



UNIVERSIDADE DO ALGARVE
Instituto Superior de Engenharia

Relatório de Atividade Profissional

Mestrado em Tecnologia dos Alimentos

Fátima Alves de Oliveira

Orientação científica de:

Doutora Patrícia Alexandra Reis Nunes Cabrita

Ano 2012

Declaração de autoria de trabalho

Implementação de Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar numa empresa do setor Alimentar

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

© 2013 Fátima Alves de Oliveira “A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.”

Agradecimentos

Este relatório de atividade profissional representa uma etapa da minha vida profissional / acadêmica para a qual me propus. Sabia que não ia ser fácil, visto que, com o decorrer do ano tornou-se difícil de conciliar com a minha atividade profissional, no entanto, tinha que atingir o objetivo a que me tinha proposto. E atingi.

No decorrer da elaboração deste trabalho o sentimento de não conseguir atingir o meu objetivo surgiu por diversas vezes. Atingi o objetivo a que me propus e devo-o aos que de alguma forma, e à sua maneira, me ajudaram.

É com enorme satisfação que aqui manifesto a todos um agradecimento muito especial...

Ao meu Namorado, por ser o meu melhor amigo e companheiro.

À minha família, pelo carinho, calma e capacidade de me ouvir.

Aos meus Amigos pelas “doses” de ânimo e de Amizade.

À Doutora Patrícia Cabrita, por ser uma verdadeira orientadora (apoio, disponibilidade, encorajamento) e Amiga.

Ao Doutor Eduardo Esteves e Doutora Paula Cabral por todo o apoio, disponibilidade e esclarecimentos prestados na realização deste relatório.

A todos os que me ajudaram direta ou indiretamente na elaboração deste relatório.

Resumo

O presente relatório foi elaborado de acordo com o estipulado nas Normas apresentadas pelo Conselho Técnico-Científico do Instituto Superior de Engenharia da Universidade do Algarve para a elaboração do Relatório de Atividade Profissional.

Pretendeu-se descrever as principais funções da autora na empresa Aviludo, SA, onde tem desenvolvido o seu percurso profissional. Desde 2006 a autora é Responsável da Qualidade e dos Aprovisionamentos e exerce funções em diferentes áreas, nomeadamente no Plano HACCP, Gestão da Qualidade (ISO 9001 e ISO22000), Rastreabilidade, Segurança Alimentar, Rotulagem e Desenvolvimento de Novos Produtos.

Neste relatório de atividade profissional são evidenciadas as competências adquiridas através da formação académica, formação complementar e experiência profissional.

O percurso profissional evidencia um desenvolvimento dos conhecimentos adquiridos com a licenciatura em Engenharia Alimentar e um alargamento de competências e experiência na área da Rastreabilidade e Segurança Alimentar.

Palavras-Chave: HACCP, Rastreabilidade, Gestão da Qualidade, Segurança Alimentar, Rotulagem, Desenvolvimento de Novos Produtos

Abstract

This report was prepared in accordance with the standards established by the Technical and Scientific Council of the Institute of Engineering of the University of Algarve for the elaboration of a Professional Activity Report.

With this aim the main functions of the author in Aviludo, SA are described in detail. Since 2006 the author is Responsible for Quality and Supplies and has developed skills in different areas, namely HACCP Plan, Quality Management (ISO 9001 and ISO 22000), Traceability, Food Safety, Labeling and New Product Development.

This Professional Activity Report demonstrates the skills acquired through her academic education, additional training and professional experience.

The author's professional evolution shows the enhancement of the knowledge acquired with a degree in Food Engineering, extending skills and experience in Traceability and Food Safety.

Keywords: HACCP, Traceability, Quality Management, Food Safety, Labeling, New Product Development.

Índice

Declaração d Autoria de trabalho.....	1
Agradecimentos	2
Resumo.....	3
Lista de Abreviaturas.....	6
Introdução	7
Habilitações e Formação.....	6
Experiencia Profissional	10
Enquadramento da Licenciatura em Engenharia Alimentar na Atividade Profissional	10
Descrição da empresa.....	11
A Importância da Segurança Alimentar para a Aviludo SA	12
Percurso Profissional e competência Adquiridas	15
Considerações Finais	34
Bibliografia	35
Anexos.....	38

Lista de abreviaturas

BRC - British Retail Consortium

CAP – Certificado de Aptidão Profissional

DQA – Directora da Qualidade e Aprovisionamentos

DGAV – Direcção Geral de Alimentação e Veterinária

EAN – International Article Number

FIFO – First In First Out

HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point

IFSIS – Food Safety and Inspection Service

IQF – Índice de Qualidade do Fornecedor

ISO - International Organization for Standardization

OGM – Organismos Geneticamente Modificados

PCC – Ponto Critico de Controlo

RQA – Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos

SGQ – Sistema Gestão da Qualidade

SGQSA – Sistema Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar

SNIRB – Sistema Nacional de Identificação e Registo de Bovinos

1. Introdução

O presente Relatório foi elaborado de acordo com o estipulado nas Normas apresentadas pelo Conselho Técnico-Científico do Instituto Superior de Engenharia (ISE), da Universidade do Algarve para Elaboração do Relatório da Atividade Profissional nos termos do Despacho RT.033/2011, para obtenção do grau de Mestre em Tecnologia dos Alimentos.

Pretende-se através da apresentação detalhada da evolução da atividade profissional, devidamente comprovada, da autora, evidenciar a experiência adquirida na área da Engenharia Alimentar, bem como as competências desenvolvidas, com principal destaque nas áreas da Rastreabilidade e Segurança Alimentar, matérias relevantes na área científica do Mestrado indicado.

Assim o trabalho encontra-se organizado em três partes: numa primeira parte procede-se sumariamente à apresentação das habilitações académicas e formação da autora; na segunda parte é feito o relato da sua experiência profissional, englobando também uma apresentação com algum pormenor das atividades e nível de responsabilidades exercidas profissionalmente e, numa terceira fase é feita uma discussão crítica da evolução da experiência profissional.

Considerou-se relevante incluir, em anexo, alguns comprovativos da qualificação e experiência profissionais, nomeadamente os certificados da formação profissional e os comprovativos relativos à experiência profissional

2. Habilitações e Formações

2.1. Habilitações Académicas

Licenciatura em Engenharia Alimentar, obtida no Instituto Superior de Engenharia, na Universidade do Algarve, obtida em Dezembro de 2006, com a classificação final de 14 valores.

2.2. Formações Profissionais

Participação em várias ações de formação desenvolvidas por entidades com competências nessa área a nível nacional:

2013

Curso “Amostragem” – formação profissional (8 horas), ministrada pela SGS ACADEMY.

2012

Seminário “Os dados laboratoriais como ferramentas de trabalho” organizado pelo Sagilab Laboratório de análises Técnicas SA (7 horas).

2011

Ação de formação “Qualificação de Manobradores de equipamentos de trabalho - empilhadores” – formação profissional (16 horas), ministrada pela SGS Portugal S.A.

2009

Curso “ERP – Módulo Ciclo Industria” – formação profissional (49 horas), ministrada pelo INESP – Hotelaria & Turismo.

2008

Curso “Folha de cálculo – Funcionalidades Avançadas” – formação profissional (25 horas), ministrada pelo Inovinter.

2007

Curso “Cultura da Empresa” – formação profissional (9 horas), ministrada pelo INESP – Hotelaria & Turismo.

Formação “ Higiene na indústria alimentar – Sistema de espuma “Topax Hygiene System”; Higiene pessoal; Segurança na manipulação de produtos químicos”.

Curso “Gestão da Qualidade e Auditoria” – formação profissional (250 horas), ministrada pelo CPINAL – Centro Promotor de Inovação e Negócios do Algarve.

Curso “Folha de cálculo – Funcionalidades Avançadas” – formação profissional (25 horas), ministrada pelo Inovinter.

Sessão de Esclarecimento com os Empresários do Sector da Restauração e Bebidas, promovido pela ARESP, e com a presença da ASAE.

Encontro temático “Higiene e Segurança Alimentar” que teve lugar no Centro de Formação Profissional de Faro.

Ação de formação “Auditorias e Sistemas HACCP” – (32 horas), ministrada pela SGS Portugal S.A.

2006

Seminário “Qualidade e Segurança Alimentar na Restauração – Nova Especificação ERS 3002”, organizada pelo APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade.

Conferência “ICTPTEC CONFERENCE –Traditional Food Processing and Technological Innovation in the Peripheral Regions” que decorreu na Faculdade de Economia na Universidade do Algarve.

Workshop “HACCP – O Caminho para um serviço de Confiança” realizado pela Controlqual, Lda.

Participação na organização das “III Conferências de Engenharia Alimentar”, realizado na Escola Superior de Tecnologia da Universidade do Algarve.

2005

Seminário “HACCP substitui Autocontrolo” organizado pela AIHSA.

Participou nas “II Conferências de Engenharia Alimentar da Universidade do Algarve”, realizado na Escola Superior de Tecnologia da Universidade do Algarve.

2004

Curso “Formação Pedagógica Inicial de Formadores” – formação profissional (90 horas), ministrada pela Form@lgarve.

Seminário “ HACCP e Segurança Alimentar – Um Serviço de Confiança” organizada pela APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade.

Workshop “HACCP” realizado pelo N.E.A.U.A. - Núcleo de Engenharia Alimentar da Universidade do Algarve.

2003

Participou nas “Conferências de Engenharia Alimentar da Universidade do Algarve” realizado pelo N.E.A.U.A. - Núcleo de Engenharia Alimentar da Universidade do Algarve.

2002

III Semana da Tecnologia realizado pelo N.P.E.S.T Ualg – Núcleo Pedagógico da Escola Superior de Tecnologia da Universidade do Algarve.

Ação de Formação “Obesidade Infantil” (90 min), realizada pela Junta de Freguesia de Faro.

3. Experiência Profissional

3.1. Enquadramento da Licenciatura em Engenharia Alimentar na Actividade Profissional

O Curso de Engenharia Alimentar proporciona uma formação sólida em Ciências Básicas, em Ciências de Engenharia e Tecnologia e em Ciências Complementares, tendo na sua estrutura uma forte componente experimental,

permitindo a aquisição de uma vasta experiência laboratorial nas áreas das Ciências Básicas e da Especialidade. A engenharia alimentar é um ramo da engenharia que abrange diversos fatores da indústria dos alimentos, nomeadamente, o desenvolvimento de novos produtos, produção, armazenamento, conservação, preservação, transporte, comercialização e investigação.

A formação nesta especialidade da engenharia privilegia o conhecimento integrado de ciência e tecnologia, possibilitando a interpretação e controlo dos fenómenos associados às modificações bioquímicas, físico-químicas e microbiológicas que afetam os alimentos, desde as matérias-primas até aos produtos finais.

Os diplomados em Engenharia Alimentar estão preparados para desempenhar funções na indústria alimentar, ao nível do processamento de alimentos, da implementação de sistemas de qualidade e segurança alimentar, do controlo de qualidade químico e microbiológico da produção e dos produtos e ainda na investigação e desenvolvimento de novos processos e produtos alimentares.

3.2. Descrição da empresa

A Aviludo, SA iniciou a sua atividade no Ludo em 1984 e dedicava-se exclusivamente à distribuição de carne de aves fresca e ovos. Em 1984 a empresa inaugurou uma nova sede em Quarteira e desde esta data tem-se expandido geograficamente, existindo atualmente mais quatro filiais, geridas segundo os mesmos princípios e orientações: Beja (1992), Abrantes (1998), Faro (2005) e Lisboa (2008). No início da sua atividade a empresa dedicava-se exclusivamente à distribuição de artigos de carne fresca, tendo como principal objectivo nesta altura destacar-se da concorrência através da diversidade e qualidade dos produtos comercializados e pelo serviço prestado. Neste momento, a empresa possui uma distribuição personalizada, assegurando entregas à porta do cliente (ao domicílio) todos os dias da semana excepto ao domingo. Um horário de funcionamento de 24 horas, permite a qualquer cliente fazer a sua encomenda até ao final do dia (até às 24h) e recebe-la na manhã seguinte. Este serviço personalizado tem contribuído para que a Aviludo SA se distinguisse no mercado e cativasse desta forma os seus clientes. O aumento populacional verificado na região do Algarve nos últimos anos tem constituído um constante desafio para a empresa. A Aviludo, SA tenta responder às necessidades do mercado através da introdução de novos produtos e de novas tecnologias, fazendo com que a variedade de

produtos, com mais de 3000 referências, conquistou o mercado através do trinómio Qualidade – Preço - Excelência do Serviço, que tem sido o seu fator crítico de sucesso. A Aviludo, SA apresenta um volume de faturação de 90 milhões de euros, cerca de 500 funcionários, 150 viaturas de distribuição e possui 6 Filiais.

Segundo a revista *EXAME* (edição especial 2012) atualmente, a Aviludo, SA é uma das maiores empresas do sector Agroindustrial em Portugal, ocupando a 29^a posição no ranking de empresas. O sucesso da empresa deve-se principalmente ao serviço prestado, possibilitando uma distribuição diária e personalizada de uma enorme gama de produtos, como produtos frescos (carnes), produtos congelados (peixe, marisco, legumes), refrigerados (queijos, chouriços, ovos), secos (especiarias, leguminosas) e bebidas (vinhos, sumos e água). A empresa possui a marca própria “Uli” que abrange vários produtos: carnes, pré-cozinhados, secos, hortofrutícolas ultracongelados, pescado e marisco congelados/ultracongelado, sobremesas, entre outros.

A Aviludo, SA é uma empresa orientada para a produção e distribuição de produtos alimentares. Tendo como missão ser uma referência no sector alimentar, tenta distinguir-se pela diversidade e qualidade dos produtos comercializados assim como pela dinâmica do serviço prestado.

3.3. A importância da Segurança Alimentar para a Aviludo, SA

A segurança alimentar está relacionada com a presença de perigos associados aos géneros alimentícios no momento do seu consumo (ingestão pelo consumidor). Como a introdução desses perigos pode ocorrer em qualquer etapa da cadeia alimentar, torna-se essencial a existência de um controlo adequado ao longo da mesma. Consequentemente, a segurança alimentar é assegurada por meio dos esforços combinados de todas as partes que integram a cadeia alimentar.

A Aviludo, SA é uma empresa certificada pelas normas ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005.

A ISO 9001:2008 constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade. A Certificação de acordo com esta Norma

Internacional reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua. Para garantir a satisfação do cliente é necessário ir ao encontro dos seus requisitos nunca esquecendo a legislação em vigor nem o que está regulamentado pelo sistema. A ISO 9001:2008 baseia-se em oito princípios de gestão da qualidade: focalização no cliente; liderança; envolvimento das pessoas; abordagem por processos; abordagem à gestão através de um sistema (SGQ); melhoria contínua; abordagem à tomada de decisões baseada em factos e relações mutuamente benéficas com fornecedores.

A ISO 22000:2005 especifica os requisitos para um sistema de gestão da segurança alimentar combinando os seguintes elementos chave, geralmente reconhecidos como essenciais que permitem assegurar a segurança dos géneros alimentícios ao longo da cadeia alimentar, até ao consumo final: (i) comunicação interactiva, (ii) a gestão do sistema, (iii) os programas pré-requisitos e (iv) os princípios do Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP).

Apesar de serem abordados unicamente aspetos de segurança alimentar, esta norma internacional propõe que a metodologia utilizada seja adotada também para tratar de questões éticas e de consciencialização dos consumidores.

Esta Norma Internacional foi alinhada com a ISO 9001:2000 de forma a melhorar a compatibilidade entre as duas normas.

A ISO 22000:2005 integra os princípios do HACCP e as etapas de aplicação desenvolvidas pela Comissão do *Codex Alimentarius*.

O HACCP é um sistema preventivo de controlo da qualidade dos alimentos, aplicável em qualquer fase da cadeia alimentar e que assenta em sete princípios:

1. Análise dos perigos.
2. Determinação dos pontos críticos de controlo (PCC's).
3. Estabelecimento dos limites críticos para cada PCC.
4. Estabelecimento dos procedimentos de monitorização dos PCC's.
5. Estabelecimento de acções correctivas a serem tomadas quando um PCC se encontra fora dos limites críticos.
6. Estabelecimento de sistemas de registo e arquivo de dados que documentam estes princípios e a sua avaliação.

7. Estabelecimento de procedimentos de verificação que evidenciem que o sistema HACCP funciona de forma eficaz.

O HACCP é um sistema que permite a deteção e controlo dos perigos alimentares, levando esses perigos a valores aceitáveis no produto final.

O funcionamento eficaz de um Sistema de Gestão de Segurança Alimentar tem os seguintes benefícios:

- Garantir um controlo mais eficaz dos potenciais perigos para a Segurança Alimentar ao longo da cadeia alimentar;
- Fornecer à organização a capacidade de fornecer produtos que vão ao encontro dos requisitos dos clientes e limites de aceitação estabelecidos pelas autoridades;
- Permitir que os vários processos comuniquem de forma transparente e organizada;
- Possibilitar que toda a organização se encontre envolvida nos processos de melhoria pelo facto de estarem implementados procedimentos estruturados.

A figura 1 representa a interação dos diferentes intervenientes com a ISO 22000:2005.



Figura 1: Interação da Norma ISO 22000:2005 com os diferentes intervenientes

Uma organização certificada pela ISO 22000:2005 possui um sistema de gestão da segurança alimentar com capacidade de fornecer produtos seguros para o consumidor quando usados segundo a utilização prevista, em conformidade com requisitos legais e regulamentares.

A ISO 22000:2005 permitiu harmonizar o vasto conjunto de normas e sistemas relacionados com a garantia de inocuidade dos géneros alimentícios e proporcionou às empresas uma nova ferramenta de apoio à implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar. As organizações associadas ao sector alimentar (ex.: Fabricantes de produtos alimentares, distribuidores, transportadores, fornecedores de embalagens, equipamento e matérias-primas) devem implementar metodologias capazes de assegurar que os perigos para a saúde dos consumidores são eliminados ou reduzidos a níveis aceitáveis.

A certificação de acordo com a ISO 22000:2005 evidencia o empenho da organização na obtenção de produtos de qualidade e seguros para a saúde, contribuindo para uma maior confiança dos clientes e dos consumidores, pela adopção de padrões elevados de conformidade. Desta forma é possível eliminar ou reduzir os riscos para os consumidores, otimizar os recursos e melhorar a eficiência do autocontrolo.

3.4. Percurso Profissional e competências adquiridas

A autora realizou um estágio profissional na Aviludo SA durante 9 meses com início em Abril de 2007. Este estágio teve como objetivo a integração no mercado de trabalho e permitiu o acompanhamento das diversas atividades desenvolvidas pelo Responsável da Qualidade. Numa primeira fase a autora tomou conhecimento das várias plataformas existentes na empresa quer na Sede em Quarteira quer nas restantes filiais localizadas no Patação, Beja e Abrantes.

Durante o decorrer do estágio profissional a autora tomou conhecimento sobre a legislação aplicável à atividade da empresa e simultaneamente, inteirou-se de toda a documentação da empresa (Plano HACCP, Manuais, Procedimentos, Instruções e

Impressos) e apoiou o Responsável da Qualidade na preparação de uma Auditoria Externa realizada pela entidade certificadora SGS.

Após terminar o estágio profissional, em Janeiro de 2008, a autora passou a exercer a função de Responsável da Qualidade e em 2009 passou a ser Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos.

O Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos encontra-se envolvido nas seguintes áreas:

Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar. Garantir a manutenção e melhoria do Sistema, garantindo simultaneamente a actualização dos requisitos legais aplicáveis ao sector alimentar e a sua transposição diária. Coordenar a actividade da bolsa de auditores internos e a gestão do programa de auditorias.

Legislação. Garantir que o desempenho dos colaboradores esta de acordo com a legislação em vigor para o ramo de actividade da empresa Aviludo, SA.

Gestão de Clientes. Assegurar a gestão das reclamações e sugestões dos Clientes, garantindo a articulação entre as várias áreas envolvidas e respectivas direcções.

Gestão de Fornecedores. Assegurar o processo de qualificação e aprovação de novos fornecedores em articulação com a Direcção de Qualidade e a Direcção de Compras. Garantir o controlo e a avaliação dos fornecedores aprovados; Aprovar a introdução de novos artigos; Garantir o controlo dos fornecedores e dos produtos da marca própria “Uli”.

Produção. Garantir o apoio técnico nas salas de desmancha e na produção de preparados de carne, nomeadamente coordenar os projectos de desenvolvimento de novos produtos. Assegurar o controlo da qualidade do processo.

Armazenamento. Garantir a implementação, controlo e melhoria das atividades desde a receção de produtos, ao armazenamento e expedição.

Gestão de Stock e Controlo de Validades. Assegurar a gestão de stock em complementaridade e articulação com a Direcção de Compras. Controlar o stock, garantindo a rastreabilidade, simultaneamente o grau de confiança das existências e a gestão das validades. Coordenar e monitorizar o cumprimento do plano de inventários.

3.4.1. Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar

O Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos deve garantir a constante melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (SGQSA) e para que tal aconteça deverá fazer parte deste sistema. O seu papel é importante na melhoria contínua do SGQSA visto que, deverá promover o aperfeiçoamento dos sistemas de Gestão implementados pela empresa. Neste sentido, sempre que ache pertinente o Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos deverá sugerir alterações e melhorias do SGQSA. A candidata desempenha a função de Auditora Interna da empresa e desta forma implementa processos de melhoria contínua na empresa. A Aviludo SA possui um Plano de Auditorias anual que permite ao Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos visitar as diversas Filiais. Cada Filial é constituída pelas seguintes áreas: Qualidade, Compras, Vendas, Armazém, Contabilidade, Tesouraria, Faturação, entre outras. A realização de auditorias internas permite que o Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos fique com uma visão global sobre o sistema e permite avaliar a empresa de uma forma mais crítica. Por outro lado, permite verificar a aplicabilidade do que se encontra descrito nos documentos internos da empresa e que permitem avaliar o SGQSA.

Uma Auditoria é uma actividade independente e sistemática com objectivos bem definidos, realizada por uma equipa auditora. Esta equipa auditora é constituída por um auditor coordenador e auditor (es) técnico (s). Os objectivos da auditoria são averiguar se uma empresa cumpre as regras e os objetivos previamente estabelecidos, se estes

foram implementados com eficácia e se são adequados. As auditorias foram concebidas para valorizar e melhorar as operações. Os auditores devem ter acesso a todas as áreas e a todos os intervenientes que fazem parte da empresa e com os quais desenvolverão o seu trabalho. Nas áreas cuja tecnologia desconhecem, na totalidade ou parcialmente, devem assessorar-se de profissionais habilitados, os auditores técnicos, com o objetivo de compreenderem melhor o processo de forma a poderem avaliá-lo corretamente. Os relatórios de auditoria elaborados pela Equipa Auditora têm como principal finalidade a correção de situações que não estão a ser corretamente realizadas, bem como, a alteração ou melhoria de outras.

As auditorias internas são realizadas por uma equipa nomeada pela direção da empresa que irá efectuar as verificações necessárias para averiguar se as regras internas e as regras estabelecidas com base na legislação em vigor se encontram implementadas e se estão a ser cumpridas. A equipa de auditores internos é normalmente constituída por pessoas que trabalham na empresa a ser auditada. Esta equipa irá verificar se existe necessidade de alteração, melhoramento ou mesmo criação de novas regras. Os resultados desta auditoria são transmitidos à direção que a solicitou em forma de relatório.

As auditorias externas são realizadas por uma equipa auditora externa à empresa e têm como objetivo verificar se as regras internas e a legislação aplicável à atividade da empresa estão a ser cumpridas. Os auditores externos podem, em muitos casos, consultar os relatórios das auditorias internas no sentido de identificar as áreas da empresa onde deverão estar mais concentrados, ou seja, nas áreas onde foram detetadas deficiências. Os auditores externos conseguem ser isentos por não fazerem parte da organização.

No âmbito do Sistema da Qualidade e Segurança Alimentar o Responsável da Qualidade e Aprovisionamentos deverá controlar os documentos internos da empresa, sugerir alterações aos documentos em vigor e disponibilizá-los a todos os colaboradores. Sempre que uma nova versão dos documentos for elaborada esta deverá ser comunicada e quando necessário deverá ser dada formação aos colaboradores envolvidos.

3.4.2. Legislação da rotulagem

Ao nível dos requisitos legais é necessário garantir que os mesmos são aplicados durante toda a actividade e de uma forma sistemática.

A rotulagem dos produtos alimentares pretende garantir que os consumidores dispõem de informação completa sobre o conteúdo e a composição destes produtos, de forma a proteger a sua saúde e os seus interesses. O consumidor deverá estar informado para adquirir com confiança esses produtos alimentares.

De acordo com a legislação em vigor no rótulo dos produtos alimentares devem constar as seguintes menções:

- A denominação de venda: descrição completa e clara do produto. Deverá ser referido o tipo de embalagem e o estado físico do produto;

- Quantidade líquida (quantidade de produto não englobando o peso da embalagem). Quando se trata de um produto no estado líquido esta quantidade de produto contida no interior da embalagem é expressa em volume enquanto, artigos no estado sólido o seu conteúdo vem expresso em massa;

- A data de durabilidade mínima ou a data limite de consumo (data até à qual um produto conserva as suas características microbiológicas e químicas quando conservado em condições apropriadas),

- O nome/firma/denominação social e a morada do produtor/embalador/vendedor estabelecido na União Europeia,

- Lista de ingredientes (Composição do produto. Os ingredientes deverão ser mencionados por ordem decrescente de importância).

- Condições especiais de conservação (por exemplo, produtos que precisam de determinadas temperaturas de conservação),

- Modo de emprego ou utilização quando a sua omissão não permitir fazer um uso adequado do género alimentício (por exemplo, “Submeter a tratamento térmico antes do consumo”),

- Origem (proveniência do produto para informação ao consumidor),

- Lote - “Conjunto de unidades de venda de um género alimentício produzido, fabricado ou acondicionado em circunstâncias praticamente idênticas”. A criação de um lote é da responsabilidade de quem produz, fabrica ou acondiciona o género alimentício. O lote é uma forma rápida de se chegar à proveniência de um género alimentício no caso de ocorrer algum problema no circuito de produção ou comercialização. O mesmo

pode estar indicado no rótulo ou impresso na própria embalagem. No caso em que a menção do lote não conste no rótulo, quem produz, fabrica ou acondiciona deverá esclarecer sempre que solicitado o elemento de rastreabilidade que deverá ser assumido. Tratando-se de uma data (durabilidade – validade, congelação, produção) a mesma deverá obedecer à seguinte sequência ddmmaa (12/01/2022 Lote: 12012022).

A Rastreabilidade permite seguir o rasto de um género alimentício, desde a sua origem até ao consumidor final (Fig. 2).



Figura 2: Esquema genérico de rastreabilidade

A obrigatoriedade de manter sistemas de rastreabilidade, desde a origem até à venda ao consumidor final, está contemplada no Regulamento (CE) 178/2002 do Parlamento Europeu que determina os princípios e as normas gerais de legislação alimentar.

A **rastreabilidade** permite detetar a origem e seguir o rasto de um género alimentício, de um alimento para animais, de um animal produtor de géneros alimentícios ou de uma substância, destinados a ser incorporados em géneros alimentícios ou em alimentos para animais, ou com probabilidades de o ser, ao longo de todas as fases da produção, transformação e distribuição.

A rastreabilidade permite identificar o início da cadeia (origem da mercadoria e processos envolvidos) e o seu fim (localizar os lotes já produzidos e introduzidos na cadeia de valor).

Para se conseguir seguir o rasto de um género alimentício deverá haver uma atribuição de lote correta e deverão existir registos. Desta forma se ocorrer algum problema torna-se rápida a identificação, a recolha e o bloqueio do produto. O objectivo da rastreabilidade é passar a informação sobre o produto ao longo de toda a cadeia logística e comercial sem que a mesma se perca. Assim será mais fácil atuar numa situação de não conformidade.

O sistema de rastreabilidade é testado pelo RQA sempre que existem simulacros ou retiradas de produto do mercado (por indicação/pedido do fornecedor ou ordem por parte das autoridades). É importante fazer de imediato a localização dos produtos ao nível dos stocks dos armazéns e identificar os clientes a que os produtos foram vendidos. Em ambos os casos os géneros alimentícios deverão ser recolhidos e segregados, sendo colocados em locais específicos e identificados. A realização de simulacros é importante para a revisão do sistema de rastreabilidade.

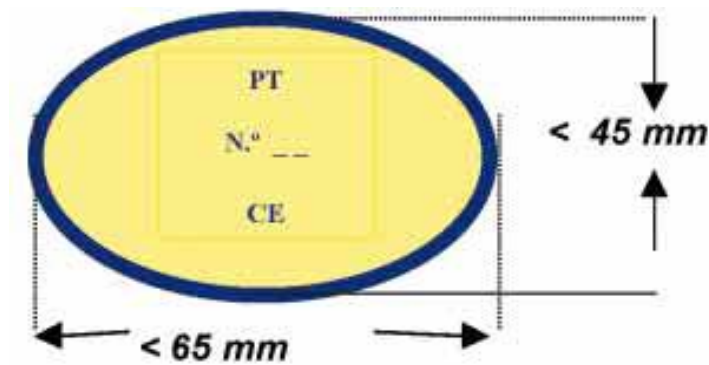
A legislação que suporta a informação acima descrita é o Decreto-lei n.º 560/99 de 18 de Dezembro. No entanto, existe legislação específica para os produtos cárneos, contendo aspetos particulares dependendo do tipo de embalagem (avulso ou embalado) ou da espécie (Aves, Bovino, Suíno, Caprino e Ovinos).

Tratando-se de produto avulso a única obrigatoriedade legal é a marca sanitária com a exceção da espécie do bovino. A marca sanitária é atribuída por uma autoridade competente –(Direção Geral de Alimentação e Veterinária – DGAV). Esta marca sanitária indica que a carne provém de abate legal e existem regras específicas que devem ser respeitadas. A marca sanitária deverá conter a seguinte informação:

a) - Na parte superior, o código de referência ISO do país de origem,
- No centro, o número de aprovação veterinária do matadouro ou, se for caso disso, das instalações de corte ou do centro de acondicionamento, as letras e os algarismos devem ter 0,2 centímetros de altura;

b) Para as grandes embalagens uma marca oval com, pelo menos, 6,5 centímetros de largura e 4,5 centímetros de altura, contendo o nome do país de origem, o respectivo código ISO e o número de aprovação veterinária do matadouro ou, se for caso disso, das instalações de corte ou do centro de acondicionamento; as letras devem ter, pelo menos, 0,8 centímetros de altura e os algarismos, pelo menos, 1 centímetro de altura (fig.3).

O material utilizado na marcação deve satisfazer todas as exigências em matéria de higiene e as informações devem ser perfeitamente legíveis.



(Tamanho dos caracteres: Letras $\text{D} 8 \text{ mm}$, Números $\text{D} 10 \text{ mm}$, Espessura da oval $\text{D} 3 \text{ mm}$)

Figura 3: Marca de Salubridade

O material de marcação utilizado pode ser tinta ou fogo. O carimbo é colocado na parte exterior da carcaça. Os corantes a utilizar na marca de salubridade devem estar em conformidade com as regras comunitárias no que diz respeito a corantes a utilizar em géneros alimentícios. Os corantes autorizados para os produtos à base de carne são: corantes E 155 - Castanho HT, E 133 - Azul-brilhante FCF, E 129 - Vermelho-allura AC ou ainda uma mistura apropriada de E 133 - Azul-brilhante FCF e de E 129 Vermelho-allura AC.⁵

Nas carcaças de menor porte, por exemplo, nos patos e nos frangos, a marca sanitária é colocada sob a forma de autocolantes ou chapas plásticas (apropriadas a produtos alimentares) para uso alimentar. Em ambos os casos deverão ser de material resistente e amovível.

A rastreabilidade dos bovinos realiza-se em duas fases: i) antes da morte do animal o seu percurso é acompanhado pelo Sistema Nacional de Identificação e Registo de Bovinos (SNIRB) e ii) após a morte do animal todos os operadores comerciais são obrigados a manter um registo actualizado manual, informático ou documental das entradas e saídas de carcaças.

As carcaças ou peças de carne de novilho (espécie bovino) precisam ter marca sanitária e um rótulo com as seguintes informações (fig.3):

- Identificação do animal: número ou código de referência do animal atribuído pelo matadouro ou o número de identificação do animal (brinco). Sempre que é atribuído um número ou código de referência o matadouro deve manter o registo que permita a ligação ao brinco. Muitas vezes este número ou código de referência do animal atribuído pelo matadouro corresponde à ordem de abate.

- Estado membro ou país terceiro onde o animal nasceu.
- Estado membro ou país terceiro onde o animal foi criado/engordado.
- Estado membro ou país terceiro onde o animal foi abatido e número de aprovação do matadouro. A indicação deve aparecer da seguinte forma: “Abatido em: (Estado membro ou país terceiro) (nº aprovação).



Figura 4: Modelo de rótulo para carne de origem Portuguesa

Relativamente à rotulagem de produto embalado as regras mudam ligeiramente. Com a excepção da espécie do bovino, as restantes espécies (aves, caprinos, ovinos e suínos) deverão ter um rótulo com as seguintes menções: a denominação de venda; a quantidade líquida; a data de durabilidade mínima ou a data limite de consumo; o nome/firma/denominação social e a morada do produtor/embalador/vendedor estabelecido na União Europeia; a lista de ingredientes (quando aplicável); condições especiais de conservação; a origem e o lote.



Figura 5: Exemplo de rótulo de carne avulsa



Figura 6: Exemplo de um rótulo de carne embalada

A carne de bovino deve ter as seguintes menções complementares:

- Número de identificação/Código de Referência/Brinco/Lote que assegure a relação entre a carne de bovino e o animal/animais. Este número pode ser o número de identificação de um animal ou de um grupo de animais. O número do brinco acompanha o animal desde o seu nascimento, o número de identificação ou código de referência é atribuído no matadouro podendo ser a ordem de abate ou lote do dia. O lote é atribuído pelo matadouro ou sala de desmancha.

- Quando os animais são Nascidos, Criados e Abatidos no mesmo estado membro pode escrever-se “Origem:” mencionando o nome do Estado Membro. Caso seja divergente nestes três campos os mesmos deverão vir discriminados com a identificação do país à frente de cada um.

- No caso de carne de bovino proveniente de países terceiros onde a rotulagem é omissa em relação à Origem (Nascido, Criado e Abatido) esta deverá ser rotulada com a seguinte indicação: “Origem: Não CE” e “Local de Abate: nome do país terceiro”.

- O local de abate e de desmancha deverá ser mencionado com a marca sanitária do matadouro e a referência da sala de desmancha. Se existir uma segunda desmancha esta também deverá ser mencionada com a marca sanitária à frente.

3.4.3. Clientes

O RQA tem um papel fundamental na comunicação com o cliente e deverá analisar e responder a todas as reclamações recebidas. A ligação directa com os clientes

é feita pelos vendedores e distribuidores, e são estes que fazem chegar ao RQA as suas reclamações e sugestões de melhoria.

Uma reclamação é a manifestação de insatisfação por parte de um cliente quando algo não corre bem na prestação de um serviço ou na compra de um produto. O cliente pode reclamar por exemplo a hora da entrega ser tardia e neste caso trata-se de uma reclamação de prestação de serviço, ou pode reclamar a alteração organoléptica do produto tratando-se de uma reclamação no âmbito da qualidade. As reclamações podem ser feitas de imediato no acto de entrega ou posteriormente e cabe à empresa a análise e aceitação das mesmas. As reclamações realizadas no acto de entrega são de imediato aceites, as que são feitas posteriormente trata-se de devoluções onde vários aspetos deverão ser analisados antes de haver uma aceitação por parte da empresa desta reclamação. Aspetos a analisar são a data em que foi facturado ao cliente, modo de conservação do produto por parte do cliente, entre outros.

Uma sugestão de melhoria é a opinião de um cliente para melhorar um produto ou serviço.

A resposta às reclamações e sugestões de melhoria tem como objectivo a análise da situação exposta e em caso de insatisfação reaver a satisfação do cliente. Todo este processo é feito pelo RQA em articulação com as Direcções e Áreas de Qualidade e Aprovisionamento, Compras e Vendas e faz parte da melhoria contínua. A resposta do RQA a uma reclamação por parte de um cliente poderá ser uma oportunidade de melhoria e desta forma poderá garantir a satisfação futura do cliente ao adquirir produtos da empresa.

3.4.4. Fornecedores

O RQA tem um papel importante no processo de qualificação e aprovação de novos fornecedores em articulação com a Direcção da Qualidade e Aprovisionamentos e com a Direcção de Compras. A Aviludo, SA, Industria e Comércio de Produtos Alimentares, trabalha apenas com fornecedores aprovados. Os fornecedores aprovados são aqueles que se encontram ativos no sistema informático da empresa, impossibilitando desta forma o acesso a produtos de fornecedores que não tenham sido aprovados. Os fornecedores que já tenham sido aprovados e passam a não aprovados ficam no “status” não ativo no sistema informático. Se ocorrerem melhorias nos

processos destes fornecedores, após uma análise por parte da direção da qualidade poderão voltar a ficar ativos no sistema informático.

A documentação solicitada ao fornecedor para ser realizada a sua avaliação e posterior aprovação é a seguinte:

- Comprovativo da implementação do HACCP;
- Comprovativos, do Sistema da Qualidade e/ou de Segurança Alimentar certificado (HACCP, BRC, IFSIS, ISO 9001, ISO 22000, ...);
- Informação do HACCP (Planos HACCP, Análises de Perigos, Fluxogramas com os circuitos e PCC, ...);
- Fichas Técnicas dos produtos e embalagens;
- Plano de análises (Parâmetros e Periodicidade) realizadas aos produtos (boletins analíticos - Histórico);
- Cópia de Licenciamento das Unidades, N.º de Controlo Veterinário (aplicável a produtos de origem animal);
- Informação das condições de transporte das viaturas, ou seja se estas estão equipadas com sistema de registo de temperatura durante o transporte;
- Cópia do Certificado Ponto Verde;
- Cópia do certificado de verificação metrológica das balanças (utilizadas em operações comerciais);
- Declaração relativa à presença de organismos geneticamente modificados (OGM) nos ingredientes/produtos fornecidos;
- Informação relativa aos aditivos/contaminantes/alergénios presentes no produto;
- Declaração relativa ao material usado nas embalagens e que deverá estar de acordo com a legislação Portuguesa e Comunitária em vigor;
- Rótulos (para aprovação das menções legais e código de barras EAN 128 – “International Article Number”).

Durante as receções de mercadoria o RQA garante diariamente que a avaliação dos fornecedores é realizada com base nos seguintes parâmetros:

- Qualidade (características organoléticas do produto, condições higiénicas do produto e veículo, temperatura do produto e registo de temperatura do veículo);
- Menções legais do rótulo ou marca de salubridade e se possui código de barras EAN 128 – Inicialmente denominado “European Article Number”, tendo sido alterado para “International Article Number” mantendo-se no entanto a abreviatura;

- Quantidades e validades (deverá ser superior a $\frac{3}{4}$ da validade do produto);
- Respostas a reclamações e envio de documentação solicitada no âmbito da Segurança Alimentar.

Anualmente é atribuída uma pontuação a cada fornecedor que tem em conta a avaliação diária. Esta pontuação depende do cumprimento por parte do fornecedor de vários parâmetros. Dependendo do parâmetro que é ou não cumprido é dada uma gravidade na receção. A gravidade 1 faz com que seja emitida uma reclamação ao fornecedor enquanto a gravidade 2 tem como consequência uma análise trimestral para que sejam implementadas medidas correctivas. A avaliação realizada no final do ano a cada fornecedor irá ter em conta estes parâmetros através da aplicação de uma equação interna. As classificações resultante das receções, volume de fornecimentos e número de reclamação/não conformidades do fornecedor, permitirá determinar o Índice de Qualidade do Fornecedor (IQF). O IQF de cada fornecedor é analisado posteriormente pela equipa HACCP e é estabelecido um valor limite para que esta equipa possa definir quais os fornecedores aprovados pela empresa. Este limite é definido no início de cada ano. Todos os fornecedores cujo IQF se encontra abaixo do valor limite definido são avaliados pela equipa HACCP que decidirá a sua permanência na lista de fornecedores aprovados. O principal objectivo destas avaliações é garantir um determinado nível qualidade dos fornecedores.

Sempre que existir um pedido por parte do departamento comercial para a introdução de novos produtos é solicitada a avaliação técnica ao RQA. Esta avaliação terá por base produtos similares existentes no mercado ou comercializados pela empresa e será analisada a sua perecibilidade e durabilidade.

Existe uma vasta gama de produtos de Marca Própria produzidos diariamente numa sala de desmancha. Esta sala de desmancha encontra-se mais virada para o corte fino e requisitos específicos de clientes do que desmancha de carcaças. Ao nível das salas de desmancha o RQA garante o controlo de fornecedores e produtos marca própria “UII”.

3.4.5. Produção

A autora acompanhou todo o processo de construção e aquisição de equipamento da unidade de produção. Durante este processo foi desenvolvido trabalho em conjunto com a Direção Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV).

Foram realizadas inspeções por parte da DGAV que tiveram como principal objectivo o licenciamento da unidade de produção. Durante a construção desta unidade foram projetadas divisões bem definidas para o desembalamento de matérias-primas, corte, embalagem de produto acabado, etiquetagem e armazenagem de produto final. A produção de preparados de carne é realizada numa sala distinta da sala de desmancha tendo como apoio uma sala para o armazenamento de condimentos. Nesta unidade de produção foi também criada uma sala de armazenagem de material de embalagem utilizado na sala de desmancha e salas de preparados de carne. Nas salas de desmancha e preparados de carne foi criado um ambiente de refrigeração; foram igualmente verificados os materiais das portas, pavimento, paredes, tectos, etc. Após licenciamento e atribuição de marca sanitária foi possível iniciar a laboração na sala de desmancha e sala de preparados de carne que constituem a unidade de produção da filial de Faro.

Na sala de desmancha é realizada a desmancha de carcaças e a preparação de produtos específicos que satisfaçam as encomendas dos clientes. No entanto, é feito mais corte fino de peças do que desmancha de forma a satisfazer encomendas de clientes com características específicas (por exemplo um corte de bife da vazia com 120 gr). As produções têm sempre por base a especificidade do cliente.

Na unidade de produção existem circuitos bem definidos de marcha em frente e bancadas específicas de corte para as diferentes espécies. Não existem facas distintas para as diferentes espécies, mas é realizada a higienização destes materiais sempre que se troca de espécie, nomeadamente a higienização do fuzil e luva de malha de aço. É da responsabilidade do RQA verificar a integridade do material utilizado ao longo do processo de produção.

Todos os artigos no início do circuito de produção deverão encontrar-se avulso e por isso quando se tratam de matérias-primas embaladas (cuvete, vácuo) estas têm que ser desembaladas numa sala destinada para o efeito. Para cada entrada de matéria-prima é criada uma ordem de produção que acompanha o produto. Inicialmente estas ordens eram feitas de forma manual mas o aumento de volume de produção fez com que fosse necessário informatizar este procedimento. No fim do circuito, na etapa da etiquetagem, todos os dados referentes ao produto estão disponíveis no sistema (ordem de produção, lote, matadouros, validade dos artigos, menções legais). Na fase de etiquetagem esta informação deve ser confirmada pelo operador para que o produto seja corretamente etiquetado garantindo a rastreabilidade do produto.

Na unidade de produção existem duas salas de preparados de carne e também aqui a receção das matérias-primas é feita da mesma forma como foi descrito para a sala de desmancha.

Em todo o processo de produção é necessário um controlo apertado por parte do RQA no que diz respeito às boas práticas de fabrico. Vários aspetos deverão ser controlados pelo RQA nomeadamente:

- Higiene Pessoal (o fardamento deverá ser higienizado na unidade, barba e cabelo, uso obrigatório de touca, não é permitido maquilhagem, unhas compridas e adornos);

- Equipamento higienizado e em bom estado (facas, luvas de malha de aço, fuzis, bancadas, aventais, caixas plásticas, máquinas de corte);

- Contaminação cruzada (verificação da higienização frequente de facas, luvas de malha de aço, fuzis, bancadas, mãos);

- Temperatura do produto (A temperatura do produto é medida na entrada da sala de desmancha e após a produção mesmo antes da etiquetagem. Assim consegue-se verificar se o tempo de permanência na sala tem impacto na temperatura do produto. Nos preparados de carne esta verificação tem uma vertente legal, nomeadamente no que diz respeito a preparados de carne picada. Os preparados de carne picada deverão ter uma temperatura inferior a 2°C no fim da sua produção).

No âmbito do controlo das boas práticas de produção são realizadas com frequência zaragatoas às superfícies e aos manipuladores. Estas zaragatoas têm como objectivo validar a eficácia da higienização. São realizadas zaragatoas internas e externas, sendo as internas descartáveis e de resultado imediato por alteração de cor do reagente. Estas zaragatoas detetam resíduos de proteína e a mudança de tonalidade verde para roxo/violeta da amostra confirma a sua presença. Quanto maior a existência de proteína mais rápida e intensa será a alteração de cor. Consoante a cor apresentada pelas amostras podem ser tiradas as seguintes conclusões e propostas as respetivas medidas:

Cor Verde – superfície/mão bem higienizada, não é necessário implementar medidas;

Cor Cinzenta – alguma proteína residual detetada, sensibilização dos colaboradores envolvidos;

Cor Roxo/Violeta – superfície/mão mal higienizada, sensibilização dos colaboradores envolvidos, nova higienização e repetição da análise.

O RQA tem um papel importante no controlo da entrada das matérias-primas na sala de desmancha. Encontram-se definidos os limites internos para a entrada de produtos na sala de desmancha e de preparados de carne. No caso dos preparados de carne picada existem limites legais, para produto avulso até 5 dias após o abate e, para produto embalado até 15 dias após o abate.

O controlo da rotulagem dos produtos é da responsabilidade do RQA, que deverá garantir que todo o produto está corretamente rotulado. Os formatos de etiquetas com as respectivas menções encontram-se previamente formatados para os diferentes artigos das diversas espécies. É arquivada uma etiqueta total de todos os artigos etiquetados. Qualquer erro será nesta fase identificado. Sempre que se cria um novo formato ou é necessário alterar menções de um já existente é da responsabilidade do RQA assegurar estas criações/alterações. Esta fase tem uma importância acrescida visto que, trata-se de requisitos legais no que diz respeito à rotulagem e onde não deverão ocorrer falhas. Se estas existirem serão pagas coimas elevadas por parte da empresa.

A atribuição de validades de todos os artigos produzidos nas salas tem por base ensaios de validade. Com base nestes ensaios de validade é determinado um prazo de validade para o produto. Isto quer dizer que dentro do prazo definido o produto sendo mantido nas condições de conservação adequadas não causará danos ao nível da segurança alimentar e manterá as suas características organoléticas. Estes ensaios de validade têm custos elevados associados e por essa razão foram realizados em todas as espécies aos produtos mais perecíveis e com maior manipulação. Aos restantes produtos a validade é atribuída por extrapolação, com base no histórico de produção existente e análises de rotina realizadas.

Todos os produtos produzidos nas salas de desmancha têm uma ficha técnica associada e elaborada pelo RQA.

A Ficha Técnica de um produto é um documento que tem como função descrever as características de um produto, nomeadamente, ingredientes; características microbiológicas, físico-químicas e sensoriais, prazo de validade, modo de conservação, utilizações recomendadas, características de embalagem, rotulagem e qualquer informação adicional que se ache pertinente para informação ao consumidor.

3.4.6. Armazenagem

Todos os produtos alimentares são armazenados na Aviludo, SA de acordo com as condições específicas de armazenamento. Uma das características que distingue esta empresa no mercado é o facto de armazenar os produtos para os seus clientes, não tendo estes que ter custos com armazenagem.

Após a realização de todos os requisitos de uma receção (verificação, introdução de todos os dados no sistema informático e rotulagem) os produtos são encaminhados para os respetivos locais de armazenamento. Existem dois corredores com câmaras de armazenamento. Um deles tem câmaras de refrigeração e armazenamento de produto avulso onde os produtos alimentares são armazenados por espécies. Nas câmaras de produto avulso o produto é arrumado de acordo com FIFO (*First in First Out*). Nestas câmaras o produto além de ser arrumado pela ordem de chegada é também dada especial atenção ao seu estado organoléptico, ou seja, cor, cheiro, textura, etc. O estado da carne avulsa depende de diversos fatores não podendo ser considerada somente a regra do FIFO. No outro corredor são armazenados os produtos embalados e aqui inclui-se a câmara de produto congelado. Nestas câmaras os produtos são arrumados por espécies e tipo de produto. Os produtos são armazenados de forma a colocar o produto com prazo de validade mais curto à frente e os que tem o prazo de validade mais alargado atrás.

Alguns produtos são armazenados em cima de paletes e estas deverão estar afastadas das paredes para haver a correcta circulação de ar.

3.4.7. Gestão de Stock e Controlo de Validades

No caso de produtos alimentares os custos associados à sua manutenção e armazenamento podem ser elevados e devem ser reduzidos ao mínimo. Neste contexto, uma correta gestão de stocks é fundamental para tornar a empresa mais competitiva.

Se não existir uma boa gestão de stock poderão surgir problemas com excessos e/ou falta de mercadoria. Para definir qual o stock correto é preciso ter em conta as vendas e a procura do mercado dos produtos. Uma gestão eficiente de stocks traduz-se em menores custos para a empresa mas obriga a uma maior complexidade na gestão para se chegar ao stock ideal. As novas tendências do mercado fazem com que cada vez mais os clientes finais adquiram o produto apenas no momento imediatamente anterior

ao consumo. A metodologia do “Just-In-time” (receber para gastar) é frequentemente utilizada nas cadeias de abastecimento o que faz com que exista apenas stock quando é estritamente necessário.

A gestão de stocks é importante para que também se possa gerir validades. O RQA tem um papel importante na análise diária das validades dos produtos e na comunicação com a equipa comercial para que determinados produtos sejam escoados com maior urgência.

O RQA desempenha outras funções que abaixo passam a ser descritas:

- Acompanhamento e arquivo de todas as análises realizadas na empresa de acordo com o plano analítico estabelecido pela empresa e verificar se este é cumprido em todas as filiais. Se forem detetados desvios nos resultados obtidos as medidas (ações corretivas) são articuladas com a Diretora da Qualidade e Aprovisionamentos (DQA).

- Preparação de amostras de produto para serem analisadas por um laboratório externo. No caso de se verificar um resultado não conforme o RQA comunica a situação ao fornecedor em questão e articula soluções/medidas.

- Acompanhamento da empresa do Controlo de Pragas, por forma a garantir que este é realizado corretamente. O RQA deverá garantir que a higienização interna e externa da unidade é corretamente realizada para que não haja acumulação de resíduos. Também deverá verificar que todos os produtos utilizados no controlo de pragas se encontram autorizados, que existem as respetivas fichas técnica e de segurança e que os relatórios das visitas se encontram actualizados.

- Formação dos colaboradores – O RQA possui o Certificado de Aptidão Profissional (CAP) de formador encontrando-se habilitado a dar formação aos colaboradores da empresa.

O RQA ministra formação no âmbito da Qualidade e Segurança Alimentar e foram ministrados as seguintes formações:

Rastreabilidade - 1 Hora - 22/07/2008

Certificação em Qualidade - NP EN ISO 9001:2005 - 20 Horas - 28/04/2009 a 18/05/2009

Plano de Contingência - Gripe A - 30 minutos - 23/09/2009

Boas Práticas de Higiene na Manipulação Alimentar - 16 Horas :

10/11/2009 a 09/12/2009;

10/11/2009 a 25/11/2009;

10/11/2009 a 25/11/2009;

25/01/2011 a 16/02/2011;

26/01/2011 a 17/02/2011.

Gerir Bem Reclamações e Fidelizar Clientes - 1:30H - 18/02/2012.

Na empresa o RQA é responsável pela formação dada aos colaboradores em rotulagem dos produtos, boas práticas de produção, etc.

- Orientação de Estágios nomeadamente estágios profissionais ou curriculares (dos ensinos secundário e universitário). O RQA acompanha o estagiário para que este fique a conhecer a política e a atividade da empresa.

4. Considerações Finais

Ao longo de cerca de 5 anos e meio foi adquirido pela autora um conjunto alargado de conhecimentos e competências que permitiram consolidar a formação académica obtida com a licenciatura em Engenharia Alimentar, proporcionando não só o desenvolvimento dos conhecimentos técnicos e científicos adquiridos mas também o aperfeiçoamento de aptidões pessoais e o desenvolvimento de outras competências, sustentadas pela experiência profissional.

Importa referir que a formação académica foi fundamental na inserção no mercado de trabalho.

O percurso profissional da autora tem sido desenvolvido sempre na mesma área (empresa) mas não pode ser considerado como um factor limitativo do ponto de vista da evolução pessoal e técnico. Pelo contrário, deverá ser entendido como um elemento facilitador e decisivo na consolidação de conhecimentos e competências.

Outros conhecimentos foram adquiridos através da formação complementar em áreas mais específicas nomeadamente em rastreabilidade e segurança alimentar. As ações de formação frequentadas vieram melhorar o desempenho profissional e revelaram-se fundamentais na evolução do percurso profissional.

O empenho e dedicação da autora no exercício das suas funções, capacidade de aprendizagem e de aplicação dos conhecimentos adquiridos permitiram progredir na sua atividade profissional.

5. Bibliografia

Sites Consultados

www.ipq.pt

http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_pt.htm

Documentos Consultados

Livro Rastreabilidade da carne de bovino Normas GS1 Guia de implementação
1ª edição

Circular do GPPAA (Gabinete de Planeamento e Política Agro-Alimentar) N.º
01/2002 de Maio de 2002

Legislação Consultada

Decreto-Lei n.º 560/99. D.R. n.º 293, Série I-A de 1999-12-18 Ministério da
Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas Transpõe para a ordem jurídica
interna a Directiva n.º 97/4/CE, do Conselho, de 27 de Janeiro, e a Directiva n.º
1999/10/CE, da Comissão, de 8 de Março, relativa à aproximação das legislações dos
Estados membros respeitantes à rotulagem, apresentação e publicidade dos géneros
alimentícios destinados ao consumidor final.

96/712/CE: Decisão da Comissão de 28 de Novembro de 1996 que estabelece os
modelos de declaração de saúde pública e de marca sanitária para a importação de carne
fresca de aves de capoeira de países terceiros

Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de
Janeiro de 2002 que determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar,
cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos
em matéria de segurança dos géneros alimentícios.

Decreto-lei n.º 323-F/2000 de 20 de Dezembro D.R. n.º 292, 5.º Suplemento, Série I-A de 2000-12-20 Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas. Estabelece os princípios e as regras gerais a que deve obedecer a rotulagem da carne de bovino e dos produtos à base de carne de bovino.

Regulamento (CE) n.º 1760/2000 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de Julho de 2000 que estabelece um regime de identificação e registo de bovinos e relativo à rotulagem da carne de bovino e dos produtos à base de carne de bovino, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 820/97 do Conselho.

Regulamento (CE) n.º 2772/1999 do Conselho de 21 de Dezembro de 1999

Regulamento (CE) n.º 1881/2006 da comissão de 19 de Dezembro de 2006 que fixa os teores máximos de certos contaminantes presentes nos géneros alimentícios.

Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Conselho de 29 de Abril de 2004 que estabelece regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal.

Retificação ao Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004, que estabelece regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal.

Directiva 2001/101/CE da Comissão de 26 de Novembro de 2001 que altera a Directiva 2000/13/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à aproximação das legislações dos Estados-Membros respeitantes à rotulagem, apresentação e publicidade dos géneros alimentícios.

Regulamento n.º 16/2012 da comissão de 11 de janeiro de 2012 que altera o anexo II do Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho no que se refere aos requisitos em matéria de géneros alimentícios congelados de origem animal destinados ao consumo humano.

Regulamento n.º 931/2011 da Comissão de 19 de Setembro de 2011 relativo aos requisitos de rastreabilidade estabelecidos pelo Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho para os géneros alimentícios de origem animal.

Anexos