. Considera como receitas próprias as resultantes da sua actividade específica, o rendimento de bens próprios e da constituição de direitos sobre eles. Atribui a estes organismos capacidade para recurso ao crédito dentro dos limites e condições estipuladas pela Assembleia da República, dependente de prévia autorização do Ministro das Finanças.

Por remissão, impõe a aplicação das normas de contabilidade pública, nomeadamente nas disposições relativas ao encerramento da conta, regras do duplo cabimento e prestação de contas.

3.3 NOTA HISTÓRICA

Por decreto de 01 de Julho de 1772, foi incumbida ao estado a responsabilidade da alimentação militar, contudo apenas passados 39 anos, em 1811 foi criado o Comissariado de Viveres. A implementação no terreno da MM foi estabelecida somente em finais do século XIX, quando em 1897, por decreto de 11 de Junho, foi aprovado o plano de organização da MM, em conformidade com o disposto no art.º 4.º da carta de Lei de 19 de Julho de 1988, com sede em Lisboa no extinto Convento das Agostinhas. Inicialmente o plano de trabalhos elaborado, em 1898/99, apenas previa equipamentos de Moagem,

Depósito de Trigo, Padaria, Prensas, Amassadoras e Laminadores para massas, Via-férrea de resguardo para 10 vagões, Laboratórios, Oficinas, Cozinhas e Refeitórios, Banhos, Cocheira e Caserna de Condutores. No entanto, em 1937, com a execução do plano de trabalhos e o aumento das necessidades, os objectivos, inicialmente previstos, foram alargados, tendo sido construída a Sucursal de Coimbra, a Fábrica de Moagem Completa, a Fábrica de Panificação Mecânica e várias outras sucursais em diferentes pontos do país: Porto, Bragança, Elvas, Tavira, Viana do Castelo, Chaves, Régua, Viseu, Guarda, Entroncamento e, ainda, a Delegação de Beja, Estremoz e Aljustrel.

A MM, com a estrutura de fornecimento totalmente implementada, tornou-se na maior indústria alimentar do país, tendo posteriormente investido na criação de alojamentos para os militares, inaugurando a messe de oficiais de Lisboa em 1922 e a messe de Oficiais de Caxias em 1937. A história da MM reveste-se não só na dimensão da sua estrutura, como no papel fundamental que esta teve ao nível do abastecimento das tropas, em 1943, altura em que teve a missão de alimentar as tropas portuguesas empenhadas nas manobras militares na 2ª Guerra Mundial, e em 1945, data do início do seu apogeu enquanto estrutura de abastecimento de alimentação, o que correspondeu ao eclodir da guerra colonial. Foi neste último momento da história que a MM desenvolveu a sua estrutura, pois as necessidades de abastecimentos alimentares aumentaram exponencialmente e, de forma a assegurar a continuidade da missão que lhe fora incumbida no período de 21 anos (de 1950 a 1971), foram criadas novas sucursais e messes, nomeadamente na Guiné e em Timor, supermercados, a sucursal de Luanda, a sucursal de Lourenço Marques, a Sucursal da Guiné, a Delegação na Beira, a Delegação de Nampula/Nacala, a Delegação do Luso, a Delegação de Porto Amélia, a Messe de Oficiais e Sargentos de Luanda, de Lourenço Marques, de Nampula, a Messe de Oficiais de Nova Lisboa, de Timor e, por último, a Messe de Oficiais e Sargentos de Timor.

Com o término da Guerra Colonial em 1974 e, após o processo de descolonização, as necessidades de abastecimentos decresceram acentuadamente, surgindo a necessidade de haver um redimensionamento da estrutura. A solução para rentabilizar uma estrutura com estas dimensões passaria por um viragem para a vertente comercial e industrial, utilizando o moderno parque industrial existente, contudo, em 1982 são dadas novas indicações à MM, nas quais o estabelecimento se devia restringir aos limites que a sua missão determinava, o que, com a redução drástica de efectivos, iria levar a uma estrutura de dimensões excessivas para as necessidades. É então de referir que, na data do seu apogeu, isto é, no período da guerra colonial, a MM possuía, aproximadamente 4100 funcionários (civis e Militares), e actualmente possui aproximadamente 1050 (Civis e Militares), com base nos Relatórios de Contas da MM de 1910 a 2004 e estatísticas de 2005. Deste modo, é frequente recorrer-se a este facto, de forma a facilitar a compreensão das variações da estrutura deste estabelecimento fabril.

Actualmente a Missão da MM restringe-se ao apoio prioritário e permanente ao Exército, através das actividades fabris e de apoio logístico nas classes: Viveres (Classe I); Artigos de Cantina (Classe VI); Expediente e Impressos;

Como 2ª prioridade, apoia os restantes ramos, as Forças de Segurança, o Serviço Nacional de Protecção Civil, eventualmente presta auxílio nas actividades de pesquisa e instrução no âmbito do Serviço de Intendência, assegura o funcionamento das Messes Militares do Exército, apoia a capacidade sobranse para apoio a organismos não militares e para exportação, com prioridade para os novos países de expressão portuguesa, onde constitui reservas de matérias-primas e viveres que garantam a laboração e apoio logístico. Desde 1994 a MM é também responsável pelo apoio logístico às Forças Nacionais Destacadas (FND) em países estrangeiros, em missões de paz, mormente nas classes I, III, VI.

3.4 FUTURO DA MANUTENÇÃO MILITAR

Há muito que se equaciona e relança o processo de reestruturação dos estabelecimentos Fabris do Exército. De acordo com a Lei 31/2007 de 10 de Agosto – *Grandes Opções do Plano para 2008*, no ponto 1.5.2 – Política de defesa nacional² “ (...) *Das iniciativas do Sector Empresarial na área da Defesa destaca-se o lançamento do processo de empresarialização do Arsenal do Alfeite e os processos de reestruturação da MM e Oficinas Gerais de Fardamento de Equipamento (...)*”.

O antigo ministro da Defesa, Rui Pena, determinou a extinção da MM e das Oficinas de Fardamento e Equipamento (OGFE), através de uma comissão que vai apresentar um plano de encerramento até fim de Julho desse ano.

O despacho assinado por Rui Pena a 14 de Março e publicado no dia 5 de Abril no Diário da República especifica que o general chefe do Estado-Maior do Exército “*deve constituir de imediato um grupo de missão no sentido de definir e propor o plano conducente ao encerramento e à extinção destes dois estabelecimentos*”, acrescentando que a proposta deve ser apresentada ao novo Governo até dia 31 de Julho de 2002.

Esta decisão foi tomada depois de um estudo da Central Banco de Investimento, a pedido de Rui Pena, e conclui que a “*inviabilidade industrial, económica e financeira das OGFE e da MM*” obrigam ao seu encerramento.

A “*obsolescência física e tecnológica dos equipamentos, o envelhecimento do pessoal e a existência de custos de produção superiores aos preços de mercado, bem como grandes dificuldades de tesouraria*”, são alguns dos pontos fracos das duas instituições apontados pelo estudo.

O plano de fecho deverá, no entanto, ter em atenção uma série de factores, como salvaguardar os direitos dos trabalhadores e garantir a continuidade da logística do Exército português em condições económicas mais favoráveis.⁹

O Ministro da Defesa anunciou, no dia 17 de Abril de 2009, a fusão da MM e das OGFE, mas Severiano Teixeira assegurou que os postos de trabalho das duas entidades não vão ser postos em causa.

O processo de reestruturação do Governo prevê a extinção da MM e das OGFE, que serão fundidas num só organismo a integrar no Comando Logístico do Exército.

No Parlamento, o ministro da Defesa garantiu que esse processo não vai provocar o despedimento de nenhum dos 1400 trabalhadores.

Para resolver o problema das dívidas acumuladas, no valor de 75 milhões de euros, Nuno Severiano Teixeira adiantou que o Exército vai identificar os edifícios de que necessita e libertar os restantes.¹⁰

Longe vão os tempos em que a MM e as OGFE não tinham mãos a medir para satisfazer as encomendas das estruturas militares. Criadas na década de 60 do século XX, as duas organizações foram concebidas para fornecer as Forças Armadas em pleno período da Guerra Colonial, período em que o contingente nacional nos actuais Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa chegou a ser composto por mais de 300 mil efectivos. Actualmente, a MM e as OGFE servem apenas 24.500 militares, quase todos do Exército, mas o "quadro de pessoal não acompanhou o referido decréscimo de efectivos, sendo actualmente composto por cerca de 1.500 funcionários, dos quais apenas 120 são militares", refere o despacho assinado por Nuno Severiano Teixeira. "O sobredimensionamento e o acumular de passivos têm levado a MM e as OGFE a entrar num processo de inviabilidade financeira que tem provocado uma deterioração das duas organizações, tanto ao nível da obsolescência dos equipamentos, como em relação ao envelhecimento da estrutura de recursos humanos, passando ainda pelos problemas financeiros que hoje apresentam", conclui o Ministério da Defesa Nacional que agora quer pôr a MM e as OGFE a marcharem na direcção da eficácia empresarial.¹¹

⁹ In TSF 02 de Abril de 2008

¹⁰ In TSF 17 de Abril de 2009

¹¹ In Jornal de Negócios 8 de Agosto de 2007

3.5 CONCLUSÕES

No início da realização deste trabalho já se equacionava o eventual fecho da MM e das OGFE. O antigo ministro da Defesa do PS, Rui Pena, tinha decidido em 2002 a extinção de ambas as instalações através de um despacho emitido no final da legislatura do Governo socialista de António Guterres. Contudo, o ministro da Defesa seguinte, Paulo Portas, do Governo PSD/CDS-PP, revogou o mesmo despacho, fazendo com que as instalações continuassem em funcionamento. Dai não se ter tido em conta o fecho da MM aquando da realização do projecto de investigação que levaria a este trabalho. O tema deste trabalho refere explicitamente que o estudo irá ser desenvolvido tendo em conta a MM.

Já durante a realização deste trabalho, a 17 de Abril de 2009 o actual Ministro da Defesa anunciou que as duas instituições responsáveis pela alimentação e pelo fabrico de fardamento para o Exército, a MM e as OGFE, irão ser “*extintas e fundidas num comando de logística*”¹² daquele ramo. Dai que o autor optou desde logo, por adaptar a finalidade deste trabalho de investigação e estudar a implementação de um serviço de Catering no Exército, sem ter em conta o melhor local para o mesmo. Visto não ser conhecido o resultado final desta decisão, nem os responsáveis por assegurar as funções até agora garantidas pela MM e pelas OGFE.

¹² Ministra da Defesa Nacional, Nuno Severiano Teixeira a 17 de Abril de 2009.

PARTE II

INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

CAPÍTULO 4

METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

4.1 INTRODUÇÃO

Na revisão da literatura do tema em questão, constatou-se que, o Catering é uma opção cada vez mais a ter em conta, face as crescentes limitações do Exército, quer a nível financeiro, quer no que diz respeito ao número de efectivos.

Assumindo o Catering tal preponderância nas organizações, especificamente nas grandes organizações, nesta fase do trabalho é intenção do autor estudar, através da pesquisa de campo, às hipóteses formuladas, para assim responder à pergunta de partida, "Será o recurso ao Catering uma opção viável para o Exército?"

4.2 HIPÓTESES

Uma hipótese é um enunciado formal das relações previstas entre duas ou mais variáveis. É uma predição baseada na teoria ou numa opção desta (proposição).

A hipótese combina o problema e o objectivo numa explicação ou predição clara dos resultados esperados de um estudo. A formulação de uma hipótese implica a verificação de uma teoria ou, mais precisamente, das suas proposições. As hipóteses são a base da expansão do conhecimento quando se trata de refutar uma teoria ou de a apoiar.

Como a questão de investigação, a hipótese inclui as variáveis em estudo, a população alvo e o tipo de investigação a realizar. Diferencia-se da questão de investigação

pelo facto de que prediz os resultados do estudo, os quais indicam se a hipótese é confirmada ou infirmada (Fortin 1999).

As seguintes hipóteses decorrem dos objectivos traçados, das perguntas iniciais de investigação e da revisão da literatura efectuada para a elaboração deste TIA.

- ✚ 1ª Hipótese: Implementação de um serviço de Catering na MM (no Exército).¹³
- ✚ 2ª Hipótese: Recurso a empresas civis de Catering é mais vantajoso que a implantação de um serviço de Catering dentro do Exército.
- ✚ 3ª Hipótese: Utilização de um sistema misto é o que melhor se adapta ao Exército em termos económicos e sociais.

¹³ Face ao futuro duvidoso da EFE MM o autor procurara durante a elaboração deste trabalho adaptar esta hipótese como sendo a Implementação de um Serviço de Catering no Exército.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

4.3.1 POPULAÇÃO OU UNIVERSO

Face às limitações de tempo, impostas para a realização deste Trabalho Investigação e à dispersão das unidades em Portugal continental, o autor optou por limitar o seu estudo na área metropolitana de Lisboa. Não se justifica estudar a implantação de um serviço de Catering numa U/E/O específico porque para se rentabilizar o Catering é necessário haver um número mínimo de refeições produzidas e consumidas, fugindo-se dessa forma ao objectivo deste trabalho de investigação. Dai se estudar a possibilidade da implementação de um serviço de Catering nas instalações da MM. Na área metropolitana de Lisboa existem trinta e sete U/E/O do Exército, fazendo com que esta amostra seja representativa do universo em estudo.

A despeito do referido anteriormente, e tendo em conta a pergunta que constitui o ponto de partida, considera-se que o universo ou população¹⁴ em estudo foram os militares com funções de comando (comandantes de U/E/O) das unidades da zona metropolitana de Lisboa.

4.3.2 PROCESSO DE AMOSTRAGEM

Da população a estudar escolheu-se um processo de amostragem¹⁵ para determinar uma amostra. Segundo Ghiglione & Matalon (2001), o processo de amostragens mais adequado para estes casos, é o método de amostragens no local¹⁶, pois a população a estudar assume um carácter específico devido ao tema em questão. No momento da realização deste Trabalho de Investigação, nenhum dos elementos da amostragem fazia ou fez uso do serviço de Catering na sua U/O/E.

Carmo & Ferreira (1998) reforça que podemos ainda optar pelo método de amostragem por conveniência¹⁷, pois o investigador, nos seus estudos, apenas recorreu a um grupo específico disponível - Os comandantes da U/E/O das unidades da zona de Lisboa.

Veja-se que os dois dos processos de amostragem defendidos pelos diferentes autores são ambas técnicas de amostragens não representativas, não podendo os

¹⁴ “População ou universo é o conjunto de elementos abrangidos por uma mesma definição.” (Carmo & Ferreira, 1998)

¹⁵ “Processo de amostragem: processo de selecção da amostra.” (Carmo & Ferreira, 1998)

¹⁶ “Por amostragens no local, entende-se: (...) facto de que certas pessoas se encontram necessariamente em determinados lugares específicos.” (Ghiglione & Matalon, 2001)

¹⁷ “Quando o investigador está interessado em estudar apenas determinados elementos pertencentes à população, de características bem recortadas.” (Carmo & Ferreira, 1998)

resultados obtidos ser generalizados ao universo em estudo. Todavia, algumas reflexões e conclusões se obtiveram, úteis para a Exército (Carmo & Ferreira, 1998).

4.3.3 CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA

Perante os factos, considera-se que a amostra¹⁸ estudada para operacionalizar o problema inicial, “*Implementação de um Serviço de Catering na Manutenção Militar*” é composta, por todos os comandantes das U/E/O militares de Lisboa.

A investigação de campo iniciou-se com a aplicação de um Questionário, dividido em duas partes, uma primeira parte constituída por questões de resposta fechada e uma segunda parte constituída por questões de resposta aberta, que serão abordadas mais adiante neste trabalho. Estes questionários foram dirigidos aos comandantes das U/E/O do Exército, localizadas na zona metropolitana de Lisboa.

As respostas ao Inquérito por Questionário encontram-se expostas na apresentação dos resultados, foram realizados a uma amostra constituída por todos os militares com funções de comando. Dos questionários enviados apenas quinze inquiridos optaram por responder, o que representa 40,5% do universo em estudo.

¹⁸ “Amostra: parte ou subconjunto de um dado universo.” (Carmo & Ferreira, 1998)

CAPÍTULO 5

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 INTRODUÇÃO

Nesta fase, é intenção do autor expor os resultados dos questionários, realizados aos Comandantes das U/E/O de Lisboa.

Na análise dos Questionários, o autor apenas apresentará as questões mais fulcrais para equacionar as perguntas iniciais de investigação, no intuito de verificar as hipóteses formuladas e cumprir os objectivos delineados, respondendo assim ao problema inicial deste trabalho.

As questões da primeira parte do questionário, são questões fechadas e foram analisadas em SPSS. Nas questões fechadas o entrevistador, depois de colocar as questões, apresenta ao entrevistado uma lista pré-estabelecida de respostas possíveis, de entre as quais este tem de identificar a mais parecida à resposta que deseja dar. Uma forma de utilizar este tipo de questões é dar a possibilidade de respostas múltiplas. Neste caso, e com base nos conhecimentos do entrevistador, apresenta-se uma lista de possíveis respostas. A instrução que se dá ao entrevistado para assinalar a sua resposta variará segundo o objectivo pretendido. As questões fechadas têm uma grande vantagem da facilidade na codificação e análise dos resultados. Todos os entrevistados utilizam a mesma nomenclatura nas suas respostas e o mesmo grau de pormenor nas suas descrições (Barañano 2004).

Quando se aplica um questionário pretende-se medir aspectos como atitudes ou opiniões do público-alvo, e tal só é possível com a utilização de escalas.

As escalas que se utilizam podem ser de quatro tipos: escala de Likert, VAS (Visual Analogue Scales), escala Numérica e escala Guttman. Neste trabalho o autor optou por utilizar a escala de Likert, que apresenta uma série de cinco proposições, das quais o inquirido deve seleccionar uma, podendo estas ser: concorda totalmente, concorda, sem opinião, discorda, discorda totalmente. (Carmo & Ferreira, 1998)

A segunda parte do questionário é composta por três questões de resposta aberta. Nas questões de resposta aberta o entrevistador formula questões a que o entrevistado responde como quer. São duas as principais razões que levam à formulação de uma questão aberta. Por uma parte, porque as possíveis respostas a uma questão são demasiado complexas para poderem ser resumidas numa lista de tamanho aceitável. Introduzindo nestes casos uma questão aberta evita-se o perigo de deixar de fora alguma eventual resposta importante. Por outra parte, um questionário totalmente fechado torna-se rapidamente fastidioso. Introduzindo algumas questões abertas, dar-se-á ao entrevistado a impressão de que está a ser ouvido.

As questões fechadas têm a grande vantagem de não enviesar as respostas do entrevistado, além de constituir um apoio importante na interpretação dos resultados. Uma questão aberta tem ainda a possibilidade de várias codificações diferentes e, portanto, fornece muito mais que uma questão fechada.

Contudo, a análise dos resultados é complexa, tornando-se necessária a classificação das respostas num pequeno número de categorias, o que nem sempre é simples, pois por vezes as respostas a uma questão são muito diversas (Barañano 2004).

5.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

Os questionários aplicados foram divididos em duas partes, sendo a primeira parte questões de resposta fechada, constituída por duas questões. A segunda parte do questionário foi composta por três questões mais uma em que foi dada liberdade aos inquiridos para falar sobre qualquer tema que achasse pertinente para o trabalho.

As três hipóteses inicialmente colocadas serão abordadas nas análises ao conteúdo e resultado das questões, irá tentar-se, assim como, as possíveis respostas às questões de investigação colocadas pelo autor, em função de cada questão.

5.2.1 PARTE I – QUESTIONÁRIOS

5.3.1 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº1

Foi questionado se o serviço de alimentação actualmente utilizado no Exército é o mais adequado às exigências e limitações, económicas e de pessoal, actualmente existente. Ao que 40% respondeu que discorda, 46,7% não tinha opinião formada e os restantes 13,3% respondeu que concorda. Mostrando um desvio padrão algo elevado de 0,7 o que indica que as respostas obtidas se encontram algo dispersadas. Esta questão vai de encontro à 2ª pergunta de investigação.

Através dos resultados obtidos podemos concluir que na opinião dos inquiridos o sistema de alimentação actualmente utilizado pelo Exército não é o mais adequado.

Actualmente todo o processo de aquisição, escolha e classificação dos géneros alimentícios está ao cargo da MM, tendo esta a responsabilidade de adquirir os géneros no mercado civil em função das necessidades das unidades, note-se que a cada militar corresponde uma determinada quantidade de alimentos.

A entidade que esta responsável pela gestão e requisição das refeições é a Direcção de Material e Transportes (DMT), que por sua vez, também estabelece o preço que a manutenção deve cobrar por cada refeição. Este foi um dos problemas com que o autor se deparou, uma vez que nem todos os géneros têm o mesmo custo, obrigando a MM, em muitos casos, a ter prejuízo.

5.3.2 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 2

Esta questão pretendia averiguar o grau de competência dos responsáveis pela confecção das refeições, assim como, o grau de satisfação dos respectivos comandantes para com os seus “cozinheiros”, onde 26,7% afirmou não terem competências, 33% disse não ter opinião formada e 40% afirmou que os seus militares tinham as competências adequadas para a confecção das refeições.

Através dos resultados obtidos nesta questão pode constatar-se que a maioria dos comandantes se encontra satisfeito com os seus responsáveis pela elaboração das refeições. Como é do conhecimento geral, a qualidade das refeições confeccionadas não depende, única e exclusivamente, da qualidade dos géneros utilizados. Um dos factores que, também, influencia consideravelmente o resultado final de uma refeição é a forma como é confeccionada. Esta questão torna-se importante, porque uma empresa de Catering tem normalmente um número limitado de pratos e de combinações de pratos, para a confecção desses pratos e existem responsáveis, com a formação adequada, facto que por vezes não acontece nalgumas U/E/O do Exército, onde nem sempre os responsáveis pela confecção das refeições têm qualquer tipo de qualificação para tal tarefa.

5.3.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 3

Quanto à importância que os inquiridos deu à variedade ou número de combinações possíveis de pratos, 66,7% afirmou concordar totalmente com a importância da variedade e número de combinações de pratos, 26,7% concordou somente e apenas um (6,7%) não tinha opinião formada.

Como já fora referido anteriormente, uma das limitações do Serviço de Catering, face a um sistema de restauração corrente, é a variedade de pratos disponíveis. O Catering dispõe de um número de pratos previamente definido, podendo-se somente optar-se por conjugar esses diferentes pratos em função das necessidades ou gostos pessoais. Pretendeu-se então averiguar, através desta questão, se as limitações impostas pelo Catering invalidariam, ou não, o recurso a este tipo de serviços por parte do Exército, ao qual se constatou que a variedade de pratos é importante, segundo os inquiridos, podendo de certa forma constituir um factor condicionante à utilização do Catering.

5.3.4 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 4

Relativamente à opinião dos inquiridos sobre a importância da quantidade nas refeições, para o bem-estar dos militares, 13,3% concordou e 86,7% concordou totalmente. O desvio padrão obtido nesta questão foi de 0,3, ou seja, repostas muito por dispersas, aumentando dessa forma a precisão dos resultados obtidos.

Nesta questão a grande maioria dos inquiridos deu grande importância à quantidade nas refeições, onde se depreende a importância de um correcto racionamento ao nível da quantidade de alimento para cada homem. O estudo deste parâmetro por si só não é muito representativo, mais adiante neste capítulo, na abordagem à questão 12 serão comparados a quantidade, a qualidade e o preço das refeições, uma vez que, são variáveis que estão directamente relacionada com o resultado final dos pratos, com o nível de satisfação dos militares e estão, também, interligadas.

5.3.5 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 5

No que diz respeito à qualidade nas refeições, 86,7% dos inquiridos concordou totalmente com a importância da qualidade nas refeições e 13,3% apenas concordou.

À semelhança da questão anterior, a maioria dos inquiridos deu grande importância à qualidade dos alimentos. Esta qualidade como já foi referida depende de dois aspectos, a qualidade dos géneros e as competências/criatividade dos responsáveis pela sua confecção. Mais adiante, na questão 12 serão comparados a qualidade com a quantidade nos pratos já confeccionados.

No que diz respeito à qualidade e quantidade, com o Serviço de Catering estes parâmetros tendem a ser constantes, quer no espaço (entre as varias U/E/O), quer no tempo.

5.3.6 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 6

Nesta questão foi solicitada a opinião dos inquiridos sobre a qualidade dos géneros fornecidos pela MM, ao que 66,7% afirmou não ter opinião formada e 33,3% disse concordar com a boa qualidade dos géneros fornecidos pela MM.

Sabendo das limitações económicas com que a MM por vezes se depara, a fim de tentar satisfazer da melhor forma possível, as exigências dos militares, no que diz respeito à qualidade dos géneros fornecidos. Pretendeu-se com esta questão averiguar, através do consumidor final, se os géneros adquiridos e posteriormente fornecidos pela MM correspondiam aos padrões de qualidade exigidos pelos nossos comandantes. Face ao elevado número de respostas por responder é difícil retirar conclusões claras sobre este tema, embora em todas as respostas obtidas houve algum grau de satisfação por parte dos inquiridos.

5.3.7 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 7

Quanto à adequabilidade dos géneros fornecidos pela Manutenção Militar, 66,7 % não tem opinião formada os restantes 33,3% optou por não responder.

Nesta questão o autor pretendeu saber a opinião dos inquiridos a cerca da adequabilidade dos géneros fornecidos pela Manutenção Militar. Grande parte dos inquiridos não tinha opinião formada sobre este assunto e os restantes optaram por não responder, pelo que não é possível tirar conclusões explícitas nesta questão. Ainda assim se pode depreender desta questão que normalmente o consumidor final não tem contacto com os géneros utilizados nas refeições, já que o prato final depende principalmente de dois factores, que são a qualidade dos géneros e o modo como são confeccionados.

Esta questão não foi a mais adequada ao universo a que os inquiridos pertencem, este facto poderia facilmente ser corrigido se o autor, durante a realização deste trabalho tivesse tido tempo para a realização de questionários exploratórios, com vista a aferir o questionário para obter uma maior precisão nos resultados pretendidos.

5.3.8 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 8

Quanto à possibilidade de as U/E/O poderem adquirir os géneros alimentares no mercado externo, 20% concordou totalmente, 20% concordou, 26,7% não tem opinião formada, 26,7% discorda e 6,7% discorda totalmente.

No sistema actual, a MM é a responsável pela aquisição dos géneros alimentares no mercado civil, o autor pretendeu averiguar através desta questão se os inquiridos preferiam

adquirir os géneros individualmente no mercado civil, podendo assim, fazer uma auto-gestão das verbas destinadas à alimentação de cada homem, ou pela MM.

Através dos resultados obtidos, conclui-se que os inquiridos preferem adquirir os géneros no mercado civil. Se bem que, esta opção iria levar a uma maior diferenciação entre os pratos das diferentes U/E/O do Exército. É também provável que este processo fique mais caro, uma vez que a grande vantagem da centralização de compras na MM é a de comprar em grandes quantidades, podendo dessa forma obter preços mais reduzidos. É também importante salientar, segundo o autor, que se a aquisição de géneros fosse da responsabilidade das U/E/O seria de todo desvantajoso e levantaria alguns problemas no que respeita ao controlo de qualidade dos produtos adquiridos. A MM tem no seu quadro de pessoal, Oficiais Veterinários cuja função é controlar a qualidade dos géneros adquiridos pelo Exército, de forma a garantir uns padrões mínimos de qualidade e higiene dos géneros adquiridos.

5.3.9 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº9

Questionados os inquiridos quanto à diferença existente nas refeições, entre as diversas U/E/O por onde já passaram, 73,3% não tem opinião formada, 6,7% diz concordar com a existência de diferenças ao nível das refeições, 6,7% discorda e 13,3 não respondeu.

Como já fora anteriormente referido, os géneros que são disponibilizados às U/E/O de Exército, são todos adquiridos através da MM, pelo que esta questão tem a finalidade de confirmar as respostas obtidas na segunda questão do questionário, o autor tenta desta forma averiguar com maior exactidão se o resultado final é efectivamente dependente da confecção, deixando as limitações impostas pelos géneros para segundo plano. No entanto ao observar os resultados obtidos nota-se que grande parte dos inquiridos não tem opinião formada e os numero de concordâncias é igual ao número de discordâncias, onde se depreender que não existe muita diferença entre as diferentes U/E/O.

5.3.10 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 10

Quando questionados se consideravam as ementas actuais, bem estruturadas, nutritivas e adequadas as necessidades dos militares, 66,7% dos inquiridos disse não ter opinião formada, 20% discordou e 13,3% concordou.

Para se considerar uma refeição adequada, não se pode analisar unicamente a qualidade ou quantidade da mesma, ou até mesmo a aparência final, um dos aspectos a ter em conta nas refeições é o valor nutricional, como se refere no Capítulo 2. Pode constatar-se que os inquiridos demonstraram pouca sensibilidade para esta questão, o que leva o

autor a afirmar que o valor nutricional, assim como a adequabilidade das ementas, são aspectos pouco tidos em conta.

Deveria, segundo autor, haver uma maior sensibilidade para este aspecto. No caso de se recorrer a um serviço de Catering, as ementas são seleccionadas tendo, também, em atenção este aspecto. Actualmente é normal em diversos restaurantes, nomeadamente casas de fastfood¹⁹, expor o conteúdo nutricional aos consumidores, o que demonstra a importância dada ao valor nutricional dos alimentos.

5.3.11 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 11

Com esta questão, pretendia-se saber se a quantidade dos géneros fornecidos pela MM é a mais adequada, ao que 60% disse não ter opinião formada, 26,7% discordou sobre a qualidade dos alimentos, 6,7% discordou totalmente e 6,7% concordou.

Como já fora referido anteriormente, é a DMT quem estabelece um preço para cada refeição, independentemente do preço dos géneros no mercado, pretende-se portanto com esta questão, averiguar se apesar desta condição a MM consegue cumprir da melhor forma a tarefa de adquirir os géneros nas quantidades adequadas, com uma qualidade minimamente aceitável. Através das respostas obtidas, pode constatar-se que existe satisfação por parte dos inquiridos no que diz respeito à quantidade de géneros fornecidos pela MM.

5.3.12 ANÁLISE DE CONTEÚDO E DISCUSSÃO DA QUESTÃO Nº 12

Nesta última questão fechada, foi solicitado aos inquiridos que ordenassem, segundo uma ordem de importância, a qualidade, a quantidade e o preço das refeições. Estes três itens estão directamente relacionados, sendo o preço um factor limitador, tanto da qualidade como da quantidade das refeições.

As respostas a esta questão encontram-se esquematizadas no gráfico que se segue (Gráfico 1), desde já se destaca o facto de o preço nunca ter sido colocado como primeira opção, onde é clara a importância dada à alimentação dos militares. Os inquiridos optaram claramente por colocar o preço como última opção. O parâmetro que é mais tido em consideração é a qualidade, com 53,33%, seguida da quantidade 26,67%.

Note-se que os inquiridos, face às suas funções e responsabilidades tem que zelar pelo bem-estar físico e moral dos seus homens, daí ser lógica a opção de colocar o preço

¹⁹ Fastfood: comida rápida, são estabelecimentos onde o número de pratos é limitado e o seu fabrico é constante. Temos o exemplo de empresas com o McDonald's, Pans&Company, etc.

como ultima opção. Segundo o autor, o preço constitui um factor limitador que deve ser tido em conta, uma vez que, é este que determina a qualidade e quantidade dos géneros adquiridos nos mercados civil. Se não fosse devido à condicionante “preço” o Catering actualmente não teria a aceitação que tem e a maioria das pessoas e organizações faria uso de um serviço de restauração tradicional.

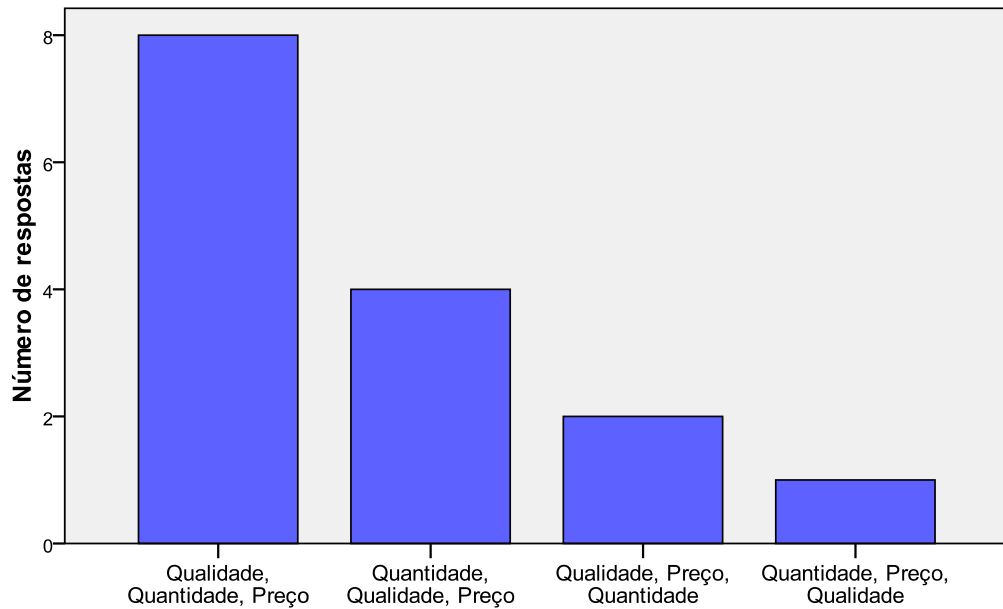


Gráfico 1 - Respostas obtidas na questão 12

5.4 PARTE II - QUESTIONARIOS

5.4.1 DISCUSSÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO Nº 13

Nesta questão aberta foi perguntado aos inquiridos se na qualidade de comandantes estariam dispostos a aceitar a utilização de um Serviço de Catering na sua U/E/O, no qual as refeições seriam pré-confeccionadas e posteriormente regeneradas no local de consumo.

Uma vez que esta se trata de uma questão aberta, muitas foram as respostas obtidas, mas da leitura das respostas obtidas conclui-se que os inquiridos estariam dispostos a fazer uso de um Serviço de Catering, muitos afirmam já ter tido algum contacto com o Catering, mostrando a sua satisfação e aceitação. Foi referenciado também a componente preço das refeições, sabendo que na eventualidade do recurso a empresas civis o Exército estaria de certa forma dependente dos preços praticados.

É importante não esquecer os cozinheiros militares, pois por vezes torna-se necessário haver uma capacidade de resposta a situações de carácter menos rotineiro.

Foi também referida por alguns inquiridos a vertente operacional, onde segundo estes o Catering não é uma opção viável. Este facto não foi tido em conta porque este trabalho analisa unicamente a possibilidade do uso do Catering em tempo de paz, pelo já anteriormente referido.

5.4.2 DISCUSSÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO Nº 14

Uma das formas de averiguar a resolução de um determinado problema passa pela observação ou estudo de problemas semelhantes. Sabe-se portanto que já existem forças armadas de outros países que recorrem ao Catering. Este apontamento serviu como nota introdutória para esta questão, onde se perguntou aos inquiridos se seria uma boa opção a adaptação do sistema actualmente existente, para um equivalente ao Catering.

Nesta questão os inquiridos já mostraram alguma sensibilidade no que diz respeito à parte nutricional das refeições. Face à elevada especialização das empresas civis é também referenciado a hipótese de recurso a empresas do ramo.

De salientar mais uma vez a sensibilidade dos inquiridos quando em situação de conflito, onde unanimemente o Catering é uma opção de todo inviável.

5.4.3 DISCUSSÃO DAS RESPOSTAS À QUESTÃO Nº 15

Esta questão pretendia salvaguardar algum esquecimento ou lacuna em todo o questionário, solicitando-se aos inquiridos sugestões, propostas ou opiniões relacionadas com o Catering e com a alimentação em geral no Exército. Onde seis inquiridos afirmaram que a alimentação nas U/E/O deveria ser fornecida por empresas civis de Catering. Os restantes inquiridos não acrescentaram nada.

Nesta questão os inquiridos tinham a possibilidade de acrescentar problemas ou alternativas às referidas anteriormente, facto que não se verificou.

CAPÍTULO 6

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

6.1 RESPOSTA AS PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO²⁰

Ao responder à **primeira questão de investigação** o autor confirmou a primeira e segundas hipóteses do trabalho. Ou seja, segundo os resultados apresentados, o Catering seria efectivamente uma opção viável para o Exército.

A resposta à **segunda questão de investigação** nega a primeira hipótese, visto a MM ser um estabelecimento a ser extinto, daí não ser possível a implementação de um serviço de Catering na MM.

Os resultados alcançados na **terceira questão de investigação** são pouco conclusivos, não é claramente perceptível se o actual sistema utilizado pelo Exército é o mais adequado, a fim de responder esta questão seria necessário haver um estudo mais aprofundado, fazendo um estudo de mercado, comparando os custos das refeições em função do método seleccionado, havendo para tal necessidade de colaboração de empresas civis. Através desta questão ficam todas as hipóteses em aberto.

A resposta à **quarta questão de investigação** confirmou totalmente a terceira hipótese levantada pelo investigador e parcialmente a segunda. Perante os resultados apresentados é possível o recurso a empresas civis especializadas, se bem que existem algumas limitações, nomeadamente no que diz respeito à autonomia do Exército

6.2 CONCLUSÕES

Nesta fase do trabalho o autor apresentará algumas conclusões e tecerá algumas recomendações acerca da investigação realizada.

Na revisão da literatura efectuada constatou-se que o Catering é um conceito actual, dotado de grande flexibilidade, pode facilmente ser adaptado e moldado em função das necessidades específicas de cada organização, neste caso específico o Exército.

²⁰ Ver perguntas de investigação no Capítulo 1.

Sem prejuízo do anteriormente referido, a principal conclusão que se pretendia obter com a realização deste trabalho, era determinar se seria viável, ou não a implementação de um serviço de Catering no Exército, quer efectuado pela Manutenção Militar, quer por uma empresa civil, ou um sistema misto.

Não obstante o facto de a MM ser um estabelecimento que, embora se mantenha no activo, se sabe que vai ser extinto, de modo que inviabiliza qualquer estudo no sentido de aproveitar o seu potencial, no entanto esse facto não descarta a possibilidade de o Exército através de um órgão específico, a determinar, opere segundo a ideologia do Catering.

Alguns Comandantes defendem o facto de o Catering não se adaptar ao ambiente de campanha, facto também defendido pelo autor, embora não seja alvo de estudo neste trabalho.

O recurso exclusivo a empresas civis pode eventualmente gerar uma dependência por parte do Exército, causando assim uma perda de autonomia. O Exército tem de ter uma determinada capacidade de auto sustentação, não podendo depender de empresas civis, correndo o risco de monopolização. Um dos motivos favoráveis ao recurso ao Catering seria a redução do preço médio das refeições, sem que dessa forma fosse afectada a qualidade do produto final. Se o Exército ficasse dependente de uma única empresa de Catering cairia no risco de inverter as vantagens inicialmente enunciadas, como sendo o preço, qualidade e uniformidade dos serviços prestados por uma empresa civil.

Comparando então as hipóteses levantadas durante este trabalho, torna-se claro que a hipótese, de todo, mais vantajosa seria o recurso a um sistema misto, onde o Exército recorre a empresas civis especializadas, mantendo a possibilidade de também assegurar este serviço sem necessidade de recorrer a empresas especializadas.

No que diz respeito ao Serviço de Catering, tudo indica que este serviço seria altamente vantajoso para o Exército. Com as adaptações já mencionadas. É na opinião do autor uma opção cada vez mais a ter em conta, quer em termos económicos, quer de qualidade.

De um modo geral, conclui-se que a implementação de um Serviço de Catering na MM não é viável, mas que o Catering é uma opção a ter em conta e que trará, com certeza, inúmeras vantagens ao Exército na eventualidade de ser implementado. Segundo o autor a situação ideal seria, à priori, implementar um Serviço de Catering numa região específica e posteriormente elaborar um estudo comparativo a fim de se obterem resultados mais precisos.

6.3 RECOMENDAÇÕES FINAIS

No que concerne às recomendações, o autor realça a importância da alimentação na moral e bem-estar dos homens como sendo um factor importantíssimo para a missão do Exército. Por vezes a tradição é inimiga da evolução, daí que cada vez mais a instituição deve estar atenta às evoluções e tendências da sociedade civil.

6.4 LIMITAÇÕES DA INVESTIGAÇÃO

Na realização deste TIA, o autor deparou-se com algumas limitações, constituindo exemplos disso a falta de tempo disponível e o facto o Catering ser um conceito já amplamente utilizado, mas sobre o qual muito pouco há escrito. Sem prejuízo do referido anteriormente, a maior limitação foi o limite de páginas. O limite de quarenta páginas imposto é demasiado restritivo, motivo pelo qual são apresentados no corpo do trabalho apenas os resultados mais importantes, tendo os restantes sido remetidos para apêndices.

Não se pode na opinião do autor limitar o número de páginas sem que se tenha em conta o tema em estudo.

6.5 PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES

Este trabalho versou sobre a implementação de um serviço de Catering na MM, é importante no futuro ser aproveitada esta fase de reestruturação das Forças Armadas e tentar implementar este serviço, daí que seria relevante em investigações futuras, ter um contacto mais próximo com empresas especializadas e conjuntamente com o Exército estudar mais aprofundadamente estas questões. Propõe-se, então como futuros temas:

- 🚩 Comparar custos entre um serviço de Catering e o actual sistema utilizado pelo Exército.
- 🚩 Como potenciar os recursos humanos e matérias do Exército, a fim de rentabilizar e implementar um serviço de Catering no Exército.
- 🚩 Estudar as limitações de um Serviço de Catering em situação de campanha.

BIBLIOGRAFIA

Livros

- AAVV (2008) *Dicionário de Língua Portuguesa*. Porto: Porto Editora.
- ACADEMIA Militar (2008), *Orientação Para Redacção De Trabalhos*. Lisboa: Academia Militar.
- ACHTERBERG, C.; MCDONNELL, E. & BAGBY, R. (1994). How to put the food guide pyramid into practice. *J Am Diet Assoc*.
- AZEVEDO, Mário (2001) (2ª ed.) *Teses, Relatórios e Trabalhos Escolares – Sugestões Para Estruturação da Escrita*, Universidade Católica Editora, Lisboa.
- BAPTISTA, P. (2003). *Higienização de Equipamentos e Instalações na Indústria Agro-Alimentar*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada.
- BAPTISTA, P. e Noronha, J., (2003). *Segurança Alimentar em Estabelecimentos Agro-Alimentares: Projecto e Construção*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada.
- BAPTISTA, P. e Saraiva, J., (2003). *Higiene Pessoal na Indústria Alimentar*. Guimarães: Forvisão - Consultores em Formação Integrada.
- BAPTISTA, P. e Venâncio, A. (2003), *Os Perigos para a Segurança Alimentar no Processamento de Alimentos*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada.
- BAPTISTA, Paulo e Antunes, C. (2005). *Higiene e Segurança na Restauração – Volume I – Iniciação*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, S. A.
- BAPTISTA, Paulo e Antunes, C. (2005). *Higiene e Segurança na Restauração – Volume II – Avançado*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, S. A.
- BARAÑANO, Ana Maria. (2004) *Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

- BEATON, G.H. MILNER, J. COREY, P. e cols. (1979). Sources of variance in 24-hour dietary recall data: implications for nutrition study design and interpretation. *Am J Clin Nutr. Dec*; 32(12): 2546-9.
- BITTONI, M.A. & WILKINS, J.R. (1994). 3rd. Assessment of the reliability of a diet history questionnaire. *Nutr Cancer*, 21:143-55.
- BLOCK, G. (1989). Human dietary assessment: methods and issues. *Preventive Medicine*, 18: 653- 60.
- BLOCK, G. (1992) Dietary assessment issues related to cancer for NHANES III. *Vital Health Stat Mar*, (27): 24-31.
- CARMO, Hermano; FERREIRA, Manuela (1998) *Metodologia da Investigação Guia para auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta,.
- CLEVELAND, L.E.; COOK, D.A.; SMITH, S.M.K. & FRIDAY, J. (1997). Method for assessing food intakes in terms of servings based on food guidance. *Am J Clin Nutr*, 65: 1254S-63S.
- DREWNOWSKI A, POPKIN B.M. (1997). The nutrition transition: new trends in the global diet. *Nutr Rev. Feb* 55(2):31-43.
- DWYER JT. (1994). Dietary Assessment. In Shils ME, Olson JÁ, Shike M, (Eds.). *Modern Nutrition in health and disease*, 8th ed., Philadelphia: Lea & Febiger.,
- ESTRELA, Edite et. al. (2006) (3ªEd) *Saber Escrever Uma Tese e Outros Textos*. Lisboa: Dom Quixote.
- FESKANICH, D. & WILLET, W.C. (1993). The use and validity of food frequency questionnaires in epidemiologic research and clinical practice. *Medicine, Exercise, Nutrition, and Health* 2:143-154.
- FIELD, A.E.; COAKLEY, E.H.; MUST, A.; SPADANO, J.L.; LAIRD, N.; DIETZ, W.H.; RIMM, E. & COLDITZ, G.A. (2001). Impact of overweight on the risk of developing common chronic diseases during a 10-year period. *Arch Intern Med*, 161:1581-6.
- FORTIN, Marie-Fabienne (1999). O processo de investigação. Lisboa: LUSOCIÊNCIA – Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- FRANCO, António L. de Sousa (2002). *Finanças Públicas e Direito Financeiro Volume II*. Coimbra: Almedina.
- GHIGLIONE, Rodolphone; MATALON, Benjamin, (2001). (4ª ed.) *O Inquérito*, Celta Editora Oeiras.
- GIBES, Lionel (2006). Sun Tzu, A Arte da Guerra. Lisboa: Edições Sílabo Lda.

- GIBSON, R.S. (1990). *Principles of Nutritional Assessment*. New York: Oxford University Press.
- HUNT, M.K.; STODDARD, A.M.; PETERSON, K.; SORENSEN, G.; HEBERT, J.R. & COHEN, N.(1998) Comparison of dietary assessment measures in the treat well 5- a – Day Worksite study. *J Am Diet Assoc*; 98: 1021-1023.
- LARKIN, F.A.; METZNER, H.L. & GUIRE, K.E. (1991). Comparison of three consecutive-day and three random-day records of dietary intake. *J Am Diet Assoc.* (12):1538-42.
- MASLOW, A. H. (1943). Conflict, frustration, and the theory of threat. *J. abnorm. (soc.) Psychol.*
- MATTEL, B. (2008). *CATERING, A Guide to Managing a Successful Business Operation / The Culinary Institute of America, Bruce Mattel. p. cm. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.*
- MONTEIRO, V. (1999), *Técnicas de Hotelaria – Higiene, Conservação e Congelação de Alimentos*, LIDEL, Lisboa, Portugal.
- PHILIPPI, S. T. RIBEIRO, L.C. LATTERZA, A.R. & CRUZ, A.T.R. (1999) Pirâmide alimentar adaptada: guia para escolha de alimentos. *R.Nutr.Campinas* 12: 65-80.
- PINTO, Brigadeiro Armando (1967). *História da MM*. Lisboa: MM.
- POPKIN, B.M.; HAINES, P.S. & SIEGA-RIZ, A.M. (1999). Dietary Patterns and Trends in the United States: The UNC-CH Approach. *Appetite*; 32:8-14.
- SARMENTO, Manuela (2008) *Guia Prático sobre a Metodologia Científica para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutorado, Dissertação de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada*, Universidade Lusíada Editora, Lisboa.
- SCANLON, Nancy Loman. (2007). *Catering management / Nancy Loman Scanlon — 3rd ed. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.*
- SEMPOS, C.T.; BRIEFEL, R.R.; JOHNSON, C. & WOTEKI, C.E. (1992) Process and rationale for selecting dietary methods for NHANES III. *Vital Health Stat* 4, 27:85-90.
- SERRA MAJEM, L.; MORALES, D.; DOMINGO, C.; CAUBET, E.; RIBAS, L. & NOGUES, R.M. (1994). Comparison of 2 methods of evaluation of food and nutrient intake: 24-hour recall and semiquantitative frequency questionnaire. *Med Clin (Barc)* 103: 652-6.
- TARASUK, V. & BEATON, G.H. (1992) Statistical estimation of dietary parameters: implications of patterns in within-subject variation—a case study of sampling strategies. *Am J Clin Nutr*, 55:22-7.
- TAVELLI, S.; BEERMAN, K.A.S. & JILL, E. (1998). Sources of error and nutritional adequacy of food guide pyramid. *J Am Coll Health*, 47: 77-82.

USDA – UNITED STATES DEPARTMENT OF AGRICULTURE (1992). *The food guide pyramid*. Washington, DC.

WHO. (2002). *Diet, physical activity and health*. Geneva, World Health Organization.

WHO. (2003). *Diet, nutrition and the prevention of chronic diseases*. Report of a Joint WHO/FAO Expert Consultation. Geneva: World Health Organization. [WHO Technical Report Series, 916].

WILLETT, .W. (1998). *Nutritional Epidemiology*. 2nd ed. New York, NY: Oxford University Press.

Legislação

Lei 31/2007

Lei nº 67/98

Decreto-Lei nº 67/98

Decreto-Lei nº 425/99

Trabalhos Finais de Curso, Mestrados entre outros Trabalhos científicos

OLIVEIRA, Miguel Carlos Isidoro (2008). *A Importância da MM no Fornecimento de Alimentos ao Exército*, Academia Militar, Lisboa.

PEREIRA, R.F. (1999). *Conhecimento de nutrição e hábitos alimentares de alunos de academias de ginástica na cidade de São Paulo*. [Dissertação de Mestrado – FCF/FEA/FSP da USP].

Endereços Internet

- ✓ [Http://www.suntzu.com.br/cap0a.htm](http://www.suntzu.com.br/cap0a.htm), consultado a 23 de Março de 2009
- ✓ [Http://www.quartermaster.army.mil/](http://www.quartermaster.army.mil/), consultado a 20 de Abril de 2009
- ✓ [Http://www.olive-drab.com/od_rations_general.php](http://www.olive-drab.com/od_rations_general.php) em 28 de Abril de 2009
- ✓ [Http://en.wikipedia.org/wiki/Image:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.svg](http://en.wikipedia.org/wiki/Image:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.svg), consultado a 29 de Abril de 2009.
- ✓ content.answers.com/main/content/img/oxford/Oxford_Food_Fitness/0198631472.food-guide-pyramid.1.jpg consultado em 5 de Maio de 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A

QUESTIONÁRIO

ACADEMIA MILITAR



QUESTIONÁRIO SOBRE O CATERING NO EXERCITO

- O presente questionário faz parte de um Trabalho de Investigação Aplicada, componente integrante do Tirocínio para Oficiais, cujo tema é *“Implementação de um serviço de Catering na Manutenção Militar”*
- Este questionário tem por objectivo a recolha da opinião dos inquiridos sobre as questões relacionadas com o Catering e destina-se aos Comandantes das U/E/O de Lisboa, uma vez que o presente trabalho se limita, única e exclusivamente, às unidades situadas na zona metropolitana de Lisboa, tendo por finalidade última, avaliar o interesse, viabilidade, limitações, vantagens e desvantagens da implementação de um serviço de Catering por parte da Manutenção Militar, **em tempo de paz**, assim como averiguar a adequabilidade do sistema de alimentação utilizado actualmente.
- O sucesso deste trabalho de investigação depende em grande parte da sua colaboração, agradeçia, por isso, que respondesse com toda a sinceridade possível.
- Todas as informações que disponibilizar são totalmente **confidenciais** e **anónimas**. Sendo unicamente utilizadas para fins estatísticos.
- Solicito-lhe que **leia com atenção** todas as questões. Lembre-se que não existem “respostas certas ou erradas”. A melhor resposta é a sua opinião.
- Preencha unicamente os campos a sombreado.
- Após o preenchimento deste questionário grave e envie para s.ganchinho@gmail.com.
- Ciente do pouco tempo disponível dos nossos comandantes das U/E/O, agradeço desde já a sua disponibilidade.

PARTE I

Instruções de preenchimento:

Assinale uma só cruz (X) em cada linha, no valor correspondente á sua escolha, este questionário esta graduado de 1 a 5 sendo: 1 - discorda totalmente, 2 - discorda, 3 - sem opinião, 4 - concorda, 5 - concorda totalmente.

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. O sistema de alimentação actualmente utilizado no Exército é o mais adequado às exigências e limitações económicas e de pessoal existentes; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Os responsáveis pela confecção das refeições da sua U/E/O têm as competências adequadas e essa função; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. A variedade ou o número de combinações possíveis de pratos é importante; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Na sua opinião a quantidade nas refeições é essencial ao bem-estar e motivação dos seus Homens; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Na sua opinião a qualidade nas refeições é essencial ao bem-estar e motivação dos seus Homens; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Os géneros fornecidos pela MM são de qualidade; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Os géneros fornecidos pela MM são os mais adequados; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. A sua U/E/O deveria poder adquirir os géneros alimentares no mercado externo; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. No geral, existe muita diferença ao nível das refeições, nas várias U/E/O por onde já passou; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Considera as ementas bem estruturadas, nutritivas e adequadas as necessidades dos militares; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. A quantidade dos géneros fornecidos pela MM é a mais adequada; | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. Ordene numa ordem de importância, a **quantidade**, **qualidade**, e o **preço**, das refeições para os seus militares. Sendo 1 o mais importante e 3 o menos importante. Correspondendo um item diferente a cada número.

1. _____
2. _____
3. _____

PARTE II

13. Concordaria com a utilização de um serviço de Catering, em que as refeições já chegariam confeccionadas à sua U/E/O, bastando unicamente proceder à sua regeneração?

14. À semelhança, do que já se passa em forças armadas de outros países, nomeadamente no que diz respeito á alimentação dos militares, em que todo o processo relacionado com as refeições se encontra centralizado, proporcionando uma maior uniformidade nos pratos, uma qualidade constante e economia de custos, uma vez que, o preço tende a ser constante e é dada uma maior atenção às questões relacionadas com uma ementa equilibrada, nutritiva e adequada a cada meio. Acha que seria uma boa opção a adaptação ao sistema actualmente existente, para um equivalente ao Catering por parte do Exército, nomeadamente nas zonas onde se encontram concentrados um número elevados de militares?

15. Sugestões, propostas ou opiniões relacionadas com o Catering, e com a alimentação em geral no Exército;

APÊNDICE B

TABELAS OUTPUT DO SPSS REFERENTES ÀS RESPOSTAS AO INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO

Tabela estatística PARTE I

| | | Questão 1 | Questão 2 | Questão 3 | Questão 4 | Questão 5 | Questão 6 |
|---|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| N | Validos | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | Em Falta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Media | 2,7333 | 3,1333 | 4,6000 | 4,8667 | 4,8667 | 3,3333 |
| | Mediana | 3,0000 | 3,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 5,0000 | 3,0000 |
| | Moda | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 3,00 |
| | Desvio Padrão | 0,70373 | 0,83381 | 0,63246 | 0,35187 | 0,35187 | 0,48795 |
| | Mínimo | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| | Máximo | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 |

Tabela 1 - Tabela SPSS

Tabela estatística PARTE I (continuação)

| | | Questão 7 | Questão 8 | Questão 9 | Questão 10 | Questão 11 |
|---|---------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| N | Validos | 10 | 15 | 13 | 15 | 15 |
| | Em Falta | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| | Media | 3,0000 | 3,2000 | 3,0000 | 2,9333 | 2,6667 |
| | Mediana | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 | 3,0000 |
| | Moda | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| | Desvio Padrão | 0,00000 | 1,26491 | 0,40825 | 0,59362 | 0,72375 |
| | Mínimo | 3,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 |
| | Máximo | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |

Tabela 2 - Tabela SPSS

Tabelas de Frequência PARTE I

1. O sistema de alimentação actualmente utilizado no Exército é o mais adequado às exigências e limitações económicas e de pessoal existentes;

| | Frequência | Percentagem | Percentagem Valida | Percentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 2 | 6 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| 3 | 7 | 46,7 | 46,7 | 86,7 |
| 4 | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 3 - Frequências relativas à questão 1

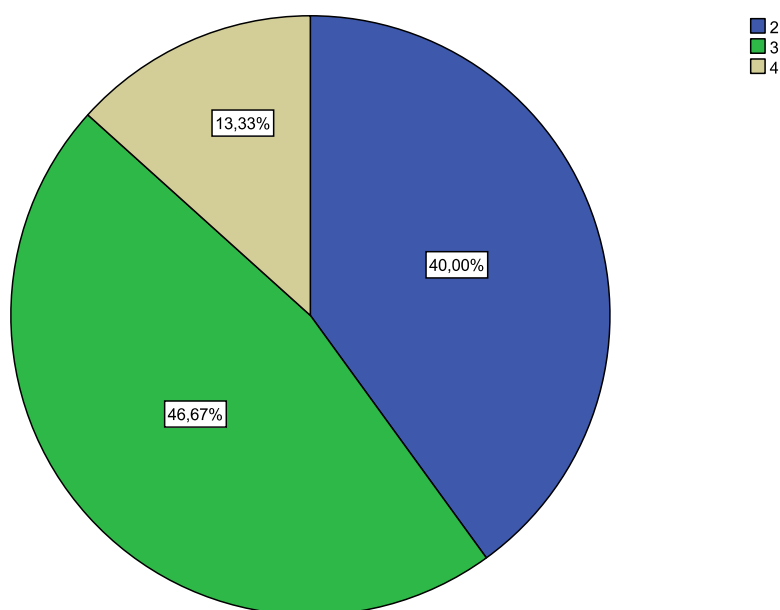


Gráfico 2 - Respostas obtidas na questão 1

2. Os responsáveis pela confecção das refeições da sua U/E/O têm as competências adequadas e essa função;

| | Frequência | Porcentagem | Porcentagem Valida | Porcentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 2 | 4 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| 3 | 5 | 33,3 | 33,3 | 60,0 |
| 4 | 6 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 4 - Frequências relativas à questão 2

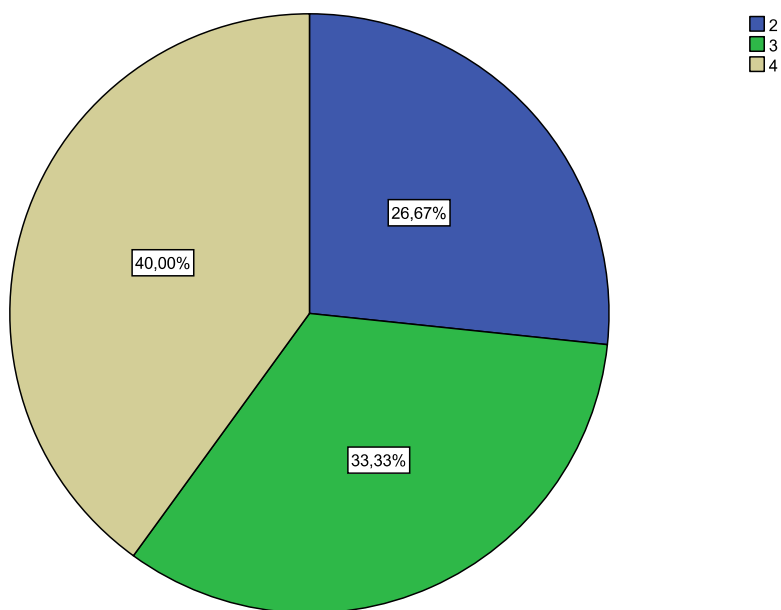


Gráfico 3 - Respostas obtidas na questão 2

3. A variedade ou o número de combinações possíveis de pratos é importante;

| | Frequência | Porcentagem | Porcentagem Valida | Porcentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 3 | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| 4 | 4 | 26,7 | 26,7 | 33,3 |
| 5 | 10 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 5 - Frequências relativas à questão 3

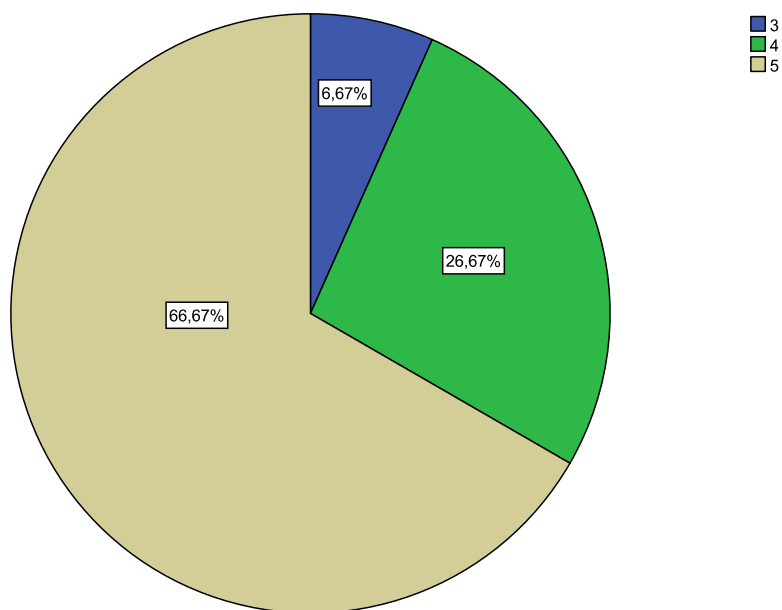


Gráfico 4 - Respostas obtidas na questão 3

4. Na sua opinião a quantidade nas refeições é essencial ao bem-estar e motivação dos seus Homens;

| | Frequência | Percentagem | Percentagem Valida | Percentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 4 | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| 5 | 13 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 6 - Frequências relativas à questão 4

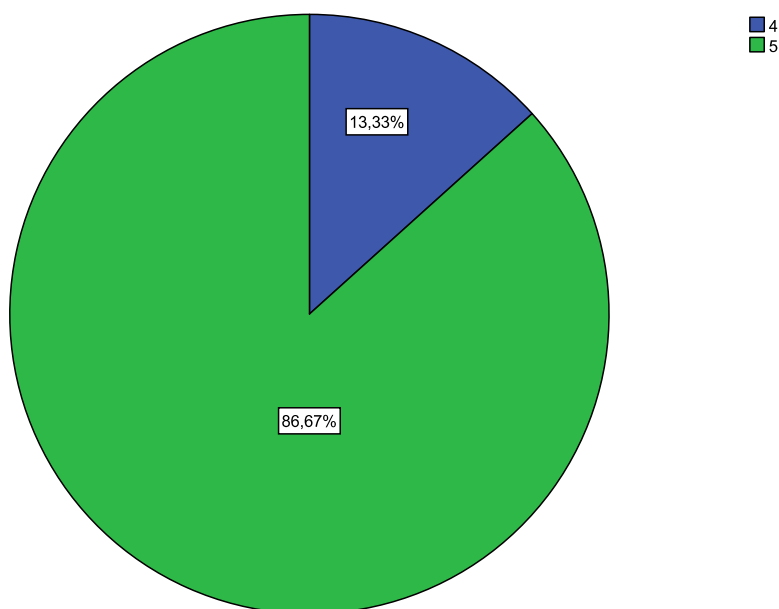


Gráfico 5 - Respostas obtidas na questão 4

5. Na sua opinião a qualidade nas refeições é essencial ao bem-estar e motivação dos seus Homens;

| | Frequência | Porcentagem | Porcentagem Valida | Porcentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 4 | 2 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| 5 | 13 | 86,7 | 86,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 7 - Frequências relativas à questão 5

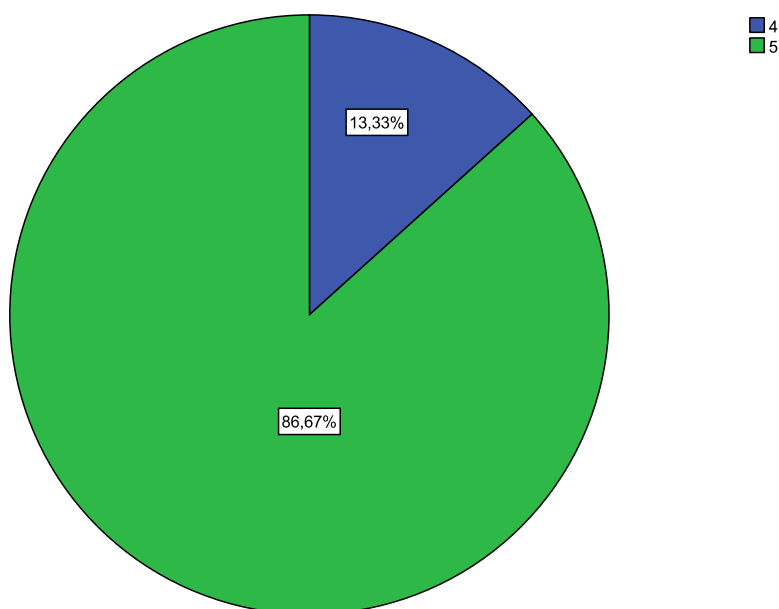


Gráfico 6 - Respostas obtidas na questão 5

6. Os gêneros fornecidos pela MM são de qualidade;

| | Frequência | Percentagem | Percentagem Valida | Percentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 3 | 10 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| 4 | 5 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 8 - Frequências relativas à questão 6

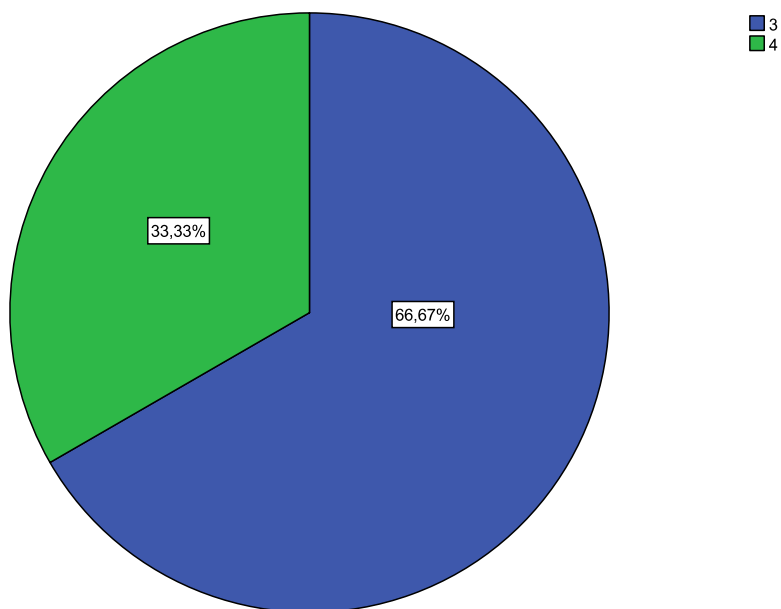


Gráfico 7 - Respostas obtidas na questão 6

7. Os gêneros fornecidos pela MM são os mais adequados;

| | Frequência | Porcentagem | Porcentagem Valida | Porcentagem Acumulada |
|----------------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 3,00 | 10 | 66,7 | 100,0 | 100,0 |
| Não Respondido | 5 | 33,3 | | |
| Total | 15 | 100,0 | | |

Tabela 9 - Frequências relativas à questão 7

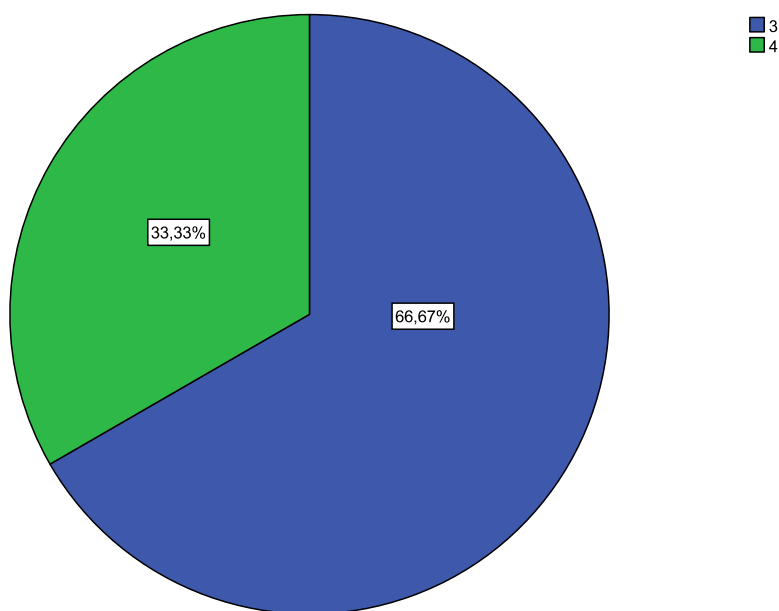


Gráfico 8 - Respostas obtidas na questão 7

8. A sua U/E/O deveria poder adquirir os géneros alimentares no mercado externo;

| | Frequência | Percentagem | Percentagem Valida | Percentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 1 | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| 2 | 4 | 26,7 | 26,7 | 33,3 |
| 3 | 4 | 26,7 | 26,7 | 60,0 |
| 4 | 3 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| 5 | 3 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 10 - Frequências relativas à questão 8

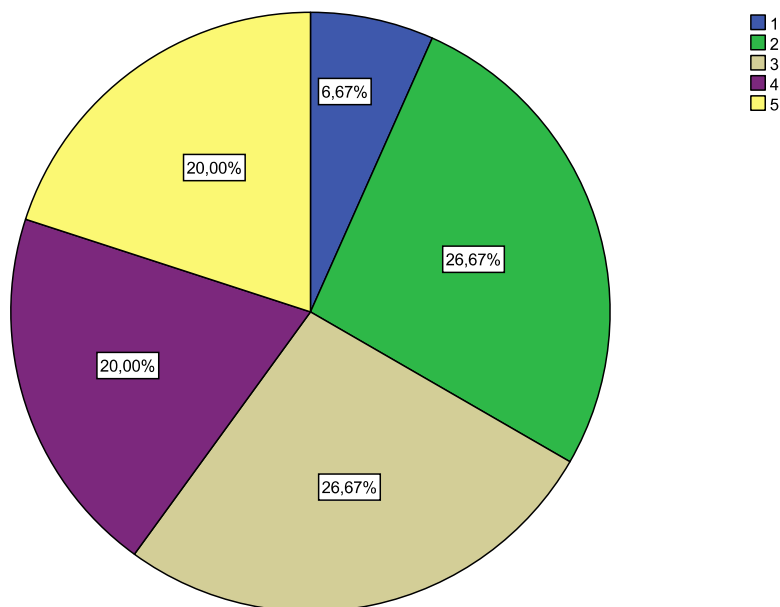


Gráfico 9 - Respostas obtidas na questão 8

9. No geral, existe muita diferença ao nível das refeições, nas várias U/E/O por onde já passou;

| | Frequência | Porcentagem | Porcentagem Valida | Porcentagem Acumulada |
|----------------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 2 | 1 | 6,7 | 7,7 | 7,7 |
| 3 | 11 | 73,3 | 84,6 | 92,3 |
| 4 | 1 | 6,7 | 7,7 | 100,0 |
| Total | 13 | 86,7 | 100,0 | |
| Não Respondido | 2 | 13,3 | | |
| Total | 15 | 100,0 | | |

Tabela 11 - Frequências relativas à questão 9

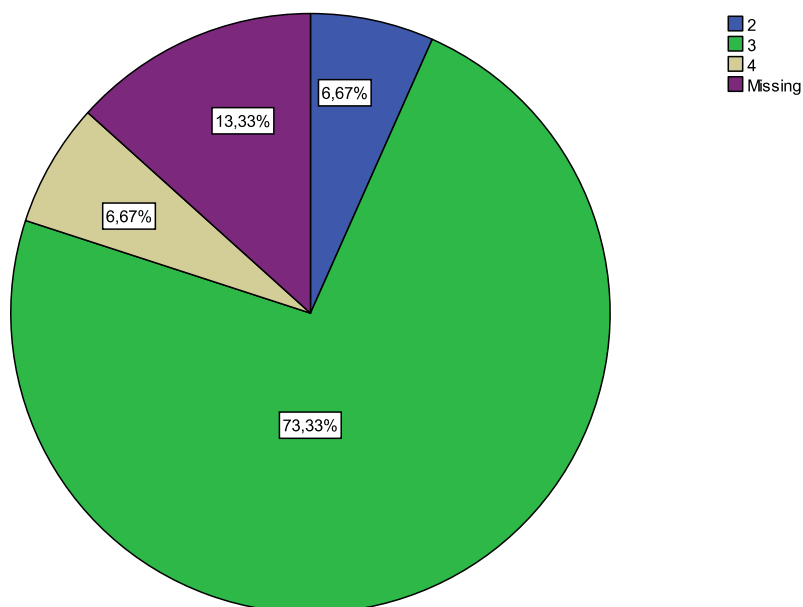


Gráfico 10 - Respostas obtidas na questão 9

10. Considera as ementas bem estruturadas, nutritivas e adequadas as necessidades dos militares;

| | Frequência | Porcentagem | Porcentagem Valida | Porcentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 2 | 3 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| 3 | 10 | 66,7 | 66,7 | 86,7 |
| 4 | 2 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 12 - Frequências relativas à questão 10

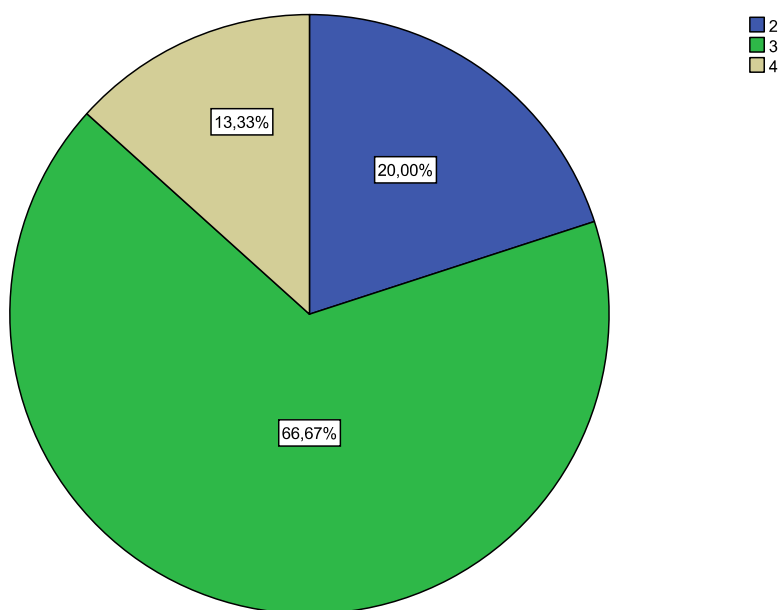


Gráfico 11 - Respostas obtidas na questão 10

11. A quantidade dos gêneros fornecidos pela MM é a mais adequada;

| | Frequência | Percentagem | Percentagem Valida | Percentagem Acumulada |
|-----------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|
| Validos 1 | 1 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| 2 | 4 | 26,7 | 26,7 | 33,3 |
| 3 | 9 | 60,0 | 60,0 | 93,3 |
| 4 | 1 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 100,0 | |

Tabela 13 – Frequências relativas à questão 11

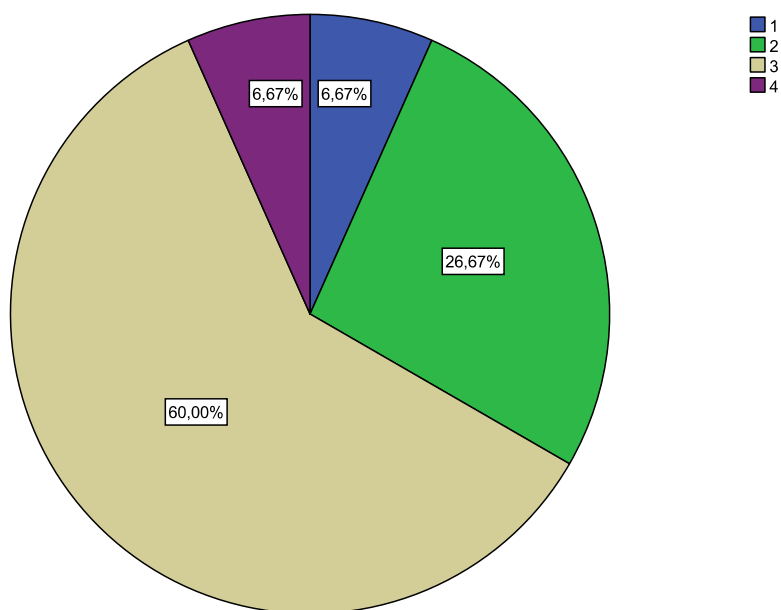


Gráfico 12 - Respostas obtidas na questão 11

ANEXOS

ANEXO A

| Alimentos | Temperatura recomendada (°C) |
|----------------------------------|------------------------------|
| Peixe cru | 1 - 4 |
| Carne e produtos carnívoros crus | 1 - 7 |
| Carne e peixe cozinhado | 1 - 4 |
| Frutas e verduras | 7 - 10 |
| Ovos | 3 - 4 |
| Produtos Lácteos | 1 - 8 |

Tabela 14 - Temperaturas de refrigeração recomendadas para diferentes categorias de produtos.
Fonte: (Monteiro, V. 1999)

| Alimentos | Tempo de vida (meses) |
|-----------------------|-----------------------|
| Marisco | 3 |
| Peixes gordos | 3 |
| Pão e bolos | 3 |
| Peixes magros | 6 |
| Frango e aves de caça | 10 |
| Carnes de vaca | 12 |
| Hortaliças | 12 |

Tabela 15 - Tempos de conservação recomendados para alimentos congelados a -18°C
Fonte: (Monteiro, V. 1999)

ANEXO B

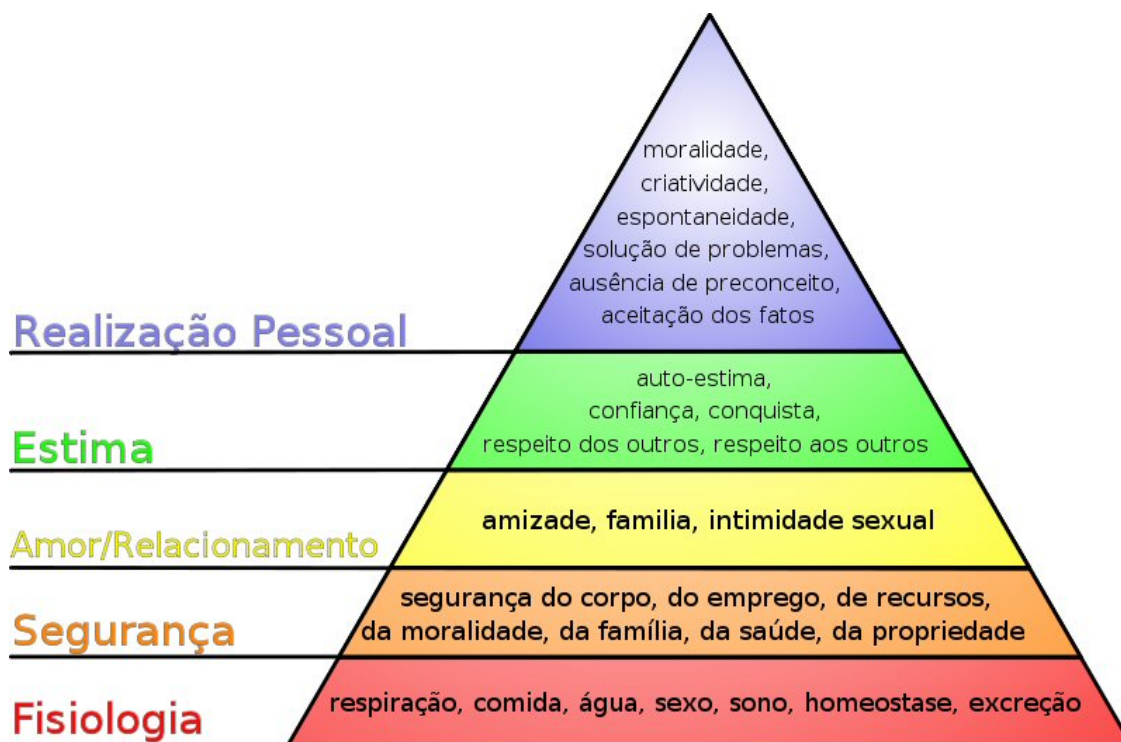


Figura 1 - Pirâmide de Maslow²¹

²¹ Pirâmide de Maslow in: http://en.wikipedia.org/wiki/Image:Maslow%27s_hierarchy_of_needs.svg, consultado a 29 de Abril de 2009

ANEXO C

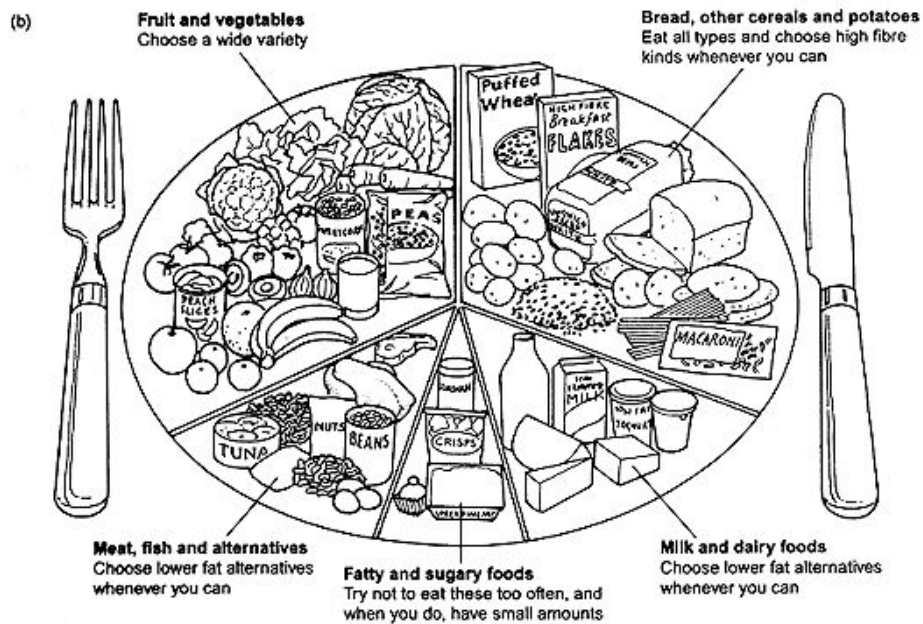
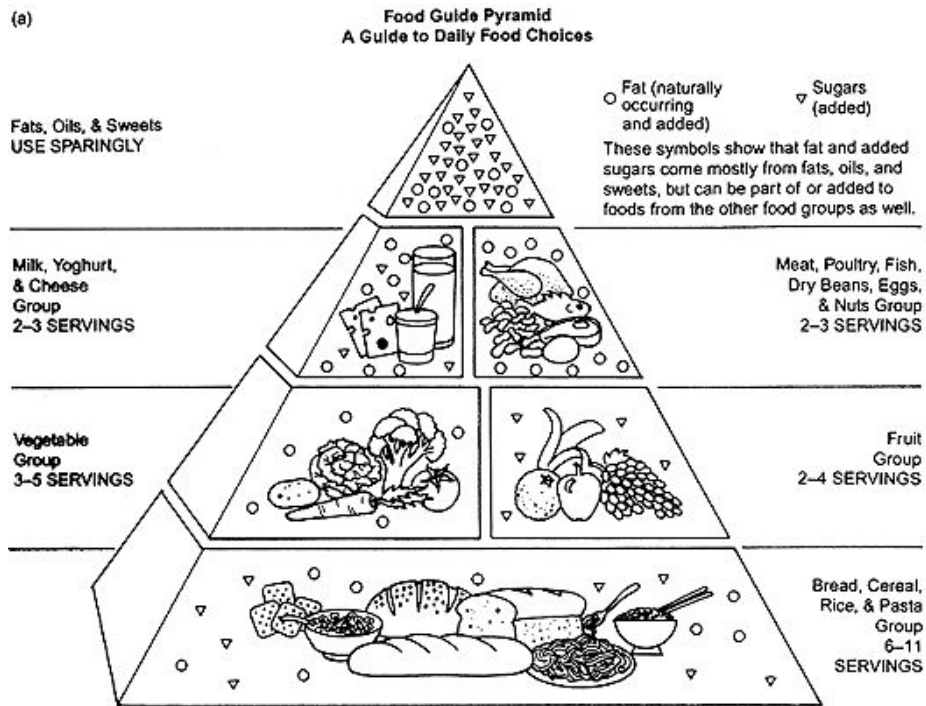


Figura 2 - Pirâmide dos alimentos²²

²² Pirâmide dos alimentos in: content.answers.com/main/content/img/oxford/Oxford_Food_Fitness/0198631472.food-guide-pyramid.1.jpg consultado em 5 de Maio de 2009

