

NUNO FERNANDO DA SILVA BENTO ALBUQUERQUE CANHÃO

PROJETO DE UM SISTEMA DE SEGURANÇA E QUALIDADE
ALIMENTAR EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS
CANDIDATAS A FRANCHISING

Orientadora: Doutora Maria Cristiana Nunes

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Departamento de Medicina Veterinária

Lisboa
2015

NUNO FERNANDO DA SILVA BENTO ALBUQUERQUE CANHÃO

**PROJETO DE UM SISTEMA DE SEGURANÇA E QUALIDADE
ALIMENTAR EM PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS
CANDIDATAS A FRANCHISING**

Constituição do Júri:

Presidente: Professora Doutora Laurentina Pedroso

Arguente: Professora Doutora Anabela Raymundo

Orientadora: Professora Doutora Maria Cristiana Nunes

Tese apresentada para a obtenção do
Grau de Mestre em Medicina Veterinária
no Curso de Mestrado em 2015 pela
Faculdade de Medicina Veterinária,
conferido pela Universidade Lusófona de
Humanidades e Tecnologias
Orientador: Doutora Maria Cristiana Nunes

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Departamento de Medicina Veterinária

Lisboa
2015

Agradecimentos

Finalizado este percurso, torna-se inevitável um profundo agradecimento a todos os que me acompanharam e marcaram ao longo dos últimos anos.

Aos meus pais, por todo o apoio e confiança depositada. Mesmo nos momentos mais complicados, e quando tudo parecia desmoronar, foram o inesgotável suporte que me permitiu chegar a este ponto e fechar finalmente mais um capítulo da vida.

À minha avó Palmira com quem ainda terei a felicidade de poder partilhar este momento. À minha avó Maria e avôs João e José, a quem, com profunda mágoa, já não poderei agradecer fisicamente mas que deixarão para sempre uma marca na pessoa que sou hoje e serei amanhã. Além de família são um exemplo e sempre serão uma referência a seguir.

Aos meus tios e primos que sempre se prestaram a todo o apoio possível.

A todo o círculo de amigos que me apoiou tanto e a quem devo uma gratidão imensa. Ao José Guerreiro, Ritinha, Diniz, Alvarinho, Hélio, Leonardo, Rebelo, Gonçalo, Célia, Diana, Lara, Sandra, André Matado, Catarina, Tomás, Diogo e Rute. Todos eles, em diversos momentos, foram uma muleta e uma segunda família.

À Pantufa e ao Calvin, companheiros de crime e amigos de uma vida, sempre dispostos a “dar a pata” quando foi preciso. E foram precisas muitas vezes.

Ao João Barbosa e ao Nuno Oliveira, por todo o acompanhamento e amizade criada nos últimos 2 anos e sem os quais não seria possível a realização deste trabalho. À Isa, Ana Luísa, José Cordeiro e Cláudia pelos momentos passados ao longo do estágio e por toda a ajuda prestada. À professora Cristiana Nunes, pela orientação, celeridade e encorajamento com que me auxiliou nesta reta final.

Ao Gonçalves por todo o suporte oferecido ao longo do projeto e à Graça pelo acompanhamento diário e amizade criada.

Por fim, um especial agradecimento à Filipa Belo que tem sido um porto de abrigo, uma namorada, amiga, ajuda incondicional e a quem devo uma enorme quota parte de qualquer sucesso que venha a atingir, pessoal e profissionalmente. Assim como a toda a sua família por todo o carinho e apoio oferecido.

A todos, um enorme Obrigado!

Resumo

O presente trabalho pretende descrever a criação de um sistema de segurança e qualidade no sector alimentar através da captação de potenciais unidades para Franchising de uma grande empresa de distribuição alimentar.

Este trabalho incidiu no estudo de sistemas HACCP e avaliação de pré-requisitos como ferramentas principais na manutenção da segurança e qualidade alimentar, fazendo a ponte com as superfícies potencialmente franqueadas, possibilitando a sua aplicação e implementação no momento de arranque dos protocolos de Franchising.

Os objetivos estabelecidos foram a definição de um modelo de avaliação inicial dos candidatos a Franchising mediante aplicação de inquéritos dicotómicos (resposta Sim/Não); definição de um Guia de Qualidade como meio de comparação e adaptação dos manuais de segurança e qualidade já existentes nas unidades avaliadas; definição de um plano de cooperação através de planificação das atividades desenvolvidas pela Direção de Qualidade; definição de uma plataforma de comunicação entre a empresa franqueadora e as unidades franqueadas; criação de um código QR como modo de comunicação com o cliente, fechando assim o círculo entre as empresas de distribuição de géneros alimentícios e o consumidor final. Foi ainda desenvolvido um inquérito destinado a controlo de fornecedores e uma lista de verificação operacional com o intuito de permitir a realização de uma simples avaliação de procedimentos durante visitas à superfície de um agente comercial da empresa franqueadora.

Para tal, foram auditadas 7 superfícies comerciais potencialmente franqueadas aplicando as ferramentas enunciadas. Os resultados demonstram a necessidade de reforçar o acompanhamento na gestão do sistema HACCP, particularmente na área documental que continua a ser identificado como um dos grandes obstáculos a transpor.

Palavras-chave: segurança alimentar, HACCP, Franchising, código QR

Abstract

This study pretends to describe the creation of a quality and safety system in the food sector with the integration of potential units to Franchise, by a large food retail company.

The study focused mainly on the HACCP systems and the evaluation of Pre-requisites as the main tools in the food quality and safety control, making the link with the potentially franchised units, enabling its application and implementation in the starting point of the Franchising protocols.

The established objectives were the definition of an initial evaluation model of the franchise candidates by a dichotomous questionnaire (Yes/No answer); definition of a Quality Guide as a mean of comparison and adaptation of the quality and safety manuals already presents in the evaluated units; definition of a cooperation program through the planning of the activities developed by the Quality Department; definition of a communication platform between the franchisor and the franchisee; creation of a QR Code as a mean of communication with the client and this way, closing the commercial circle between the food retail companies and the final consumer. It was also developed an inquiry destined to apply to the surfaces suppliers and an operational checklist with the objective of allowing a simple procedural evaluation during the visits of the commercial surfaces by a commercial agent of the franchisor company.

For this, seven commercial surfaces potentially franchised have been audited applying the tools created. The results showed the need for a thorough accompaniment of HACCP system management as well as the documental area that still remains as one of the main obstacles of a correct food safety system.

Keywords: food safety, HACCP, Franchising, QR Code

Índice

Agradecimentos	II
Resumo	III
Abstract.....	IV
Índice	V
Índice de Quadros.....	IX
Índice de Figuras.....	XI
Siglas	XII
Glossário.....	XIII
Introdução	1
1. Revisão Bibliográfica.....	3
1.1. Segurança e higiene alimentar	3
1.1.1. Definição.....	3
1.1.2. História e evolução do conceito de segurança alimentar	3
1.1.3. Introdução da Segurança Alimentar em Portugal.....	4
1.1.4. Doenças Origem Alimentar	4
1.1.5. Agentes Etiológicos	8
1.1.5.1. <i>Salmonella</i>	9
1.1.5.2. <i>Campylobacter</i>	9
1.1.5.3. <i>Escherichia coli</i>	10
1.1.5.4. <i>Listeria</i>	10
1.1.5.5. <i>Bacillus</i>	11
1.1.5.6. <i>Clostridium spp.</i>	11
1.1.5.7. <i>Enterotoxinas de Staphylococcus</i>	13
1.1.5.8. Vírus.....	13
1.1.5.8.1. Caliciviroses.....	15
1.1.5.9. Parasitas	15
1.1.5.10. Outros agentes.....	16
1.1.5.11. Agentes desconhecidos	18
1.1.5.12. Surtos com origem em águas contaminadas	18
1.2. Perigos na Segurança Alimentar	19
1.2.1. O conceito de perigo.....	19
1.2.1.1. Perigos Biológicos.....	20

1.2.1.2 Perigos Químicos	20
1.2.1.2.1. Alergénios.....	21
1.2.1.2.1.1. Rotulagem de compostos alergénios	22
1.2.1.3. Perigos Físicos.....	23
1.2.2. Análise de Riscos	23
1.3. Qualidade.....	26
1.3.1. Conceito de Qualidade	26
1.4. HACCP	27
1.4.1. Definição.....	27
1.4.2. A Evolução do Sistema HACCP	28
1.4.3. Princípios do Sistema HACCP	29
1.4.5. Sucesso do sistema HACCP	34
1.4.5.1. Compromisso dos gestores.....	35
1.4.5.2. Formação.....	35
1.4.5.3. Flexibilidade do sistema HACCP	36
1.3.5. Benefícios e barreiras na implementação do sistema HACCP	36
1.3.5.1. Benefícios	36
1.3.5.1.1. Governamental	37
1.3.5.1.2. Setor/Indústria alimentar	37
1.3.5.1.3. Consumidores.....	37
1.3.5.2. Barreiras	38
1.3.5.2.1. Ultrapassar as barreiras em pequenas empresas.....	38
1.3.5.2.1.1. Comprometimento governamental	39
1.3.5.2.1.2. Exigências do consumidor e do setor.....	39
1.5. Boas Práticas e Pré-Requisitos	41
1.5.1. Pré-requisitos	41
1.5.2. Aplicabilidade e flexibilidade dos Pré-requisitos.....	43
1.6. Enquadramento Legal	44
1.7. Auditoria.....	49
1.7.1. Definição.....	49
1.7.2. Objetivos de auditoria na segurança alimentar	49
1.7.3. Lista de Verificação em auditoria	50
1.7.3.1. Avaliação quantitativa na lista de verificação.....	51
1.8. Papel do Médico Veterinário	51
1.8.1. Na saúde pública	51
1.8.2. O Médico Veterinário na segurança alimentar	53

1.9. Definição de Pequenas e Médias Empresas	53
1.9.1. Empresa	54
1.9.2. Efetivos	55
1.10. Franchising	56
1.10.1. Definição	57
1.10.2. Tipos de Franchising	58
1.10.3. Vantagens e Desvantagens do Franchising	58
1.10.4. Condições para o sucesso do Franchising	61
2. Materiais e Métodos	62
2.1. Caracterização das Superfícies Comerciais	63
2.2. Guia de Requisitos de Qualidade	64
2.3. Inquéritos de Avaliação Inicial	65
2.4. Lista de Verificação Inicial de Qualidade	66
2.5. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Qualidade	67
2.6. Inquérito de Avaliação de Fornecedores	68
2.7. Lista de Verificação Operacional	68
2.8. Plataforma de Comunicação	69
2.9. Código QR e Consumidor	70
3. Resultados	74
3.1. Pré-Requisitos	75
3.1.1. Desinfecção e Limpeza	75
3.1.2. Controlo de Pragas	76
3.1.3. Instalações, Equipamentos e Utensílios	77
3.1.4. Manutenção de Instalações e Equipamentos	79
3.1.5. Controlo da Rede de Frio	80
3.1.6. Controlo da Rede de Águas	82
3.1.7. Metrologia	83
3.1.8. Embalagens	84
3.1.9. Rotulagem	84
3.1.10. Rastreabilidade	84
3.2. Conformidades e Não Conformidades dos Requisitos Gerais e Documentais	86
3.3. Principais Conformidades e Não Conformidades Documentais	88
3.4. Inquéritos	92
4. Discussão	104
5. Conclusão	108

Bibliografia	111
Apêndices	I
Apêndice I - Guia de Requisitos de Qualidade	II
Apêndice II - Inquéritos de Avaliação Inicial	LVIII
Apêndice III - Lista de Verificação Inicial de Qualidade	LXIV
Apêndice IV - Atividades Desenvolvidas pela Direção de Qualidade e Responsável Operacional	LXXVI
Apêndice V - Inquérito Avaliação Fornecedores.....	LXXIX
Apêndice VI - Lista de Verificação Operacional.....	LXXXIV
Apêndice VII – Quadros Principais Conformidades e Não Conformidades Documentais.....	LXXXVI

Índice de Quadros

Quadro 1 - Adaptação de tabela do relatório da EFSA (2014) referente aos surtos e casos de doença de origem alimentar na União Europeia em 2012. N – Número de surtos	7
Quadro 2 - Adaptação de tabela do relatório da EFSA (2014) referente aos agentes causadores de surtos de doença de origem alimentar na UE em 2012. N – Número de surtos.....	9
Quadro 3 – Requisitos gerais e documentais. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	93
Quadro 4 - Plano de Formação. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	94
Quadro 5 – Boas Práticas. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	94
Quadro 6 – Colaboradores. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	95
Quadro 7 – Desinfeção e limpeza. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	96
Quadro 8 – Controlo de Pragas. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	96
Quadro 9 – Instalações e equipamentos. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	97
Quadro 10 – Manutenção. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	98
Quadro 11 – Controlo da rede de frio. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	99
Quadro 12 – Controlo da rede de águas. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	99
Quadro 13 – Metrologia. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	100

Quadro 14 – Embalagens. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); ✗ (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	100
Quadro 15 – Rotulagem. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); ✗ (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	101
Quadro 16 – Rastreabilidade. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); ✗ (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	101
Quadro 17 – Autocontrolo de produtos. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); ✗ (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	102
Quadro 18 – Gestão documental. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); ✗ (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)	102
Quadro 19 – Sistema de Verificação. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); ✗ (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu).	103

Índice de Figuras e Gráficos

Figura 1 - Distribuição geográfica das superfícies comerciais auditadas. Lisboa e Vale do Tejo; Alentejo; Algarve. Localização das superfícies comerciais.....	63
Figura 2 - Relação do consumidor com as empresas intervenientes no processo Franchising	70
Figura 3 - Código QR com ligação a informações de alergénios e alimentação saudável....	72
Gráfico 1 - Percentagem de conformidade de Desinfeção e Limpeza nas Superfícies Comerciais.....	75
Gráfico 2 - Percentagem de conformidade do Controlo de Pragas nas Superfícies Comerciais.....	77
Gráfico 3 - Percentagem de conformidade das Instalações, Equipamentos e Utensílios nas Superfícies Comerciais	78
Gráfico 4 - Percentagem de conformidades de Manutenção de Instalações e Equipamentos nas Superfícies Comerciais	80
Gráfico 5 - Percentagem de conformidade do Controlo da Rede de Frio nas Superfícies Comerciais.....	81
Gráfico 6 - Percentagem de conformidade do Controlo da Rede de Águas nas Superfícies Comerciais.....	82
Gráfico 7 - Percentagem de conformidade da Metrologia nas Superfícies Comerciais	83
Gráfico 8 - Percentagem de conformidade dos Requisitos Gerais e Documentais nas Superfícies Comerciais	86
Gráfico 9 - Percentagem das Principais Conformidades e Não Conformidades Documentais nas Superfícies Comerciais	89

Siglas

- APED** – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição.
- ASAE** – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.
- BPF** – Boas Práticas de Fabrico.
- BPH** – Boas Práticas de Higiene.
- BSE/EEB** – Bovine Spongiform Encephalopathy/Encefalopatia Espongiforme Bovina.
- CAC** – Codex Alimentarius Commission.
- DOP** – Denominação de Origem Protegida.
- EFSA/AESA** – European Food Safety Authority/Autoridade Europeia para a Segurança Alimentar.
- EM** – Estado Membro.
- ETG** – Especialidade Tradicional Garantida.
- FAO** – Food and Agriculture Organization.
- FDA** – Food and Drug Administration.
- FIPA** – Federação das Indústrias Portuguesas Agro-Alimentares.
- HACCP/APPCC** – Hazard analysis and critical control points/Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo.
- ICMSF** – International Commission on Microbiological Specifications for Foods.
- IGP** – Indicação Geográfica Protegida.
- ISO** – International Organization for Standardization.
- NASA** – National Aeronautics and Space Administration.
- OGM** – Organismos Geneticamente Modificados.
- PCC** – Ponto de Controlo Crítico.
- PNCR** – Plano Nacional de Controlo de Resíduos.
- SGSA** – Sistema de Gestão de Segurança Alimentar.
- UE** – União Europeia.
- UTA** – Unidade Trabalho-Ano.
- WHO/OMS** – World Health Organization/Organização Mundial de Saúde.
- WTO/OMC** – World Trade Organization/Organização Mundial do Comércio.

Glossário

Ação corretiva – Ação a tomar após monitorização de um ponto de controlo crítico que indique a perda de controlo, ou seja, que o limite crítico tenha sido atingido ou ultrapassado.

Agente patogénico – Agente biológico com o potencial de causar doença ao seu hospedeiro. Os agentes patogénicos incluem bactérias, protozoários, fungos e vírus. As bactérias patogénicas podem ser vegetativas, e.g. *Salmonella sp.*, ou formadoras de esporos, e.g. *Clostridium botulinum*. As formadoras de esporos podem sobreviver a condições mais agressivas como o processo de pasteurização, enquanto as formas vegetativas geralmente não possuem essa capacidade.

Alimento seguro – Alimento livre de qualquer contaminante que possa causar doença ou dano ao consumidor.

Análise de perigos – Processo de recolha e avaliação de informação de perigos e condições que conduzam à sua presença de modo a decidir quais serão significativos para a saúde alimentar e poderão ser adicionados ao plano HACCP.

Contaminação – Presença ou introdução de um perigo que possa danificar ou prejudicar um género alimentício.

Contaminação cruzada – Transferência de perigos (biológicos, químicos ou físicos) que podem ser transmitidos de alimentos crus a alimentos prontos a consumir, de equipamentos, pessoal, manipulação ou ambiente.

Desvio – Falha em atingir um limite crítico.

Doença alimentar – Doença aguda causada pelo consumo de géneros alimentícios contaminados.

Equipa HACCP – Grupo de pessoas que apresentam a experiência, conhecimento e treino e que trabalham em conjunto no desenvolvimento e implementação de um sistema HACCP.

Franchising – Sistema de venda de comodidades, serviços e/ou aplicação de tecnologias. É baseado numa cooperação contínua e aproximada entre entidades juridicamente independentes e financeiramente autónomas, denominadas franqueadoras, e as suas entidades franqueadas individuais.

Gestão de riscos – Processo de identificação de perigos e gestão de probabilidades de ocorrência assim como a severidade e significância dos mesmos.

Gestor – Pessoa a quem compete a interpretação dos objetivos propostos pela organização e atuar, através do planeamento, da organização, da liderança ou direção e do controlo ou verificação, afim de atingir os referidos objetivos.

HACCP/APPCC – Hazard Analysis Critical Control Point / Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo é um sistema de segurança alimentar que permite a identificação, avaliação e controlo de perigos significativos à segurança dos géneros alimentícios.

Higiene alimentar – Medidas e condições necessárias ao controlo de perigos e que asseguram a segurança alimentar e consumo humano de géneros alimentícios, de acordo e adequado ao destino pretendido.

Manutenção/Atualização (HACCP) – Processo de atualização dos elementos e recursos de suporte que assegurem a validação do plano HACCP ao longo do tempo prevenindo a sua desadequação.

Medidas de controlo – Ações ou atividades necessárias de modo a prevenir ou eliminar um perigo ou reduzi-lo a um nível considerado aceitável.

Monitorização – Observações planeadas ou medidas de parâmetros de controlo para confirmação que o processo se encontra sob controlo e que os limites críticos não são ultrapassados.

Metrologia – Ciência da medição e suas aplicações na sociedade que fornece o suporte material fiável ao sistema de medições essencial nos setores da economia, da saúde, da segurança e do ambiente.

Perigo – Agente biológico, químico ou físico que se encontra presente, ou com possibilidade de, nos géneros alimentícios e com potencial de causar dano ao consumidor.

Plano HACCP – Documento ou conjunto de documentos preparados de acordo com os princípios do sistema HACCP e que asseguram o controlo de perigos significativos à segurança de géneros alimentícios no segmento da cadeia alimentar a considerar.

Ponto de controlo – Etapa do sistema HACCP onde poderá ser aplicada uma forma de controlo de perigos, sem que a perda desse resulte necessariamente num risco inaceitável para a saúde pública.

Programa de Pré-requisitos – Práticas de boa higiene e condições que um estabelecimento do setor alimentar deverá apresentar antes e durante a implementação do

sistema HACCP e que são essenciais para a segurança alimentar e possibilitam direcionar o plano HACCP para os perigos mais significativos.

Revisão do sistema HACCP – Reajuste do sistema HACCP que assegure a validação deste de forma contínua.

Risco – Probabilidade de ocorrência de determinado perigo alimentar.

Validação – Obtenção de evidência que os elementos do plano HACCP se encontram efetivos, especialmente os pontos de controlo críticos e os limites críticos.

Verificação – Aplicação de métodos, procedimentos e testes em adição ao processo de monitorização que determinam a adequação e eficácia do plano HACCP definido, incluindo o programa de Pré-requisitos.

Introdução

O presente estudo foi desenvolvido no sentido de avaliar a viabilidade de criação de um projeto de Franchising no setor alimentar entre uma grande empresa multinacional sediada em Portugal, como franqueadora, e pequenas empresas presentes no referido setor, como franqueadas.

Para tal, e como base de todo o estudo realizado, tiveram-se em consideração as linhas que se encontram traçadas especialmente a nível do *Codex Alimentarius* assim como Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (SGSA) pela ISO 22000. Estas são igualmente as grandes referências da entidade franqueadora que permitem assegurar um maior controlo da segurança e qualidade alimentar, nomeadamente através da combinação de uma comunicação interativa e eficiente, adequada gestão do sistema, planeamento e aplicação de programas de pré-requisitos e definição dos princípios HACCP.

O projeto teve assim como objetivo avaliar as condições presentemente encontradas em sete superfícies comerciais, localizadas nas regiões de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, de modo a considerar as condições individuais assegurando que fossem candidatos justificáveis ao projeto. As sete superfícies em questão apresentavam-se na primeira linha de candidatura, uma vez que já se encontravam associados à grande empresa mediante um protocolo de parceria, ou seja, já existia uma ligeira associação entre os vários intervenientes, nomeadamente pela cedência de produto de marca própria a cada uma destas superfícies comerciais e o respetivo acompanhamento, auxílio e aconselhamento técnico no que respeita ao controlo dos referidos produtos comercializados.

O processo de auditoria decorreu ao longo do mês de Julho de 2014 e baseou-se na aplicação de diversas ferramentas devidamente elaboradas no âmbito do presente projeto para permitir um correto encadeamento de todo o processo de avaliação de candidatura. Essas ferramentas foram: Guia de Requisitos de Qualidade; Inquérito de Avaliação Inicial; Lista de Verificação Inicial de Qualidade; Inquérito de Avaliação de Fornecedores. A estas, acrescem ainda a Lista de Verificação Operacional, a ser aplicado com o objetivo de realizar um acompanhamento rápido de procedimentos nas superfícies após estabelecida a contratualização de negócio; e a definição de atividades desenvolvidas pela Direção de Qualidade, incluindo deveres e responsabilidades de ambas as partes.

A avaliação de cada superfície comercial foi realizada através de acompanhamento de uma auditoria externa e permitiu apreciar alguns parâmetros nestas presentes. Entre elas, a documentação requerida para a segurança e qualidade de géneros alimentícios, as instalações, equipamentos e utensílios utilizados, procedimentos ao longo dos vários momentos da cadeia alimentar desde a receção à exposição no ponto de venda e a apresentação e manipulação dos produtos de marca própria. É importante referir que todos os restantes produtos que não se aplicaram às condições referidas, nomeadamente aqueles que não fossem de marca própria e que consequentemente se inserissem em zonas sem essa abrangência, não foram auditados visto não haver autoridade para tal e sair do âmbito pré-estabelecido da auditoria. Um claro exemplo desta situação foi a impossibilidade de avaliar o setor da peixaria quando presente. No entanto, mesmo considerando esta barreira, a tipologia de auditoria permitiu fundamentalmente clarificar pontos-chave, em cada setor de uma superfície comercial, considerados como base para um funcionamento correto e adequado, de modo a garantir tanto a segurança como a qualidade de um género alimentício.

Além das auditorias realizadas, foram ainda idealizados mais dois pontos a incluir no projeto de maneira a criar um círculo que envolvesse todos os intervenientes diretos, ou seja, a empresa franqueadora, as empresas franqueadas e o cliente ou consumidor final. Nesse sentido, foi apresentada uma solução de comunicação interempresarial que permitisse uma via direta de comunicação e uma troca constante de informação. Foi também criado um código QR para demonstrar uma possibilidade de contacto mais estreito com o cliente mediante maior disponibilização de dados relativos a um produto ou recomendações direcionadas à saúde.

1. Revisão Bibliográfica

1.1. Segurança e higiene alimentar

1.1.1. Definição

A segurança alimentar é um requisito fundamental de todos os produtos alimentares, sendo definida pelo *Codex Alimentarius* como a ausência de qualquer dano ao consumidor quando um género alimentício for preparado e/ou ingerido conforme a utilização prevista (ISO 22000:2005). Ainda de acordo com o *Codex Alimentarius*, a higiene representa o conjunto de regras práticas que visam assegurar a inocuidade e adequação dos alimentos para o consumo final, devendo ser aplicada ao longo de toda a cadeia alimentar e representando também, enorme importância económica e a nível da saúde pública. Como tal, cada processo revela-se fundamental para a garantia da referida inocuidade do género alimentício produzido tornando-o seguro para consumo. Com o natural processo evolutivo e tecnológico, a segurança alimentar tornou-se uma expectativa tão básica e natural para o consumidor que acaba por determinar as suas escolhas com uma confiança quase absoluta em todo o processo que antecede a colocação do produto no mercado de venda e o seu ato de aquisição e consumo (Wallace, 2014).

No entanto, existe um real perigo para o consumidor se não forem tomadas as medidas de controlo necessárias ou se houver uma incorreta manipulação ao longo do circuito alimentar (Wallace, 2014).

1.1.2. História e evolução do conceito de segurança alimentar

As leis da segurança alimentar podem ser encontradas ao longo da História das primeiras sociedades. Antigas regras alimentares são comumente referidas nas literaturas egípcia, chinesa, hindu, grega ou romana, enquanto na Idade Média as associações comerciais assumiram uma elevada influência na regulamentação das trocas alimentares e

na prevenção de falsificação de produtos (Radomir, 2004). No entanto, só mais tarde, na década de 50 e após a II Guerra Mundial, surgiu um maior interesse e dedicação a este tema.

Após a devastação da II Guerra Mundial, a Europa evoluiu no sentido da retoma económica e os governos nacionais, pressionados pela escassez de recursos, assumiram a importância de potenciar a segurança da cadeia alimentar (*European Comission, 2007*). Ao longo das seguintes décadas presenciou-se uma gradual evolução no âmbito da segurança alimentar, tornando-se uma preocupação crescente no sector alimentar, especialmente devido às crises que surgiram na década de noventa, tais como a BSE, crise das dioxinas ou nitrofuranos. Estes eventos acabaram por justificar em definitivo a importância da Segurança Alimentar que ganhou um enorme relevo no século XXI (Correia & Dias, 2003).

1.1.3. Introdução da Segurança Alimentar em Portugal

A introdução da segurança alimentar data do reinado de D. Maria I através do interesse do Intendente Pina Manique, iniciando-se os primeiros atos oficiais em 1836 no Matadouro de S. Lázaro em Lisboa. Nesse preciso local foi criado o primeiro partido veterinário municipal e o primeiro veterinário destacado foi Viana de Resende com o objetivo de inspecionar as carnes, sendo considerado o primeiro médico veterinário municipal (Bernardo, 2009).

Após as evoluções do conhecimento com as descobertas de Pasteur, ocorreu uma grande revolução acompanhada por um grupo de veterinários e em 1886 foi fundado o primeiro laboratório nacional de higiene alimentar. Com a introdução da microbiologia na formação académica, quer na medicina humana, quer em medicina veterinária, o papel de inspeção de carnes ficou mais direcionado para os médicos veterinários, deixando de pertencer às funções de médicos de medicina humana (Bernardo, 2009).

1.1.4. Doenças Origem Alimentar

A denominação de Doenças de Origem Alimentar é utilizada para designar um quadro sintomatológico caracterizado por um conjunto de perturbações gastrointestinais,

envolvendo geralmente vômitos, diarreia, febres e dores abdominais, podendo ocorrer individualmente ou em combinação. Contudo, muitas destas doenças têm sintomatologia comum, o que impossibilita a sua diferenciação exclusivamente pelos sintomas (WHO, 2010).

As doenças de origem alimentar resultam da ingestão de alimentos ou géneros alimentícios e incluem um vasto grupo de doenças originadas por agentes patogénicos, químicos e parasitas que contaminam o alimento ao longo de diferentes pontos da sua produção ou preparação. As doenças diarreicas, cuja proporção está grandemente associada a doenças de origem alimentar, causa a morte de 1,8 milhões de crianças anualmente no mundo (WHO, 2007). Apesar da maioria destes casos ocorrer em países subdesenvolvidos, as doenças de origem alimentar não se encontram limitadas aos mesmos, nem a crianças (Mead et al., 1999). Por ano, cerca de 30% da população dos países industrializados é afetada por este tipo de doença (WHO, 2010).

As toxinfecções alimentares podem dividir-se em dois grandes grupos. O primeiro é relativo às infeções alimentares associadas à ingestão de um alimento contaminado com um microrganismo com potencial patogénico e capaz de se desenvolver no trato gastrointestinal. A sintomatologia referida anteriormente poderá surgir após um período de incubação que dura desde umas horas até algumas semanas, variando com a velocidade de multiplicação do agente e a consequente ação patogénica (Ferreira & Sousa, 1998).

O segundo grupo é resultado da ingestão de alimentos nos quais estão presentes substâncias tóxicas, denominando-se por isso intoxicações alimentares (ASAE, 2010).

Além disso, há que ter em conta todas as consequências inerentes a esta tipologia de doença, tanto sociais, como económicas.

As doenças de origem alimentar consomem uma parte substancial dos recursos de cuidados de saúde (Sockett, 1993; Djuretic et al., 1996) e causam consideráveis taxas de mortalidade e morbilidade por todo o planeta (Morse et al., 1994; WHO, 1998).

Em 1991, um surto de cólera no continente sul Americano originou 250000 casos, provocando a morte de 2700 pessoas no período de um ano. Alguns anos mais tarde, uma infeção por *E. coli enterohemorrágica* detetada no Japão afetou de forma súbita mais de 9500 pessoas, especialmente crianças em ambiente escolar e levando à morte de 11 dos indivíduos afetados. Estes 2 grandes surtos epidémicos de doenças de origem alimentar, incluindo outros de grande ou menor escala que ocorreram um pouco por todo o mundo, acabaram por alertar as autoridades de saúde pública para o crescimento dos problemas decorrentes dessas mesmas doenças de origem alimentar. Estes casos tornaram-se um

aviso de que qualquer país, independentemente do estado de desenvolvimento, poderia ser afetado por esta tipologia de doença e que poderia apresentar um caráter de elevada mortalidade, particularmente em grupos vulneráveis como crianças, idosos, grávidas e indivíduos imunocomprometidos. Foi também uma forma de relembrar as autoridades de saúde pública que a industrialização e globalização da cadeia alimentar, associadas ao estilo de vida moderno, acabam por acarretar doenças que atingem de forma massiva a população e comprometem sistemas de saúde de países indevidamente preparados para as ocorrências (Motarjemi & Käferstein, 1998).

A ameaça destas doenças prende-se igualmente com as suas constantes alterações, verificando-se uma variação de prevalências das mesmas de ano para ano. Alguns desenvolvimentos tecnológicos, como a pasteurização ou o maior asseguramento da rede de frio, permitiram um maior controlo de algumas doenças. No entanto, devido à elevada capacidade adaptativa dos microrganismos a condições adversas, o aparecimento de novas doenças infecciosas de origem alimentar acaba por se tornar inevitável. Além destas doenças, sucede ainda o fenómeno de reemergência, no qual surge um microrganismo patogénico já identificado como causador de doença alimentar, provocando uma nova forma de doença, associado a novo tipo de alimento ou ainda numa região geográfica sem registos anteriores da presença do mesmo (Santos & Cunha, 2007).

Desde 2005 tornou-se obrigatório reportar qualquer investigação de um possível surto de doença de origem alimentar na UE, tendo sido harmonizadas as especificações dos relatórios a partir de 2007 com a consequente aplicação. Uma classificação criada inicialmente com os termos “verificado” e “possível”, associada a esses surtos, acabou por ser abandonada e substituída por uma categorização de existência de “fortes evidências” e “fracas evidências”, baseadas na força das provas que possam implicar e associar a qualquer género alimentício suspeito de poder causar doença de origem alimentar. Assim sendo, quando é realizada uma avaliação de todas as evidências disponíveis que direcione a origem do surto para um produto específico, essa avaliação é definida como denotando “fortes evidências”, originando um relatório pormenorizado. Por outro lado, quando não existem evidências suficientes que permitam identificar um produto específico que possa ser a origem do surto e inclusive que permita determinar se os casos detetados são de facto de origem alimentar, é classificado como sendo de “fracas evidências”, reportando uma quantidade inferior de dados e mais generalista. Estes dados incluem o número de surtos por agente etiológico, número de casos de doença em humanos, número de hospitalizações e mortes. Uma das problemáticas associada aos dados recolhidos prende-se com a falta de harmonização dos sistemas de investigação entre os Estados Membros, pelo que as

diferenças dos resultados reportados e registados poderá não refletir o nível de segurança alimentar em cada Estado representado. No entanto, esta variabilidade de dados poderá indicar sim as diferenças de sensibilidade dos sistemas nacionais implementados em cada país, permitindo identificar e investigar surtos de doença de origem alimentar (EFSA, 2014).

De acordo com o ultimo relatório realizado pela EFSA, divulgado em Julho de 2014 e referente ao ano de 2012, um total de 5,363 surtos de doença de origem alimentar foram reportados pelos Estados Membros Suíça, Islândia e Noruega. Destes surtos resultaram 55453 casos de doença em humanos, com 5118 hospitalizações registadas e 41 mortes decorrentes. A maioria dos surtos teve a *Salmonella* como agente etiológico, seguida de toxinas bacteriológicas, vírus e *Campylobacter*. Relativamente ao alimento, a principal fonte de contaminação foram os ovos e ovo produtos seguidos de misturas alimentícias de diversas origens, assim como peixes e derivados piscícolas. Foram ainda reportados 16 surtos de doença associada a contaminação de água por calicivirus, *E. coli* verocytotoxigenica, *Cryptosporidium parvum* e rotavírus (EFSA, 2014).

Quadro 1 - Adaptação de tabela do relatório da EFSA (2014) referente aos surtos e casos de doença de origem alimentar na União Europeia em 2012. N – Número de surtos

País	Total surtos	Taxa notificação por 100.000	Surtos com forte evidência				Surtos com fraca evidência			
			N	Casos humanos			N	Casos humanos		
				Casos	Hospitalizados	Mortes		Casos	Hospitalizados	Mortes
Áustria	122	1,44	3	217	22	0	119	344	75	0
Bélgica	327	2,95	31	386	25	0	296	1000	30	1
Bulgária	2	0,03	-	-	-	-	2	82	-	-
Rep. Checa	23	0,22	-	-	-	-	23	520	117	0
Dinamarca	85	1,52	64	1710	23	0	21	474	12	0
Estónia	17	1,27	1	87	20	0	16	94	29	0
Finlândia	45	0,83	22	1103	36	3	23	308	8	0
França	1279	1,96	208	2329	176	1	1071	7889	527	5
Alemanha	393	0,48	56	11988	245	3	337	1143	207	0
Grécia	32	0,28	3	650	2	0	29	166	85	0
Hungria	115	1,18	10	544	133	0	105	897	73	0
Irlanda	38	0,83	13	89	6	0	25	152	11	0
Itália	20	0,03	-	-	-	-	20	111	-	-
Letónia	477	23,36	1	16	-	0	476	1629	203	0
Lituânia	93	3,09	5	69	22	0	88	285	187	0
Malta	35	11,26	-	-	-	-	35	203	20	0
Holanda	273	1,63	12	1449	32	4	261	1146	6	0
Polónia	490	1,27	78	876	354	0	412	4868	1215	10
Portugal	7	0,07	7	135	42	0	-	-	-	-
Romania	10	0,05	10	119	59	0	-	-	-	-
Eslováquia	731	13,53	5	162	42	0	726	2284	546	0
Eslovénia	10	0,49	10	490	15	0	-	-	-	-
Espanha	447	0,97	176	2442	212	3	271	3902	197	1
Suécia	232	2,45	8	351	-	1	224	1240	8	-
Reino Unido	60	0,10	40	1035	49	9	20	469	47	0
UE Total	5363	1,07	763	26247	1515	24	4600	29206	3603	17
Islândia	4	1,25	1	25	0	0	3	31	-	-
Noruega	44	0,88	3	419	6	0	41	623	7	0
Suíça	5	0,06	4	56	12	1	1	27	0	0

As zoonoses devem ser interpretadas não só em termos numéricos com a respetiva incidência na população humana, mas igualmente na severidade, fatalidade, complicações associadas e possibilidades preventivas de cada agente patogénico. Uma avaliação global de todos estes fatores deverá ser determinante na avaliação da real importância dos agentes zoonóticos para a saúde pública, possibilitando a determinação a melhor abordagem a cada situação. Um exemplo prende-se com o registo de casos de salmonelose quando comparado com os de listeriose. Apesar de existirem muito menos casos de listeriose, as elevadas taxas de mortalidade e complicações associadas a *Listeria* tornam-na um dos agentes infecciosos mais importantes a controlar (EFSA, 2014).

1.1.5. Agentes Etiológicos

De acordo com o relatório da EFSA publicado em 2014 e referente ao ano de 2012, na União Europeia, os agentes etiológicos foram identificados em 72,4% de todos os surtos de doença de origem alimentar reportados.

A *Salmonella* continuou a ser o agente mais frequente com 28,6%, seguido de toxinas bacteriológicas com 14,5%, vírus com 14,1% e *Campylobacter* com 9,3%. Os restantes agentes registaram 2,6% ou menos da totalidade de surtos reportados.

De 2011 para 2012 verificou-se um aumento de surtos dos principais agentes, exceto *Campylobacter* que registou uma descida nos números reportados. Os surtos de *Salmonella* aumentaram de 1501 em 2011 para 1533 em 2012 enquanto as toxinas bacteriológicas aumentaram de 730 para 777. No sentido contrário, os surtos de *Campylobacter* diminuíram de 598 em 2011 para 501 em 2012.

Relativamente aos surtos de agentes desconhecidos, houve um decréscimo de 2023 surtos em 2011 para 1478 em 2012.

Um outro dado importante prende-se com a proporção de “fortes evidências” registada para cada agente, destacando-se o grupo de “outros agentes” com 45,3%, seguido de *E. coli* com 43,1% e parasitas com 36,8%, sugerindo uma maior eficácia na investigação e deteção dos mesmos.

Quadro 2 - Adaptação de tabela do relatório da EFSA (2014) referente aos agentes causadores de surtos de doença de origem alimentar na UE em 2012. N – Número de surtos

Agentes Patogénicos	Surtos Totais		Surtos com forte evidência		Surtos com fraca evidência	
	N	%	N	%	N	%
<i>Salmonella</i>	1533	28,6	347	45,5	1186	25,8
Toxinas bacterianas	777	14,5	127	16,6	650	14,1
Vírus	756	14,1	105	13,8	651	14,2
<i>Campylobacter</i>	501	9,3	25	3,3	476	10,3
Outros agentes	137	2,6	62	8,1	75	1,6
Outros agentes bacterianos	80	1,5	10	1,3	70	1,5
<i>Escherichia coli, patogénica</i>	51	1,0	22	2,9	29	0,6
Parasitas	38	0,7	14	1,8	24	0,5
<i>Yersinia</i>	12	0,2	0	0,0	12	0,3
Desconhecido	1478	27,6	51	6,7	1427	31,0
EU Total	5363	100	763		4600	

1.1.5.1. *Salmonella*

Em 2012 foram reportados 1533 surtos de salmonelose nos 24 Estados Membros, constituindo 28,6% do total de surtos de doenças de origem alimentar na União Europeia. Este valor reflete um ligeiro aumento quando comparado com o ano de 2011, no qual foram reportados 1501 surtos. No total, 18 Estados Membros reportaram 347 surtos de *Salmonella* classificados como sendo de “forte evidência” e, tal como em 2011, a *S. enteritidis* demonstrou ser a espécie predominante, contabilizando 179 surtos (51,6%) e 2177 casos em humanos (37,6%). A *S. typhimurium* ficou associada a 49 surtos (14,1%) e a 792 casos de doença em humanos (13,7%) (EFSA, 2014).

1.1.5.2. *Campylobacter*

A campilobacteriose encontra-se associada principalmente a carnes de aves cruas ou mal cozinhadas e águas contaminadas.

Na União Europeia foram reportados 501 surtos de Campilobacteriose em 19 Estados Membros ao longo de 2012. Estes dados representam um decréscimo relativamente a 2011, no qual foram reportados 596 surtos. Comparando com a totalidade dos surtos, a campilobacteriose representou 9,3% de doença de origem alimentar, registando-se a maioria dos surtos reportados na Áustria, Alemanha e Eslováquia, com 78,2%.

Apenas 25 surtos de *Campylobacter* foram classificados como de “fortes evidências”, enquanto a Suíça reportou 2 surtos de “forte evidência”, dentro dos quais, um deles envolveu um caso de fatalidade (EFSA 2014).

1.1.5.3. *Escherichia coli*

Em 2012 foram reportados 41 surtos de doença de origem alimentar causada por *E. coli* patogénica em 9 Estados Membros. Relativamente a 2011, no qual foram reportados 60 surtos em 12 Estados Membros, ocorreu igualmente um decréscimo.

Da totalidade dos surtos, 12 foram considerados de “forte evidência”, distribuídos pelo Reino Unido com 4 surtos, Bélgica com 3, Dinamarca com 2 e Áustria, Finlândia e Portugal com 1.

Destes surtos, 9 foram associados a *E. coli* verotoxigénica O157, 1 associado a *E. coli* verotoxigénica O113:H4, 1 a outros serotipos de *E. coli* verotoxigénica e 1 para *E. coli* positiva para genes termolábeis.

Dos 12 surtos resultaram 117 casos, 78 hospitalizações e nenhuma fatalidade, tendo sido o principal veículo a carne bovina, identificada em 6 surtos, seguida de carne suína em 2 surtos e por fim, os restantes surtos distribuíram-se por leites contaminados, ervas e especiarias e outros preparados cárneos.

Os fatores que contribuíram para a presença dos microrganismos nos géneros alimentícios foram a presença de ingredientes contaminados não processados, aquecimento inadequado e contaminação cruzada.

Na Irlanda foram ainda atribuídos 10 surtos a contaminação de águas por *E. coli* patogénica (EFSA, 2014).

1.1.5.4.. *Listeria*

Em 2012 foram reportados 5 surtos de “forte evidência” de listeriose, dos quais 3 foram identificados no Reino Unido resultando em 24 casos, todos hospitalizados e

causando 5 fatalidades. Dos surtos referidos, um implicou o consumo de sandes contaminadas, outro foi associado a contaminação cruzada de produtos de pastelaria com carne de suíno contaminada e o terceiro surto deveu-se a carne de bovino contaminada, vendida por um comerciante móvel de rua. Em Espanha, um surto resultou em 11 casos, 3 hospitalizações e uma fatalidade, associando-se ao consumo de queijo contaminado. O quinto surto ocorreu na Finlândia e foi causado por produtos cárneos e derivados, incluindo gelatinas, provocando 20 casos e 3 fatalidades (EFSA, 2014).

1.1.5.5. *Bacillus*

Em 2012, 10 Estados Membros reportaram 259 surtos (em 2011 foram reportados 220 por 11 EM) que tiveram como causa toxinas de *Bacillus*, representando 4,8% de todos os surtos reportados na UE. A taxa total de surtos reportados na UE foi 0,05 em 100000. França reportou a maioria (84,2%) destes casos, tendo envolvido um total de 2002 pessoas, 126 hospitalizações e 3 mortes. Adicionalmente a estes foram ainda reportados dois surtos por países não membros.

No total, 38 surtos de “fortes evidências” de terem toxinas de *Bacillus* como agente causador foram reportados na UE, com a maioria (20 surtos) reportada por França. Todos os surtos foram causados por *B. cereus*, à exceção de dois reportados por Espanha e pela Alemanha, cuja origem foi *Bacillus spp*, sem especificação da toxina. Os surtos afetaram 712 pessoas, das quais 2,2% foram hospitalizadas. Um surto com “fortes evidências” de *B. cereus* na sua origem foi reportado pela Suíça e afetou 8 pessoas, todas elas hospitalizadas.

Nos surtos de “fortes evidências” de *Bacillus*, comida variada foi o veículo alimentar mais comumente implicado (28,9% dos surtos). O segundo veículo mais implicado na contaminação foi peixe e produtos à base de peixe (13,2% dos surtos), seguido de produtos com cereais (10,5%) (EFSA, 2014).

1.1.5.6. *Clostridium spp.*

Em 2012, 13 Estados Membros reportaram 172 surtos causados por *Clostridium perfringens*, *C. botulinum* ou outro *Clostridia*, representando 3,2% de todos os surtos,

comparando com 2,9% em 2011 (15 EM, 165 surtos). Contudo, é um aumento de quase 100% quando comparado com 2010 (88 surtos). Tal como em 2011, a taxa de reportações na UE foi 0.03, tendo a França reportado 53,5% (92) dos surtos. Adicionalmente, dois estados não-membros reportaram 3 surtos, tendo sido ainda reportadas 12 fatalidades por 3 EM, 2 com “fortes evidências” e 10 com “fracas evidências”.

54 dos surtos (31,4%) tiveram evidência forte, dos quais 25 (46,3%) foram reportados em França. Os restantes surtos foram reportados pelos restantes EMs, com uma distribuição semelhante entre eles. Mais 2 surtos de forte evidência foram reportados por dois estados não-membros.

Os veículos mais frequentemente identificados foram alimentos variados, associados a 44,4% dos surtos fortemente evidenciados, seguidos de carne bovina e suína e produtos derivados (9,3%).

Foi obtida informação do tipo de surto em 53 dos 54 surtos de “fortes evidências”: 45 foram surtos gerais e 8 foram surtos domésticos. Os meios mais associados foram instituições residenciais (9 surtos) e cantinas/refeitórios de locais de trabalho (9 surtos), seguidos por restaurantes, cafés, bares ou hotéis (8 surtos), cozinhas domésticas (7 surtos) e escolas/infantários (6 surtos). Em 10 dos casos não se obteve informação acerca das condições e locais de ocorrência dos surtos.

Vários fatores, isolados ou combinados, foram reportados nos 23 surtos, incluindo alterações no tempo/temperatura de armazenamento (10 surtos), tratamento térmico inadequado (8 surtos), arrefecimento inadequado (8 surtos), contaminação cruzada (2 surtos) e ingredientes contaminados não processados (1 surto). Em 31 dos surtos os fatores foram desconhecidos.

No Reino Unido foi reportada uma morte causada por *C. perfringens* num surto que afetou 22 pessoas, suportado por evidência analítica epidemiológica. O ambiente foi um restaurante, o veículo foi carne de peru e desconhecem-se os fatores contributivos. Em Espanha ocorreu um surto associado com “outros alimentos” que afetou 57 pessoas, resultando em 2 hospitalizações e uma morte.

No total foram reportados por 3 Estados Membros (França, Portugal e Espanha) 6 surtos causados por *C. botulinum*. 5 dos surtos, suportados por “fortes evidências”, foram domésticos e incluíram 8 casos humanos, dos quais 7 resultaram em hospitalização.

Portugal reportou 2 surtos sem informações detalhadas acerca do veículo, bem como dos fatores contributivos e do meio em que ocorreram. Em França, um surto foi associado a produtos enlatados e outro a vegetais e sumos. Ambos ocorreram em cozinhas

domésticas e desconhecem-se os fatores contributivos. Espanha reportou um surto associado a “outros alimentos”. Os fatores que contribuíram foram tempo/temperatura de armazenamento incorretos, tratamento térmico inadequado e arrefecimento inadequado.

Não foram reportados surtos por países não-membros (EFSA, 2014).

1.1.5.7. Enterotoxinas de *Staphylococcus*

Em 2012 foram reportados 346 surtos por 14 EM causados por toxinas de *Staphylococcus spp.*, representando 6,4% de todos os casos reportados na UE. Estes dados são semelhantes a 2011, ano em que foram reportados 345 surtos. Tal como em 2011, a taxa de reportação foi 0,07 por 100000. Os números mais elevados foram reportados por França, num total de 300 surtos (86,7%), ainda que a maior parte deles (291) tenha tido como base “fracas evidências”, destacando-se uma fatalidade, ainda que com “fracas evidências”. Nenhum estado não-membro reportou surtos.

9 EM reportaram 35 surtos (10,1%) de “fortes evidências”, dos quais 57,1% foram reportados por Espanha e França. Os surtos de “fortes evidências” contemplaram um total de 497 casos, dos quais 88 (17,7%) resultaram em hospitalização, não havendo contudo fatalidades a registar (EFSA, 2014).

1.1.5.8. Vírus

Em 2012 foram reportadas 752 surtos alimentares causados por viroses, por 20 EMs, excluindo 4 surtos de “fortes evidências” associados a contaminação de águas. Estes números representam 14% de todos os surtos reportados na UE e retratam um aumento de 44,3% comparativamente com 2011 (521 surtos). A nível nacional, foi observado um aumento significativo nos surtos causados por viroses na Letónia (29 surtos em 2011; 311 em 2012). A taxa de reportação geral na UE foi de 0,15 surtos por 100000 habitantes. A maioria dos surtos reportados teve proveniência da Letónia (41,4%), seguida pela Polónia (17,8%). Um surto que culminou em morte foi reportado por França, embora classificado

como surto de “fracas evidências”. Adicionalmente, 2 estados não-membros reportaram 15 surtos.

Apenas 13,4% (101) dos surtos reportados foram classificados como de “fortes evidências” tendo sido reportados por 12 EMs, dos quais 32,7% pela Dinamarca. A proporção do total de surtos com “fortes evidências” dentro de cada país variou bastante entre os vários EMs; o rácio mais baixo foi reportado pela Eslováquia (1,1%), e o mais alto pela Bélgica e Eslovénia (100%). Um estado não-membro reportou um surto viral de forte evidência.

Um surto de “fortes evidências” reportado pela Alemanha assumiu particular importância. Causado por um norovirus, afetou 10950 pessoas, das quais 38 foram sujeitas a hospitalização. O surto ocorreu em ambiente escolar e foi associado a um lote de morangos congelados oriundos da China, distribuídos nas escolas por uma abrangente companhia de *catering*.

Duas mortes devidas a calicivirus foram reportadas, tendo origens em surtos no Reino Unido e Suécia. No Reino Unido, o surto foi associado a ostras cruas, tendo sido possível rastrear um restaurante e tendo afetado um total de 6 pessoas. No surto ocorrido na Suécia, o ambiente identificado foi também um restaurante e o alimento em questão foi couve, afetando um total de 27 indivíduos. Um fator contributivo provável foi um funcionário infetado.

Dos 101 surtos causados por viroses, 4 foram causados por vírus que não calicivirus. Um surto reportado pela Eslováquia foi causado por um flavivírus e acometeu 12 pessoas, todos eles hospitalizados. Este surto foi classificado como “doméstico” e associado ao consumo de queijo. Inadequado tratamento térmico esteve na origem do surto e o problema teve origem na quinta de produção.

Foram ainda reportados 3 surtos de hepatite A, tendo sido todos classificados como surtos gerais. Num desses surtos, reportado pela Alemanha, os veículos alimentares foram produtos de padaria consumidos em diferentes casas domésticas. O agente causal foi detetado em diversas superfícies da padaria. Os fatores de contaminação foram associados a funcionários infetados e contaminação cruzada.

Outros 2 surtos de hepatite A foram reportados por França, ambos associados a “outros alimentos”, no entanto, os fatores contributivos permaneceram desconhecidos. O ambiente de um dos surtos incluiu um restaurante, um bar, um *pub*, um café e um hotel, afetando 8 pessoas, das quais 6 sofreram hospitalização. O segundo surto afetou 26

peessoas e resultou em apenas uma hospitalização. O ambiente não foi especificado (EFSA, 2014).

1.1.5.8.1. Caliciviroses

Um total de 97 surtos de “fortes evidências” causados por calicivirus foram reportados por 11 EMs. Destes 97, 83 foram classificados como surtos gerais e 13 tiveram origem em casas domésticas. Não foi obtida informação do tipo de surtos em nenhum dos casos.

A distribuição dos veículos alimentares implicados na origem destes surtos foi dividida entre comida variada (33%), refeições de *buffet* (20,6%), crustáceos, marisco e moluscos (16,5%) e vegetais, sumos e outros relacionados (10,3%). Os dois casos fatais deveram-se à ingestão de ostras cruas e de couve.

As circunstâncias ambientais mais reportadas foram restaurantes, cafés, *pubs*, bares ou hotéis (33 surtos), embora outros ambientes também tenham sido identificados, incluindo cozinhas domésticas (9), escolas (6 surtos), cantinas ou locais de trabalho (5 surtos), hospitais/casas de prestação de cuidados (2 surtos) e estabelecimentos de *catering* temporário para evento (2 surtos).

Vários fatores contributivos, tanto isoladamente como combinados, foram reportados nos 66 surtos; o mais verificado foi manuseamento por funcionário infetado (42 surtos).

4 surtos de forte evidência associados a águas contaminadas foram também reportados: 3 atribuídos a calicivirus (incluindo norovirus) e um a rotavírus (EFSA, 2014).

1.1.5.9. Parasitas

Em 2012, 37 surtos alimentares causados por parasitas foram reportados por 11 EMs, à exceção de um surto de forte evidência associado a águas contaminadas. Comparativamente, 2011 contabilizou um total de 30 surtos causados por parasitas. A maior parte dos surtos (25) teve na sua origem o parasita *Trichinella spp.* (67,6%), mas apenas 13

foram classificados como surtos de forte evidência. A maioria (9) foi reportada por dois EMs, 8 pela Roménia e 1 por Espanha. A identificação da espécie foi possível em 4 dos surtos, correspondendo a *T. spiralis*.

Dos 9 surtos de trichinelose com forte evidência, 2 foram classificados como gerais e os restantes 7 como domésticos. 7 foram associados ao consumo de carne suína, 1 ao consumo de carne de *boar* selvagem e o restante ao consumo de carne ou produtos cárneos não especificados. Todos os surtos ocorreram em ambientes domésticos e afetaram 48 pessoas, das quais 37 tiveram que recorrer a hospitalização. O fator contributivo destes 8 surtos foram inadequado tratamento térmico da carne e, num dos casos, permaneceu desconhecido.

2 surtos causados por *Cryptosporidium* spp. foram reportados, ambos classificados como de forte evidência. Finlândia e Reino Unido reportaram os casos. No surto ocorrido no primeiro país, um total de 264 foram afetadas. Suspeita-se que a origem tenha sido salada servida em cinco restaurantes, localizados em quatro cidades. O surto ocorrido no Reino Unido foi também associado a salada e afetou 305 pessoas. Desconhecem-se os fatores contributivos.

Foi ainda reportado um caso de *Anisakis* proveniente de Espanha. O surto foi geral e deveu-se ao consumo de peixe e derivados. Afetou um total de 6 pessoas.

Por fim, foi reportado um surto de forte evidência com origem em águas contaminadas, devido à presença de *Cryptosporidium parvum* (EFSA, 2014).

1.1.5.10. Outros agentes

A categoria de “outros agentes” inclui micotoxinas, toxinas de cogumelos, biotoxinas marinhas, histamina e atropina, bem como toxinas não especificadas.

As reportações incluíram um total de 137 surtos associados a “outros agentes”, reportados por 12 EMs. Estes números representam 2,6% de todos os surtos reportados na UE e representam um aumento de 21,2% quando comparados com 2011, que contemplou 113 surtos. A discrepância verificada de um ano para outro deve-se essencialmente ao aumento de surtos reportados por França, que passaram de 43 em 2011 para 82 em 2012. O rácio de *reporting* foi de 0,03 por 100000 habitantes. A taxa mais elevada teve origem em

Malta, correspondendo a 0,48. Espanha e França reportaram 78,8% dos casos. Para além dos EMs, um país não-membro reportou um caso.

No total, 62 surtos classificados como forte evidência foram reportados por 10 EMs, dos quais 69,4% foram provenientes de França e Espanha.

A maioria dos surtos incluídos nesta categoria (54,8%) foi causada por histamina, correspondendo a um total de 50,4% de casos humanos e 35,9% de hospitalizações reportadas. Outros agentes enumerados foram biotoxinas (29%), toxinas de cogumelos (11,3%), micotoxinas (3,2%) e atropina (1,6%). Na maior parte dos casos (75,8%), o alimento na origem dos surtos foi peixe e produtos derivados.

Histamina – todos os 34 surtos foram associados a peixe e produtos derivados. 30 dos surtos foi geral, apenas 4 tiveram origem doméstica. Os ambientes mais verificados foram restaurantes, cafés, *pubs*, bares e hotéis, correspondendo a 17 surtos, seguidos de cantinas/locais de trabalho (4 surtos) e escolas (3 surtos). O principal fator contributivo, sozinho ou em associação com outros, foi abuso na temperatura e/ou tempo de armazenamento (10 surtos).

Toxinas marinhas – nos 18 surtos reportados devido a toxinas marinhas, também peixe e derivados atuaram como veículos (72,2%). Os restantes casos tiveram na origem moluscos, marisco e crustáceos (5 surtos). 9 dos surtos foram domésticos e 9 gerais. Os locais principais de ocorrência foram cozinhas de casas domésticas, dando origem a 10 surtos, seguidos por cafés, restaurantes, *pubs*, bares e hotéis, resultando em 5 surtos. Em 15 dos surtos reportados, os fatores contributivos permaneceram desconhecidos. Foi identificado um ingrediente não processado contaminado como fator contributivo em 2 dos surtos.

Toxinas de cogumelos – foi reportado um caso pela Polónia. De origem doméstica, deveu-se ao consumo de *Amanita phalloides*. Foram afetadas 3 pessoas e todas elas necessitaram de hospitalização. Espanha reportou 6 casos, todos de origem doméstica e associados ao consumo de vegetais, sumos e produtos associados. Um dos casos teve desfecho fatal.

Micotoxinas – 2 surtos foram reportados pela Dinamarca, associados a lectina através do consumo de vegetais. Ocorrem no ambiente restaurante, café, *pub*, bar ou hotel.

Atropina – 1 surto foi reportado por França. Ocorreu numa casa doméstica e teve como origem comida variada (EFSA, 2014)

1.1.5.11. Agentes desconhecidos

19 EMs reportaram 1478 surtos em 2012, correspondendo a 27,6% do total, cujo agente permaneceu desconhecido, à exceção de um surto de “fortes evidências” com origem em águas contaminadas. Os números representam uma descida de 26,9% na proporção do total de surtos devido a agentes desconhecidos, quando comparados com os números de 2011 (N = 2022). Destes, 51 foram de “fortes evidências” (6,7% do total de surtos de “fortes evidências”).

Um surto de “fortes evidências” com origem em águas contaminadas devido a um agente desconhecido foi também reportado (EFSA, 2014).

1.1.5.12. Surtos com origem em águas contaminadas

Os surtos com origem em águas contaminadas podem ser extensos no total de pessoas afetadas, especialmente se a água afetada for da rede pública.

Nos surtos por água contaminada, vários agentes zoonóticos são frequentemente detetados na água, tal como em amostras humanas, como resultado de contaminação inespecífica. Águas de esgotos são um exemplo.

No ano 2012, 16 surtos de forte evidência devido a águas contaminadas foram reportados por 4 EMs, envolvendo um total de 1113 humanos, dos quais 8 resultaram em hospitalização. Os agentes detetados foram calicivirus, verotoxina de *E. coli*, *Cryptosporidium parvum* e rotavírus e foram identificados em todos os surtos.

Todos os 10 casos de verotoxina de *E. coli* foram reportados pela Irlanda, dos quais 7 foram associados a fornecimentos de água particulares.

Falhas no tratamento da água foi identificado como o fator contributivo em 4 dos surtos. O maior surto teve origem na Grécia, afetando 552, embora apenas 2 tenham sido hospitalizadas (EFSA, 2014).

De acordo com Motarjemi & Käferstein (1998), uma das maiores dificuldades encontradas na avaliação das doenças de origem alimentar prende-se com a dificuldade de contabilização da realidade presente nos diversos países.

Mediante um controlo da população e vigilância epidemiológica, as autoridades de saúde pública têm chegado à conclusão que os casos de doença alimentar reportados constituem apenas a ponta do iceberg, havendo um elevado número de vítimas “silenciosas” que não entram nos números finais relatados. Nos países industrializados, estima-se que a incidência desta tipologia de doença esteja subavaliada num fator 100 a 350, dependendo da natureza da própria doença, perceção do risco e do sistema de saúde implementado.

Atualmente calcula-se que existam aproximadamente 4000 milhões de casos de doença diarreica a nível mundial por ano, principalmente nos países mais desenvolvidos. Dos 4000 milhões, aproximadamente 1500 milhões ocorrem em crianças abaixo dos 5 anos de idade, havendo igualmente inúmeros casos em crianças até aos 10-12 anos. O resultado destas doenças tem levado à morte de mais de 3 milhões dessas crianças anualmente. A associação de doenças diarreicas com uma má nutrição tem originado ainda um maior número de mortes, sendo a comida, incluindo a água, o maior veículo para as referidas doenças, originando cerca de 70% dos casos e estimando-se que nos países industrializados, até 10% da população sofra de doenças de origem alimentar anualmente.

1.2. Perigos na Segurança Alimentar

1.2.1. O conceito de perigo

Existem diferentes conceitos de *perigo* em alimentos que têm sido apresentados por organizações de referência. A Comissão do *Codex alimentarius* define *perigo* como qualquer agente biológico, físico ou químico, que esteja presente num alimento, ou tenha potencial para estar presente, que poderá causar um efeito adverso na saúde do consumidor (CAC, 2009).

A *International Commission on Microbiological Specifications on Foods* (ICMSF, 1991), especificou um pouco mais o conceito, definindo-o como “qualquer contaminação ou crescimento inaceitável e sobrevivência de bactérias em alimentos que possam afetar a sua

inocuidade ou qualidade, a produção ou persistência de substâncias como toxinas, enzimas ou produtos resultantes do metabolismo microbiano dos alimentos”.

Como enunciado anteriormente, podemos então dividir os perigos em três grupos, consoante a sua natureza e segundo o estabelecido no Regulamento CE nº178/2002:

1.2.1.1. Perigos Biológicos

Dentro dos três grupos de perigos, o biológico é o que assume um maior risco à inocuidade dos alimentos. Neste grupo, inserem-se bactérias, fungos, vírus, parasitas e príões. Podem estar não só presentes na quase totalidade dos alimentos, como podem ser introduzidos ao longo de qualquer etapa da cadeia alimentar. Este tipo de transmissão, normalmente deve-se a aplicações de metodologias erróneas nas últimas etapas da confeção ou distribuição (Mortimore & Wallace, 2001).

Os dados estatísticos indicam que cerca de 90% das doenças transmitidas por alimentos são provocadas por microrganismos. Todavia, a sua transmissão ao consumidor resulta, maioritariamente, de práticas incorretas nas últimas etapas da cadeia alimentar, especialmente na confeção e na distribuição (Veiga et al., 2009).

1.2.1.2 Perigos Químicos

Os alimentos constituem uma importante fonte de um grande número de substâncias químicas tóxicas. A contaminação dos alimentos pode resultar da presença de contaminantes químicos, isto é, de substâncias que não são adicionadas intencionalmente a um género alimentício, mas que nele estão presentes como resíduos da produção, fabrico, processamento, preparação, tratamento, acondicionamento, embalagem, transporte ou armazenagem do referido alimento ou em resultado de contaminação ambiental (Regulamento (CEE) n.º 315/93).

De todos os compostos químicos usados, apenas uma pequena porção, cerca de quinze mil compostos, estão envolvidos em potenciais efeitos nocivos para a saúde. Estes exprimem-se por toxicidade ao nível da reprodução ou do sistema imunitário ou por ação

carcinogénica. Devido à insuficiente investigação desenvolvida para estes compostos, ainda não é possível estabelecer uma estimativa correta dos riscos potenciais de exposição, nomeadamente dos seus efeitos a longo prazo (Veiga et al., 2009).

A presença destes compostos químicos no ambiente é inevitável, uma vez que surgem através de diversos processos, tais como descargas industriais, errado processamento de resíduos, pesticidas ou natureza do solo (Fernandes & Rodrigues, 2008; Veiga et al., 2009).

Para minimizar os problemas de saúde resultantes do consumo de alimentos contaminados, o controlo e monitorização são obrigatórios em todos os países da União Europeia. Em Portugal o Plano Nacional de Controlo de Resíduos (PNCR) tem como objetivo detetar a administração ilegal de substâncias proibidas e a administração abusiva de substâncias autorizadas, confrontar os resíduos de medicamentos veterinários com os limites máximos de resíduos (LMR) fixados a nível comunitário pelo Regulamento (CEE) n.º 2377/90, bem como controlar a concentração dos contaminantes ambientais, definida no Regulamento n.º 1881/2006 (DGV, 2006).

1.2.1.2.1. Alergénios

Uma reação alérgica de origem alimentar é consequência de uma errada resposta imunitária a compostos e inócuos antigénios alimentares (Vassallo, 2010). Os géneros alimentícios passíveis de causar reação alérgica mais comuns são o leite de vaca e derivados, amendoins, nozes ou outros frutos secos, cereais contendo glúten, sésamo, mostarda, peixe, crustáceos e restantes produtos marinhos, como o marisco (CAC, 1998; Zarkadas, 1999; Van Der Poel, 2009; Sicherer, 2010; Špičák, 2010).

Estes alimentos específicos são frequentemente referidos como “alergénios alimentares prioritários”, uma vez que representam mais de 90% de todas as reações alérgicas de origem alimentar. Outros alimentos menos comuns que causam essa reação são os legumes, frutas e vegetais. (Boye, 2012)

Neste sentido, será importante desenvolver estudos epidemiológicos de forma a compreender a escala desta problemática crescente na sociedade, aumentando a consciencialização e informação do público e identificando devidamente os alergénios alimentares. Com a iminência de problemas alimentares e agrícolas, tais como a fome, mal

nutrição ou o aumento do preço de produtos alimentares, as alergias de origem alimentar poderão manter-se com uma reduzida prioridade, se não for realizado um esforço consistente que vise a melhoria da compreensão do seu real impacto socioeconómico e na saúde pública a nível global (Shek LP, 2006).

No entanto, a obrigação de assegurar a proteção da saúde pública no que diz respeito às doenças de cariz alérgico tem sido reconhecida pelos governos, assim como pelas entidades internacionais (Alvarez & Boye, 2012).

1.2.1.2.1.1. Rotulagem de compostos alergénios

Atualmente é possível encontrar presente nas embalagens a informação: “pode conter vestígios de...”, expondo um potencial risco de contaminação alérgica que poderá ocorrer tanto no processo de produção como em qualquer outra fase da cadeia alimentar através da presença de alergénios em materiais crus.

As listas que identificam os alergénios prioritários encontram-se em constante revisão e são passíveis de qualquer modificação ou adaptação a alterações epidemiológicas regionais em subpopulações alérgicas. Contudo, é bastante difícil determinar a correta prevalência de alergias de origem alimentar numa determinada população, e as comparações são normalmente inviabilizadas, em parte devido à diferença de metodologias aplicadas e critérios testados (Alvarez & Boye, 2012).

Além disto, a rotulagem tem desenvolvido no sentido da denominada tendência “*clean-label*”, que visa diminuir o número de ingredientes nas receitas como forma de atuar positivamente nos custos de produção, através da consolidação e simplificação da origem dos ingredientes. Deste modo, será possível diminuir contaminações cruzadas de ingredientes. Porém, a carga de componentes alergénios presente nos materiais crus após processamento primário deverá ser sempre controlada (Alvarez & Boye, 2012).

A avaliação da contaminação alérgica nos ingredientes primários torna-se de vital importância, visto que poderá ajudar no desenvolvimento de soluções integradas para controlo do risco de mitigação alérgica, assim como no estabelecimento de um sistema de vigilância alimentar proactivo (Alvarez & Boye, 2012).

1.2.1.3. Perigos Físicos

Nesta categoria de perigos inclui-se um vasto conjunto de objetos, que podem ter origem diversa. Podem provir dos materiais de embalagem e/ou acondicionamento, dos equipamentos e utensílios, ou dos próprios manipuladores, podendo provocar lesões ou doenças ao consumidor do produto (Baptista & Venâncio, 2003).

Entre os mais frequentes encontram-se vidro, madeira, pedras, metais, ossos, plástico, objetos de uso pessoal, entre outros.

1.2.2. Análise de Riscos

Risco é uma função da probabilidade de ocorrer um efeito nocivo para a saúde e da gravidade desse efeito, como consequência do perigo (Veiga et al., 2009).

A análise do risco alimentar é a metodologia de base científica adotada oficialmente pela União Europeia em 2002 com a publicação do Regulamento (CE) nº 178/2002. Poderá ser decomposta em três componentes – a avaliação, a comunicação e a gestão de risco – com o objetivo de garantir a segurança na cadeia alimentar e consequentemente um elevado nível de proteção da saúde pública (Salino, 2008).

De acordo com o *Codex Alimentarius* (2003), a análise de riscos apresenta o objetivo de definir os princípios processuais para promover a segurança alimentar. Esta deverá ser aplicada governamentalmente assegurando um acompanhamento para uma avaliação de riscos, gestão de riscos e comunicação de riscos, no que diz respeito à alimentação e à saúde pública.

A avaliação do risco compreende a identificação e caracterização dos perigos, avaliação da exposição e caracterização dos riscos (Salino, 2008). O Codex (2007) definiu os seguintes pontos para a avaliação de risco:

- Cada avaliação de risco deverá adequar-se ao objetivo pretendido
- O objetivo da avaliação de risco deverá ser claro e de acordo com a política e normas da avaliação de riscos estabelecidas.

- Pessoal especializado, incluindo pessoal governamental oficial e pessoal externo deverão ser objetivos no trabalho científico desenvolvido. A identificação dos responsáveis especializados deverá ser pública no sentido de evitar quaisquer conflitos de interesses e de maneira a aumentar a transparência de todo o processo.
- A avaliação de riscos deverá incorporar: identificação de perigos; caracterização de perigos; avaliação de exposição; caracterização de riscos.
- A avaliação de riscos deverá ser baseada em dados científicos relevantes no panorama nacional e usar o máximo de informação quantitativa possível.
- A avaliação de riscos deverá também levar em consideração os processos de produção, armazenamento e manuseamento ao longo da cadeia alimentar, incluindo ainda métodos de análise, amostragens, inspeções e prevalência de efeitos adversos à saúde.
- Quaisquer indefinições deverão estar explícitas e consideradas na avaliação de risco com a respetiva documentação, inclusive opiniões minoritárias. A responsabilidade de assumir a gestão de risco será do gestor de riscos e não dos avaliadores de risco, pelo que toda a informação deverá ser disponibilizada.
- A avaliação de riscos deverá ser baseada em cenários reais de exposição.
- A conclusão da avaliação de riscos deverá ser apresentada de uma forma compreensiva, simples e aplicável.

A comunicação do risco compreende a troca de informações entre todos os intervenientes no processo (Salino, 2008). Também de acordo com o *Codex Alimentarius* (2003), a comunicação de riscos compreende os seguintes pontos:

- A comunicação de risco deverá: promover a compreensão dos aspetos considerados e a transparência das opções de gestão de risco recomendadas; providenciar uma base de compreensão para as decisões propostas; melhorar a eficácia da análise de riscos; reforçar a relação dos intervenientes; acolher a compreensão pública do processo aumentando a confiança na segurança alimentar; promover o envolvimento adequado de todos os intervenientes; trocar informação relacionada com riscos de segurança alimentar com todos os intervenientes; respeitar o direito à privacidade quando aplicável.

- Deverá estar presente uma clara comunicação documental entre todos os intervenientes.
- A comunicação de riscos deverá transcender a simples troca de informações, mas tornar esses dados relevantes e funcionais no processo de tomadas de decisão.
- A comunicação de riscos deverá envolver todos os intervenientes interessados com uma explicação transparente da política avaliação de riscos e da própria avaliação de riscos, incluindo os pontos de indefinição ou incerteza. As decisões tomadas e a forma como foram contornadas as indefinições existentes deverão igualmente ser explicadas de uma forma clara.

A gestão de risco identifica as políticas e medidas apropriadas a aplicar, tanto a nível preventivo como corretivo (Salino, 2008). O *Codex Alimentarius*, relativamente à gestão de riscos, considera que:

- Os objetivos primários da gestão de risco deverão ser uniformizados e com o objetivo de proteger a saúde pública.
- A gestão de risco deverá apresentar: gestão de atividades de risco preliminares; avaliação de opções de gestão de risco; implementação; monitorização; revisão das decisões tomadas.
- As decisões deverão ser baseadas na avaliação de riscos e proporcionais aos riscos detetados.
- A gestão de risco também deverá levar em consideração os processos de produção, armazenamento e manuseamento ao longo da cadeia alimentar, incluindo ainda métodos de análise, amostragens, inspeções e prevalência de efeitos adversos à saúde.
- A gestão de risco deverá ter em consideração as consequências económicas e a viabilidade das opções a tomar.
- A gestão de risco deverá ser transparente e plenamente documentada, facilitando a compreensão das decisões tomadas.
- Os resultados da gestão de risco preliminar e da avaliação de riscos deverão ser combinados com a avaliação das opções de gestão de risco disponíveis.
- A gestão de risco deverá ser direcionada ao objetivo de análise de risco pretendida e à proteção da saúde do consumidor.

- A gestão de risco deverá ser um processo contínuo e atualizado sempre que surjam novos dados, implicando uma devida monitorização e revisão quando necessário.

Ao longo de todo o processo da Análise de Risco, deverão ser desenvolvidos os procedimentos que assegurem a redução máxima dos riscos na cadeia alimentar. Em caso de incertezas na avaliação e gestão em relação aos perigos, dever-se-á aplicar o Princípio da Precaução (Salino, 2008).

1.3. Qualidade

1.3.1. Conceito de Qualidade

A atribuição de uma definição ao conceito de qualidade não é de todo simples. Como característica subjetiva e mutável, poderá variar de indivíduo para indivíduo consoante os seus gostos pessoais, experiências ou toda uma enorme variedade de fatores que a influenciam.

Segundo o dicionário de Língua Portuguesa, a qualidade pode ser definida como uma propriedade ou condição natural de uma pessoa ou coisa que a distingue das outras (Costa & Melo, 1993).

O conceito de qualidade foi ainda definido por Joseph Juran (1951) e Edwards Deming (1986) como as características de um produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes, proporcionando a sua satisfação relativamente ao produto (Davis & Chase, 1999), ou ainda como algo que deverá interferir na vida de cada um de nós de uma forma positiva, sendo um produto de qualidade, aquele cuja função é cumprida de acordo com o desejável (Fernandes, 2007).

Resumindo por pontos, segundo Zeleny, a qualidade poderá então ser definida através do conjunto de diversos fatores, circunstâncias e momentos:

- *Fitness*: conjunto de características intrínsecas e extrínsecas que tornam o produto adequado ao cliente, relacionado com a qualidade do produto;

- *Process*: implica a fiabilidade e a eficiência dos procedimentos encontrando-se incluído na qualidade dos processos;
- *Timing*: disponibilização ao cliente no tempo e momento corretos e convenientes;
- *Add value*: determinação do valor acrescentado.

Havendo uma dependência de todos os pontos enunciados, segundo Zeleny (2007), (*Fitness, Process, Timing e Add value*), sempre que o cliente aceitar qualquer compromisso ou fizer cedências relativamente a eles, a qualidade do produto ou serviço não será satisfatória. O simples sentido ou conceito de cedência da parte do cliente anulará automaticamente os padrões de elevada qualidade.

Inserido nos padrões de qualidade de um produto, encontra-se igualmente a inocuidade do mesmo. No entanto, se um alimento inócuo não possuir um sabor agradável e não corresponder às expectativas do consumidor, dificilmente ganhará preponderância relativamente a outro (FIPA, 2002). Torna-se, por esse motivo, bastante importante assegurar de uma forma constante o binómio segurança/qualidade relativamente ao sector alimentar, contribuindo não só para a manutenção da saúde pública, mas correspondendo igualmente às pretensões e necessidades dos clientes e consumidores.

Outro ponto a considerar relativamente à qualidade prende-se com a ligação do conceito aos pontos de venda dos produtos.

Com a atual e diversificada oferta de pontos de venda no sector da distribuição alimentar, os consumidores irão assumir uma posição mais seletiva relativamente a esses mesmos locais de venda e em relação aos produtos propriamente ditos. Normalmente, será sempre dada uma preferência a uma grande variedade de produtos, elevada qualidade, equilíbrio nutricional e preços reduzidos (Nielsen, 2010).

1.4. HACCP

1.4.1. Definição

O sistema HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) é uma abordagem preventiva da segurança alimentar. Foi desenvolvido para controlar os perigos mais significativos presentes no circuito alimentar, isto é, aqueles que apresentam um maior risco

de causar um efeito adverso na saúde do consumidor após o consumo de um produto alimentar (Wallace, 2014).

O *Codex Alimentarius* (Rev. 4, 2003) define o sistema HACCP como um documento preparado de acordo com os princípios HACCP que assegura o controlo de perigos que sejam considerados significativos para a segurança alimentar na respetiva cadeia alimentar.

1.4.2. A Evolução do Sistema HACCP

O sistema HACCP foi criado e desenvolvido pela empresa de cereais *Pillsbury* na década de 60 em conjunto com os laboratórios do exército dos Estados Unidos da América e a NASA. O objetivo deste sistema foi produzir alimentos seguros e fiáveis para o programa espacial dos Estados Unidos, tendo sido publicamente apresentado em 1971 pela *Pillsbury* à *American National Conference for Food Protection*. A FDA (*Food and Drug Administration*) publicou os regulamentos para alimentos de baixa acidez e acidificados (Afonso, 2006). Este sistema foi inspirado no Programa “Zero Defeitos” da NASA e no sistema de análise “*Modes of Failures*” do exército americano, consistindo na análise do processo de produção do produto e questionando a possibilidade de erros (Vaz et al., 2000).

Mais tarde, em 1980, surgiu a recomendação de aplicação do sistema em empresas alimentares por parte da WHO (*World Health Organization*), ICMSF (*International Commission on Microbiological Specifications for Foods*) e a FAO (*Food and Agriculture Organization*) (Vaz et al., 2000).

Em 1985, a Academia Nacional de Ciências do Estados Unidos recomendou a aplicação do Sistema HACCP nos programas de segurança alimentar (Baptista & Antunes, 2005).

Em 1993, o Comité da Higiene dos Alimentos da Comissão do *Codex Alimentarius* incorporou as “Diretrizes para a aplicação do Sistema HACCP” na 20ª reunião em Genebra, na Suíça, de 28 de Junho a 7 de Julho de 1993. No mesmo ano a União Europeia procedeu à harmonização das normas gerais aplicadas aos géneros alimentícios, integrando os princípios do Sistema HACCP, através da adoção da Diretiva n.º 93/43/CEE, do Conselho, de 14 de Junho de 1993 (Baptista & Antunes, 2005).

Em 1998, esta Diretiva foi transposta para o Decreto-Lei n.º 67/98 de Março (Vaz et al., 2000). Em 2002, foram revistos os princípios gerais da legislação alimentar, bem como

os procedimentos relativos à segurança dos géneros alimentício, que se aplicam igualmente aos alimentos para animais. Surge o Regulamento (CE) n.º178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, a 28 de Janeiro de 2002. Este regulamento cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA), determina os princípios e normas gerais de legislação alimentar e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios (Hulebak & Schlosser, 2008).

Em 2006, o Regulamento (CE) n.º852/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004, relativo à higiene dos géneros alimentícios, e que revoga a Diretiva 93/43/CEE, estipula que todos os operadores do sector alimentar devem criar aplicar e manter um processo ou processos permanentes baseados nos 7 princípios HACCP.

Esses 7 princípios são então a base para o correto funcionamento do sistema HACCP e deverão ser cumpridos e estabelecidos rigorosamente.

1.4.3. Princípios do Sistema HACCP

Segundo a WHO (1999), os princípios do sistema HACCP formalizados através do *Codex Alimentarius* (Rev. 4, 2003) e que deverão ser definidos para as pequenas empresas, são os seguintes:

1. Conduzir uma análise de riscos

A identificação dos perigos deverá ter em conta o acompanhamento da prevalência das doenças de origem alimentar mais prováveis de ocorrer em cada região e em cada fase de fabrico. Estes poderão ser de natureza biológica, química e física, pelo que a condução de análise de perigos realizada pela pequena empresa, deverá ser acompanhada de uma base de dados ou guia que contenha informações relativas a esses perigos. Poderá ainda recorrer a um acompanhamento de peritagem externa, no entanto, o gestor da pequena empresa deverá tomar todas as precauções para garantir a consideração e avaliação de cada perigo.

Pontos a considerar quando se faz uma análise de perigos incluem:

- A probabilidade de ocorrência de perigos e a severidade dos efeitos de saúde adversos;
- Avaliação qualitativa e/ou quantitativa da presença de perigos;
- Sobrevivência ou multiplicação dos microrganismos que preocupam;
- Produção ou persistência de toxinas, químicos ou agentes físicos nos alimentos;
- Qualidade das matérias-primas;
- Condições que levam ao referido acima;
- Identificação de medidas de controlo.

2. Identificar Pontos Críticos de Controlo (PCCs).

A determinação dos Pontos Críticos de Controlo deverá ser adequada às etapas onde os perigos poderão ser controlados. Considerando que uma etapa ou processo é definido como um PCC, o responsável deverá considerar se o controlo poderá ser aplicado à referida etapa ou processo e no caso de ocorrer uma perda de controlo nesse ponto, se resultará num potencial perigo para o produto acabado e consequentemente para o consumidor. De notar que poderão existir mais do que um PCC no qual seja aplicado um controlo e dirigido ao mesmo perigo identificado.

A aplicação de uma árvore de decisão poderá facilitar na determinação de PCCs. Todavia, deverá ser essencial a realização de algum treino para a sua correta definição. A árvore de decisão, podendo não ser aplicável a todas as situações, não deixará de facilitar a transparência e verificação de todo o processo.

3. Estabelecer limites críticos de controlo

Por questões de segurança, os limites críticos deverão ser especificados para cada PCC, que por sua vez deverão ser realistas mas suficientes para fornecer as garantias de segurança alimentar.

A criação de critérios mensuráveis e observáveis para a definição de limites críticos poderão incluir medições de temperatura, pH, tempo ou o nível de cloro disponível. No entanto, a medição de todos estes critérios poderá encontrar-se além das capacidades de muitas pequenas empresas devido a ausência de conhecimentos, acesso a serviços de suporte ou por questões económicas.

Neste sentido, as pequenas empresas deverão ser encorajadas a aplicar da melhor maneira os critérios de tempo e temperatura, que acabam por ser os mais relevantes, e de acordo com a sua experiência empírica. A avaliação sensorial, não sendo a melhor ferramenta para aceder aos limites críticos, poderá, ainda assim, ser aplicada como suporte às restantes medidas listadas.

A consulta de guias industriais poderá ser igualmente útil na identificação de critérios mais apropriados aos limites críticos, assim como na definição dos seus próprios limites. Contudo, será sempre importante ter em atenção à especificidade de cada operação e produto de modo a garantir que os limites genéricos sejam inteiramente aplicáveis a estes.

4. Estabelecer sistema de monitorização dos pontos críticos de controlo identificados

Um outro ponto fundamental no sistema HACCP prende-se com a monitorização. Esta será essencial no asseguramento de que as etapas críticas se encontram controladas. Deste modo será possível proceder a identificação de perdas de controlo ou a uma possível tendência nesse sentido. Além disso, permitirá igualmente a identificação de ações corretivas necessárias ao processo com a finalidade de manter ou reaver o controlo.

A frequência de monitorização deverá ser suficiente para assegurar que não chegue ao consumidor nenhum produto que não se encontre seguro. Para tal, o registo e avaliação de todos os resultados de monitorização deverá ser salvaguardada e realizada por um responsável qualificado a assumir as ações corretivas.

O quarto princípio começa a diferir dos primeiros três na medida em que, enquanto as pequenas empresas poderão ter de recorrer a peritos externos para implementação dos primeiros princípios, a monitorização ficará à responsabilização de cada superfície.

Ao definir os procedimentos de monitorização, as seguintes questões deverão ser colocadas:

- Que parâmetros são medidos e quais são os limites críticos?
- Como é que se monitoriza?
- Quando e com que frequência será o CCP monitorizado?
- Quem será responsável pela monitorização?
- O processo de monitorização é executável e fiável?

O sistema de monitorização só será efetivo se o dono do estabelecimento, o gerente e os empregados tiverem o conhecimento, qualificação e responsabilidade para preparar alimentos seguros. Os gestores das pequenas empresas deverão assegurar a formação dos seus funcionários para seguirem criteriosamente os procedimentos, monitorizar os PCCs, e tomar ações corretivas se os limites críticos não se encontrarem de acordo com o suposto.

5. Estabelecer ações corretivas

Cada PCC deverá apresentar ações específicas corretivas, assim como deverão ser especificadas as necessidades a aplicar de maneira a garantir o controlo do PCC e assegurar que produtos potencialmente perigosos não entrem no mercado comercial.

As ações corretivas incluem:

- Passos para corrigir o problema
- Passos para lidar com o produto afetado

Qualquer que seja a medida corretiva aplicada a qualquer etapa específica, deverá ser facilmente implementada e compreendida pelo funcionário responsável. Qualquer medida deverá ainda ser devidamente documentada e comunicada à gerência no sentido de proceder à alteração do sistema e, se necessário, uma recorrência possa ser prevenida.

Quando um limite crítico não for atingido, as ações corretivas deverão ser colocadas em prática imediatamente, pelo que, a formação do *staff* se revela fundamental para prevenir qualquer atraso. As ações corretivas deverão ser simples, tal como continuar o processo de aquecimento de comida até a uma temperatura requerida.

Em situações mais complicadas, poderá ser necessário recorrer a passos mais severos, tal como a rejeição de um lote de ingredientes, podendo ser necessário um suporte externo nessa tomada de decisões.

6. Estabelecer procedimentos de verificação

O procedimento de verificação tem o objetivo de determinar a funcionalidade do sistema HACCP e detetar potenciais falhas que necessitem de alterações. A verificação poderá igualmente ser iniciada por diferentes motivos, tais como alterações de procedimentos que comprometam a segurança do produto.

Normalmente é realizada por alguém que não o responsável pelas atividades especificadas no plano, como por exemplo a monitorização. Poderá ser executada pelo gestor da superfície, pelo supervisor do pessoal de uma atividade específica, pelas autoridades reguladoras ou outras agências. De maneira a obter procedimentos de verificação adequados a uma pequena empresa, as metodologias deverão ser simples de realizar e de registar.

A verificação deverá ocorrer a uma frequência que permita assegurar que o plano HACCP está a ser seguido, no sentido de:

- Minimizar produtos adulterados/não seguros a chegar ao consumidor;
- Minimizar o número de produtos afetados que requerem uma ação corretiva;

As atividades de verificação devem:

- Garantir que as práticas prescritas são consistentemente seguidas;
- Garantir que o pessoal tem as ferramentas e facilidades para a higiene pessoal própria e práticas sanitárias (ex. facilidades na lavagem das mãos, equipamento sanitário, facilidades de limpeza, aparelhos de medida de temperatura, luvas suficientes);
- Garantir que as calibrações foram conduzidas como necessário e de acordo com os requisitos dos equipamentos;
- Garantir que os procedimentos de controlo estão a ser seguidos.

7. Estabelecer procedimentos de registo de operações

Os procedimentos relativos ao sistema HACCP deverão ser documentados de forma precisa e com o respetivo registo. Toda a documentação deverá ser apropriada à natureza e dimensão da operação, mas deverão igualmente ser suficientes para permitir que o negócio seja de confiança nos controlos implementados e mantidos.

Os registos documentais deverão identificar que os limites críticos de cada PCC ocorreram ou que as ações corretivas apropriadas foram tomadas nos casos em que os limites não se verificaram. Deverão também permitir a demonstração de que as ações realizadas foram verificadas, pelo que um simples sistema de registo que leve automaticamente à sua integração nas operações existentes será sempre a melhor opção. Um sistema simples mas eficaz é mais fácil de usar e de ser comunicado aos funcionários.

O sistema de registo poderá utilizar papel já existente, como faturas de entrega e simples listas de verificação para documentação de temperatura de produtos.

As práticas e ações presentes no sistema HACCP deverão ser documentadas de maneira a auxiliar o gestor, ou os auditores externos designados, nas suas ações de verificação, nomeadamente com:

- Análise de perigos
- Determinação de PCCs; e
- Determinação de limites críticos.

Deverão ainda ser arquivadas as cópias dos guias usados e outros materiais relevantes que sejam usados como base do sistema HACCP na empresa.

Exemplos de registos:

- Monitorização de atividades, ex. temperatura;
- Ações corretivas aplicadas; e
- Procedimentos de verificação aplicados.

1.4.5. Sucesso do sistema HACCP

Segundo Carol Wallace, a implementação e sucesso do sistema HACCP dependem em grande parte do seguimento de alguns passos fundamentais:

1. Comprometimento e formação do gestor em HACCP e requisitos de segurança alimentar;
2. Formação da equipa envolvida no desenvolvimento do sistema HACCP;
3. Adequado planeamento do plano HACCP e programa de pré-requisitos;
4. Avaliação de processos e desenvolvimento de planos de HACCP adequados;
5. Provisão de recursos adequados, tais como equipamentos, materiais, pessoal e tempo;
6. Formação do pessoal operacional que esteja envolvido diariamente na monitorização e controlo da segurança alimentar;

7. Implementação de controlos diários respondendo ao plano HACCP definido e ao programa de pré-requisitos e respetiva monitorização e registo documental;
8. Aplicação de ações corretivas atempadamente sempre que detetado um problema;
9. Verificação contínua de bom funcionamento do sistema;
10. Atualização contínua do sistema.

1.4.5.1. Compromisso dos gestores

O compromisso dos gestores de uma empresa do setor alimentar é um de dois requisitos essenciais que não se encontram especificamente mencionados como parte dos sete princípios do sistema HACCP (Newslow, D. 2003). No *Codex Alimentarius* (Rev. 4, 2003) vem descrito como um elemento necessário à implementação efetiva do sistema HACCP e enfatiza que o sucesso de aplicação desse sistema requer um total comprometimento e envolvimento de toda a força operativa e de gestão da empresa. Este ponto não só não deverá ser minimizado, como o gestor deverá transparecer uma mensagem positiva de compromisso ao longo de todos os níveis operativos, tanto mediante palavras como ações.

Recomenda-se ainda que sejam planeados e realizados encontros de avaliação de conformidade e levantamento de dúvidas ou preocupações associadas à implementação e manutenção do sistema HACCP. Recomenda-se igualmente a realização de registos documentais que atestem todos os procedimentos realizados e previstos, bem como um reagendamento de nova avaliação (Newslow, D. 2003).

1.4.5.2. Formação

O treino e formação é o segundo requisito mencionado no *Codex Alimentarius* que não se encontra especificamente enunciado nos sete princípios de HACCP (Newslow, D. 2003). A formação do pessoal nos princípios e aplicações do sistema HACCP, assim como o aumento da consciencialização e informação dos consumidores são essenciais para uma implementação efetiva do sistema HACCP.

A formação também não deverá ser menosprezada. É fundamental que cada indivíduo seja treinado para lidar com as suas funções e responsabilidades, pelo que os requisitos que definem a qualificação e competência de cada elemento para uma responsabilidade específica devam ser devidamente definidas (Newslow, D. 2003). Os registos de cada formação realizada deverão ser assegurados de modo a confirmar que cada indivíduo realizou a devida formação e de encontro aos critérios estabelecidos (Newslow, D. 2003).

1.4.5.3. Flexibilidade do sistema HACCP

Enquanto ferramenta imprescindível no controlo da segurança alimentar, o sistema HACCP deverá ser encarado de forma não só flexível mas igualmente especializada a cada situação ou empresa que pratique operações passíveis de causar perigo. Estes sete princípios enunciados constituem uma matriz prática de identificação e controlo, estando, no entanto, regulamentada a sua aplicação de um modo flexível consoante o objetivo pretendido. Isto permite assegurar que todos os princípios são passíveis de ser aplicados a quaisquer circunstâncias. Ou seja, sempre que o objetivo pretendido seja cumprido mediante meios equivalentes que possam substituir de forma simples, mas comprovadamente eficaz, os sete princípios, considera-se que a primeira fase do sistema HACCP (análise de riscos) se encontra executada (SANCO, 2005).

1.3.5. Benefícios e barreiras na implementação do sistema HACCP

Igualmente de acordo com o relatório da WHO (1999), encontram-se definidos tanto os benefícios como as barreiras associadas à implementação do sistema HACCP nas pequenas empresas.

1.3.5.1. Benefícios

Existem claros benefícios na implementação do sistema HACCP e que são transversais a diversos setores, seja governamental, setor/indústria alimentar ou consumidores.

Segundo o relatório da WHO (1999), os benefícios podem ser divididos mediante esses mesmos setores:

1.3.5.1.1. Governamental

- Melhoria da saúde pública
- Maior eficiência e focalização no controlo da segurança alimentar
- Redução de custos na saúde pública
- Facilitação nas trocas comerciais
- Aumento da confiança do consumidor e comunidade em geral na cadeia alimentar

1.3.5.1.2. Setor/Indústria alimentar

- Aumento da confiança governamental e do consumidor
- Redução de custos legais e de seguros
- Aumento de acesso a diferentes mercados
- Redução de custos de produção, nomeadamente através de redução no *recall*, retirada e desperdício de produtos
- Melhoria na consistência de produto
- Melhoria de comprometimento na segurança alimentar por parte dos gestores e trabalhadores
- Diminuição do risco empresarial

1.3.5.1.3. Consumidores

- Redução do risco de doenças de origem alimentar

- Aumento de noções básicas de higiene
- Aumento de confiança na cadeia alimentar
- Melhoria na qualidade de vida, tanto a nível de saúde como socioeconomicamente.

1.3.5.2. Barreiras

Apesar de todos os benefícios inerentes à implementação e aplicação do sistema HACCP, algumas barreiras têm sido identificadas. Essas barreiras têm provocado atrasos na implementação e posteriormente na manutenção do sistema, especialmente ao nível de pequenas empresas que se têm deparado com maiores dificuldades.

De acordo com a WHO (1999), as potenciais barreiras necessitam de uma adequada identificação e examinação como passo inicial, de modo a estabelecer qualquer tipo de estratégia de implementação. Estes obstáculos que variam de país para país e de setor para setor, podem incluir:

- Falta de comprometimento governamental
- Falta de exigência do setor e consumidor
- Ausência de requisitos legais
- Restrições financeiras
- Restrição de recursos humanos
- Falta de suporte técnico e especializado
- Inadequação de estruturas e instalações
- Comunicação inadequada

1.3.5.2.1. Ultrapassar as barreiras em pequenas empresas

Na abordagem de implementação do sistema HACCP em pequenas empresas, torna-se fundamental considerar alguns dos aspetos que poderão barrar à partida qualquer estratégia de promoção e aplicação desse sistema.

1.3.5.2.1.1. Comprometimento governamental

Deverá ser provavelmente o fator de maior importância no desenvolvimento e implementação de um sistema HACCP eficiente. Assume a importante tarefa de promover e aumentar a consciencialização da indústria alimentar para os benefícios e necessidades de introdução do sistema HACCP no âmbito da produção de segurança alimentar. Esse comprometimento e consciencialização poderão ser influenciados por:

- Dados epidemiológicos de doenças de origem alimentar e contaminações alimentares
- Consciencialização e preocupações do consumidor
- Necessidade de segurança alimentar e do sistema HACCP como ponto obrigatório para exportação de géneros alimentícios
- Apoio prestado pelas organizações internacionais, tais como Codex Alimentarius Commission, WHO, FAO e World Trade Organization (WTO)

De modo a promover o sistema HACCP e o comprometimento empresarial, as entidades governamentais deverão direcionar as atenções das empresas para:

- Benefícios alcançados na racionalização da gestão da segurança alimentar
- Riscos inerentes a determinados géneros alimentícios ou processos na cadeia alimentar
- Custos, resultantes de falhas de produção
- Valor do sistema HACCP na salvaguarda da imagem empresarial aquando de qualquer surto ou *recall* de produto

1.3.5.2.1.2. Exigências do consumidor e do setor

Ainda de acordo com o relatório da WHO (1999) relativo às estratégias de implementação do sistema HACCP em pequenas empresas, a segurança alimentar deverá

ser sempre uma peça chave nas relações interempresariais ao longo de toda a cadeia alimentar. Nesse sentido, qualquer empresa deverá assegurar que o género alimentício é adquirido a fornecedores apropriados e de confiança. Também a empresa transportadora e a empresa de retalho deverão implementar sistemas de segurança alimentar e garantir essa mesma segurança. Esta gestão, associada à maior informação presente nos consumidores atuais, deverá criar uma maior exigência na melhoria da segurança alimentar.

A indústria alimentar, as associações do setor e as grandes empresas apresentam-se como atores principais na promoção do sistema HACCP em pequenas empresas. Apresentando um conhecimento mais alargado, assim como possuindo pessoal técnico e especializado, este auxílio deverá ser fundamental para justificar e cativar pequenas empresas que à partida se possam apresentar mais reticentes.

Algumas das funções a assumir perante as pequenas empresas poderão ser:

- Assistência técnica
- Comunicação de informações pertinentes na implementação do sistema HACCP
- Recolha de dados de produtos, perigos e riscos
- Desenvolvimento de especificações de produto
- Informações genéricas dos planos HACCP
- Suporte formativo, material, de aconselhamento e especializado
- Negociação de custos efetivos e suporte económico às pequenas empresas
- Trabalhar e representar o setor nos meios de massas, como comunicação social, e junto a entidades governamentais.

A exigência do consumidor poderá ser uma importante força encorajadora à implementação do sistema HACCP, sendo igualmente importante o papel governamental e das organizações internacionais na educação dos consumidores a este respeito. Os meios de comunicação podem também exercer uma forte influência nessa mesma educação, nomeadamente através da promoção da exigência para uma maior segurança alimentar e sistemas de controlo apropriados. Poderão, contudo, expor um efeito negativo se não houver um relacionamento e informação apropriados.

1.5. Boas Práticas e Pré-Requisitos

De modo a que a segurança alimentar seja efetiva, é essencial que o sistema HACCP seja suportado por Boas Práticas de Higiene ou programas de Pré-Requisitos que assegurem adequadas condições de higiene, estruturais e ambientais no sector alimentar e respetivos processos (Wallace, 2014), sendo, mais uma vez, estas ações baseadas no *Codex Alimentarius*.

Durante décadas a produção de alimentos regeu-se pelo seguimento de Boas Práticas de Fabrico (BPF), Boas Práticas de Higiene (BPH) e análise de produtos finais. (Novais, 2006). No entanto, o melhoramento da qualidade microbiológica dos géneros alimentícios provou ser insuficiente por si só, uma vez que as tecnologias de processamento alimentar nem sempre conseguem garantir a ausência de agentes patogénicos. Os alimentos poderão ser facilmente recontaminados. Como tal, os esforços deverão ser conduzidos no sentido de aderir de forma rigorosa às medidas de higiene através das referidas Boas Práticas de Higiene, Boas Práticas de Fabrico, mas também através da implementação de um Sistema HACCP ao longo de toda a cadeia alimentar (Paniselloa, 2000).

1.5.1. Pré-requisitos

Segundo a ISO 22000, os pré-requisitos são procedimentos ou instruções específicos à natureza e dimensão da operação com o objetivo de aumentar ou manter condições operacionais. Permitem maior eficácia no controlo de perigos à segurança alimentar e na probabilidade de introdução de perigos que contaminem ou proliferem nos produtos, processos de fabrico e ambiente.

Antes da aplicação do HACCP a qualquer sector da cadeia alimentar, devem estar em pleno funcionamento programas de pré-requisitos, ou seja, procedimentos ou etapas universais que controlam condições operacionais dentro de uma indústria alimentar, e que assegurem condições favoráveis à obtenção de um alimento seguro. Devem ser estabelecidos de uma forma sólida, ser totalmente operacionais e verificados de forma a facilitar a aplicação e implementação com êxito do sistema HACCP (CAC, 2003).

Segundo o *Codex Alimentarius*, são considerados Pré-requisitos de suporte do sistema HACCP os seguintes:

- Instalações:
 - o Construção das instalações;
 - o Manutenção das instalações;
 - o Ventilação;
 - o Iluminação;
 - o Instalações sanitárias;
 - o Equipamento e utensílios (conceção, instalação, manutenção, calibração e/ou verificação);
- Higienização (todos os processos e procedimentos de limpeza e desinfeção de instalações, equipamento e utensílios);
- Controlo de produtos químicos;
- Controlo de pragas;
- Controlo de resíduos (recolha, armazenagem, transporte e eliminação);
- Saúde e higiene do pessoal;
- Formação;
- Seleção, qualificação, avaliação e controlo de fornecedores;

Os programas de pré-requisitos devem ser sempre devidamente especificados para cada tipo de empresa do setor alimentar. Mesmo considerando uma lista genérica de pré-requisitos que sirvam de base e exemplo a aplicar, a identificação dos mesmos deverá adequar-se a cada operação e empresa, não significando portanto que a sua aplicação total seja necessária. A definição dos pré-requisitos passa então por uma associação ponderada de cada operação existente na empresa do setor alimentar e do plano de sistema HACCP a implementar, devendo existir uma clara articulação e envolvimento de todos os pontos, de forma a preparar a sua eficiência (Newslow, D. 2003).

1.5.2. Aplicabilidade e flexibilidade dos Pré-requisitos

Os programas de pré-requisitos deverão ser criados com o objetivo de suportar as operações delineadas no sistema HACCP implementado, contribuindo de forma decisiva para eliminar potenciais perigos ou reduzi-los a níveis aceitáveis.

Como já referido, a associação do sistema HACCP com os programas de pré-requisitos deverá ser intimamente próxima, uma vez que relacionam idênticos perigos e especificações. Torna-se então essencial que ambos demonstrem ser tanto ativos como efetivos, dependendo todo o sistema de segurança alimentar de uma correta e adequada construção desses programas. Por exemplo, e de forma a compreender a real importância e impacto desta relação, se um potencial perigo for identificado como um corpo estranho (como a presença de joias num recipiente presente na cadeia alimentar), o risco associado a este perigo será bastante reduzido ou eliminado se for aplicado de forma eficaz o código de boas práticas que proíbe o uso das referidas joias nas áreas de manuseamento de produto.

Ao determinar o potencial risco e a severidade de um perigo, a dimensão desta relação poderá ser compreendida e aprendida através do impacto de um consistente e eficaz programa de pré-requisitos, pelo que é essencial que todo o planeamento seja realizado de forma bem definida e eficazmente gerido. Por outro lado, se o programa for definido erroneamente, a confiança no mesmo sobre o impacto positivo que causará na segurança alimentar poderá ter efeitos indesejados e críticos.

Segundo (Sperber et al., 1998), o sistema HACCP não poderá ser implementado com sucesso no vazio, mas deverá ser sempre suportado num forte e sustentado programa de pré-requisitos. Não se deverá nunca subestimar o valor destes programas e a importância que assumem no desenvolvimento do sistema HACCP e da segurança alimentar.

Uma diferença marcante entre o programa de pré-requisitos e o sistema HACCP prende-se com a aplicabilidade quase geral e transversal dos referidos pré-requisitos a toda a cadeia alimentar, enquanto o sistema HACCP é definido consoante a focalização nas especificidades de um produto. Além disso, um desvio de um ponto dos pré-requisitos poderá não resultar diretamente num perigo para a segurança alimentar, sendo a totalidade do programa que irá conferir uma eficácia e um impacto direto no sistema HACCP.

Os desvios de conformidades num pré-requisito normalmente não resultam numa ação contra o produto, contrariamente ao que sucede se esses mesmos desvios ocorrerem no sistema HACCP (Sperber et al., 1998).

Um programa de pré-requisitos deverá então adequar-se a cada superfície comercial e deverá ser especificado para cada tipo de processo. No entanto, não existe um programa que possa ser classificado como correto ou errado, dependendo este sempre de uma ligação, como já referido, com o sistema HACCP. Este último, por sua vez, deverá ser planeado e delineado por uma equipa com um conjunto vasto e variado de conhecimentos que permita igualmente a identificação de perigos e dos pré-requisitos mais adequados a aplicar (Newslow, D. 2003).

Os pré-requisitos HACCP devem ser documentados, monitorizados, auditados (interna e/ou externamente) e revistos regularmente (Barreto, 2008).

1.6. Enquadramento Legal

Não obstante a existência de um vasto quadro normativo vigente na União Europeia, várias crises relativas à alimentação humana e animal evidenciaram problemas, quer ao nível da conceção, quer da regulamentação alimentar. Por outro lado, dificuldades associadas ao fenómeno da globalização do sistema de distribuição e comércio alimentar, assim como incertezas quanto à confiança dos consumidores, originaram a suspeita da capacidade da indústria alimentar e entidades públicas responsáveis garantirem, efetivamente, a segurança dos alimentos. Com esta preocupação e devido ao elevado crescimento no sector alimentar, a Comissão Europeia teve de produzir legislação adaptada à nova realidade, atendendo por um lado à defesa dos consumidores e por outro à necessidade de consolidação do mercado interno. Foi revisto um número apreciável de Diretivas Comunitárias relativas à higiene dos alimentos e, em Abril de 1997, foi publicado um documento de reflexão, para análise e debate público, sobre os Princípios Gerais da Legislação Alimentar da União Europeia – Livro Verde COM(97)176.

Este processo culminou com a publicação dos resultados do documento de reflexão e discussão pública, em 2002, e a apresentação de um documento com 84 pontos de ação, denominado “*Livro Branco sobre Segurança Alimentar*” COM(1999)719, no qual foram apresentadas propostas de ação comunitária em matéria de segurança alimentar.

O Livro Branco pretendeu abarcar todo o processo “da exploração agrícola até à mesa”, facultando um método completo e coerente de segurança alimentar a implementar em todos os países da União Europeia. A par da livre circulação de alimentos seguros e

saudáveis, princípio básico do funcionamento de uma economia de mercado, procurou-se uniformidade de procedimentos. Com a finalidade de alcançar este objetivo, foi necessário produzir legislação que atendesse a todo o desenvolvimento da cadeia de produção alimentar: produção, transformação, transporte e distribuição de alimentos para humanos e para animais. A 28 de Fevereiro, é publicado o Regulamento (CE) nº 178/2002 (*Lei dos Alimentos*), que “estabelece os princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e institui procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios”, tendo entrado em vigor no dia 1 de Janeiro de 2005.

O Regulamento (CE) n.º 178/2002 estabelece 5 princípios gerais que passam a prevalecer sobre todas as disposições dos restantes textos neste domínio:

- Reafirma-se o carácter integrado da cadeia alimentar. Para garantir a eficácia global, é fundamental assegurar um nível elevado de segurança dos alimentos em todas as etapas da cadeia alimentar, do produtor primário até ao consumidor.

- A análise dos riscos é um fundamento essencial da política de segurança dos alimentos. São necessárias três intervenções distintas: a avaliação dos riscos através de pareceres científicos, a gestão dos riscos através da intervenção das autoridades públicas e a comunicação desses riscos ao grande público. Caso os dados científicos disponíveis não permitam uma avaliação completa dos riscos, deverá ser aplicado o princípio da precaução, reconhecido pela primeira vez na legislação alimentar, com vista a assegurar um nível elevado de proteção.

- A responsabilidade de todos os operadores do sector alimentar passa a ser explicitamente reconhecida. Cada um dos intervenientes do sector é responsável pela segurança dos produtos que importa, produz, transforma, coloca no mercado ou distribui. Em caso de aparecimento de um risco, adota sem demora as disposições restritivas necessárias e comunica-as às autoridades.

- É estabelecida a rastreabilidade dos produtos em todas as etapas da cadeia alimentar. Através de sistemas adequados de recolha de informações, os operadores devem poder identificar todas as empresas que lhes forneceram um determinado género alimentício ou a quem forneceram os respetivos produtos.

- Os cidadãos têm direito a informações claras e precisas por parte das autoridades públicas. São consultados de uma forma aberta e transparente ao longo de todo o processo de decisão política. Estes esforços de informação e de transparência correspondem aos

princípios da política comunitária em defesa dos consumidores que reconhece igualmente o direito à informação, à educação e à representação dos cidadãos.

A EFSA (*European Food Safety Authority*) reforça o sistema atual de apoio científico e técnico. A sua missão essencial é fornecer uma ajuda e pareceres científicos independentes, assim como criar uma rede para uma estreita cooperação com os organismos análogos nos Estados-Membros. Avaliará também os riscos ligados à cadeia alimentar e informará o grande público sobre os mesmos.

Com a publicação, em Abril de 2004, da nova legislação comunitária em matéria de higiene dos géneros alimentícios, "*Pacote Higiene*", é explicitada, em coerência com os princípios gerais da legislação alimentar, uma abordagem integrada desde a produção primária até à distribuição. É também atribuída a todos os operadores a responsabilidade de garantir que a segurança dos géneros alimentícios não é comprometida. Nesta nova legislação inclui-se o Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu, que estabelece requisitos gerais de higiene a respeitar pelas empresas do sector alimentar em todas as fases da cadeia alimentar e que é de aplicação obrigatória desde Janeiro de 2006.

O "*Pacote Higiene*" compreende, para além do já referido regulamento, os seguintes atos:

- O 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, a fim de garantir um nível elevado de segurança dos géneros alimentícios e de saúde pública.

- Regulamento (CE) n.º 854/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril de 2004, que estabelece regras específicas de organização dos controlos oficiais de produtos de origem animal destinados ao consumo humano;

- Diretiva 2003/99/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Novembro, relativa à vigilância das zoonoses e dos agentes zoonóticos.

- Diretiva 2004/41/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Abril de 2004, que revoga certas diretivas relativas à higiene dos géneros alimentícios e às regras sanitárias aplicáveis à produção e à comercialização de determinados produtos de origem animal destinados ao consumo humano e altera as diretivas 89/662/CEE e 92/118/CEE do Conselho e a Decisão 95/408/CE do Conselho.

Além disso, os seguintes atos completam a legislação comunitária em matéria de higiene dos géneros alimentícios:

- O Regulamento (CE) n.º 882/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, que reorganiza os controlos oficiais dos géneros alimentícios e dos alimentos para animais de maneira a integrar os controlos em todas as etapas da produção e em todos os sectores.

- A Diretiva 2002/99/CE do Conselho, de 16 de Dezembro de 2002, que estabelece as regras de polícia sanitária aplicáveis à produção, transformação, distribuição e introdução de produtos de origem animal destinados ao consumo humano. Nela constam as condições para a colocação no mercado dos produtos de origem animal e as restrições aplicáveis aos produtos provenientes de países ou de regiões terceiros, sujeitos a restrições de polícia sanitária.

- O Regulamento (CE) n.º 1831/2003, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de Janeiro, que estabelece os requisitos de higiene para alimentação animal, que completa o “pacote higiene”, pela inclusão de um elo importante da cadeia alimentar, garantindo a segurança dos alimentos para animais.

O Regulamento (CE) n.º 853/2004 revoga, desde 1 de Janeiro de 2006, a Diretiva n.º 93/43/CE do Conselho, transposta para a ordem jurídica nacional pelo Decreto-Lei n.º 67/98 de 18 de Março, que foi pioneira na definição dos princípios gerais de higiene e no estabelecimento da obrigação por parte dos operadores (desde a fase de preparação até à venda, ou colocação à disposição do consumidor, de géneros alimentícios) de adotar medidas com vista ao controlo de pontos críticos através da implementação de metodologias de autocontrolo.

O Decreto-Lei n.º 113/2006, de 12 de Junho de 2006, estabelece as regras de execução, na ordem jurídica nacional, dos Regulamentos (CE) n.º 852/2004 e n.º 853/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros alimentícios de origem animal, respetivamente.

A par com este quadro legislativo de carácter mais geral em matéria de alimentos e alimentos para animais, a União Europeia aprovou legislação específica sobre matérias relativas aos produtos alimentares e respetiva segurança. Entre eles encontram-se a utilização de pesticidas, suplementos alimentares, corantes, antibióticos e hormonas na produção de alimentos, a adição de vitaminas, minerais e substâncias afins aos alimentos, produtos em contacto com os alimentos, nomeadamente as embalagens, a carne, a gelatina e os lacticínios. Possui ainda uma regulamentação rigorosa em matéria de distribuição, comercialização, rotulagem e rastreabilidade das culturas e dos alimentos que contêm *Organismos Geneticamente Modificados* (OGM).

Quanto à rastreabilidade, estão definidas orientações específicas e exigências legais para além dos OGM e da carne de bovino, para comercialização de ovos, de produtos certificados (DOP, IGP e ETG), e produtos de pesca.

A nível de rotulagem, a partir de 13 de Dezembro de 2014 entrou em vigor o Regulamento (CE) n.º 1169/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2011 e que altera os Regulamentos (CE) n.º 1924/2006 e (CE) n.º 1925/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga as Diretivas 87/250/CEE da Comissão, 90/496/CEE do Conselho, 1999/10/CE da Comissão, 2000/13/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, 2002/67/CE e 2008/5/CE da Comissão e o Regulamento (CE) n.º 608/2004 da Comissão. O objetivo é aumentar os requisitos informativos presentes nos rótulos dos géneros alimentícios. Este regulamento consiste no fornecimento de bases de informação ao consumidor de relativamente aos géneros alimentícios que consomem, de modo a prevenir qualquer prática que possa induzir em erro, potenciando desta forma a segurança e defesa do consumidor. Com a entrada em vigor do referido regulamento, as menções obrigatórias passam a ser as seguintes:

- Denominação geral do género alimentício;
- Lista de ingredientes;
- Lista de alergénios;
- Indicação da quantidade de determinados ingredientes ou categorias de ingredientes;
- Quantidade líquida do género alimentício;
- Data de durabilidade mínima ou data-limite de consumo;
- Condições de conservação e/ou utilização;
- Nome ou firma e endereço do operador da empresa do setor alimentar;
- País de origem ou local de proveniência;
- Modo de utilização;
- Título alcoométrico volúmico adquirido;
- Declaração nutricional.

1.7. Auditoria

1.7.1. Definição

O termo auditoria tem origem na palavra áudio do Latim que significa ouvir. Várias definições poderão ser apresentadas, tais como (Griffith, 2013):

- Processo sistemático, independente e documental para obtenção de evidências e avaliação das mesmas de forma objetiva determinando a extensão dos critérios cumpridos.
- Examinação sistemática e independente para determinar se as atividades e resultados relacionados se encontram de acordo com os planos previstos e delineados e se esses procedimentos se encontram implementados eficazmente e são adequados aos objetivos pretendidos.

1.7.2. Objetivos de auditoria na segurança alimentar

Ainda de acordo com Griffith (2013), os objetivos pretendidos com um processo de auditoria são os seguintes:

- Avaliar conformidades com os requisitos standards de segurança alimentar
- Avaliar a eficácia de um sistema de gestão de segurança alimentar
- Avaliar conformidades com as normas empresariais estabelecidas
- Determinar a segurança dos géneros alimentícios
- Decidir se a empresa identificou corretamente os riscos de segurança alimentar e se os gere e controla de forma adequada
- Demonstrar a terceiros que a empresa apresenta controlo sobre a segurança alimentar, assim como a sua gestão e riscos associados
- Avaliar o papel e eficácia de cada individuo presente na empresa
- Aumentar o papel e importância da segurança alimentar na empresa

- Identificar pontos fracos na gestão do sistema de segurança alimentar
- Avaliar a adequação de premissas e práticas aplicadas
- Promover maior compreensão e compromisso relativos à segurança alimentar
- Auxiliar na redução de reclamações de clientes
- Informar o gestor acerca da eficácia de gestão de um sistema de segurança alimentar
- Auxiliar na continuidade de melhoria de gestão do sistema de segurança alimentar
- Identificar e reportar desvios à gestão do sistema de segurança alimentar, possibilitando adequadas ações corretivas a aplicar
- Avaliar a eficácia de equipamentos
- Criar bases para formação do staff
- Motivar o staff
- Comunicar a importância de instituir uma cultura de cumprimento e organização

1.7.3. Lista de Verificação em auditoria

De acordo com Griffith (2013), as listas de verificação são ferramentas úteis na realização de uma auditoria, especialmente nos casos de menor experiência do auditor, pois permitem que a avaliação seja realizada com o melhor acompanhamento possível. É de realçar, no entanto, que é impossível proceder a uma avaliação e a um registo de 100% dos aspetos associados a esta.

Na construção de uma lista de verificação é importante a presença de um espaço destinado a comentários e a providenciar notas que guiem o auditor para o que representa uma conformidade ou uma não conformidade. Devem ser usadas frases simples e a lista de verificação poderá ser aplicada mediante questões.

Ao nível do sector da distribuição, as listas de verificação podem tornar-se úteis quando, por exemplo, são aplicadas à avaliação dos produtos finais em exposição no supermercado (Montes, Lloret & López, 2005). Deste modo, será possível avaliar o nível de conformidade com as exigências regulamentadas, havendo a possibilidade de realizar uma

avaliação quantitativa baseada nas percentagens de cumprimento relativamente a cada requisito (Novais, 2006).

1.7.3.1. Avaliação quantitativa na lista de verificação

Ainda segundo Griffith (2013), uma opção utilizada nas listas de verificação é a sua quantificação. As não conformidades poderão ser classificadas negativa ou positivamente. A abordagem quantitativa poderá ser útil ao providenciar uma impressão global de cumprimento, bem como servir de base a incrementar melhorias ou como comparação entre diferentes superfícies. No entanto, é necessário algum cuidado na aplicação quantitativa, pois poderá desencadear uma focalização por parte dos gestores na pontuação obtida ao invés de se concentrarem nos critérios da auditoria. Deverão refletir devidamente o risco associado, isto é, as não conformidades deverão ser avaliadas consoante o risco que realmente apresentam, caso contrário, uma não conformidade menor poderá apresentar-se como uma não conformidade maior.

A pontuação atribuída a uma superfície comercial após auditoria foi criada, não só para quantificar as conformidades detetadas, mas também pelo facto de representar um sistema bem aceite pelos clientes e gestores. Se por um lado é criado um estímulo para a obtenção de determinada pontuação, por outro lado verifica-se uma certa desilusão quando os resultados não são os pretendidos, levando os gestores a requisitarem um valor de aprovação cada vez mais baixo nas classificações realizadas em auditoria. No entanto, a classificação de aprovação nunca deverá ser a questão a abordar, mas sim a garantia de promover a segurança alimentar, sendo fundamental, para tal, a realização de uma auditoria rigorosa, independentemente dos números que representem (Stier, 2009)

1.8. Papel do Médico Veterinário

1.8.1. Na saúde pública

O médico veterinário tem vindo a assumir maior importância na área da saúde pública, demarcando-se da exclusividade como profissional de saúde dos denominados animais irracionais e abraçando a responsabilidade de se tornar o médico do mundo.

Além de todas as responsabilidades para com todas as espécies animais presentes no planeta, o veterinário tem igualmente a oportunidade e responsabilidade de proteger a saúde e bem-estar da população humana em diversos aspetos das suas vidas. Esta proteção passa pela proteção da segurança alimentar, chamar a atenção para a sensibilidade de antibióticos, prevenir e controlar doenças zoonóticas, proteger o ambiente e ecossistemas. Deverá igualmente utilizar os conhecimentos e perícias no confronto de doenças não zoonóticas como a malária por exemplo, fortalecer as estruturas de saúde pública, promover avanços na investigação científica e inclusive participar em respostas e preparações a possíveis atentados terroristas, tanto biológicos como agrícolas (Pappaioanou, 2004).

Ainda de acordo com Pappaioanou (2004), o aumento populacional e consequente urbanização que tem vindo a invadir e a ocupar o espaço ambiental dos restantes animais, bem como uma maior aproximação inter-espécies com os animais domésticos e de companhia torna as variadas comunidades num único sistema de saúde. Além disso, a globalização e comercialização de géneros alimentícios, o aumento de movimentação internacional de pessoas e animais, as alterações climáticas e o aumento de acesso a informação acabam por transformar o mundo onde vivemos num local cada vez mais pequeno. Consequentemente, o que causa impacto na saúde humana num determinado espaço acaba por causar impacto de uma forma global. A proteção da saúde pública torna-se assim numa proteção de saúde global.

Segundo Calvin Schwabe (1984), a saúde humana providencia a causa mais lógica de união na hierarquia de valores da medicina veterinária e assegura um importante caminho para o desenvolvimento da profissão com sucesso no futuro.

De acordo com Walker Bailus (1988), a saúde pública é definida pelo que a sociedade faz coletivamente para assegurar as condições nas quais a população pode ser saudável, ou seja, protegendo a segurança alimentar, abordando ameaças à sensibilidade de antibióticos, prevenindo e controlando doenças infecciosas emergentes, protegendo o meio ambiente e ecossistemas,

- Prevenção e control de doenças infecciosas emergentes;
- Proteção ambiental e dos ecossistemas; preparação e resposta a eventuais ameaças bio e agro-terroristas;
- Aplicação dos conhecimentos e técnicas no confronto de doenças não zoonóticas;
- Reforço das infraestruturas de saúde pública;
- Avanço na pesquisa de ciências médicas.

1.8.2. O Médico Veterinário na segurança alimentar

As doenças de origem alimentar, como grave problema a nível mundial e que causam elevadas taxas de mortalidade e morbilidade, deverão ser um importante foco de atenção por parte do veterinário (Käferstein et al., 1997).

Diversas ameaças têm emergido ao longo dos últimos anos, tais como a intensificação de produções pecuárias, encefalopatias espongiformes transmissíveis e causadas por priões, reconhecimento de transmissão de agentes patogénicos a humanos mediante consumo ou contacto com animais portadores e assintomáticos, resistência de importantes agentes patogénicos a terapias antibióticas *standard*, transmissão de doenças infecciosas através de barreiras geográficas e de um aumento de contaminação química dos alimentos (Pappaioanou, 2004).

Segundo Pappaioanou (2004), o médico veterinário deverá:

- Providenciar um devido acompanhamento nas operações alimentares e em métodos de prevenção a contaminação e infeção de animais
- Participar nos sistemas de vigilância de doenças tanto animais como humanas
- Liderar esforços para a identificação efetiva de controlos de infeções em intervenções no matadouro ou qualquer outro estabelecimento do setor alimentar
- Desenvolver intervenções agrícola-pecuárias eficientes para redução da prevalência de agentes patogénicos na exploração
- Liderar a luta contra o crescimento de resistências a antibióticos decorrentes do seu uso em explorações animais

1.9. Definição de Pequenas e Médias Empresas

De modo a compreender os objetivos e a aplicabilidade de todo o processo avaliativo, torna-se crucial enquadrar as definições das empresas ou unidades em causa.

No relatório apresentado ao Conselho em 1992, a pedido do Conselho “Indústria” de 28 de Maio de 1990, a Comissão propôs que se limitasse a proliferação das definições de pequenas e médias empresas utilizadas a um nível comunitário. A 3 de Abril de 1996, a Recomendação 96/280/CE da Comissão relativa à definição de pequenas e médias empresas chamava a atenção sobre possíveis incoerências derivadas de diferentes definições neste sector. Assentando num mercado aberto, sem fronteiras internas, foi considerado que estas definições deveriam sofrer um tratamento baseado num conjunto de regras comuns.

Neste sentido, o “critério dos efetivos” manteve-se como o principal a ser seguido, tendo-se introduzido ainda um critério financeiro como complemento necessário de forma a compreender a importância e desempenho real de uma empresa, assim como a sua posição relativamente à demais concorrência. Para tal, não é desejável assumir o volume de negócios como único fator a ter em conta nos critérios financeiros, uma vez que o volume de negócio das empresas de distribuição é indubitavelmente superior às empresas de transformação. Consequentemente, o critério de volume de negócio deve ser sempre combinado com o critério de balanço total da empresa refletindo o património global da empresa, podendo um dos 2 critérios ser ultrapassado.

1.9.1. Empresa

Artigo 1.0

Entende-se por empresa uma qualquer entidade que, independentemente da sua forma jurídica, exerça qualquer tipo de atividade económica, seja a título individual ou familiar, assim como constituídas por sociedades de pessoas ou associações.

Artigo 2.0

Efetivos e limiares financeiros que definem as categorias de empresas:

- 1) A categoria das micro, pequenas e médias empresas (PME) é formada por empresas que empreguem menos de 250 pessoas e com um volume de negócios anual inferior

ou igual aos 50 milhões de euros ou com um balanço total anual inferior ou igual a 43 milhões de euros.

- 2) Uma pequena empresa define-se como uma empresa com menos de 50 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual seja inferior ou igual a 10 milhões de euros.
- 3) Uma microempresa é definida como uma empresa com menos de 10 pessoas e com um volume de negócios anual ou balanço total anual inferior ou igual a 2 milhões de euros.

1.9.2. Efetivos

Para melhor compreender o critério dos efetivos, é importante definir igualmente os diversos conceitos de indivíduos associados à empresa, permitindo uma categorização da mesma. Ainda de acordo com a Recomendação da Comissão da União Europeia relativa à definição de micro, pequenas e médias empresas (2003), os efetivos consideram-se como o número de unidades trabalho-ano (UTA), ou seja, o número de pessoas que tenham trabalhado na empresa em questão ou por conta dela a tempo inteiro durante todo o ano considerado. No caso de funcionários que não tenham trabalhado todo o ano, ou que tenham trabalhado a tempo parcial, independentemente da sua duração, ou ainda de modo sazonal, essas unidades de trabalho-ano serão contabilizadas de modo fracionado.

Poderão então ser considerados os diferentes efetivos:

- a) Assalariados
- b) Pessoas que trabalhem para a empresa com um nexo de subordinação com a mesma e equiparados a assalariados à luz do direito nacional
- c) Proprietários-gestores
- d) Sócios que exerçam atividade regular na empresa e beneficiem das vantagens financeiras da mesma

1.10. Franchising

Para compreender uma aposta num modelo Franchising, é importante analisar o contexto socioeconómico presente em Portugal.

Segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2011 Portugal apresentou uma recessão económica com o Produto Interno Bruto a decrescer 1,0%, determinado pela quebra generalizada dos principais agregados macroeconómicos.

Relativamente à Procura Interna, assistiu-se a uma ligeira contração do consumo privado (-0,1%), associada principalmente à diminuição do consumo de bens duradouros (-19,0%), reflexo da diminuição do rendimento disponível das famílias. (INE, 2012).

Mais especificamente relacionado com a área de retalho e distribuição, este eixo comercial apresentou o menor decréscimo no número empresas (-0,6%) e no pessoal ao serviço (-1,6%), registando ainda um decréscimo ao nível do volume de negócios de 2,9%. (INE, 2012)

A atividade de “Comércio a Retalho” (Divisão 47 da CAE rev. 3) intensificou ligeiramente a sua concentração nos grupos “471 – Comércio a retalho em estabelecimentos não especializados” e “477 – Comércio a retalho de outros produtos, em estabelecimentos especializados”, os quais, em 2011, foram responsáveis por 63,5% do volume de negócios total do setor do comércio, face a 62,7% registados no ano anterior. Não obstante a atividade de comércio a retalho não especializado (grupo 471), na qual se incluem os supermercados e outros estabelecimentos generalistas, representar somente 13% do total de empresas dedicadas ao retalho, a atividade abarcou mais de um terço do volume de negócios do subsector (38,4%), cotando-se como o segundo maior volume de negócios de todo o Comércio em 2011 (17,6 mil milhões de euros) (INE, 2012).

Neste sentido, e atendendo à enorme instabilidade económica e política ainda presente no País, tornou-se fundamental delinear uma estratégia que visasse o crescimento da empresa de forma sólida e segura, isto é, potenciar o lucro com o menor risco possível. Por conseguinte, Carlos Barros (2003) definiu o investimento como a aplicação de fundos reduzidos que possam gerar rendimentos durante determinado tempo e que maximizem a riqueza da empresa. O mesmo autor descreveu ainda o investimento como uma afetação de recursos humanos e materiais escassos durante um período de tempo que possa produzir rendimento de modo a maximizar a riqueza da empresa.

Financeiramente, corresponde a uma aplicação de capitais ou ativos monetário próprios, com o objetivo de recuperar não só os valores investidos, assim como atingir uma remuneração adicional que permita compensar o risco assumido (Marques, 1998).

1.10.1. Definição

O Franchising é definido como uma parceria formada pela entidade franqueadora e a franqueada, pelo que o processo de seleção de ambas se torna preponderante para o sucesso pretendido a longo prazo (Qu Xiao, John W. O'Neill & Huiyang Wang, 2008)

De acordo com a *Deontological European Code of Honour* (2004), o Franchising é um sistema de venda de comodidades, serviços e/ou aplicação de tecnologias. É baseado numa cooperação contínua e aproximada entre entidades juridicamente independentes e financeiramente autónomas, denominadas franqueadoras, e as suas entidades franqueadas individuais (Verbieren, S., Cools, M. & Abbeele A. 2008).

Este modelo de negócio é globalmente um dos de maior crescimento estratégico e económico, uma vez que permite ao franqueador desenvolver a sua marca com o mínimo investimento de capital próprio (Cherkasky, 1996).

O Franchising pode ainda ser descrito como um sistema de marketing que envolve um contrato legal de duas partes, no qual o franqueado obtém o privilégio de gerir um negócio como proprietário individual, mas sempre com a obrigação de seguir a metodologia e termos especificados pela entidade franqueadora. O acordo legal é então denominado como contrato de franquia e os privilégios inseridos no mesmo, denominados franquia (Necker, Moore e Petty, 1998).

Devido a esse referido investimento reduzido por parte da entidade franqueadora, o Franchising tem assumido um papel proeminente no comércio mundial, com a adoção desta tipologia de parceria em variados sectores, mas com especial relevo no retalho e companhias de serviços, tais como McDonald's, Holiday Inn, Body Shop ou Benetton (Cherkasky, 1996).

1.10.2. Tipos de Franchising

Tradicionalmente, os sistemas de Franchising são divididos em três categorias (Necker, Moore e Petty, 1998):

- Produtor – Distribuidor

As empresas produtoras concedem direitos a outras empresas permitindo a produção dos seus produtos e expandindo a sua marca geograficamente.

- Distribuidor – Retalhista

A entidade franqueadora é o distribuidor e simultaneamente o produtor, transmitindo ao retalhista, entidade franqueada, o uso da sua marca e conceito de negócio para fins comerciais.

- Produtor – Retalhista

A entidade franqueadora tem o papel de produtor e vende o produto diretamente ao público.

1.10.3. Vantagens e Desvantagens do Franchising

Roberto Leite (1990) definiu as seguintes vantagens do sistema de Franchising para a empresa franqueadora:

Rapidez de expansão – Estabelecido o sistema de franquia, a velocidade de expansão do negócio aumenta e abre-se a possibilidade de instalação de superfícies de pontos de venda numa maior área geográfica

Aumento de rentabilidade – Aumentando a rede de distribuição e através de capital dos franqueados que à partida assumem custos de instalações e representam um investimento em ativo fixo, deverá ocorrer um aumento de vendas pela expansão da rede distribuidora.

Redução de custos – Sendo o franqueado um gestor que é proprietário do seu ponto de vendas, acaba por procurar novas formas de economia que por sua vez auxiliam os programas de redução de custos da rede. O franqueado procura não só atender às

recomendações do franqueador como acaba por auxiliar igualmente no controlo de despesas.

Motivação maior dos franqueados – Associada à ambição do franqueado por um aumento dos rendimentos e por continuar a ter a possibilidade de gerir o próprio negócio. Esta motivação individual ajuda ainda a rede como um todo, incutindo um espírito de competição entre os vários intervenientes. Irá também levar a um maior nível de exigência e empenho do próprio franqueador no atendimento das necessidades da rede franqueada.

Maior participação no mercado – Mediante aumento de produtos no mercado e consequentemente aumento da participação no respetivo mercado.

Maior cobertura geográfica – A expansão da rede propicia um aumento na cobertura geográfica, inclusive com a agregação de territórios inexplorados e até então distantes da empresa matriz.

Melhor publicidade – Através do aumento do volume de recursos aplicados em publicidade, propaganda, relações públicas ou outras formas de contacto com o consumidor. Permite ainda chamar a atenção a futuros investidores e candidatos a franqueados.

Menores responsabilidades – Considerando uma independência jurídica e financeira entre a entidade franqueadora e a rede de franqueados, as responsabilidades de administração do negócio relativamente aos seus funcionários são da exclusiva responsabilidade dos franqueados.

Melhores representantes – A entidade franqueadora procura selecionar os franqueados dentro de determinados parâmetros de importância, tais como a influência dos mesmos já presente no local de negócio ou a imagem que transmitem na população. A seleção criteriosa dos candidatos permite à partida uma vantagem competitiva da nova unidade relativamente à concorrência.

Ainda de acordo com Roberto Leite (1990), as desvantagens do sistema de Franchising para a empresa franqueadora são as seguintes:

Perda parcial do controlo – Poderá ocorrer uma perda do controlo sobre as ações dos associados franqueados à medida que as distâncias aumentam, caso os controlos não sejam conduzidos adequadamente.

Maior custo de supervisão – Os custos de supervisão poderão aumentar à medida que o franqueador necessitar de estreitar controlos sobre procedimentos dos franqueados.

Maiores custos de formatação – Os custos de formatação poderão ser consideráveis mediante uma razão direta na qualidade e complexidade dos sistemas,

metodologias e procedimentos. O estabelecimento de regras de operações, por exemplo mediante aplicação de guias ou manuais, será importante para garantir esse controlo. Também quanto maior for a rede de superfícies franqueadas, maior será a necessidade de manutenção de sistemas de controlo.

Perda do sigilo – Assim que a entidade franqueadora iniciar a transferência do seu “*know-how*” para os franqueados, haverá também uma perda parcial do sigilo de informações prestadas.

Risco de desistência – Qualquer contrato que se torne inconveniente para uma das partes, irá levar a um descontentamento e possivelmente originar uma rutura da relação comercial. Diminuição de lucros e rentabilidades serão constantemente monitorizadas, pelo que se ocorrer um desequilíbrio nas margens que afetem a previsão do Retorno sobre o Investimento (ROI, *Return Over Investment*) do franqueado, poderá haver a desistência do mesmo.

Perda da liberdade – A entidade franqueadora irá perder parcialmente a liberdade de introdução de uma nova linha de produtos ou serviços na rede franqueada sem proceder a consulta prévia, pelo que o diálogo e comunicação serão uma efetiva preocupação a ter em conta.

Expansão sem planeamento – Se houver uma expansão demasiado rápida e sem o devido planeamento, poderá haver o risco de colocar em causa a qualidade dos serviços prestados, seja por falta de produtos se a rede de franqueados for exageradamente grande para a capacidade produtiva, seja pelo mau atendimento que a situação provocará.

Seleção inadequada – O processo de recrutamento e seleção de franqueados deverá ser devidamente planeado, uma vez que o contrato de franchising é celebrado em consideração à pessoa. As características do empresário potencialmente franqueado deverão cumprir os requisitos para alcançar o sucesso, nomeadamente as características psicológicas e o espírito empreendedor por este apresentado, sob risco de haver perdas de motivação e desinteresse pelo negócio e consequentes danos.

Perda de padronização – Um outro risco prende-se com a criatividade do empresário franqueado. Na procura de compensar a falta de produtos, por exemplo, poderá avançar para alterações à padronização estabelecida pela empresa franqueadora, levando a uma descaracterização do sistema e da própria imagem da entidade franqueadora. A perda de imagem da marca é um dos maiores danos à reputação do franqueador e deverá ser evitada a todo o custo (Leite, 1990)

A escolha de um adequado franchisado na perspetiva de garantir um negócio lucrativo e de longo retorno torna-se um ponto de grande importância. Como tal, deverão ser consideradas as razões pelas quais alguns modelos de negócio de Franchising não têm obtido sucesso. De acordo com Martin Mendelsohn (1990), as razões que têm levado as entidades franqueadoras a falhar no negócio são:

- Inadequados testes piloto;
- Estruturação do sistema a implementar indevidamente preparado;
- Reduzido capital da entidade franqueadora;
- Inadequada seleção inicial de candidatos franqueados;
- Inadequada gestão da empresa franqueadora e consequentemente da rede franqueada.

1.10.4. Condições para o sucesso do Franchising

Antes do arranque de negócio, é importante ter conhecimento de algumas condições que deverão estar presentes para assegurar o sucesso empresarial. Segundo Marcelo Cherto (1988), existem certos requisitos que têm suportado o sucesso de algumas empresas ao longo dos últimos anos. Esses requisitos são os seguintes:

Força da Marca – A empresa franqueadora deverá possuir uma Marca forte e estabelecida no mercado. Isto, por si só, é aliciente ao consumidor;

Produtos/Serviços – Deverão corresponder às necessidades do mercado consumidor;

Tecnologia de instalação/operação/comercialização – A transferência dos variados processos inseridos no modelo da empresa franqueadora deverá ser eficaz e facilmente transferível para a empresa franqueada;

Padronização – As superfícies franqueadas deverão ser facilmente adaptadas e padronizadas relativamente aos produtos/serviços prestados independentemente da sua localização geográfica;

Investimento vs. Rentabilidade – O investimento e despesas associados ao modelo de negócio deverão estar adequados e ser compatíveis com a rentabilidade esperada.

2. Materiais e Métodos

A metodologia de estruturação do projeto de Franchising assentou fundamentalmente em oito ferramentas, desenvolvidas no âmbito do presente trabalho, que permitiram a construção de um eixo circular:

- 1) Guia de Requisitos de Qualidade
- 2) Inquérito de Avaliação Inicial
- 3) Lista de Verificação Inicial de Qualidade
- 4) Atividades desenvolvidas pela Direção de Qualidade e Responsável Operacional
 - a. Tipologia de intervenção
 - b. Gestão de atividade
 - c. Definição de requisitos de qualidade e segurança
 - d. Suporte técnico e científico
 - e. Acompanhamento operacional
 - f. Gestão de reclamações
 - g. Tratamento de não conformidades
 - h. Gestão de crises
- 5) Inquérito de Avaliação de Fornecedores
- 6) Lista de Verificação Operacional
- 7) Plataforma de comunicação
- 8) Código QR e Consumidor

Estas ferramentas, por sua vez, visaram focar as atenções nas áreas de segurança e qualidade alimentar das superfícies comerciais potencialmente franqueadas. Para tal, foi delineada em termos teóricos uma via de comunicação fechada entre as respetivas unidades e a empresa franqueadora com os parâmetros considerados como imprescindíveis numa eficaz linha comunicativa.

Foi ainda desenvolvido um sistema que permite direcionar informações relevantes e cada vez mais imprescindíveis ao consumidor final.

De modo a proceder a uma avaliação inicial de potenciais candidatos, procedeu-se à elaboração e aplicação de um Inquérito de Avaliação Inicial e de uma Lista de Verificação Inicial de Qualidade em 7 superfícies comerciais do sector alimentar distintas.

Mediante a aplicação destas ferramentas, pretendeu-se colocar em prática o projeto delineado, confirmando a sua aplicabilidade ou possíveis falhas das mesmas.

2.1. Caracterização das Superfícies Comerciais

As superfícies auditadas ao longo do período de estágio apresentaram características estruturais e dimensionais semelhantes entre si e encontraram-se distribuídas entre as regiões de Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve, como se encontra representado na Figura 1.

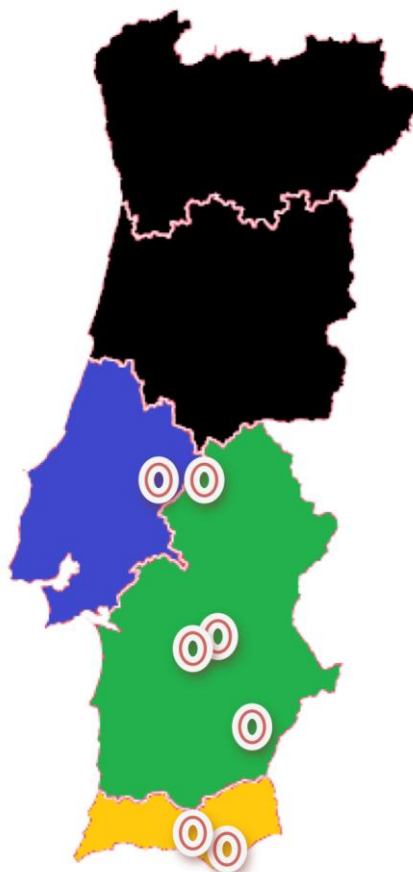


Figura 1 - Distribuição geográfica das superfícies comerciais auditadas. ■ Lisboa e Vale do Tejo; ■ Alentejo; ■ Algarve. ○ Localização das superfícies comerciais

Todas as empresas intervenientes neste processo cumpriram os requisitos e características de pequena empresa, apresentando um pessoal efetivo inferior a 50 pessoas e um balanço total anual inferior a 10 milhões de euros.

Nenhuma das superfícies se enquadrou, todavia, na categoria de microempresa, suplantando o efetivo de 10 pessoas e o balanço total anual de 2 milhões de euros.

2.2. Guia de Requisitos de Qualidade

A construção do Guia de Requisitos de Qualidade, apresentado como Apêndice I, teve como primordial objetivo a estruturação e ordenamento dos passos a seguir ao longo do processo de candidatura a Franchising.

Baseado no Guia de Boas Práticas da APED, este Guia enumera os principais pontos a cumprir pela unidade candidata na área da segurança e qualidade. Emprega especial foco no conceito e implementação do sistema HACCP e nos pré-requisitos que garantem o controlo e manutenção da qualidade dos produtos comercializados, bem como na segurança do consumidor final.

Além destes pontos, é ainda abordada a referenciação de fornecedores como interveniente direto na plataforma de distribuição de géneros alimentícios, assumindo, consequentemente, um plano de igual destaque na segurança dos mesmos.

Por fim, encontra-se ainda presente um capítulo destinado à qualidade de produtos do sector não alimentar, visto que qualquer unidade comercial apresenta à disposição uma vasta gama de produtos que merecem igualmente um cuidado acompanhamento, além da possibilidade de interferência com os géneros alimentícios ao longo de todo o circuito comercial.

Será importante referir que o presente Guia não deverá ser utilizado como Manual de Segurança Alimentar das unidades franqueadas, mas sim como um documento de orientação e correção dos Manuais já existentes nas mesmas, de forma a que estes possam corresponder e ir de encontro aos padrões e requisitos exigidos pela empresa franqueadora.

Só havendo um total compromisso no cumprimento das orientações indicadas no Guia poderá haver a garantia de respeito e defesa da Marca e Insígnia da empresa franqueadora.

De referir ainda que, sendo o Guia um documento de referência e orientação das normas a cumprir no Manual de Segurança próprio do estabelecimento, no caso de haver total conformidade e aceitação dos procedimentos aplicados na unidade candidata, deverá existir flexibilidade na avaliação da mesma. Isto significa que a empresa franqueadora deverá apresentar e demonstrar um estatuto de humildade e cumplicidade para com um futuro franqueado, transparecendo deste modo um nível de confiança no mesmo e potenciando as relações de cooperação, desde que haja uma clara demonstração de cumprimento em todas as etapas processuais de segurança dos produtos comercializados.

2.3. Inquéritos de Avaliação Inicial

Os inquéritos de avaliação inicial foram criados com o objetivo de realizar um rastreio de arranque na avaliação das unidades candidatas a Franchising.

Neste sentido, foi construída uma grelha de inquérito dicotómica com questões fechadas e de resposta Sim/Não, a ser preenchida pelo responsável da unidade, encontrando-se devidamente apresentada no Apêndice II.

O inquérito aborda os pontos enunciados ao longo do Guia de Requisitos de Qualidade e possibilita avaliar de forma rápida a qualificação da unidade como candidata, sem a necessidade de presença de um avaliador no local. Deste modo, foi possível à empresa franqueadora tomar uma decisão acerca da viabilidade de cada unidade candidata ao processo de franchising, previamente a qualquer visita de avaliação no local. Foram assim rastreados os candidatos que apresentaram condições mínimas de prosseguir o processo de candidatura, assim como foram eliminados os candidatos que não apresentaram os parâmetros mínimos exigíveis à mesma.

Existindo um aval positivo no Inquérito de Avaliação Inicial, esta ferramenta teria que ser sempre complementada com a Lista de Verificação Inicial de Qualidade. Apenas a conjugação das duas ferramentas permitiria determinar a decisão final para o arranque do projeto, ou a rejeição do mesmo.

2.4. Lista de Verificação Inicial de Qualidade

Como referido anteriormente, a Lista de Verificação Inicial de Qualidade deverá ser sempre articulada com o Inquérito de Avaliação Inicial. No entanto, esta ferramenta deverá ser a mais importante na determinação de tomadas de decisão, uma vez que será aplicada *in loco* por pessoal qualificado da empresa franqueadora.

A lista de verificação foi construída com base no Guia de Requisitos de Qualidade e encontra-se articulada tanto com o Guia, como com o Inquérito de Avaliação Inicial, permitindo deste modo conectar rapidamente os diferentes parâmetros a avaliar. A referida lista de verificação incidiu sobretudo na avaliação de pré-requisitos gerais e estruturais como meio de clarificar a situação das instalações e equipamentos presentes em cada superfície, assim como a realização de adequados processos referentes à garantia de qualidade e segurança alimentar e respetivo registo documental.

Cada grelha apresenta uma hipótese de conformidade ou não conformidade para cada ponto de avaliação. Havendo uma não conformidade, esta foi classificada em Menor, Maior ou Crítica, com a correspondente avaliação pontual descrita no documento da Lista de Verificação apresentado no Apêndice III. A classificação foi então construída de modo a valorizar os itens em conformidade, mediante a atribuição de 15 pontos, e penalizar as não conformidades críticas, através da retirada de iguais 15 pontos. As não conformidades menores foram representadas com 5 pontos cada, enquanto as não conformidades maiores obtiveram pontuação nula. No final foi calculado o valor percentual para cada pré-requisito avaliado, considerando a pontuação máxima de cada um equivalendo a 100% de conformidade.

Este sistema de avaliação permitiu a classificação final de cada unidade, assim como identificou as áreas mais problemáticas e que necessitam de maiores correções. Deste modo, o documento foi estruturado de modo a que cada unidade apresentasse tanto uma classificação global de toda a estrutura, como uma classificação específica de cada bloco avaliado, o que, mais uma vez, permitiu detetar as áreas com maior necessidade de ações corretivas. A classificação atribuída a cada parâmetro e, por fim, à globalidade de todos os itens avaliados serviu como uma referência e distinção, tanto intraempresarial nas diferentes vertentes da segurança alimentar, como de comparação interempresarial entre as diversas superfícies comerciais candidatas. Não deverá ser encarada como uma ferramenta penalizadora pela pontuação obtida, sendo importante proceder a uma avaliação como meio

de partida a uma constante melhoria do setor alimentar e representar um estímulo aos próprios gestores nesse sentido.

Deste modo, considerou-se que fazendo uma clara distinção de valores entre uma conformidade e as diferentes não conformidades, haveria um elevado salto quantitativo na avaliação realizada quando se verificam elevadas percentagens de conformidade. Isto contrasta com as superfícies que registem elevadas percentagens de não conformidades, especialmente se representadas pelas de maior gravidade.

No entanto, mais importante que a classificação alcançada será sempre o grau de segurança alimentar e defesa dos interesses das empresas envolvidas e do consumidor, pelo que essa avaliação deverá ser vista como mais um meio de atingir o principal objetivo.

Por fim, a grelha apresentou ainda uma secção dirigida a comentários ou anotações a realizar a cada ponto avaliado, permitindo um registo e controlo mais fiável e prevenindo qualquer falha no momento da auditoria. Foi então importante proceder a um processo de auditoria devidamente planeado, encadeado e sequencial, prevenindo a falha de análise de qualquer ponto da lista de verificação.

2.5. Atividades Desenvolvidas pela Direção de Qualidade

Concluído o processo avaliativo, é importante definir as ações a realizar pela Direção de Qualidade da empresa franqueadora, de forma a garantir um correto e adequado acompanhamento à unidade franqueada. Para esse efeito, foi criado um documento que identifica as atividades exercidas pela referida Direção e Responsável Operacional, assim como a sua frequência, e que se encontram definidas no Apêndice IV.

O cumprimento das atividades planeadas deverá ser fundamental, mais uma vez, por forma a estreitar e potenciar as relações de cooperação criadas. Deste modo, será possível assegurar um maior controlo da segurança e qualidade dos produtos, assim como propiciar uma elevada segurança do consumidor, diminuindo riscos para a saúde pública.

2.6. Inquérito de Avaliação de Fornecedores

O inquérito de avaliação de fornecedores, apresentado no Apêndice V, tem como objetivo obter informações que não só identificam como caracterizam os fornecedores de produto à superfície comercial, entre as quais:

- Identificação do tipo de atividade;
- Origem dos artigos;
- Gestão de qualidade;
- Controlos de conformidade;
- Rastreabilidade.

Sendo parte fulcral de toda a cadeia alimentar, é essencial que a confiança nos agentes de produção e frequentemente responsáveis pelo transporte de produto seja total e demonstrável. Deste modo, qualquer fornecedor deverá responder ao inquérito e fornecer os seus dados, possibilitando uma avaliação do mesmo, prévia a qualquer contratualização.

2.7. Lista de Verificação Operacional

A Lista de Verificação Operacional, apresentada no Apêndice VI, foi desenvolvida no sentido de proceder a uma avaliação básica de rotina ao longo das visitas de um operacional da empresa franqueadora. Não pretendeu realizar uma avaliação profunda da gestão da superfície, mas sim confirmar a realização de procedimentos simples e conformidades básicas. Não deverá haver necessidade de formação específica por parte do referido operacional na área de segurança alimentar para a sua realização, dependendo apenas dos conhecimentos de cariz prático que o mesmo deverá dominar.

2.8. Plataforma de Comunicação

Uma vez estabelecidos os protocolos de cooperação e Franchising, a plataforma de comunicação visa criar uma via de contacto entre a empresa franqueadora e as diversas unidades franqueadas. Para que esta ferramenta se torne útil e justificável, será necessário que cumpra determinadas especificações e critérios. Deste modo, a plataforma deverá ser criada sob um circuito fechado de informação, havendo acesso exclusivo à mesma apenas por parte da empresa franqueadora e do respetivo franqueado quando essa informação não tiver relação com as restantes unidades. Por outro lado, será necessário criar uma linha de comunicação geral que inclua a empresa franqueadora, assim como todas as unidades franqueadas. Esta via de comunicação deverá permitir uma divulgação de informação geral e de rápida difusão.

Outra característica, cada vez mais importante, é a diminuição máxima de custos tanto na criação como na manutenção da plataforma.

Por fim, deverá ser uma ferramenta simples, rápida, intuitiva e uniformizada a todas as unidades, sempre tendo em atenção a possível heterogeneidade dos franqueados. Para tal, a aposta na simplicidade de processos e informações deverá ser fundamental para que estes requisitos sejam cumpridos.

Atendendo às variadas operações presentes em qualquer unidade comercial, tanto no setor alimentar como não alimentar, deverão ser criados três grandes grupos nesta plataforma, como descrito nos seguintes pontos:

- Comercial
 - Gestão comercial
 - Vendas
 - Compras
 - Promoções
- Comunicação
 - Regras
 - Retirados de venda
 - Gestão de Crises
 - Relatórios
 - Auditorias
 - Análises
 - Planos de Acção

- **Gestão Documental**
 - Divulgação de Novas Regras
 - Partilha documental

2.9. Código QR e Consumidor

Como descrito anteriormente, este projeto apresentou um terceiro interveniente fundamental em todo o processo e sem o qual, a existência das empresas não seria viável - o consumidor. A interligação das três variantes encontra-se representada na Figura 2, como forma de ilustrar a inevitável conexão entre ambas as empresas e o consumidor, não sendo possível dissociar qualquer uma delas ao longo deste projeto.

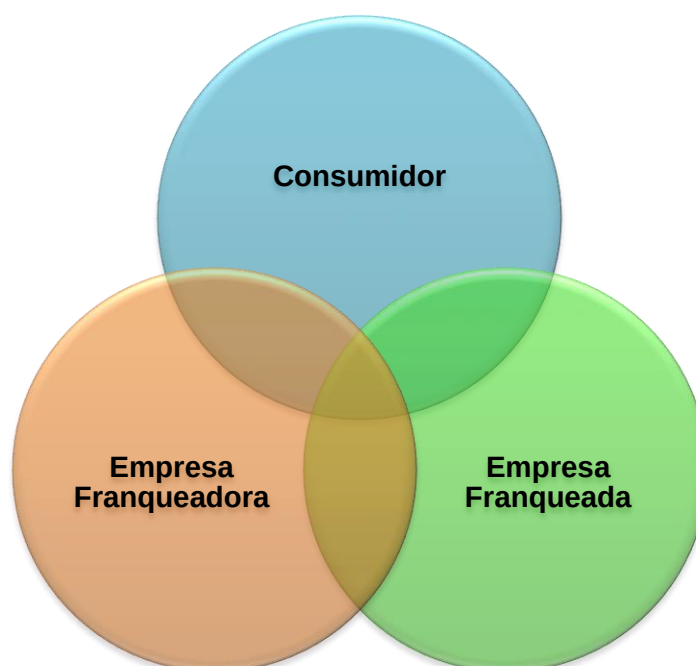


Figura 2 - Relação do consumidor com as empresas intervenientes no processo Franchising

Nesse sentido, tornou-se igualmente importante realizar uma abordagem de alguns tópicos que possam ser associados tanto ao consumidor, como às empresas em si.

Um dos temas prendeu-se com os meios de comunicação ao consumidor que deverão ser desenvolvidos por uma empresa do setor alimentar. Neste caso, tomou-se como exemplo os códigos QR.

O código QR é uma matriz bidimensional que consiste em módulos pretos dispostos sobre um fundo branco e que podem ser lidos por um aparelho de imagem, como os presentes numa câmara de um smartphone (DENSO, 2011). A diferença relativamente aos códigos de barras convencionais é a de que o código QR codifica informação em altura e largura com uma capacidade de armazenamento de dados significativamente superior (*Two-Dimensional Bar Code Overview*, 2013).

Estes códigos podem contêm qualquer texto alfanumérico e frequentemente URLs que direcionam os utilizadores para um *site* específico onde poderão consultar a informação disponibilizada. As aplicações variadas passam por rastrear informações de produto em qualquer tipo de indústria, identificação de dados no rótulo de encomendas ou divulgação de contactos num cartão empresarial. Devido à sua dimensão reduzida poderá ser facilmente escondido ou integrado de uma forma estética em qualquer meio comercial ou de comunicação, tais como folhetos, jornais ou roupas. (Educause, 2009).

Este tipo de tecnologia abre assim inúmeras possibilidades nos diversos ramos comerciais, podendo vir a tornar-se numa útil ferramenta de contacto com o consumidor.

O segundo tópico relacionou-se com a disponibilização de informação relativa à alimentação saudável.

No fundo, também relativamente ao consumidor existiu uma associação de ambos os tópicos desenvolvidos, na medida em que a ferramenta criada serviu como veículo de informação de cariz legal, como é o caso de compostos alergénios, assim como funcionou como meio de transportar o cliente a um leque de dados relativos a alimentação saudável.

Consequentemente foi criado um código QR de transmissão de informação que se considerou ser relevante para o consumidor.

Sendo uma preocupação emergente na saúde pública, a informação abordada diz respeito aos alergénios presentes nos alimentos e as consequências derivadas do consumo destes. Aborda ainda diretrizes para uma alimentação e estilo de vida mais saudáveis. Nesse sentido, foi considerado pertinente criar uma ligação URL associada ao referido código QR, que transporte o consumidor a uma lista de alergénios e alertando para a necessidade do seu controlo e precaução. Na mesma ligação URL foi também disponibilizada informação respeitante a alimentação saudável com uma sugestão de um planeamento de refeições semanal para vegetarianos e não vegetarianos.

Numa sociedade cada vez mais consciente e informada, a abordagem a um tipo de alimentação saudável é um assunto que se insere mais frequentemente na vida de cada um. No entanto, os estilos de vida atuais acabam por ser um fator desestabilizador no momento de planear e escolher os produtos a consumir (Almeida & Afonso, 2001)

A escolha criteriosa de alimentos associada às inúmeras combinações, confeções e modos de consumo em quantidades que sejam adequadas às necessidades individuais, de acordo com a idade e atividade, é uma condição indispensável a uma alimentação saudável.

Conseguindo um equilíbrio alimentar, atinge-se mais facilmente um equilíbrio nutricional que permitirá contribuir para a formação, manutenção, reparação e funcionamento do organismo de uma forma equilibrada, potenciando a prevenção de doenças e manutenção da saúde assim como uma melhor e prolongada qualidade de vida (Almeida & Afonso, 2001).

Segundo Fuhrman (2014), a única maneira de atingir uma maior longevidade e qualidade de vida, passa por assegurar uma nutrição adequada e que evite alimentos de reduzido teor nutricional. Deverão ser consumidos alimentos ricos em nutrientes e fibras e ao mesmo tempo com uma reduzida carga calórica, providenciando desta forma os requisitos nutricionais e uma sensação de saciedade, evitando o consumo de alimentos em excesso.



Figura 3 - Código QR com ligação a informações de alérgenos e alimentação saudável

Mediante a leitura do código representado na Figura 3, o Smartphone abrirá uma ligação ao site <http://alergenioteste.webnode.pt/servi%C3%A7os/alergenios/> onde procederá à consulta referida anteriormente.

A criação desta ligação URL, associada ao código QR representado, pretendeu demonstrar uma possível aplicação tecnológica como meio de comunicação e maior proximidade com o consumidor final.

3. Resultados

Os resultados apresentados foram obtidos mediante a aplicação do Inquérito de Avaliação Inicial e Lista de Verificação Inicial de Qualidade às sete superfícies comerciais candidatas a Franchising ao longo de um processo de auditoria, realizada individualmente e em momentos distintos. A aplicabilidade das mesmas ficou restringida a avaliação de setores da empresa que dispusessem de produtos de marca própria da empresa franqueadora, assim como a uma consulta documental associada à gestão de segurança alimentar. Ou seja, apenas foram realizadas auditorias a superfícies com uma prévia ligação comercial à entidade franqueadora mediante um contrato de Parteneriado, que permite a essas superfícies a comercialização de produtos da marca da empresa franqueadora, mas sem existir uma total associação ou dependência relativamente a esta. Neste âmbito, ficaram excluídos os setores de peixaria, alguns setores de talho, assim como frutas e legumes frescos, maioritariamente fornecidos por produtores locais e sem qualquer produto da marca própria da empresa franqueadora.

Mesmo tendo em consideração a impossibilidade de avaliar os referidos setores, é de salientar que para a tipologia de negócio a criar, tornava-se sobretudo fundamental avaliar as estruturas base e instalações, gestão documental e procedimentos aplicados à segurança alimentar. Mais do que auditar setores específicos da superfície comercial, o objetivo foi avaliar os procedimentos e princípios base que devem servir de pilar a qualquer empresa do setor alimentar.

Os resultados encontram-se disponíveis em representação gráfica de modo a ilustrar os dados recolhidos em auditoria às sete superfícies mediante Lista de Verificação presente no Apêndice III.

Os Gráficos 1 a 7 dizem respeito à avaliação dos diversos pré-requisitos considerados e permitem não só a obtenção de uma visão da situação individual de cada superfície como facilitam uma comparação imediata dos resultados encontrados entre as mesmas. De seguida encontra-se ilustrado o Gráfico 8 que identifica as percentagens de conformidade e não conformidade dos denominados requisitos gerais e documentais. Através destes resultados foi possível considerar, mais uma vez, as informações relativas a cada superfície assim como obter ilações comparativas entre estas. Foi ainda criado o Gráfico 9 que teve como finalidade detalhar e focalizar alguns parâmetros documentais que foram considerados mais relevantes para o funcionamento de uma superfície comercial do

setor alimentar. Neste encontram-se as percentagens de conformidade e não conformidades registadas em 9 dos 25 itens pertencentes aos requisitos gerais e documentais, novamente oferecendo uma visão individual e global de todas as superfícies consideradas.

Por fim, apresentam-se os quadros 3 a 19 que representam o cruzamento dos dados recolhidos com o Inquérito de Avaliação Inicial e a Lista de Verificação Inicial de Qualidade que permitiu identificar e comparar a perceção dos gestores de cada superfície com a realidade da mesma. A avaliação das principais conformidades e não conformidades de cada superfície encontra-se presente no Apêndice VII.

3.1. Pré-Requisitos

3.1.1. Desinfeção e Limpeza

Relativamente à desinfeção e limpeza, os resultados obtidos em auditoria variaram consideravelmente nas várias superfícies, como se verifica na Gráfico 1.

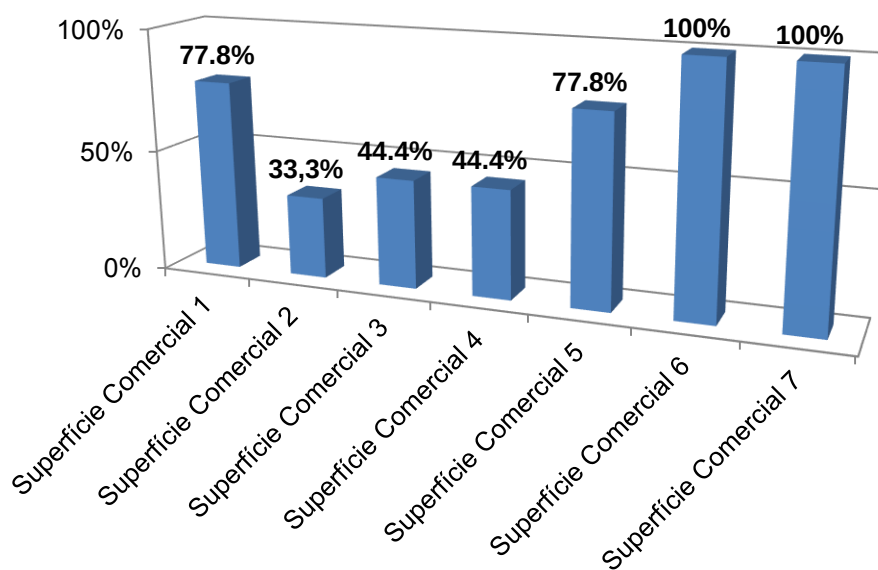


Gráfico 1 - Percentagem de conformidade de Desinfeção e Limpeza nas Superfícies Comerciais

A superfície 2 foi a que denotou maiores défices de higiene, especialmente a nível do armazém, com presença de água e sujidade no chão e superfícies que entram em contacto com os produtos rececionados e armazenados, potenciando contaminações cruzadas e obtendo por esse motivo uma conformidade de 33,3%.

As superfícies 3 e 4, com uma conformidade de 44,4%, apresentaram igualmente alguma sujidade, nomeadamente nas superfícies de contacto com os géneros alimentícios armazenados. No entanto, o grau de sujidade encontrado foi inferior ao da superfície 2 e mais facilmente corrigível, justificando assim uma classificação ligeiramente superior.

Com 77,8% de conformidade, as superfícies 1 e 5 denotaram igualmente alguns défices de higienização no armazém e presença de água no chão. No entanto, os géneros alimentícios encontraram-se protegidos de contaminação e as superfícies de contacto com estes devidamente higienizadas. De realçar ainda alguma desorganização presente nos armazéns que acabou por influenciar a desinfeção e limpeza do mesmo, visto que algumas áreas se encontraram inacessíveis e de difícil higienização.

Por outro lado, as superfícies 6 e 7 apresentaram total conformidade (100%) neste pré-requisito, tendo apresentado um elevado nível de higienização nas diversas instalações e equipamentos. De destacar ainda, relativamente à superfície 6, esse mesmo nível de desinfeção e limpeza apresentado, especialmente atendendo à ausência total de documentação e registos das mesmas, e que se encontram identificados no Quadro 25 do Apêndice VII.

3.1.2. Controlo de Pragas

Quanto ao controlo de pragas, ilustrado na Gráfico 2, na superfície 4, além da ausência de qualquer documentação relativa ao pré-requisito, o único controlo de pragas em evidência acabou por se revelar desadequado, mediante a aplicação de um insetocutor na zona de talho e charcutaria, justificando deste modo uma conformidade nula (0%).

As superfícies 1, 3 e 6 apresentaram uma conformidade de 50% associada à ausência de documentação que ateste a realização de procedimentos nesse sentido. No entanto, em todas elas foram identificados iscos e ao longo da auditoria não se identificou qualquer sinal da presença de pragas.

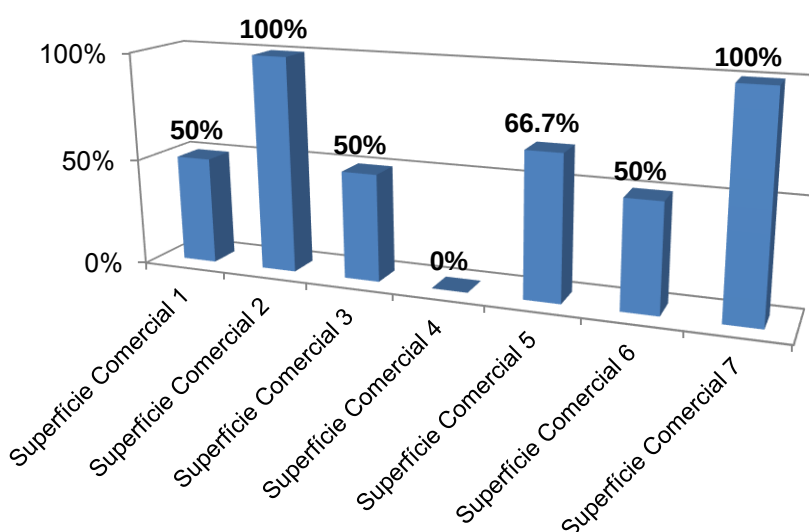


Gráfico 2 - Percentagem de conformidade do Controlo de Pragas nas Superfícies Comerciais

Na superfície 5, o controlo de pragas, apesar de apresentar toda a documentação inerente de forma atualizada, acabou por ser classificado com 66,7% de conformidade uma vez que o armazém não pôde ser avaliado corretamente. Sendo esta uma das áreas mais críticas a nível de presença e respetivo controlo de pragas, a sua organização deverá ser de primordial importância.

Com uma conformidade total (100%) encontram-se as superfícies 2 e 7, uma vez que não só não apresentaram quaisquer indícios da presença de pragas nas instalações, como demonstraram toda a documentação relativa ao pré-requisito devidamente atualizada.

3.1.3. Instalações, Equipamentos e Utensílios

Conforme apresentada Gráfico 3, na superfície 2, com 46,7% de conformidade, as instalações apresentaram reduzidas acessibilidades para qualquer tipo de operação a nível de armazenagem, acrescido a um elevado nível de desorganização do espaço e material, havendo, por exemplo, um carro de compras a bloquear não só o acesso no corredor do armazém, como a entrada na câmara de lácteos. Além desta situação, também a câmara de frio destinada às frutas e legumes se apresentava danificada ficando frequentemente bloqueada.

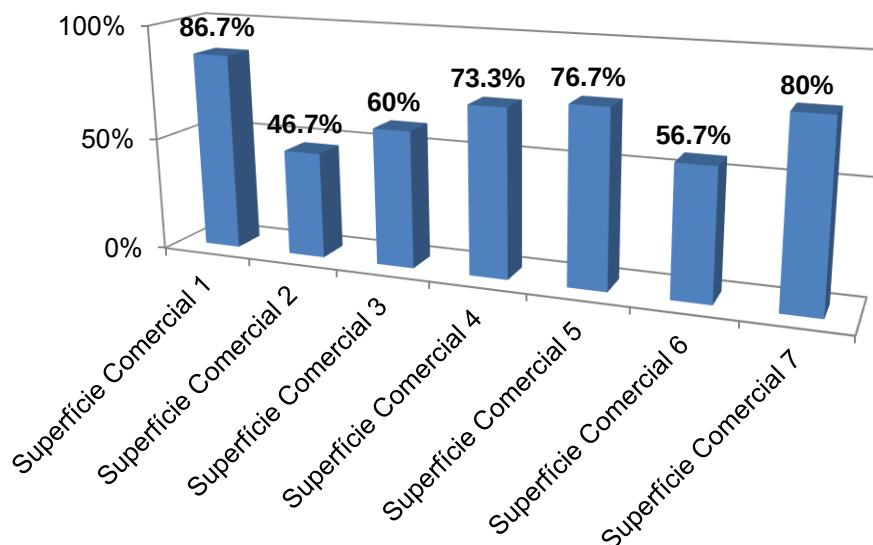


Gráfico 3 - Percentagem de conformidade das Instalações, Equipamentos e Utensílios nas Superfícies Comerciais

Quanto à superfície 6, com 56,7% de conformidade, as instalações apresentaram-se globalmente em boas condições. No entanto, o armazém encontrava-se excessivamente lotado, dificultando as operações logísticas e acessibilidades, embora sem as impedir totalmente. Quanto aos equipamentos e utensílios, foram identificadas algumas não conformidades associadas aos equipamentos de frio, uma vez que apresentavam uma quantidade excessiva de gelo sem apresentarem carga em excesso, o que poderá indiciar um funcionamento inadequado dos mesmos ou um desajuste no nível de temperatura, que acabou por não se verificar após a leitura da mesma.

Com 60% de conformidade, a superfície 3 apresentou essencialmente algumas falhas a nível estrutural das instalações. Enquanto os equipamentos e utensílios revelaram boas condições de funcionamento, as instalações, particularmente no armazém, apresentaram algumas não conformidades. Estas incluem a presença de azulejos partidos no chão com alguma acumulação de sujidade, a dificuldade de acessibilidade às câmaras de frio devido à reduzida largura dos corredores e especialmente a uma zona de receção de produto bastante desprotegida, encontrando-se permanentemente a céu aberto e sem qualquer tipo de proteção.

Relativamente à superfície 4 há a destacar a ausência de proteção dos produtos na receção, havendo ainda uma separação física entre a superfície comercial e o local de

armazenamento dos produtos. Esta separação poderá igualmente comprometer a segurança e qualidade alimentar no decorrer do seu transporte entre as duas áreas. No entanto, apesar destas não conformidades identificadas, o desenho das instalações apresentou-se adequado, tanto a nível de acessibilidades como a nível de condições estruturais que garantam uma correta circulação e apresentação dos produtos, ainda que existisse excesso de gelo e carga nalguns expositores de frio, contabilizando desta forma uma conformidade de 73,3%.

Com 76,7% de conformidade, a superfície 5 foi penalizada pela dificuldade de armazenamento do stock presente. Esse obstáculo foi devido a uma ausência de espaço de armazenagem que originou dificuldades de acessibilidade e organização dos produtos. Consequentemente, foram criados bloqueios de passagem e zonas de inacessibilidade aos próprios produtos.

Relativamente à superfície 7, as instalações, equipamentos e utensílios apresentaram uma conformidade de 80%. Esta percentagem deveu-se à ausência de isolamento do teto do armazém, sendo uma potencial via de entrada de pragas, chuva ou outros vetores. O espaço, apesar de amplo, apresentou um excesso de stock armazenado, com a disposição de várias paletes que dificultavam a circulação e acessos. Esta situação poderá ser justificada pelo facto de a auditoria ter ocorrido num dia de receção de produto, pelo que as movimentações e reorganização do espaço seriam imprescindíveis e de alguma forma incontornáveis.

Com a maior percentagem de conformidade encontrou-se a superfície 1 (86,7%). As instalações e equipamentos presentes encontraram-se devidamente estruturados e colocados, sendo apenas de realçar alguma lotação presente no armazém derivado da receção de novos lotes no dia da auditoria.

3.1.4. Manutenção de Instalações e Equipamentos

O procedimento de manutenção foi um dos pré-requisitos avaliados que demonstrou maiores deficiências e menor conformidade transversal a todas as superfícies, como se encontra ilustrada Gráfico 4.

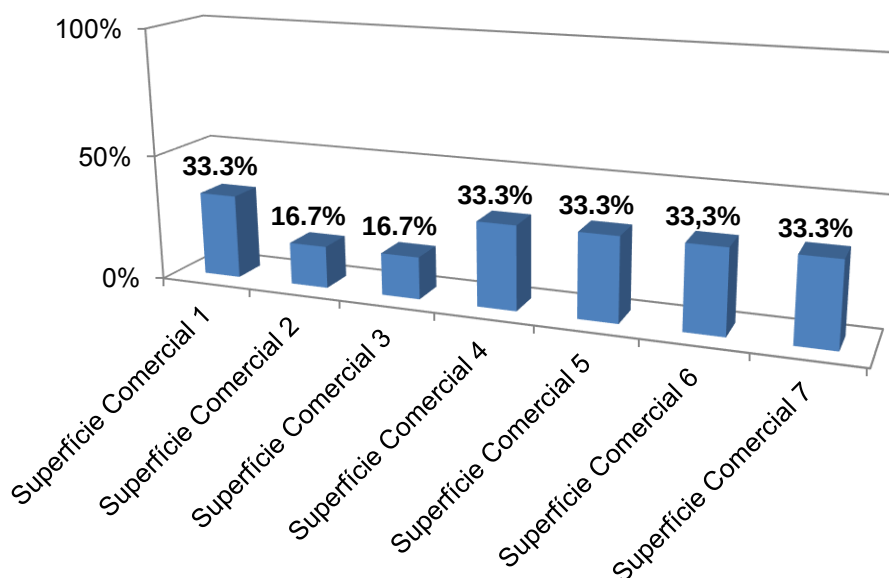


Gráfico 4 - Percentagem de conformidades de Manutenção de Instalações e Equipamentos nas Superfícies Comerciais

Nas superfícies 2 e 3, além da inexistência de qualquer documentação que comprove a realização de procedimentos de manutenção, as instalações e equipamentos presentes apresentaram alguns défices, nomeadamente danos de portas de acesso a câmaras de armazenagem na superfície 2 ou azulejos no chão partidos e a necessitar de substituição na superfície 3, obtendo assim uma conformidade reduzida de 16,7%.

As restantes superfícies, além da presença excessiva de gelo nalguns equipamentos de frio que poderão indiciar algum problema de funcionamento, não demonstraram qualquer documentação que comprovasse a realização de procedimentos de manutenção, justificando a conformidade de 33,3%.

3.1.5. Controlo da Rede de Frio

Quanto ao controlo da rede de frio (Gráfico 5), a maior não conformidade relacionou-se com a ausência de procedimento de medição de temperatura do produto no momento de receção. Esta não conformidade foi transversal às superfícies 1, 2, 3, 4, 5 e 6.

Apenas a superfície 7 se demonstrou em conformidade no referido controlo de modo a assegurar uma correta manutenção da rede de frio durante o transporte e até ao momento de armazenamento após a receção.

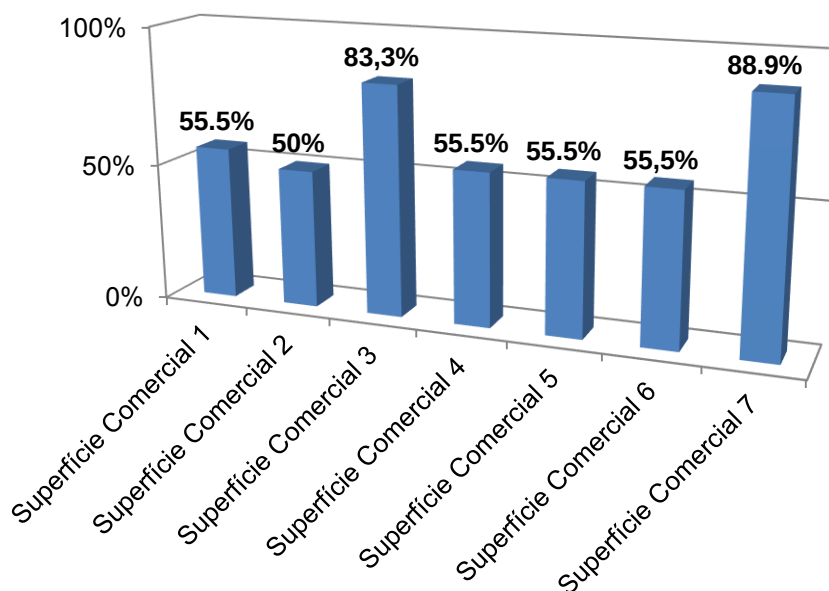


Gráfico 5 - Percentagem de conformidade do Controlo da Rede de Frio nas Superfícies Comerciais

A superfície 2 apresentou uma conformidade de 50% associada à ausência do já mencionado controlo de temperatura na receção, assim como à excessiva presença de carga e gelo nos expositores e equipamentos de frio, existindo inclusivamente acumulação de gelo no interior das embalagens disponíveis ao consumidor. Ainda devido à carga excessiva, os limites de carga dos equipamentos não se encontravam visíveis.

As superfícies 1, 4, 5, e 6 registaram uma conformidade de 55,5% devido igualmente à ausência de controlo na receção assim como à presença excessiva de carga e gelo nos equipamentos. No entanto, as embalagens não apresentaram qualquer presença de gelo no seu interior.

Por sua vez, a superfície 3 apresentou uma conformidade de 83,3%. A penalização na percentagem ficou a dever-se unicamente à ausência de controlo de temperatura na receção. De notar ainda que no momento de auditoria os equipamentos de frio foram higienizados tendo-se presenciado uma adequada mobilização de produto sem comprometer a temperatura dos mesmos.

Com 88,9%, a superfície 7 apresentou a maior percentagem de conformidade. Como referido anteriormente, foi a única que realizou o controlo no momento de receção de

produto tendo no entanto, apresentado igualmente alguns equipamentos com excesso de carga e gelo.

3.1.6. Controlo da Rede de Águas

Relativamente ao controlo da rede de águas, a Gráfico 6 identifica que as superfícies 1, 2, 5 e 6 apresentaram uma conformidade de 86,7%. Todas são devidamente abastecidas pela rede pública, carecendo apenas um registo documental que comprove a qualidade da mesma. No entanto, é de referir que havendo produção de gelo próprio, deveriam ser realizados controlos analíticos de modo a confirmar a qualidade da água utilizada e, acima de tudo, a qualidade do manuseamento e dos equipamentos envolvidos, o que não sucedeu em nenhuma das superfícies identificadas.

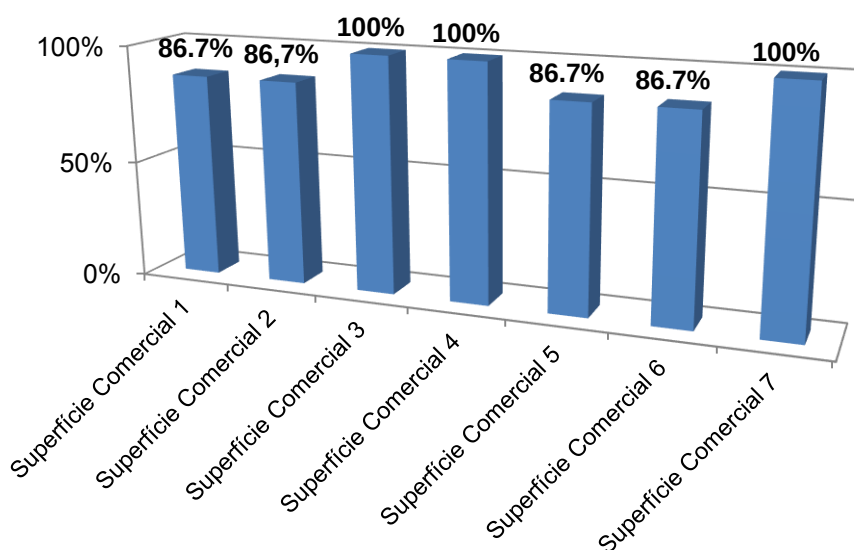


Gráfico 6 - Percentagem de conformidade do Controlo da Rede de Águas nas Superfícies Comerciais

Nas superfícies 3, 4 e 7 houve total conformidade (100%) relativamente ao controlo da rede de águas. No entanto, nestas superfícies não se procede à produção de gelo próprio, pelo que estes parâmetros da lista de verificação não foram aplicados.

3.1.7. Metrologia

No que diz respeito à metrologia, representada com a Gráfico 7, as superfícies 1, 2, 3, 4, 5 e 6 apresentaram percentagens de conformidade baixas (33,3%). Estes valores deveram-se à ausência de documentação que atestasse procedimentos de manutenção, calibração e aferição de instrumentos de medição. Outro fator negativo ficou associado à não aplicação de termómetros portáteis na leitura de temperaturas de produto no momento de receção, mesmo quando se encontraram presentes na superfície.

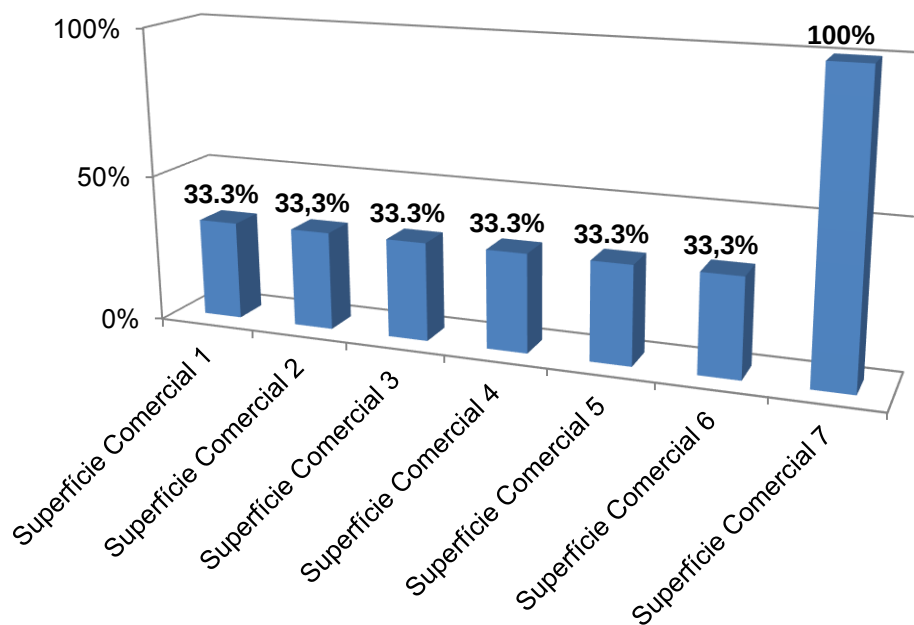


Gráfico 7 - Percentagem de conformidade da Metrologia nas Superfícies Comerciais

Por outro lado, a superfície 7 apresentou uma conformidade total, apresentando não só toda a documentação requisitada como se encontrou presente um funcionário qualificado e responsável por todos os procedimentos relativos a este pré-requisito.

3.1.8. Embalagens

Relativamente às embalagens e a todo o procedimento referente a estas, a conformidade foi total (100%) em todas as superfícies, verificando-se o cumprimento tanto dos requisitos de materiais aplicados assim como os processuais, tal como se encontra descrito no Apêndice I. Nas superfícies 3 e 4 não foi avaliado o parâmetro uma vez que não era realizada a embalagem de produto.

3.1.9. Rotulagem

A rotulagem de produto foi o pré-requisito que demonstrou maior não conformidade em todas as superfícies comerciais. Nas superfícies 1, 2, 5, 6 e 7 não houve demonstração de cumprimento com os requisitos legais, nomeadamente informação de compostos alergénios potencialmente presentes nos alimentos comercializados. Associado à falta de dados e informação, em todas as superfícies a percentagem de conformidade foi considerada nula (0%), necessitando de uma rápida revisão deste parâmetro e uma adequada formação dos gestores. Considerando a aplicação do Reg. CE 1169/2011 a partir de 13 de Dezembro de 2014 relativo à rotulagem que introduz uma maior obrigatoriedade de informações ao consumidor, tornar-se-á ainda de maior importância um acompanhamento em cada gestor e colaboradores presentes nas superfícies.

Relativamente às superfícies 3 e 4 não se procedeu à avaliação do pré-requisito, uma vez que não era realizada rotulagem de produto nas mesmas.

3.1.10. Rastreabilidade

A rastreabilidade foi outro dos pré-requisitos que demonstrou elevadas percentagens de não conformidade. Em nenhuma das superfícies foi detetado um cumprimento total dos requisitos legalmente exigidos, havendo uma ausência total de dados relativos aos ovos e ovoprodutos, organismos geneticamente modificados (OGM) e produtos certificados (DOP,

IGP, ETG). Noutro sentido, a carne de bovino apresentou a correspondente documentação que permitiu realizar o rastreio da mesma.

Nesse sentido, as superfícies 1, 2, 3, 4, 5 e 6 foram classificadas com uma conformidade nula (0%), uma vez que além de só apresentarem informação relativa à carne de bovino, também nos preparados cárneos não foi possível identificar e rastrear qualquer produto disponível ao consumidor final, tanto a jusante como a montante.

A superfície 7 obteve 50% de conformidade uma vez que, apesar de aplicar o sistema de rastreabilidade unicamente à carne de bovino, todos os produtos cárneos preparados e embalados na loja apresentaram a informação que permitiu realizar um rastreio eficiente.

3.2. Conformidades e Não Conformidades dos Requisitos Gerais e Documentais

No Gráfico 8 podemos avaliar as percentagens de conformidade e diferentes não conformidades de requisitos gerais e documentais, representados na Lista de Verificação presente no Apêndice III. Além de permitir uma avaliação individual de cada superfície, é possível também proceder a uma comparação direta entre as diferentes superfícies e retirar ilações quase transversais a todas elas, com especial destaque positivo para a superfície 7.

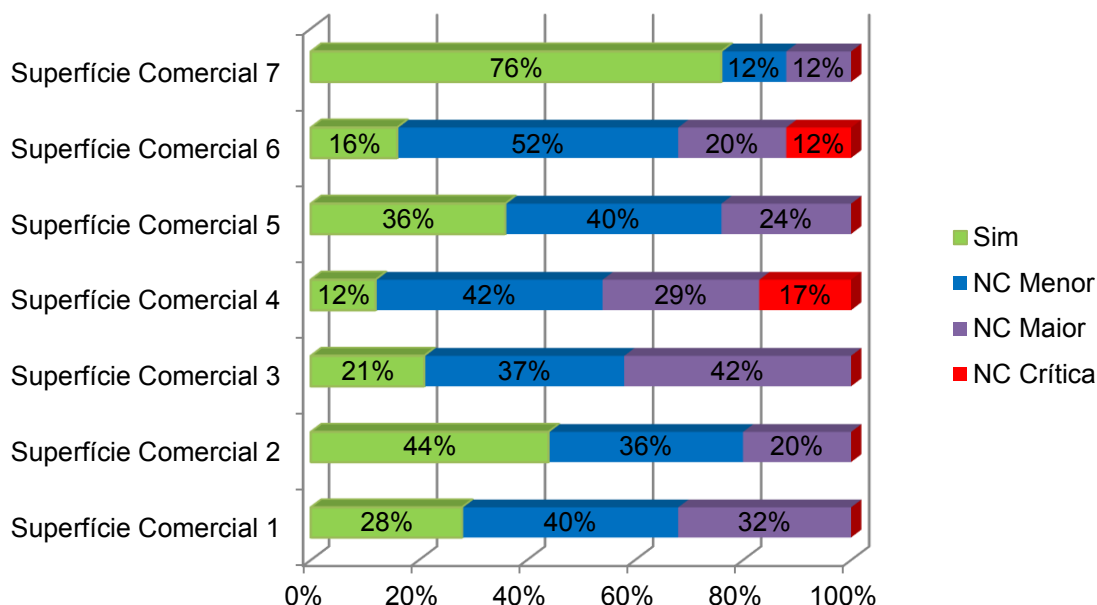


Gráfico 8 - Percentagem de conformidade dos Requisitos Gerais e Documentais nas Superfícies Comerciais

Na superfície 1, em 25 itens avaliados na lista de verificação, 28% obtiveram uma classificação de conformidade, cumprindo com os requisitos requeridos.

Relativamente às não conformidades, a maior percentagem diz respeito a não conformidades menores, com 40%, sendo as restantes classificadas como não conformidades maiores, com 32%.

Se por um lado a percentagem de não conformidades obteve a maioria dos 25 itens avaliados, com uma totalidade de 72%, é de realçar também a ausência de não conformidades críticas, pelo que a correção dos requisitos avaliados poderá ser procedida com maior celeridade e facilidade.

Relativamente à superfície 2 as conformidades apresentaram um valor de 44%, perfazendo um total de 11 itens conformes em 25 possíveis.

As não conformidades representaram mais uma vez a maioria das avaliações, com um total de 56%. Dentro destas, as não conformidades menores foram detetadas em 9 itens, representando-se com 36%, enquanto as não conformidades maiores se apresentaram com 20% do total, ou seja, 5 itens dos 25 avaliados.

Novamente, não houve registo de não conformidades críticas dentro dos requisitos gerais e documentais.

Na superfície 3 as conformidades representaram 21%, contabilizando 5 itens.

As não conformidades, com um total de 19 itens em 24 possíveis, assumiram uma grande maioria dos resultados. Dentro destas, as não conformidades menores, com 9 itens, obtiveram 37%, enquanto as não conformidades maiores perfizeram 10 itens, com um total de 42%.

Igualmente nesta superfície não foram detetadas não conformidades críticas. No entanto, é de salientar a predominância das restantes não conformidades relativamente à percentagem de itens conformes e em especial, a elevada percentagem de não conformidades maiores.

De notar ainda que, como já enunciado anteriormente, um dos itens de avaliação, respeitante à rotulagem, não foi aplicado, pelo que nesta superfície foram contabilizados apenas 24 itens gerais e documentais.

Na superfície 4, tal como sucedeu na 3, devido à ausência dos processos de embalamento e rotulagem, foram contabilizados apenas 24 itens.

Assim sendo, verificou-se que desses 24 itens, apenas 3 se mostraram em conformidade, contabilizando 12%. Consequentemente, as não conformidades assumiram uma percentagem bastante elevada com um valor de 88%.

As não conformidades menores foram identificadas como maioritárias representando 42%, enquanto as não conformidades maiores ficaram representadas com 29%. No entanto, é de extrema importância realçar a presença de 17% de não conformidades consideradas críticas. Isto significa que, em 24 itens, 4 representam um elevado risco para a segurança alimentar.

Na superfície 5 as conformidades representaram 36% e as não conformidades, divididas em menores com 40% e maiores com 24%, obtiveram os restantes 64%.

Dentro das conformidades foi de realçar a documentação relativa ao sistema HACCP, o manual de segurança alimentar devidamente atualizado e o arquivo do controlo de pragas com as informações de procedimentos realizados e em intervalos de tempos adequados. Notou-se, porém, a ausência de um mapa de identificação de iscos na superfície que deverá ser requisitado à empresa responsável.

Quanto às não conformidades menores, além do mapa de iscos já referido, de destacar as documentações de procedimentos de manutenção de instalações, equipamentos e utensílios, assim como procedimentos de manutenção do funcionamento da superfície, como os documentos que comprovam o sistema de verificação e de gestão da segurança alimentar atualizados.

Na superfície 6 houve a salientar não só a presença de não conformidades críticas, como a baixa percentagem de conformidades registadas. Com 16%, as conformidades foram detetadas em apenas 4 dos 25 itens presentes na lista de verificação, sendo este um valor alarmante.

No total, as não conformidades obtiveram os restantes 84%, com um balanço de não conformidades menores com 52%, as maiores com 20% e as críticas com 12%.

Por fim, na superfície 7 os requisitos gerais e documentais apresentaram, tal como os pré-requisitos, as percentagens de conformidade mais elevadas das 7 superfícies comerciais auditadas.

As conformidades, com 76%, representaram 19 itens em 25, destacando-se grandemente das demais superfícies. As não conformidades, registadas como menores (12%) e maiores (12%), assumiram os restantes 24%, representando 6 itens.

3.3. Principais Conformidades e Não Conformidades Documentais

Considerou-se ser importante proceder a uma focalização de avaliação dos requisitos gerais e documentais, pelo que foram selecionados 9 itens dos 25 iniciais e que apresentam um maior relevo para o controlo da segurança e qualidade alimentar. Deste modo foi possível quantificar de forma mais fidedigna os dados recolhidos e atestar as conformidades e não conformidades detetadas com maior aproximação à realidade, no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos de segurança por parte da superfície comercial.

As percentagens de conformidade e não conformidade das principais conformidades e não conformidades encontram-se representadas no Gráfico 9.

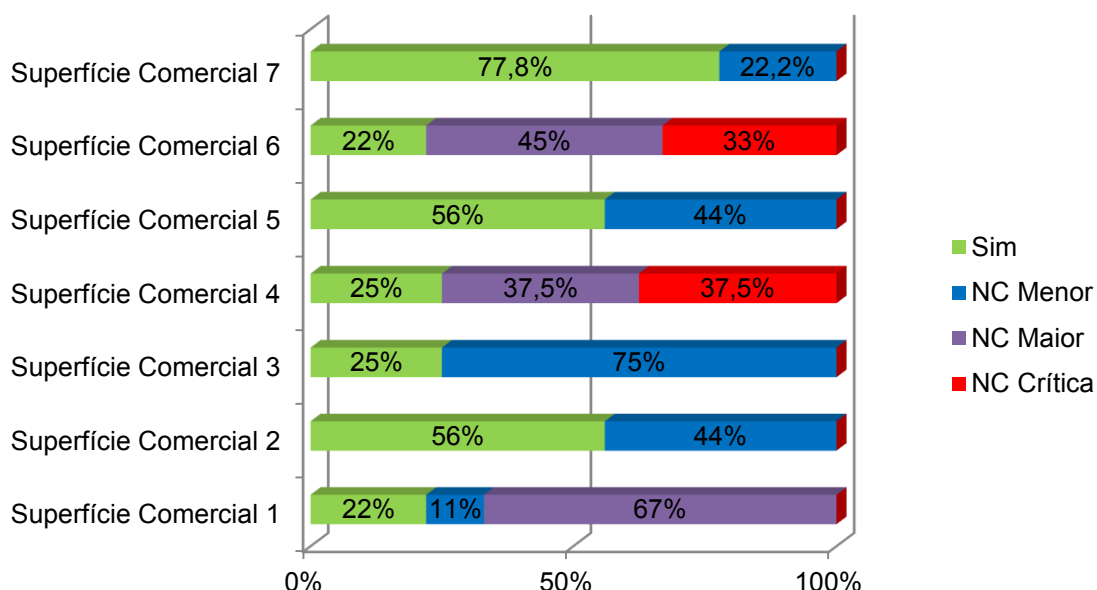


Gráfico 9 - Percentagem das Principais Conformidades e Não Conformidades Documentais nas Superfícies Comerciais

Na superfície 1 as conformidades obtiveram um valor de 22%, havendo uma redução de 6% relativamente às conformidades totais dos mesmos requisitos.

As não conformidades continuaram a assumir a maior percentagem, com um valor total de 78%. Dentro destas, as não conformidades menores apresentaram 11%, enquanto as não conformidades maiores aumentaram drasticamente de 32% para 67%.

Neste sentido, foi possível detetar que, dentro dos itens de maior importância a nível documental, as não conformidades de grau maior acabaram por se destacar, pelo que o cenário acabou por se refletir de uma forma mais negativa do que o esperado inicialmente.

Dentro das Não Conformidades Maiores, houve a destacar graves falhas a nível documental, como a desatualização do manual de segurança alimentar, a ausência de definição de um plano de Boas Práticas de Higiene, de documentação relativa a processos de limpeza e desinfeção, de documentação relativa ao controlo de pragas, de documentação referente à rotulagem realizada na superfície, assim como a inexistência de informação completa respeitante à rastreabilidade.

Quanto às Não Conformidades Menores, foram de realçar as ausências de alguns dados relativos à documentação do sistema HACCP. Este item acabou por ser classificado como uma não conformidade menor uma vez que, apesar de apresentar alguns défices de

conteúdo, não só toda a documentação presente se encontrava bem organizada e estruturada, como a documentação em falta poderá ser anexada.

Relativamente às conformidades, foi de destacar a presença de licença comercial, assim como o registo de controlo de temperaturas devidamente atualizado e arquivado.

Na superfície 2, após selecionadas e focalizadas as classificações nos itens de maior relevo para a segurança alimentar, o Gráfico 9 ilustrou uma marcada diferenciação nas percentagens de conformidades e não conformidades registadas, especialmente atendendo ao registo global ilustrado no Gráfico 8.

As conformidades, neste caso, acabaram por se assumir como a maioria dos resultados obtidos, com um total de 56%, ou seja, 5 dos 9 itens. Os registos documentais em geral cumpriram os requisitos requeridos, com especial relevo para o plano de Boas Práticas de Higiene, os registos de limpeza e desinfeção realizados, a documentação de controlo de pragas devidamente atualizada e arquivada, assim como o registo do controlo de temperaturas.

Por outro lado, é igualmente de destacar a subida das não conformidades maiores, representando estas a totalidade das não conformidades detetadas.

Nesse sentido, acaba por ser um pouco contraditório que dentro dos itens de maior importância, as não conformidades menores acabem por não se refletir, enquanto as conformidades e as não conformidades maiores aumentaram de 44% para 56% e de 20% para 44%, respetivamente.

No que diz respeito à superfície 3 e à avaliação das principais conformidades e não conformidades, foi possível verificar que se destacaram apenas as conformidades e as não conformidades maiores obtidas.

Se por um lado a percentagem de conformidades se manteve relativamente próxima da obtida em todos os requisitos gerais e documentais, por outro as não conformidades maiores apresentaram um acréscimo substancial, passando dos 42% para os 75%.

Avaliando o Quadro 22 presente no Apêndice VII, pode-se constatar que apenas a presença de licença e a documentação de registo de temperatura se apresentaram conformes, enquanto os restantes 6 itens avaliados se apresentaram como não conformes maiores.

Também nesta avaliação pormenorizada foi anulada a questão relacionada com a rotulagem, pelo que foram tidos em conta unicamente 8 itens em vez dos 9 considerados.

Como enunciado anteriormente, na superfície 4 foram contabilizados apenas 8 itens. Considerando as principais conformidades e não conformidades documentais da superfície comercial, ficou saliente de imediato não só a ausência de não conformidades menores, como o aumento da percentagem de não conformidades maiores e principalmente críticas.

Assim sendo, os únicos pontos que se apresentaram conformes foram a presença de licença e o registo de controlo de temperaturas, totalizando 2 itens ou 25%.

Com 37,5% encontram-se as não conformidades maiores e críticas, denotando uma urgente necessidade de ações corretivas nas diferentes vertentes documentais, com especial foco na clarificação do manual de segurança alimentar, assim como na programação e ajuste do sistema HACCP que se revelou totalmente ausente.

Uma das maiores problemáticas ficou associada à enorme falta de informação e formação demonstrada pelo responsável da superfície comercial, não conseguindo dar uma adequada resposta à maioria das questões colocadas.

Relativamente à superfície 5, foi possível identificar um aumento na percentagem de conformidades de 36% para 56%, representando 5 itens em 9 possíveis, assim como um aumento das não conformidades maiores, de 20% para 44%. Esta distribuição acabou por eliminar as não conformidades menores presentes nos requisitos gerais e documentais representados no Gráfico 8.

As conformidades foram detetadas na presença de licença comercial, documentação de sistema HACCP, manual de segurança alimentar, registos de temperaturas atualizados assim como o controlo de pragas, que apesar de não possuir o mapa de iscos, foi considerado conforme pela presença de toda a restante documentação e pela facilidade de correção desta não conformidade menor identificada.

Por outro lado, as não conformidades maiores ficaram associadas a alguns itens de relevo para a segurança alimentar. A ausência de um plano de Boas Práticas de Higiene e de documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção foram aspetos de realce nesta auditoria e que poderão a segurança e qualidade dos produtos, ficando estes sujeitos a riscos de contaminação.

A rastreabilidade e a rotulagem foram outros dos pontos detetados com não conformidades maiores, mais uma vez devido à ausência de informações legalmente obrigatórias.

No que diz respeito à superfície 6, mediante avaliação do Gráfico 9 identificaram-se marcadas alterações percentuais, especialmente ao nível das não conformidades.

As conformidades identificadas, com 22%, contabilizaram-se com 2 itens em 9 possíveis, nomeadamente a presença de licença comercial e os registos de temperaturas que revelaram ser a única documentação presente na superfície.

Por sua vez, as não conformidades maiores, com 45% e 4 dos 9 itens, disseram respeito à inexistência de documentação relacionada com processos de desinfeção e limpeza, controlo de pragas, registos de rotulagem e rastreabilidade.

Com 3 itens, as não conformidades críticas encontraram-se relacionadas com a ausência total de documentação que deverá ser a base de todo o sistema de segurança alimentar, como o manual de segurança alimentar, documentação do sistema HACCP e plano de boas práticas de higiene.

A superfície 7, por sua vez, apresentou uma conformidade de 77,8%, ou seja, 7 em 9 itens possíveis.

Relativamente às não conformidades, os 2 itens representados ficaram relacionados com a ausência de informação relativa à rotulagem de produto e ao procedimento de rastreabilidade. A rotulagem foi mais uma vez um dos pontos em maior défice, não existindo um procedimento de identificação do produto de acordo com as exigências legais nem um adequado controlo ou verificação da mesma. Por outro lado, a rastreabilidade, apesar de devidamente aplicada ao setor do talho e aos preparados cárneos da superfície, continua a estar ausente a todos os restantes produtos legalmente exigidos, sendo por isso classificada como uma não conformidade maior.

Atendendo especialmente ao que foi observado nas restantes superfícies, estes resultados assumem uma enorme valorização e importância no que diz respeito à gestão de empresas do setor alimentar, demonstrando que é possível implementar um sistema de segurança e qualidade alimentar que vá de encontro não só a exigências legais, como a requisitos que assegurem a segurança do consumidor. Mesmo atendendo às falhas identificadas, estas acabaram por se apresentar como não conformidades com uma correção relativamente simples e de rápida ação processual.

3.4. Inquéritos

Em relação aos inquéritos, foram identificadas algumas das questões mais importantes relativas à gestão de segurança alimentar e procedeu-se à sua apresentação nos quadros representados com a numeração de 3 a 19.

Cada superfície encontra-se identificada com a respetiva numeração, seguindo-se a resposta dada pelo gestor a cada questão colocada no inquérito e a correspondente avaliação feita em auditoria.

Mediante este cruzamento de dados foi possível averiguar a distinção entre a realidade presente em cada superfície e a perspetiva de cada gestor, encontrando-se o modelo de inquérito no Apêndice II.

Considerando que o sinal de resposta positiva (✓) corresponde a uma conformidade identificada pelo gestor no inquérito ou pelo auditor em auditoria, e o sinal de resposta negativa (X) condiz a uma não conformidade, igualmente identificada pelo gestor no inquérito ou pelo auditor em auditoria, foi possível verificar algumas discrepâncias nas respostas dadas em inquérito e na posterior avaliação das mesmas no local.

Quadro 3 – Requisitos gerais e documentais. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Requisitos Gerais e Documentais	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Apresenta um Manual de Segurança Alimentar atualizado?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Tem o sistema HACCP implementado e atualizado?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Teve/tem facilidade na:														
Implementação?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Manutenção?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Atualização?	X	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Apresenta o arquivo documental relativo ao sistema HACCP?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓

O Quadro 3 representa o cruzamento de dados relativos aos requisitos gerais e documentais avaliados nas 7 superfícies comerciais.

A questão colocada acerca da presença de um Manual de Segurança Alimentar próprio e que se encontre atualizado teve o objetivo de aferir não só a sua presença, mas igualmente a adequação aos objetivos delineados pela empresa franqueadora. Existindo um Manual próprio, deverá ser adequado aos parâmetros de qualidade pretendidos. Na ausência ou elevada discrepância dos referidos parâmetros, deverá ser realizada a implementação completa do Manual da empresa franqueadora.

Quanto à presença do Manual, a totalidade dos gestores respondeu positivamente à questão no inquérito, no entanto, em auditoria, foi considerado que apenas as superfícies 5 e 7 se encontravam em conformidade total. Na superfície 1 o Manual já não era revisto

desde 2011, nas superfícies 2 e 3 encontravam-se incompletos, especialmente a nível de informações de pré-requisitos, enquanto as superfícies 4 e 6 não apresentaram qualquer documentação.

Relativamente ao sistema HACCP, todos os gestores das superfícies consideraram ter o sistema HACCP devidamente implementado e atualizado, tal como consideraram fácil todo o seu processo de implementação, manutenção e atualização, exceto o gestor da superfície comercial 1 que assumiu alguma dificuldade na atualização. Todos os gestores consideraram ainda que apresentavam o arquivo documental relativo ao HACCP. No entanto, em auditoria verificou-se que apenas as superfícies comerciais 5 e 7 realmente se encontravam em conformidade com as respostas dadas em inquérito, denotando as restantes um elevado défice documental e de planeamento a nível do sistema HACCP.

Quadro 4 - Plano de Formação. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Plano de Formação	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Estão previstos programas de formação segundo legislação em vigor?	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Apresenta um sistema de registos das formações realizadas e previstas?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓

No plano de formação, representado com o Quadro 4, foi especialmente tido em conta o registo documental de cada superfície comercial como meio de comprovação das respostas dadas em inquérito, não sendo, no entanto, totalmente indicador de ausência de formação nas situações em que não existiu documentação disponível. Quanto ao planeamento de ações de formação a realizar futuramente, todos os gestores o identificaram como positivo. No entanto, apenas as superfícies 1, 2 e 7 apresentaram a respetiva documentação. Relativamente aos registos documentais das ações de formação já realizadas, igualmente todas as superfícies declararam a realização das mesmas, mas apenas as superfícies 5 e 7 apresentavam a documentação relativa às formações realizadas.

Quadro 5 – Boas Práticas. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Boas Práticas	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Os trabalhadores conhecem as diferentes formas de contaminação dos géneros alimentícios que podem comprometer a sua segurança e qualidade?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apresenta um Plano de Boas Práticas de Higiene segundo o Reg. 852/2004?	X	X	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓

O Quadro 5 identifica as boas práticas, dentro das quais se considerou importante integrar uma área documental, bem como os procedimentos e conhecimentos dos operadores verificados em auditoria. Se por um lado houve conformidade total em todas as superfícies exceto a 4 no que diz respeito ao conhecimento das diferentes formas de contaminação por parte dos operadores e gestores, por outro, a presença de um Manual de Boas Práticas de Higiene já não demonstrou igual resultado. Apenas o gestor da superfície comercial 1 respondeu negativamente à existência do Manual de acordo com a legislação em vigor, no entanto, só as superfícies 2 e 7 se apresentaram em conformidade.

Quadro 6 – Colaboradores. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Colaboradores	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Os trabalhadores possuem um devido acompanhamento médico?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Os trabalhadores realizam exames médicos:														
No momento de admissão ou antes do início de atividade?	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Após um período de ausência de pelo menos 30 dias ou após acidente de trabalho?	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	✓
De rotina, no mínimo de 2 em 2 anos?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
Os trabalhadores conhecem o processo de higienização das mãos?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Quanto aos colaboradores (Quadro 6), procurou-se averiguar se por um lado é realizado um devido acompanhamento médico de cada funcionário e gestor e se por outro, cada operador tem presente um simples mas importante processo de higienização das mãos a realizar ao longo da sua atividade. Em ambas as questões houve total conformidade, tanto na resposta dos gestores aos inquéritos, como em posterior avaliação em auditoria. No entanto, no que toca ao acompanhamento médico, os gestores das superfícies 3 e 4 responderam não ter estabelecido um protocolo de examinação médica dos trabalhadores no momento de admissão, enquanto os gestores das superfícies 2, 3, 4, 5 e 6 admitiram igualmente a não realização de exames médicos após ausência de pelo menos 30 dias ou acidente de trabalho. Relativamente aos exames de rotina no mínimo de 2 em 2 anos, houve conformidade total.

A desinfecção e limpeza de uma superfície é outro pré-requisito de grande importância para a segurança alimentar (Quadro 7). Como tal, as questões incidiram sobretudo na gestão e planeamento destes procedimentos, como forma não só de averiguar a realização e registo destas atividades, mas também de estimular a continuidade ou uma

implementação de um arquivo documental nesse sentido. Mais uma vez, é de salientar que sendo o registo de qualquer operação a comprovação legal de cumprimento dos requisitos, também não é de menor importância referir que a ausência dessa documentação não implica uma necessária ausência de procedimentos, tal como ficou identificado nos Gráficos de conformidades de pré-requisitos em cada superfície.

Quadro 7 – Desinfecção e limpeza. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Desinfecção e Limpeza	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Existe um plano/documentação de higienização que contemple:														
Com registos da superfície/ equipamento/ utensílio higienizado?	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Com a descrição do procedimento realizado?	✓	X	✓	✓	X	X	X	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Com a descrição dos produtos e diluições aplicadas?	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Com a identificação do trabalhador que realizou o procedimento?	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
Com o momento e data no qual foi realizado o procedimento?	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓

Quanto à planificação e registo documental do procedimento de higienização, apenas as superfícies 2 e 7 se apresentaram em total conformidade com as respostas dadas em inquérito. As superfícies 1 e 6 identificaram todas as questões como estando conformes, no entanto não demonstraram qualquer evidência documental das mesmas. As superfícies 3 e 4 apenas identificaram no inquérito a inexistência de descrição do procedimento realizado e em auditoria. Na superfície 3 apenas foi confirmada a identificação do trabalhador e o momento em que foi realizada a operação de higienização, enquanto na superfície 4 somente se encontrava registada a identificação do trabalhador. A superfície 5 respondeu ao inquérito com conformidade total às questões apresentadas, no entanto apenas foram demonstradas evidências documentais associadas à identificação do trabalhador e ao momento em que foi realizado o procedimento de higienização.

Quadro 8 – Controlo de Pragas. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Controlo de Pragas	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Existe uma empresa qualificada e responsável pelo controlo de pragas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Existe documentação específica do controlo de pragas?	✓	X	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓

Em relação ao controlo de pragas (Quadro 8), todas as superfícies responderam positivamente ao inquérito relativamente à existência de contratualização com uma empresa responsável pelo controlo de pragas. Contudo, não se verificou conformidade na superfície 4 visto não apresentar qualquer documentação. No que diz respeito à presença de documentação específica de controlo de pragas, apenas as superfícies 3 e 4 responderam de forma negativa no inquérito, tendo-se verificado no entanto, que também as superfícies 1 e 6 não apresentavam a referida documentação completa na superfície.

Quadro 9 – Instalações e equipamentos. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Instalações e Equipamentos	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
As instalações encontram-se projetadas de modo a facilitar um correto circuito alimentar e minimizar contaminações cruzadas?	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
As instalações: Possibilitam correta instalação e acessibilidade dos equipamentos?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓
Os equipamentos:														
Encontram-se em bom estado de conservação?	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
Permitem higienização rápida e eficaz?	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
De refrigeração / conservação dispõem de termómetros com displays funcionais?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ventilação: Existe ventilação manual ou mecânica?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Os gestores da totalidade das superfícies comerciais responderam positivamente em relação à projeção das instalações de maneira a proporcionar um correto e seguro circuito alimentar, o que se verificou nas superfícies 1, 2, 5, 6 e 7 (Quadro 9). Noutro sentido, as superfícies 3 e 4 denotaram algumas situações potencialmente problemáticas no que concerne à adequação das instalações propriamente ditas. A superfície 3 possui uma zona de receção de produto extremamente desprotegida, associada ainda a um espaço bastante reduzido de manobras junto às câmaras de refrigeração e congelamento, dificultando deste modo a movimentação de produto, desde o momento de descarga até ao armazenamento final. A superfície 4, apesar de possuir um amplo espaço de armazenagem e que permite uma fácil movimentação de produtos, este encontra-se separado fisicamente da restante superfície, não existindo qualquer tipo de proteção no momento de deslocação de produto armazenado para o ponto de venda. Há ainda a referir, relativamente à superfície 7, o não isolamento total do telhado do armazém para o exterior. No entanto, toda a estrutura das instalações se encontra delineada de modo a permitir um correto e seguro circuito alimentar.

A acessibilidade presente nas instalações, permitindo uma adequada circulação de pessoas e equipamentos é um dos parâmetros que deve estar presente nas instalações de empresas do setor alimentar como forma de proporcionar uma adequada continuidade da cadeia de frio, permitindo assim um rápido e eficaz armazenamento dos géneros alimentícios. A avaliação em auditoria teve em conta não só as inerentes dificuldades associadas às movimentações do *stock* armazenado e rececionado assim como o planeamento de encomendas e complicações ligadas a fornecedores. Considerando todos estes fatores, todas as superfícies apresentaram resposta positiva acerca da correta instalação e acessibilidade de equipamentos nas instalações, embora apenas as superfícies 4 e 7 tenham demonstrado conformidade.

Relativamente aos equipamentos, houve uma conformidade total nas respostas de todas as superfícies, registando-se apenas uma conformidade total em auditoria nas superfícies 3, 4 e 5. Nas superfícies 1 e 2, devido à presença excessiva de gelo e à antiguidade dos equipamentos de frio, considerou-se que seria necessária uma renovação dos mesmos ou uma maior periodicidade de higienização, de modo a assegurar um melhor controlo da segurança e qualidade dos géneros alimentícios. A superfície comercial 7 apresentou também alguns equipamentos desatualizados, mas é de notar que no momento de auditoria já estaria planeada uma renovação dos mesmos. Em relação aos termómetros com displays funcionais, tanto o inquérito como a auditoria registaram conformidade total em todas as superfícies. Também a ventilação demonstrou estar conforme tanto a nível de inquérito como de auditoria.

Quadro 10 – Manutenção. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Manutenção	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Estão previstas e delineadas ações corretivas em caso de falha ao nível de equipamentos ou instalações?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Existe documentação que registre as ações corretivas realizadas?	X	X	✓	X	X	X	X	X	✓	X	✓	X	X	X
Ventilação:														
Existe documentação de manutenção dos sistemas de ventilação?	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X

Na questão colocada acerca do planeamento de ações corretivas a instalações e equipamentos (Quadro 10), todas as superfícies responderam positivamente. Todavia, apenas a 7 demonstrou documentalmente a existência do referido plano, nomeadamente através da presença na superfície de um funcionário qualificado para a função. No entanto, apesar da existência de planeamento e da efetividade de resposta, não existia qualquer

registo documental que comprovasse as ações realizadas. Nas restantes superfícies, apesar de os gestores da 2, 5 e 6 terem respondido positivamente no inquérito, nenhuma apresentou conformidade em auditoria por ausência total de documentação relativa a manutenção. No mesmo sentido, a manutenção dos sistemas de ventilação também se encontrou em não conformidade em todas as superfícies, tendo os gestores das superfícies 1 e 7, ainda assim, respondido positivamente no inquérito.

Quadro 11 – Controlo da rede de frio. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Controlo da Rede de Frio	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Existe controlo de temperaturas de equipamentos de frio e armazéns de forma diária?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Existe registo em papel ou informático de temperaturas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Existe um plano definido para o controlo das temperaturas no momento da entrada?	X	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓

Quanto ao controlo da rede de frio (Quadro 11), todas as superfícies apresentaram total conformidade, em inquérito e auditoria, em relação ao controlo de temperaturas de equipamentos de frio e armazéns diariamente e respetivo registo. No entanto, em relação ao controlo de temperatura de produto no momento de receção, apenas a superfície 7 demonstrou procedimento conforme. As superfícies 2, 3, 4, 5 e 6 responderam positivamente no inquérito mas não demonstraram o respetivo controlo nem documentação, enquanto o gestor da superfície comercial 1 admitiu a inexistência de controlo no inquérito.

Quadro 12 – Controlo da rede de águas. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Controlo da Rede de Águas	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Apresenta abastecimento próprio de água?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
O estabelecimento apresenta o certificado de cumprimento de requisitos mínimos da qualidade da água para consumo humano?	X	X	✓	X	X	X	X	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Apresenta produção própria de gelo?	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓	✓	✓	X	X
São realizados controlos analíticos ao gelo?	X	X	X	X	NA	NA	NA	NA	X	X	X	X	NA	NA

No controlo da rede de águas das superfícies (Quadro 12), nenhuma delas apresentava abastecimento próprio através de furo ou depósito de águas. Relativamente à documentação que atesta a qualidade da água pela entidade abastecedora, neste caso a

rede pública, as superfícies 2, 5 e 6 responderam positivamente acerca da sua presença mas não houve demonstração do documento em auditoria. As superfícies 1, 3 e 4 responderam negativamente à presença do certificado, enquanto a superfície 7 respondeu positivamente e foi comprovada a existência documental. Quanto à produção própria de gelo, apenas as superfícies 1, 2, 5 e 6 responderam positivamente, mas nenhuma delas realizava ou tinha presente um contrato para proceder a controlos analíticos ao gelo produzido.

Quadro 13 – Metrologia. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Metrologia	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Apresenta termómetros portáteis?	X	X	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Apresenta balanças?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Câmaras de armazenagem em temperatura controlada?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tem contratada uma empresa responsável pela manutenção e calibração destes equipamentos?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
Tem o arquivo dos relatórios das operações de manutenção e reparação realizados a estes equipamentos?	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X	X	X	✓	✓

No que diz respeito aos equipamentos de medição (Quadro 13), as superfícies 1, 3 e 4 responderam negativamente à presença de termómetros portáteis, enquanto as restantes dispunham dos mesmos na superfície. Em todas as superfícies foram detetadas balanças e câmaras de armazenagem em temperatura controlada, havendo total correspondência entre o inquérito e a lista de verificação aplicada.

Em relação à manutenção e calibração dos equipamentos de medição, apenas a superfície 7 não demonstrou um contrato com uma empresa responsável para esse efeito. No entanto, acabou por ser a única com registos nesse sentido, realizados pelo funcionário responsável na superfície, enquanto as restantes superfícies não possuíam qualquer comprovativo documental de procedimentos realizados. De referir ainda que o gestor da superfície 5 foi o único a responder positivamente no inquérito a esta questão.

Quadro 14 – Embalagens. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Embalagens	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
O processo de embalamento cumpre os requisitos legais?	✓	✓	✓	✓	NA	NA	NA	NA	✓	✓	✓	✓	✓	✓

As superfícies 1, 2, 5, 6 e 7 apresentaram total conformidade no inquérito e na lista de verificação relativamente ao processo de embalagem (Quadro 14), enquanto as superfícies 3 e 4 não realizavam o referido processo, pelo que este parâmetro não foi aplicado.

Quadro 15 – Rotulagem. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Rotulagem	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Os rótulos apresentam todas as menções legalmente obrigatórias?	✓	X	✓	X	NA	NA	NA	NA	✓	X	✓	X	✓	X

A rotulagem de produtos nas superfícies (Quadro 15) foi um dos parâmetros avaliados que apresentou maior não conformidade. Atendendo às obrigações legais associadas à rotulagem, nenhuma das superfícies denotou conformidade, ainda que em inquérito a 1, 2, 5, 6 e 7 tenham respondido positivamente. Às superfícies 3 e 4 não foi aplicado o parâmetro uma vez que não procediam a rotulagem de produto presente em auditoria. De notar que, à data das auditorias realizadas, ainda não se encontrava em vigor o Regulamento n.º 1169/2011 relativo à rotulagem.

Quadro 16 – Rastreabilidade. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Rastreabilidade	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Existe um plano de rastreabilidade efetivo para os diversos géneros alimentícios, legalmente exigidos?	X	X	X	X	X	X	X	X	NR	X	NR	X	✓	X
Apresenta a identificação e registo documental de:														
Fornecedores?	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
Produtos?	✓	X	✓	✓	X	X	X	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Identificação de lotes?	X	X	X	X	X	X	X	X	NR	X	NR	X	✓	✓
Distribuição a outros estabelecimentos?	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	✓

A rastreabilidade (Quadro 16) foi outro dos pré-requisitos que demonstrou maiores défices de conformidade. Em relação ao plano de rastreabilidade para os diversos géneros alimentícios legalmente exigidos, apenas a superfície 7 respondeu positivamente ao inquérito, enquanto os gestores das superfícies 5 e 6 não responderam. Todas elas demonstraram não conformidade associada à rastreabilidade, visto que, quando presente, apenas se aplicava ao setor do talho. Quanto à documentação relativa a fornecedores, as

superfícies 1, 2, 5, 6 e 7 responderam positivamente e só a superfície 6 não apresentou a respetiva comprovação documental.

Relativamente aos produtos, as mesmas superfícies voltaram a responder positivamente ao inquérito, mas apenas as superfícies 2 e 7 apresentaram evidências documentais. Na identificação de lotes e distribuição a outros estabelecimentos, a superfície 7 apresentou mais uma vez total conformidade em inquérito e auditoria, enquanto as superfícies 2, 3 e 4 responderam negativamente ao inquérito. Os gestores das superfícies 5 e 6 não responderam à questão de identificação de lotes e responderam negativamente ao registo documental de distribuição a outros estabelecimentos.

Quadro 17 – Autocontrolo de produtos. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Autocontrolo de Produtos	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Procede ao controlo de datas?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Procede ao controlo de rotulagem?	✓	X	✓	X	NA	NA	NA	NA	✓	X	✓	X	✓	X

No que diz respeito ao autocontrolo de produtos (Quadro 17), no controlo de datas houve conformidade em inquérito e auditoria em todas as superfícies, exceto na superfície 4. Ainda que não estivesse presente registo documental em todas as superfícies, apenas na 4 foi detetada uma inadequada rotação de produto associada ao controlo de datas. No que diz respeito ao controlo de rotulagem, nas superfícies 3 e 4 não foi aplicado por ausência de procedimento nos produtos presentes em auditoria. Nas restantes superfícies foi respondido positivamente ao inquérito, mas não houve qualquer comprovação documental nem evidência de cumprimento com os requisitos legais.

Quadro 18 – Gestão documental. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu)

Gestão Documental	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Mantém atualizada a documentação referente à gestão de segurança alimentar dos últimos 2 anos da superfície?	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	✓

A gestão documental (Quadro 18) da segurança alimentar referente aos últimos 2 anos acabou por ser o reflexo global da maior parte da realidade encontrada nas superfícies auditadas. Com uma resposta positiva ao inquérito por parte de todos os gestores, apenas a

superfície 7 demonstrou a existência de documentação e registos que confirmassem o devido arquivo dos dados respeitantes à segurança alimentar do período definido.

Quadro 19 – Sistema de Verificação. I (Inquérito); C (Lista de Verificação/Checklist); ✓ (Resposta positiva); X (Resposta negativa); NA (Não aplicável); NR (Não respondeu).

Sistema de Verificação	SC1		SC2		SC3		SC4		SC5		SC6		SC7	
	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C	I	C
Possui um Sistema de Verificação próprio?	✓	X	✓	✓	X	X	X	X	✓	X	✓	X	✓	✓
Se não, o Sistema de Verificação é realizado por terceiros?	X	X	NR	X	✓	✓	✓	✓	NR	X	NR	X	✓	✓
Tem protocolo estabelecido com um laboratório para realização de controlos laboratoriais?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	✓

O sistema de verificação (Quadro 19) foi avaliado mediante 3 questões associadas a um procedimento de verificação próprio, realizado por terceiros e presença de controlos laboratoriais de produto, superfícies e equipamentos. Em relação à presença de um sistema de verificação próprio, as superfícies 1, 2, 5, 6 e 7 responderam positivamente ao inquérito, mas apenas a 2 e 7 se apresentaram conformes em auditoria.

Quanto à verificação realizada por terceiros, os gestores das superfícies 2, 5 e 6 não responderam, o gestor da superfície 1 respondeu negativamente e os gestores das superfícies 3, 4 e 7 responderam positivamente, sendo identificada a conformidade em auditoria. Por fim, relativamente aos controlos laboratoriais, apenas a superfície 7 respondeu positivamente ao inquérito e demonstrou evidências documentais.

4. Discussão

Após a realização deste projeto foi possível apurar algumas conclusões do estudo aplicado, nomeadamente através dos resultados obtidos, assim como mediante o contacto direto com todos os intervenientes numa possível parceria de Franchising.

É de referir que, independentemente dos resultados obtidos e apresentados, uma correta avaliação dos mesmos só será representativa tomando em consideração esse referido contacto. Deste modo, qualquer avaliação quantitativa e representada mediante a realidade crua dos números, não deverá ser dissociada de uma avaliação qualitativa, pessoal e mais humana de um projeto que poderá apresentar resultados positivos se convenientemente aplicado.

Assim sendo, olhando para os valores numéricos representados ao longo do estudo, podem-se identificar diversas falhas respeitantes à gestão de uma superfície comercial no setor alimentar. Dentro destas falhas, já exploradas e dissecadas em variados estudos realizados nas últimas décadas, são facilmente identificadas não conformidades associadas, fundamentalmente, a uma inadequada gestão documental, que acabou por ser transversal à maioria das superfícies auditadas, com exceção da superfície comercial 7 que se demarcou das demais pelo rigor e conhecimentos apresentados.

No entanto, e saindo um pouco da realidade numérica representada, torna-se fundamental decompor esses mesmos resultados e compreender a sua origem.

Enquanto as percentagens de conformidade a nível documental se apresentaram globalmente insatisfatórias, a nível de procedimentos, condições e atuação na superfície, os resultados obtidos apresentaram-se francamente mais positivos. Um dos principais fatores associados às falhas documentais poderá prender-se com um acompanhamento deficiente por parte das empresas contratadas pela superfície comercial para procederem à implementação do sistema HACCP e manutenção de um adequado sistema de Verificação para controlo da segurança e qualidade dos produtos comercializados. De facto, em todas as superfícies foi apresentado o contrato celebrado com a respetiva empresa, originando um falso sentimento de segurança nos gestores das mesmas. Se associarmos a confiança no serviço prestado à falta de informação dos gestores implicados, torna-se claro que perante um inadequado acompanhamento, os requisitos imprescindíveis a um adequado e seguro funcionamento da superfície acabam por não ser devidamente cumpridos.

Um dos principais problemas a resolver poderá então estar precisamente relacionado com as contratualizações das empresas que assegurem a segurança e qualidade do produto, assim como um sistema de Verificação de toda a superfície. No atual contexto socioeconómico, os baixos custos apresentados para assegurar esse controlo poderão ser demasiado apelativos, contrariamente à restante oferta do mercado. Porém, os aparentes baixos custos poderão acarretar um outro preço demasiado elevado a pagar. É imperativo assegurar os serviços de uma empresa de confiança, com pessoal qualificado e com conhecimentos consolidados que aplique um sistema completo de segurança e qualidade na superfície, nomeadamente através de um eficaz planeamento do sistema HACCP, uma correta definição dos Pré-requisitos e sem descuidar os necessários controlos analíticos do produto. Estes controlos acabaram por se revelar ausentes ou aplicados com uma periodicidade e a um número de amostras totalmente irrelevantes, como por exemplo, uma recolha de amostra de um produto de forma aleatória, por ano.

O acompanhamento inadequado ficou refletido nas inúmeras não conformidades documentais detetadas, inclusive com a presença de dossiers e compilações referentes ao sistema HACCP apenas com separadores identificados com os títulos de cada parâmetro mas sem qualquer conteúdo.

Quanto aos pré-requisitos, foram igualmente encontradas algumas não conformidades na maioria das superfícies, sendo de destacar o processo de rastreabilidade, rotulagem e manutenção de instalações, equipamentos e utensílios. No entanto, também estes resultados ficaram associados a uma informação deficitária por parte dos gestores, nomeadamente em termos legais, e acabando por se associar igualmente à vertente documental já abordada.

Nestes casos, o desconhecimento acerca da necessidade de apresentação documental acerca de todos os procedimentos realizados e previstos levou a uma ausência, por vezes total, desta tipologia de informação. É de ressaltar que a falta de dados, no entanto, não implica a ausência de corretos procedimentos realizados, mas em termos legais e de comprovação, sem os referidos documentos, encontrar-se-ão em permanente incumprimento e sem prova de conformidades.

Analisando o cruzamento de dados dos inquéritos realizados com as avaliações feitas mediante a lista de verificação em auditoria, foi possível verificar, mais uma vez, que as maiores discrepâncias entre a noção de cada gestor e a realidade presente em cada superfície se associaram à vertente documental.

Por fim, nota ainda para a abertura e comprometimento identificados nos gestores de cada superfícies e sem os quais se tornará improvável aplicar com sucesso qualquer sistema de segurança e qualidade no setor alimentar e, inviabilizando, assim, qualquer possibilidade de contrato de Franchising. Um destes exemplos de comprometimento foi a correção imediata de algumas das não conformidades detetadas numa das superfícies em auditoria, assim como um pedido de aconselhamento do respetivo gestor com vista à melhoria e em direção a um superior patamar de exigência e rigor.

De facto, esta preocupação evidenciada no cumprimento de todos os requisitos identificados torna-se fundamental não só no sentido de assegurar a confiança e a saúde do consumidor, mas também como forma de proteção e reforço da imagem do estabelecimento e da marca e insígnia a que se associam.

Neste sentido, foi sempre possível estreitar e reforçar uma linha de comunicação bidirecional que irá permitir consolidar qualquer tipo de parceria a nível empresarial, mas acima de tudo, conjugar esforços com a finalidade de oferecer ao consumidor final o melhor produto possível, cumprindo todos os critérios de qualidade que assim o definem, como o *fitness, process, timing e o add value* (Zeleny, 2007).

Só partindo de um ponto de confiança entre os diversos intervenientes será possível conduzir qualquer um destes a um negócio de sucesso. E só mediante esta relação saudável se poderão dar os passos seguintes que visem uma melhoria substancial na organização documental e estrutural das empresas.

O estudo permitiu ainda retirar algumas ilações sobre a implementação de um sistema de segurança alimentar e avaliar os maiores fatores de risco presentes em superfícies alimentares. Deste modo foi possível permitir uma adequada correção para um seguro processo de Franchising. No entanto, o processo que originou o projeto merece alguns reparos na sua realização.

Pelo contexto de celeridade em que foi realizado e pela proximidade das datas do negócio de franquia, a amostra acabou por ser relativamente reduzida. Seria importante proceder a uma avaliação de maior diversidade de empresas, tanto a nível de dimensão, contrastando as denominadas pequenas empresas com as médias empresas, que acabaram por não ser incluídas no estudo por ausência de disponibilidade no período de estágio, como a nível numérico. Aplicar as ferramentas criadas numa amostra mais significativa poderia não só ajudar a consolidar os resultados obtidos como inclusive oferecer uma visão alternativa àquela que foi descrita.

Além da amostra, seria aconselhável proceder a uma avaliação mais profunda das superfícies, incluindo todos os setores presentes, assim como a totalidade dos produtos comercializados. Por ausência de autoridade a auditar os produtos que saíssem da esfera da empresa franqueadora, a avaliação acabou por ficar restringida às áreas documentais, processuais e aos produtos da marca desta, já comercializados na empresa potencialmente franqueada. Consequentemente, talhos subalugados a terceiros, peixarias e produtos provenientes de fornecedores que não a empresa franqueadora não puderam ser devidamente avaliados.

Teria sido ainda importante o acompanhamento das superfícies no período posterior à auditoria. Deste modo poderia ser realizada uma reavaliação de cada empresa e especialmente atender às alterações realizadas, ou não, das não conformidades encontradas. Consequentemente, a aplicabilidade e eficácia do sistema desenvolvido obteria resultados mais facilmente comprováveis e permitiria uma adequação ou alteração de pontos que se revelassem mais débeis.

5. Conclusão

Este estudo visou identificar alguns problemas nas empresas do setor alimentar e a partir daí retirar conclusões acerca da viabilidade de implementação de um negócio de Franchising, atendendo sobretudo, não só à realidade local e individual de cada superfície comercial, mas também ao instável panorama económico presente no país.

De facto, uma aposta no mercado do Franchising apresenta-se como uma hipótese de risco ponderado, tanto pelo menor investimento realizado, como pela associação maioritária a superfícies comerciais já estabelecidas e com um próprio nicho de mercado assegurado.

No entanto, uma simples expansão da marca acarreta, por si só, maiores responsabilidades e uma acrescida necessidade de controlo. Ao transferir o produto, como já sucede presentemente nas associações de parceria, mas acima de tudo, a marca e insígnia que representam a imagem da empresa multinacional para superfícies exteriores ao seu núcleo, torna-se imperativo assegurar um rigoroso controlo da referida imagem e de todo o valor acrescentado que representa.

Esse controlo deverá ser aplicado a toda a estrutura da superfície comercial franqueada, desde as próprias instalações ao produto final comercializado ao consumidor, que, em última análise, será sempre o elemento que irá determinar o futuro da parceria estabelecida.

Para tal, e atendendo à análise realizada aos resultados obtidos, de modo a criar um modelo de negócio sustentável, deverá proceder-se a uma pré-avaliação rigorosa dos candidatos, mediante o Inquérito apresentado e aplicação da lista de verificação em processo de auditoria. Deverá ainda ser estabelecido o contacto direto e imprescindível com os gestores antes da tomada de qualquer decisão, positiva ou negativa, uma vez que o produto, nome e marca ficarão à sua disposição.

Consequentemente, e tomando como base o confronto dos inquéritos e os resultados da auditoria, deverá ser seguido um plano de aprovação através de uma árvore de decisão, cujos passos assumem uma ordenação lógica e individualmente intransponíveis sem a devida aprovação. Uma vez aprovadas como viáveis a Franchising, deverá iniciar-se uma das etapas mais importantes de todo o processo, com especial incidência nos órgãos de gestão da pequena empresa, que é a formação.

Atendendo às não conformidades encontradas, a ausência de formação e informação na área de segurança e qualidade alimentar acabou por ficar demasiado marcada nas inúmeras falhas documentais e de planeamento. Este desconhecimento da realidade tornou-se ainda mais expresso e evidente quando se avaliam os inquéritos realizados, contrastando em demasia com os dados recolhidos em auditoria.

Estas diferenças entre a perceção de cada gestor com a realidade de cada superfície aconselham um estreito acompanhamento por parte de pessoal qualificado da empresa franqueadora, como vem inclusive registado nas obrigações e deveres desta, de modo a assegurar os padrões de rigor requeridos, tal como se encontra identificado nos deveres e responsabilidades de cada entidade no Apêndice I e nas atividades exercidas pela Direção de Qualidade e Responsável Operacional representadas no Apêndice IV.

Todavia, a área documental não deverá ser o único ponto a abordar. Se por um lado, em termos de procedimentos não se detetaram grandes não conformidades, com exceção da ausência de controlo de temperatura do produto no momento de receção e que acaba por ser uma não conformidade crítica, já em termos de instalações e devido aproveitamento dos espaços, as conformidades foram reduzidas. No entanto, e após contato direto com as operações de armazenamento e movimentação do *stock*, compreende-se a dificuldade que a maioria das empresas apresenta para realizar um correto encadeamento de todo o percurso do produto, desde o momento de receção, armazenamento e exposição a venda. Inúmeras situações de desorganização detetadas em armazém deveram-se maioritariamente a um protocolo de fornecimento deficiente, ora com períodos de tempo alargados sem reposição de produto, ora com excesso de volume para a capacidade da superfície, denotando mais uma vez, uma ausência de planeamento correto.

Nos momentos em que ocorre um excesso de produto, acaba por se originar uma situação caótica. Sem um correto planeamento antecipado de resposta, poderá comprometer seriamente a segurança dos géneros alimentícios, havendo um sério risco de quebrar a cadeia de frio durante o longo processo de armazenamento ou de contaminação cruzada, tanto com as múltiplas mobilizações de produto até à armazenagem final como por um indevido acondicionamento por ausência de espaço apropriado.

Concluindo, é possível verificar que as não conformidades registadas se encontram associadas maioritariamente à falta de formação dos gestores das pequenas empresas e que, com um devido acompanhamento por parte da empresa franqueadora e um comprometimento por parte da empresa franqueada, todas as problemáticas podem ser ultrapassadas. Sem este binómio de cooperação muito dificilmente se caminhará para um futuro positivo e de sucesso, podendo levar inclusive a perdas, especialmente no caso das

pequenas empresas cuja capacidade de resposta a uma situação adversa será mais reduzida podendo implicar de forma negativa todo o seu efetivo. Por este motivo, o projeto de Franchising apresenta-se não só como uma aposta de negócio a nível económico, mas denota também uma marcada importância de cariz social e desenvolvimento, tanto global como local.

Finalizado o presente estudo, seria relevante não só prosseguir a efetiva concretização da sua aplicação como alargar o número e tipologia de empresas potencialmente franqueadas.

Por fim, um outro ponto a merecer um maior estudo, prende-se com uma avaliação geral da qualidade das empresas e laboratórios que se propõem a prestar serviços de acompanhamento e controlo de segurança alimentar a pequenas empresas do sector, nomeadamente através da avaliação dos programas de pré-requisitos e sistemas HACCP implementados.

Bibliografia

- Afonso, A. (2006). *Metodologia HACCP: Prevenir os acidentes alimentares. Segurança e Qualidade Alimentar*, 1. Pp. 12-15.
- Almeida, M. D. V., Afonso, C. I. P. N. (2001). *Princípios Básicos de Alimentação e Nutrição*. Universidade Aberta. Lisboa.
- Alvarez, P. & Boye, (2012). *Food Production and Processing Considerations of Allergenic*. Canada: Journal of Allergy.
- APED (2007). *Código de Boas Práticas da Distribuição Alimentar*. Lisboa, Campo Grande: Irisgráfica, Lda. Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição. Acedido em Junho, 10, 2014 e disponível em: http://www.aped.pt/Media/content/144_1_G.pdf
- ASAE (2010). *Doenças de Origem Alimentar*. Lisboa: Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Acedido em Junho, 20, 2014 e disponível em: <http://www.asae.pt/>
- Baptista, P. & Venâncio, A. (2003). *Os perigos para a segurança alimentar no processamento de alimentos*. Guimarães: Forvisão.
- Baptista, P., Antunes, C. (2005). *Higiene e Segurança Alimentar na Restauração*. Guimarães: Forvisão.
- Baptista, P., Pinheiro, G. & Alves, P. (2003). *Sistemas de gestão de segurança alimentar*, 20. Guimarães: Forvisão. Acedido em Junho, 20, 2014 e disponível em: http://www.esac.pt/noronha/manuais/manual_5.pdf
- Barreto, A. S. (2008). *Segurança alimentar: Um compromisso da sociedade*. Curso de Pósgraduação em Segurança da Qualidade dos Alimentos da Faculdade de Medicina Veterinária, Universidade Técnica de Lisboa.
- Bernardo, F. (2009). *Segurança e Qualidade Alimentar*, número 6. Lisboa: Editideias – Edição e Produção, Lda.
- Boye, (2012). *Food allergies in developing and emerging economies: need for comprehensive data on prevalence rates*. *Clinical and Translational Allergy*. Pp. 2-25.

- CAC - Codex Alimentarius Commission (2003). *Código de práticas internacionais recomendadas: Princípios gerais de higiene alimentar*. CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003. Acedido em Junho, 10, 2014, e disponível em: <http://www.esac.pt/noronha/manuais/Codex%20-%20CBP.pdf>
- Cherkasky, W.B., (1996). *Franchising: a key to business success*. *Franchising Research: An International Journal*, 1 (3). Pp 5–7.
- Cherto, M. (1988). *Franchising, Revolução no Marketing*. São Paulo: Mcgraw-Hill.
- *Comunidades Europeias n.º L 322*. Parlamento Europeu e Conselho da União.
- Correia, J. e Dias, A. (2003). *Segurança Alimentar*, *Voz da Terra*, 28. Pp. 32-38.
- Costa, J. A. & Melo, A. S. (1993). *Dicionário da Língua Portuguesa*. (6ª ed.). Porto: Porto Editora, Lda.
- Davis, M. M., Aquilano, N. J. & Chase, R. B. (1999). *Fundamentos da administração da produção*. (3ª Ed.). Nova Iorque: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Decreto-Lei n.º 113/2006 de 12 de Junho de 2006. Diário da República, I série-A, N.º 113. *Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas*. Lisboa.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, Mass: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- DENSO (2011). *QR Code? Essentials*. EUA: DENSO Wave Incorporated.
- DGV – Direcção Geral de Veterinária (2006). *Plano Nacional de Controlo de Resíduos: Relatório dos Resultados*. Acedido em Junho, 21, 2014, e disponível em: http://www.dgv.minagricultura.pt/higiene_publica/docs/Relatório%202006%20divulgação.pdf
- Directiva 2002/99/CE, (2002). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias n.º L 18*. Parlamento Europeu e do Conselho. Bruxelas.
- Directiva 2003/99/CE, (2003). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias n.º L 325*. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.
- Directiva 2004/41/CE, (2004). *Jornal Oficial da União Europeia n.º L 157 PT*. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas
- Djuretic, T., Ryan, M.J., Wall, P.G., (1996). The cost of impatient care for acute infections intestinal disease in England from 1991 to 1994. *Comm. Dis. Rep. CDR Rev. 6*. Pp. 78–80.

- EFSA - European Food Safety Authority (2014). *The EFSA Journal: The European Union Summary Report on Trends and Sources of Zoonoses, Zoonotic Agents and Food-borne Outbreaks in 2012*. Acedido em Julho. 16, 2014 e disponível em: <http://ecdc.europa.eu/en/publications/Publications/EU-summary-report-zoonoses-food-borne-outbreaks-2012.pdf>.
- European Commission (2007). *50 years of food safety in the European Union*. Luxemburgo: Office for Official Publications of the European Communities
- FAO/WHO: *Codex alimentarius commission: report of the twenty-sixth session of the codex committee on food labeling*, (1998). Ottawa, Canada: ALINORM 99/22.
- Fernandes, A. (2007). *Qualidade Industrial*. Departamento de Engenharia Mecânica do Instituto Superior de Engenharia do Porto. Porto: ISEP. Acedido em Junho, 22, 2014, e disponível em: http://www.dem.isep.ipp.pt/docentes/MPL/PGSIGQAS/Qualidade%20Industrial_07.pdf
- Fernandes, M. J. & Rodrigues, A. L. (2008). *Segurança alimentar: Perigos físicos e perigos químicos nos alimentos*. Curso de Pós-graduação em Segurança da Qualidade dos Alimentos da Faculdade de Medicina Veterinária. Universidade Técnica de Lisboa.
- Ferreira, W. & Sousa, J. (1998). *Microbiologia*: Volume 1. LIDEL Edições Técnicas, Lda., Lisboa.
- FIPA (2002). *Segurança alimentar*. Federação das Indústrias Portuguesas Agro-Alimentares, Lisboa.
- Fuhrman, J. (2014). *Comer para viver*. (2ª Edição). Little, Brown and Company.
- Griffith, C. (2013). *Effective Auditing & Inspection Skills*. Highfield.co.uk limited
- Hulebak, K. L., Schlosser, W. (2008). *HACCP History and conceptual overview*. Washington. Acedido em Junho, 20, 2014, disponível em: <http://www.ce.ncsu.edu/risk/pdf/hulebak.pdf>
- INE (2012). *Relatório e Contas*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I. P. Acedido em Junho. 5, 2014 e disponível em: www.ine.pt.
- INE. (2011). *Estatísticas do Comércio (2011)*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, 2012.
- Juran, J. (1951). *Quality Control Handbook*. McGraw-Hill, Nova Iorque.

- Käferstein, F.K., Motarjemi, Y., Bettcher, D.W., (1997). *Foodborne disease control: a transnational challenge. Emerging Infectious Diseases*. 3, 503–510. Geneva: WHO.
- Lasztity, Marta P. R. & Turza, Tamas F., (2004), *History of food quality standards, in Food Quality and Standards, in Encyclopedia of Life Support Systems (EOLSS), Developed under the Auspices of the UNESCO*. Oxford: Eolss Publishers. Acedido em Junho, 14, 2014: <http://www.eolss.net>.
- Leite, R. C. (1990). *Franchising na criação de novos negócios*. São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Mead, P., Slutsker, L., Dietz, V., McCaig, L., Bresee, J., Shapiro, C., Griffin, P., Tauxe, R., (1999). *Foodrelated illness and death in the United States. Emerging Infectious Diseases* 5. Pp. 607–625. Georgia: CDC.
- Mendelsohn, M. (1990). *British Franchise Association Guide*. UK: Kall-Kwik Printing Ltd.
- Montes, L.E., Lloret, I. & López, M.A. (2005). *Diseño y gestión de cocinas: Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*. Espanha: Ediciones Díaz de Santos.
- Morse, D.L., Birkhead, G.S., Guzewich, J.J., (1994). Investigating foodborne disease, em Hui, Y.H., Gorham, J.R., Murrell, K.D., Cliver, D.O. (Eds.), *Foodborne Disease Handbook; Diseases Caused by Bacteria*. Marcel Dekker, New York. Pp. 547–603.
- Mortimore, S., Wallace, C. (2001). *HACCP enfoque práctico*. Zaragoza: Acribia.
- Motarjemi, Y., Käferstein, F. (1998). *Food safety, Hazard Analysis and Critical Control Point and the increase in foodborne diseases: a paradox?* Geneva: World Health Organization, Food Safety Unit, Division of Food and Nutrition, 20 Avenue Appia.
- Necker, J; Moore, C; Petty, J (1998), *Administração de Pequenas Empresas – Ênfase na Gerência Empresarial*. São Paulo: Makron Books.
- Newslow, D. (2003). *Food Safety Handbook*. Schmidt, R. H. & Gary, E. R. eds. 2003. New Jersey: Hoboken, NJ: Wiley and Sons.
- Nielsen, S.S. (2010). *Food analysis*. (4.^a ed.). Nova Iorque: Spring Science-Business Media.
- Novais, M. R. (2006). *Noções gerais de Higiene e Segurança Alimentar: Boas práticas e pré requisitos HACCP, Segurança e Qualidade Alimentar*, 1. Pp. 10-11.

- Paniselloa, Pedro J.; Rooneyb, Roisin; Quanticka, Peter C.; Stanwell-Smith, R. (2000). *Application of foodborne disease outbreak data in the development and maintenance of HACCP systems*, In Panisello, E. P. J. et al., (2000). *International Journal of Food Microbiology*, 59. pp. 221-234.
- Pappaioanou, M. (2004). *Veterinary medicine protecting and promoting the public's health and well-being*. *Preventive Veterinary Medicine* 62 (2004) 153–163. Atlanta: Office of Global Health.
- Qu Xiao, John W. O'Neill & Huiyang Wang, (2008). *International hotel development: A study of potential franchisees in China*. *International Journal of Hospitality Management* 27. Pp 325–336.
- Recomendação da Comissão 2003/361/CE (2003). *Jornal Oficial da União Europeia* n.º L 124/36. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.
- Regulamento (CE) n.º 1441/2007, (2007). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 322. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.
- Regulamento (CE) n.º 1774/2002, (2002). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 273. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Luxemburgo.
- Regulamento (CE) n.º 178/2002 (2002). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 31. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.
- Regulamento (CE) n.º 183/2005, (2005). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 035. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Estrasburgo.
- Regulamento (CE) n.º 852/2004, (2004). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 139. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Estrasburgo.
- Regulamento (CE) n.º 853/2004, (2004). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 226. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Estrasburgo.
- Regulamento (CE) n.º 854/2004, (2004). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 139. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Estrasburgo.
- Regulamento (CE) n.º 882/2004, (2004). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 191. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Estrasburgo.
- Regulamento (CE) n.º 2377/90, (1990). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 224. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas

- Regulamento (CE) nº. 1760/2000, (2000). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 204. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.
- Regulamento (CE) nº. 1825/2000, (2000). *Jornal Oficial das Comunidades Europeias* n.º L 216. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.
- Salino, L., (2008). *Codex Alimentarius: O que é?*. Portugal: Gabinete de Planeamento e Políticas. Ministério da Agricultura do Desenvolvimento Rural e das Pescas. Acedido em Junho, 10, 2014, disponível em: <http://www.gpp.pt/ri/OI/FAO/Docs/CODEXApresentacao.pdf>
- SANCO (2005). *Documento de orientação sobre a aplicação de procedimentos baseados nos princípios HACCP e sobre a simplificação da aplicação dos princípios HACCP em determinadas empresas do sector alimentar*. Bruxelas: SANCO/1955/2005 Rev. 3 (PLSPV/2005/1955/1955R3-EN.doc). Acedido em Junho, 10, 2014, e disponível em: http://ec.europa.eu/food/food/biosafety/hygienelegislation/guidance_doc_haccp_pt.pdf
- Santos, I., Cunha, I. (2007). *Patogénicos emergentes em alimentos. Segurança e qualidade alimentar*, Vol.2, 10-13.
- Schwabe, C.W., 1984. *Veterinary Medicine and Human Health*, (3.^a ed.). Baltimore: Williams and Wilkins.
- Shek, L. P., Lee, (2006). *BW: Food allergy in Asia. Curr Opin Allergy Clin Immunol*, 6. Pp. 97–201.
- Sicherer, S.H., (2010) *Leung DYM: Advances in allergic skin disease, anaphylaxis, and hypersensitivity reactions to foods, drugs, and insects*, In Clin, J. A. (2011). *Immunol*, 127. Pp. 326–335.
- Sockett, P., (1993). *Social and economic aspects of food-borne disease*. Food Policy, 18. Pp. 110–119.
- Sperber, W. H. et al. (1998). *The role of prerequisite programs in managing a HACCP system. Dairy, Food and Environmental Sanitation*, 18 (7), 418-423.
- Špičák, V., (2010). *Changing face of allergy and allergic diseases. Alergie*, 12. Pp. 83–86.
- Stier, F. R. (2009). *Third-party Audits: What the Food Industry Really Needs*. Food Safety Magazine. October/November.

- Two-Dimensional Bar Code Overview (2013).
- Van Der Poel, L., Chen, J., Penagos, M., (2009). *Food allergy epidemic - is it only a western phenomenon?* *Curr Opin Allergy Clin Immunol*, 22. Pp. 121–126.
- Vassallo, M. F., Camargo, C. A. Jr. (2010). *Potential mechanisms for the hypothesized link between sunshine, vitamin D, and food allergy in children.* *J Allergy Clin Immunol*, 126. Pp 217–222.
- Vaz, A., Moreira, R., Hogg, T. (2000). *Introdução ao HACCP*. Porto: Orgal.
- Veiga, A., Lopes, A., Carrilho, E., Silva, U., Dias, M., Seabra, M., Borges, M., Fernandes, P. & Nunes, S. (2009). *Perfil de risco dos principais alimentos consumidos em Portugal*. Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Acedido em Junho, 15, 2014, e disponível em: <http://www.asae.pt/>
- Verbieren, S., Cools, M. & Abbeele A. (2008). *Franchising: a literature review on management and control issues*. Bélgica.
- Walker, B. (1988). *The Future of Public Health*. Institute of Medicine Report.
- Wallace, Carol A. (2014). *Intermediate HACCP: A Text for Level 3 HACCP Courses and a Reference for the Implementation of HACCP*. (4ª ed.). UK: Highfield.Companyuk Limited.
- WHO (2010). *Food safety and foodborne illness*. Geneve: World Health Organization. Acedido em Junho, 16, 2014, e disponível em: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs237/en/>
- WHO. (1998). *World Health Report: Life in the 21st Century — a Vision for All*. Geneva: WHO.
- WHO. (1999). *Strategies for Implementing HACCP in Small and/or Less Developed Businesses*. Geneva: World Health Organization.
- WHO. (2007). *The World Health Report*. Geneva: World Health Organization. Acedido em Junho, 16, 2014, e disponível em: <http://www.who.int/whr/2007/en/index.html>.
- Zarkadas, M., Scott, F. W., Salminen, J., HamPong, A., (1999). *Common allergenic foods and their labeling in Canada*. A review *Can J Clin Immunol*, 4. Pp. 118–141.
- Zeleny, M. (2007). *Towards a New Definition of Quality*. Praga: 51st European Organization for Quality Annual Congress. Acedido em Junho, 15, 2014, e disponível

em:

http://www.eoq.org/fileadmin/user_upload/Documents/Congress_proceedings/Prague_2007/Proceedings/014_EOQ_FP_-_Zeleny_Milan_-_A1.pdf

Apêndices

Apêndice I - Guia de Requisitos de Qualidade

Guia de Requisitos de Qualidade Franchising

A empresa franqueadora, através deste guia, pretende ordenar o processo de uma operação de Franchising através da definição das diferentes etapas, desde a proposta de adesão até à validação da mesma e o respetivo acompanhamento futuro na área da Qualidade.

Havendo interesse de adesão à marca e a todas as vantagens que a insígnia transporta, deverá o empresário avançar para uma proposta de adesão.

Após esta proposta de adesão, a empresa franqueadora irá enviar um inquérito de avaliação inicial de qualidade Franchising como meio de diagnóstico das características do estabelecimento candidato.

De seguida, e após receção do referido inquérito, será realizada uma verificação no local através da Lista de Verificação Inicial de Qualidade como forma de avaliação básica de conformidades e não conformidades encontradas no estabelecimento candidato.

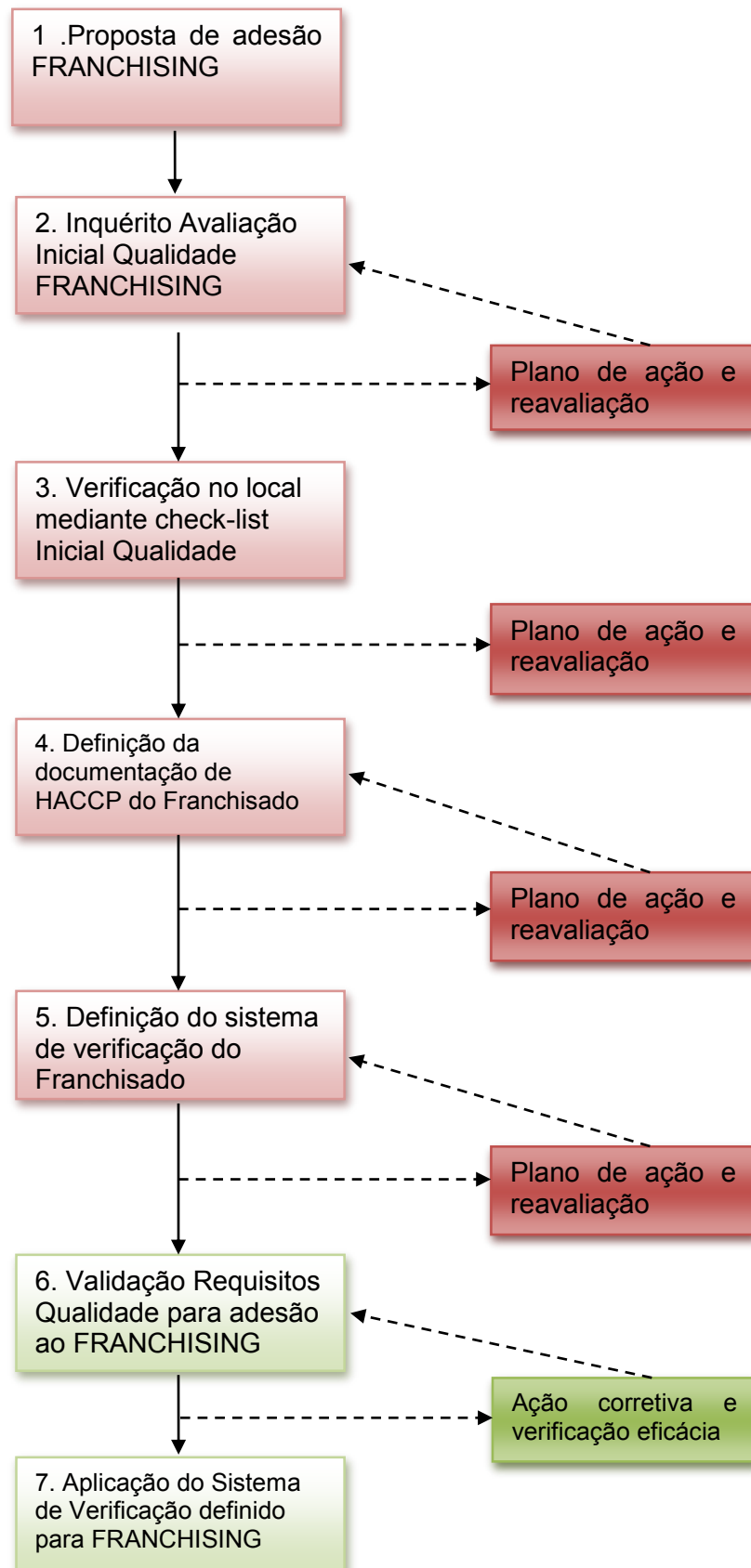
A direção de Qualidade irá então avaliar conjuntamente o Inquérito de Avaliação Inicial de Qualidade e a Lista de verificação Inicial de Qualidade para uma tomada de decisão sobre o candidato a Franchising.

Havendo um parecer positivo, deverá ser definida a documentação do sistema HACCP do franchisado, atendendo sempre à salvaguarda e manutenção da Qualidade e Segurança dos produtos como é referência da empresa franqueadora.

Para tal, de seguida, será fundamental proceder à definição do Sistema de Verificação do franchisado.

Havendo uma avaliação positiva e concordância ao longo de todas as etapas, ocorrerá a validação do estabelecimento como novo franchisado e iniciando-se a partir desse momento um acompanhamento de forma continuada e a aplicação de um Sistema de Verificação para Franchising.

Nenhuma das etapas anteriormente referidas poderá ser atingida sem que haja uma validação da etapa antecessora, pelo que em caso de existência de não conformidades ou irregularidades, estas deverão ser corrigidas através do delineamento de um plano de ação e consequente reavaliação até que seja conferido um parecer positivo de continuidade.



Índice

Introdução

HACCP – Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo

- Definição
- Princípios
- Procedimento
- Perigos

Plano de Formação

- Responsabilidade
- Programa de Formação
- Registos

Pré-Requisitos

- Boas Práticas de Higiene
- Colaboradores
- Desinfecção e Limpeza
- Controlo de Pragas
- Instalações, Equipamentos e Utensílios
- Manutenção das Instalações e Equipamentos
- Controlo da Rede de Frio
- Controlo da Rede de Águas
- Metrologia
- Embalagens
- Rotulagem
- Rastreabilidade
- Auto-controlo de produtos num estabelecimento de venda
- Gestão documental
- Sistema de Verificação

- Gestão de Crises
- Gestão de reclamações e garantias

Referenciação de Fornecedores

Requisitos Qualidade Produto Não Alimentar

INTRODUÇÃO

A higiene e segurança alimentar apresentam-se como uma componente prioritária em empresas que produzem, manuseiam, fornecem ou distribuem géneros alimentícios.

A regulamentação comunitária, em matéria de higiene, reforça a necessidade e obrigatoriedade das empresas alimentares realizarem atividades de autocontrolo baseadas nos princípios do sistema HACCP – Reg. CE 852/2004.

No entanto, a aplicação deste sistema deverá apresentar alguma flexibilidade, no sentido de possibilitar a sua aplicação em qualquer tipo de organização, incluindo as micro e pequenas empresas.

É, portanto, importante assumir desde logo, que nalgumas empresas do sector alimentar, poderá ser difícil identificar pontos críticos para a delineação do sistema HACCP, pelo que, as Boas Práticas de Higiene se revelam fundamentais para a prevenção e redução da ocorrência de perigos a um nível considerado aceitável.

A nível documental, é de salientar a relevância dos registos operacionais, devendo ser, ou tornar-se, uma prática sistematizada de modo a proporcionar um controlo adequado de todas as ações realizadas e previstas, devendo, no entanto, haver o referido critério de flexibilidade consoante a tipologia e características da empresa em causa, sem colocar em causa ou interferir com as exigências legais em matéria de higiene e segurança alimentar.

Este documento foi baseado no Guia de Boas Práticas da APED e tem a finalidade de garantir o cumprimento da política de qualidade e os requisitos de segurança Alimentar e Não Alimentar, aplicáveis às lojas Franchisadas com a Insígnia da empresa franqueadora de forma semelhante às aplicadas nas lojas existentes da referida empresa, de forma a garantir uma oferta de produtos seguros, fiáveis e com a melhor relação preço/qualidade; Garantir a maior segurança nos processos utilizados nas lojas e nas plataformas; Garantir a precaução e exigência nos fornecedores selecionados; Procurar constantemente elementos diferenciadores e valorizadores da empresa; Melhorar as várias vertentes que contribuem para a preservação do ambiente; Sensibilizar todas as equipas para o cumprimento das obrigações legais.

No entanto, deverá servir como um guia de orientação e não como um manual de segurança alimentar completo, o qual deverá estar presente na empresa e deverá seguir as linhas de orientação aqui descritas ou, em falta, poderá ser facultado pela empresa

franqueadora, sendo da responsabilidade do responsável da empresa do setor alimentar (Franchisado) a aplicação e gestão dos itens referidos e descritos na legislação de modo a preservar e assegurar a segurança e qualidade alimentar, a saúde dos consumidores e a imagem e confiança da Marca e das insígnias da empresa que representam.

HACCP – ANÁLISE DE PERIGOS E PONTOS CRÍTICOS DE CONTROLO

DEFINIÇÃO

O sistema HACCP é uma abordagem sistematizada, documentada e verificável com o objetivo de identificar perigos e medidas específicas para o seu controlo, assegurando a segurança dos géneros alimentícios.

Este sistema é então uma valiosa e eficaz ferramenta que, permitindo a identificação dos perigos no circuito alimentar, estabelece um programa preventivo e não um controlo final do produto acabado.

Qualquer sistema HACCP deve ser moldável e deve acomodar qualquer alteração necessária:

- Evoluções no design tecnológico
- Progressão tecnológica
- Mudança de procedimentos

Poderá ser aplicado a toda a cadeia alimentar, desde o produtor primário ao consumidor final, sendo a sua implementação guiada cientificamente e baseada nos riscos para a saúde humana, devendo basear-se ainda na realidade de cada empresa, assumindo assim um carácter específico e não seguindo um modelo geral.

No entanto, a aplicação efetiva deste sistema requer um comprometimento e empenhamento de toda a estrutura pessoal da empresa, desde os gestores aos trabalhadores, assim como irá depender do grau de cumprimento das Boas práticas de Higiene.

PRINCÍPIOS HACCP

Conforme as indicações do *Codex Alimentarius*, o sistema tem por base 7 princípios:

1) Identificação de potenciais perigos

- Associados à produção de alimentos ao longo de toda a cadeia alimentar até ao consumidor final
- Determinação de riscos e identificação de medidas preventivas para o seu controlo

2) Determinação de pontos de controlo

- Procedimentos controlados para eliminar os perigos ou minimizar os riscos

3) Estabelecer limites críticos

- Que deverão ser cumpridos de modo a assegurar cada Ponto de Controlo Crítico

4) Estabelecer um sistema de monitorização

- Que deverá assegurar o controlo de cada PCC mediante testes ou observações programadas

5) Estabelecer a ação corretiva

- Deverá ser tomada quando a monitorização indicar que determinado PCC não se encontra dentro dos limites previamente estabelecidos

6) Estabelecer procedimentos para verificação

- Que deverão incluir testes suplementares e procedimentos de confirmação que o sistema HACCP está a funcionar efetivamente

7) Criação e atualização de documentação

- Que deverá apresentar todos os procedimentos e registos aplicados aos princípios definidos

PROCEDIMENTO HACCP

Para uma correta aplicação dos referidos princípios, deverão ser seguidas as seguintes etapas:

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

Procedimento HACCP

Definição do âmbito do estudo	Decisão sobre a linha de processo, produto e tipo de perigos a considerar
Constituição da equipa HACCP	Um responsável, especialistas com conhecimentos técnicos e um administrativo
Reunião de informação do produto	Composição, estrutura, processamento, embalagem, armazenamento e distribuição, tempo de vida, utilização
Identificação do modo de uso do produto	Identificação de potenciais consumidores e manuseamento do produto
Construção do diagrama de fabrico	Fluxograma com todos os passos do processo em sequência (receção, preparação, processamento, distribuição, retalho, consumidor)
Confirmação do diagrama de fabrico	Confirmação do fluxograma no local em todos os períodos operacionais
Elaboração da lista de perigos e medidas preventivas	Ter em conta a introdução de novos perigos; destino de perigos pré-existentes; possibilidade de contaminação; estabelecimento de riscos; suporte em conhecimentos científicos
Determinação de pontos críticos de controlo (PCCs)	Através de uma árvore de decisão, aplicada a todos os perigos identificados
Estabelecimento de limites críticos de controlo	Definição com base científica e legal
Estabelecimento de sistema de monitorização para os PCCs	Deteção de situações fora dos limites definidos para cada PCC
Estabelecimento de ações corretivas	Plano de ações corretivas (ação a tomar de imediato; quem deve ser informado; destino do produto não conforme; detetar causa do problema e resolução; definir responsável de decisão)
Verificação	Assegura que os PCCs e limites críticos definidos estão apropriados através de auditorias ao plano e Sistema HACCP, revisão de desvios e ações corretivas, testes microbiológicos ou análises do uso do produto por parte do consumidor
Estabelecimento de sistemas de registo e arquivamento de dados	Os registos deverão ser permanentes, indexados, arquivados por período dependente do tempo de prateleira do produto, assinados e datados e devem permitir modificações
Revisão	Realizada após implementação inicial e depois em intervalos bem definidos ou sempre que houver alterações nos sistemas de processamento, nos equipamentos ou novas informações de perigos e riscos

PERIGOS

Definição

Um perigo, segundo o *Codex Alimentarius*, é definido como qualquer propriedade biológica, física ou química, que possa tornar um alimento prejudicial para o consumo humano. A *International Commission on Microbiological Specifications for Foods* (ICMSF)

define ainda um perigo como qualquer contaminação ou crescimento inaceitável, ou sobrevivência de bactérias em alimentos que possam afetar a sua inocuidade ou qualidade (deterioração), ou a produção ou persistência de substâncias como toxinas, enzimas ou produtos resultantes do metabolismo microbiano em alimentos.

Independentemente do seu tipo e origem, é de salientar que o Homem, enquanto manipulador de alimentos, é o principal causador ou veículo de transmissão de doenças de origem alimentar, pelo que se torna fundamental aplicar corretas práticas de higiene assim como apresentar noções e conhecimentos básicos de segurança alimentar.

Tipos de Perigo

Biológicos

Os perigos biológicos são os que representam o maior risco à segurança dos produtos alimentares e encontram-se intimamente associados aos manipuladores, aos próprios produtos e suas características, assim como ao meio ambiente.

Vários são destruídos por via de processos térmicos, e muitos podem ser controlados por práticas adequadas de manipulação e armazenamento, boas práticas de higiene e de fabrico e controlo de tempo e temperatura dos processos.

Dentro dos perigos biológicos, as bactérias assumem um papel principal na origem de doenças alimentares, uma vez que estão presentes na maioria dos alimentos crus, podendo multiplicar-se em ambientes favoráveis ao seu crescimento, como também se podem adaptar rapidamente a ambientes mais adversos. Alguns destes microrganismos formam toxinas ou podem apresentar formas de elevada resistência, denominadas esporos, que possibilitam a sua sobrevivência em meios extremamente adversos.

Além das bactérias, os perigos biológicos incluem ainda vírus, bolores, parasitas ou pragas.

Químicos

Nesta categoria de perigos existe uma grande diversidade de origens, desde perigos associados diretamente às características das próprias matérias-primas até perigos

criados ou introduzidos durante o processo, passando por aqueles que resultam da contaminação das matérias-primas utilizadas.

Neste conjunto de perigos há a destacar:

- Aditivos alimentares
- Pesticidas
- Medicamentos veterinários
- Metais pesados
- Toxinas
- Alergénios
- Substâncias naturais vegetais
- Químicos que poderão ser criados ou introduzidos pelo processo

Físicos

Também nesta categoria se inclui um conjunto vasto de perigos que podem ter uma origem diversa, desde objetos que podem estar presentes nas matérias-primas até objetos que podem ser introduzidos nos produtos alimentares por via da manipulação a que os alimentos estão sujeitos no decurso dos processos. Os objetos introduzidos no decurso dos processos podem também eles ter origem variada. Estes podem provir dos materiais de embalagem e acondicionamento das matérias-primas, de produtos em curso de fabrico ou de produtos finais, dos equipamentos e utensílios e dos operadores.

Assim, entre os perigos físicos mais frequentes é possível enumerar materiais de natureza diversa, tais como: vidros, madeiras, pedras, metais, materiais de isolamento ou de revestimento, ossos, plásticos e objetos de uso pessoal. A tabela seguinte apresenta algumas das origens mais frequentes para os diversos materiais enunciados:

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

Material	Origem
Vidro	Garrafas, jarras, lâmpadas, janelas, utensílios,
Madeira	Produção primária, paletes, caixas, material de construção, utensílios
Pedras	Campo, material de construção
Metal	Equipamentos, campo, arame, operadores
Isolamento/Revestimento	Material de construção
Ossos	Processamento inadequado
Plástico	Embalagens, equipamentos
Objectos pessoais	Operadores

PLANO DE FORMAÇÃO

O plano de formação deve:

- Permitir ao operador do estabelecimento obter uma melhoria do desempenho dos trabalhadores
- Representar um fator motivacional dos trabalhadores e aumentar o seu rendimento laboral
- Contribuir para uma evolução e melhoria contínua do processo laboral e da empresa
- Melhorar a qualidade, segurança e competitividade dos produtos comercializados
- Permitir à empresa a realização de investimentos tecnológicos, instrumentais e de equipamentos ou produtos

RESPONSABILIDADE

A formação dos trabalhadores é responsabilidade da empresa (Franchisado) e deverá apresentar um carácter prático e adequado à realidade, exigências, necessidades e atividades desta. O apoio técnico e definição de conteúdos serão executados pela empresa franqueadora.

O plano de formação também poderá ser condicionado e moldado por diferentes fatores ao longo do tempo, a pedido do Franchisado:

- Recrutamento de novos trabalhadores
- Práticas de higiene incorretas
- Alteração das funções dos trabalhadores
- Possíveis não conformidades
- Reclamações relacionadas a indevidos comportamentos dos trabalhadores
- Relativamente aos operadores de carnes e produtos cárneos, existe um requisito legal que prevê uma formação prévia com os conteúdos aprovados pelas Autoridades

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

- As diferentes práticas de higiene e manipulação deverão ser aplicadas consoante o posto de trabalho específico, sendo importante o processo de consciencialização dos trabalhadores
- A formação deverá ser contínua e não se deve cingir a uma aprendizagem inicial, especialmente quando ocorrem alterações no tipo de atividades desenvolvidas, no quadro do pessoal, na legislação ou incumprimentos em matéria de higiene por parte dos trabalhadores. Deverão analisar-se periodicamente as necessidades de formação dos trabalhadores e atuar em função das mesmas
- Os responsáveis de gestão deverão adquirir conhecimentos no âmbito do Sistema HACCP
- Deverá ser emitido um certificado ou efetuado um registo que ateste qual a formação ministrada, as datas em quem ocorreu e quem participou.

É essencial que haja uma verificação da aplicação prática sobre a formação ministrada, garantindo assim que esta foi realizada com sucesso, ou não. Essa eficácia poderá ser verificada através de inspeções com observação direta de execução de tarefas (por exemplo lavagem das mãos ou higienização dos equipamentos).

REGISTOS

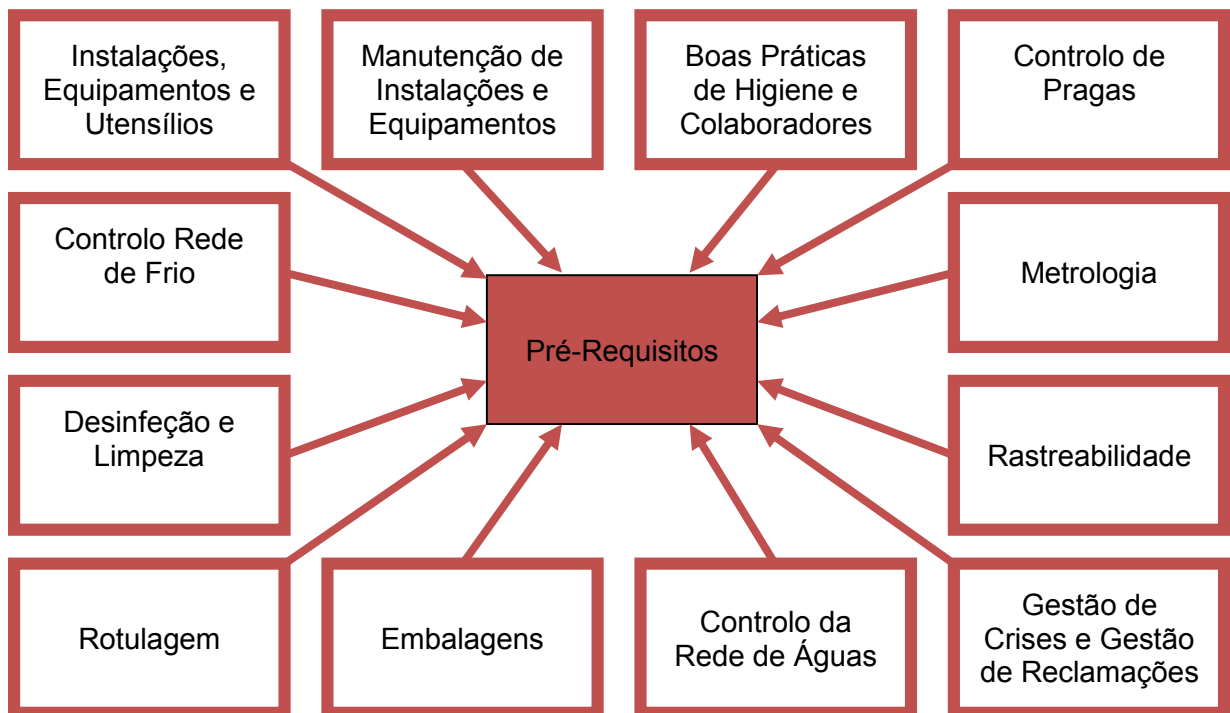
- Nome da ação de formação

- Data de realização
- Identificação do formador
- Duração da formação
- Conteúdos programáticos
- Lista de presenças dos formandos

PRÉ-REQUISITOS

O sistema HACCP não poderá ser implementado de forma eficaz numa empresa do setor alimentar sem assegurar diversos requisitos.

O presente documento pretende apresentar uma descrição dos programas de Pré-Requisitos e planos preventivos aplicados nas Insígnias da empresa franqueadora e que visam garantir a máxima segurança, qualidade e controlo ao nível do circuito alimentar.



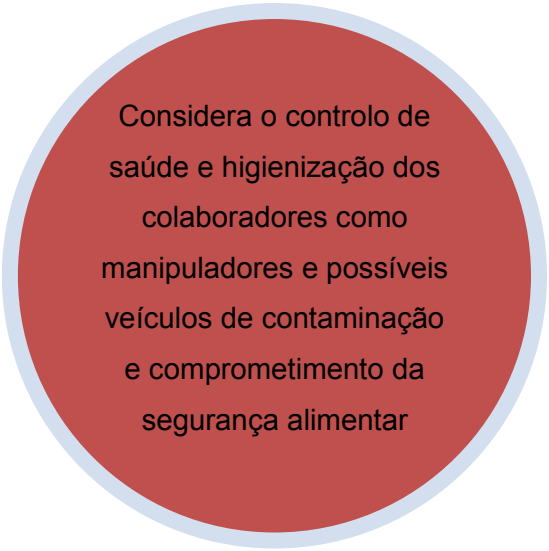
Cada operador deverá definir as boas práticas a aplicar no estabelecimento, considerando sempre o perfil empresarial e comercial, a complexidade das atividades e os riscos alimentares associados aos produtos comercializados.

BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE

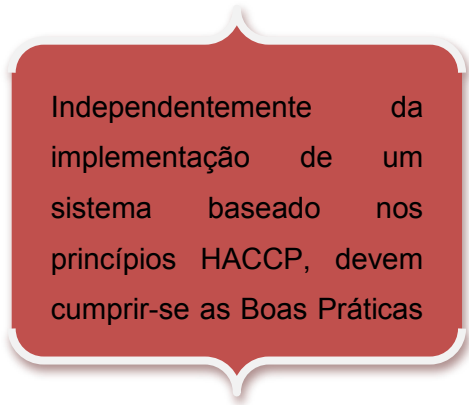
As boas práticas de higiene são fundamentais para a segurança e qualidade dos géneros alimentícios e devem ser encarados como um complemento imprescindível para a implementação efetiva de um sistema baseado nos princípios HACCP.

A contaminação dos produtos poderá ter origem em diferentes fases do circuito alimentar:

- Contaminação inicial - presente nos produtos previamente à entrada destes no estabelecimento de venda ou proveniente da adição de outros elementos (por exemplo água e formas de acondicionamento)
- Contaminação implementada por ambientes adversos ou impróprios - superfícies sujas, rotura da rede de frio, gelo impróprio, presença de pragas
- Contaminação proveniente do operador que manipula os géneros alimentícios - através de possível doença ou por não aplicação correta das boas práticas de higiene e manipulação (por exemplo mãos e utensílios sujos ou incorreto isolamento de cortes e feridas)



Considera o controlo de saúde e higienização dos colaboradores como manipuladores e possíveis veículos de contaminação e comprometimento da segurança alimentar



Independentemente da implementação de um sistema baseado nos princípios HACCP, devem cumprir-se as Boas Práticas

COLABORADORES

Os trabalhadores, como manipuladores dos géneros alimentícios, são um dos principais veículos ou fontes de contaminação, comprometendo deste modo a segurança e qualidade alimentar.

Será então fundamental o cumprimento de determinados requisitos e procedimentos que assegurem o correto funcionamento e processamento laboral de modo a reduzir ao máximo qualquer contaminação.

Aspetos gerais

Deverá existir um local de primeiros socorros, isolado fisicamente da zona de manipulação alimentar, com um kit devidamente equipado e que permita o tratamento de cortes ou queimaduras.

Kit:

- dedeiras
- máscaras boco-nasais
- luvas esterilizadas
- restante material de primeiros socorros definido pela medicina do trabalho

O estado de saúde dos operadores é igualmente importante, devendo ser regularmente controlado, garantindo assim um bom acompanhamento dos próprios trabalhadores, como assegurando que não haverá transmissão de doenças aos alimentos presentes no estabelecimento.

Os trabalhadores deverão ter algumas obrigações e consciencialização dos possíveis perigos envolvidos, pelo que assumem um papel fundamental no que diz respeito ao controlo das situações sanitárias e de higiene.

Exames médicos

Os trabalhadores devem ser submetidos a um exame médico obrigatório:

- no momento de admissão e antes do início de atividade
- no mínimo, uma vez de dois em dois anos, recomendando-se a realização de exame médico anualmente
- após acidente de trabalho ou após ausência por mais de 30 dias por motivos de saúde

Os exames médicos devem ser determinados pela medicina do trabalho incluindo os três tipos seguintes:

- exame clínico de rotina
- exame complementar analítico de suporte (efetuado sempre no recrutamento ou

quando necessário)

- exame de despiste de tuberculose (efetuado sempre no recrutamento ou quando necessário)

Obrigações

O operador/manipulador compromete-se a informar imediatamente o seu superior nos seguintes casos:

- contacto prolongado com indivíduos que sofram de intoxicação alimentar, vómitos ou diarreia
- se sofrer uma intoxicação alimentar ou contrair uma doença transmissível
- se possuir algum problema de saúde que do seu conhecimento poderá colocar em risco a segurança e qualidade alimentar

Após comprovação clínica, o superior hierárquico deverá tomar medidas no sentido de evitar a contaminação dos alimentos por intermédio do referido operador/manipulador, podendo ser direcionado para tarefas que não envolvam contacto com alimentos e não comprometam a segurança dos mesmos

O operador/manipulador será encaminhado para os serviços médicos sempre que ocorram lesões ou outros problemas de saúde que possam colocar em causa a salubridade dos alimentos

Relativamente ao processo laboral e manipulação dos alimentos, os trabalhadores deverão cumprir algumas normas e requisitos, visto ser esta uma das fases mais sensíveis e críticas de contaminação.

Aspetos gerais

Não trabalhar com feridas ou outro tipo de lesões cutâneas, em zonas da pele não devidamente protegidas, seja pela roupa ou por pensos estanques e impermeáveis.

Na zona de laboração não é permitido:

- comer, mascar ou beber
- fumar
- tossir, espirrar, cuspir ou expetorar sobre os alimentos

- manipular produtos de limpeza, tóxicos ou perigosos (se ocorrer, realizar correta higienização das mãos)

O vestuário de trabalho a fornecer pela empresa deverá ser adequado a cada tarefa a desempenhar e deverá encontrar-se em bom estado de higiene e conservação.

De seguida apresentam-se alguns pontos relativos à apresentação, vestuário e calçado:

Apresentação

O operador deve ter um aspeto limpo e asseado

O cartão de empresa deverá estar bem visível e fixado no vestuário e não pendente

O operador que manipular alimentos não poderá ostentar adornos como anéis, colares, pulseiras, relógios, brincos ou piercings

Desaconselha-se o uso de cabelos longos, barba ou bigode

As unhas devem estar limpas, curtas e sem pinturas ou adornos

Não se devem usar produtos como perfumes fortes ou cosméticos e maquilhagem que possam contaminar os alimentos não embalados por contacto e absorção de odores

Vestuário e Calçado

O trabalhador deverá ter acesso a um nº de fardas que permita a lavagem e secagem com a correta rotatividade diária

Deverá ser adequado às tarefas a desempenhar

Colocar primeiro a proteção de cabelo e só depois a roupa protetora, evitando assim a queda de cabelos nos alimentos

Deve ser usado exclusivamente no local laboral

No que diz respeito ao processo de higienização dos operadores, deverá haver uma especial atenção com as mãos, uma vez que são a principal fonte de contaminação dos alimentos. Consequentemente, estas devem ser muito bem lavadas e mantidas limpas, lisas, sem fissuras, feridas ou fendas.

Sempre que ocorrerem ferimentos, pequenos cortes ou escoriações nas mãos, é fundamental o tratamento da zona afetada e proceder à proteção com pensos impermeáveis e de preferência de cores vivas, além da aplicação de luvas para prevenir a sua queda nas atividades de manipulação.

Higienização das Mãos

Sempre que:

- se apresentem sujas
- se iniciar o período de trabalho
- se fumar, ingerir alimentos ou tomar medicamentos
- se manusear dinheiro
- se manipular sacos/caixotes do lixo ou restos de produtos alimentares
- se utilizar luvas

Antes de:

- manipular produtos alimentares

Depois de:

- executar operações de limpeza e desinfeção ou se tocar em produtos de higienização
- utilizar os sanitários, antes de regressar ao local de trabalho
- se assoar, espirrar ou tossir para as mãos
- se coçar
- utilizar ferramentas, lubrificantes, produtos químicos ou potencialmente tóxicos

As mãos devem ser lavadas no lavatório de uso exclusivo para esse efeito e de preferência de comando não manual.

DESINFEÇÃO E LIMPEZA

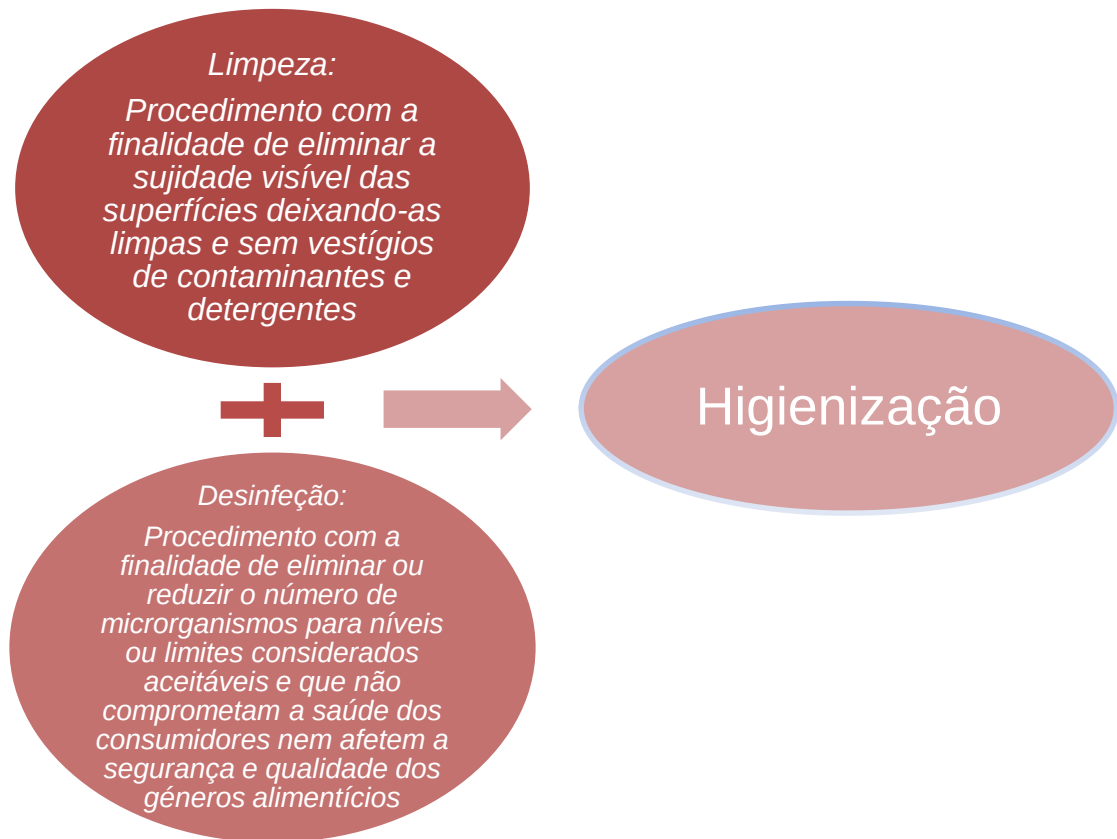
O plano de desinfeção e limpeza deve ser aplicado a todas as superfícies, quer tenham contacto com alimentos ou não, sendo muito importante saber conciliar as duas vertentes, uma vez que apenas o conjunto, tanto da limpeza como da desinfeção, proporciona uma adequada higienização do estabelecimento e todas as suas estruturas.

Considera as operações com a finalidade de eliminar a sujidade e controlar os microrganismos nas instalações, equipamentos e utensílios

Um importante aspeto relativamente às instalações é a necessidade de separar eficazmente os produtos de limpeza e desinfeção dos locais onde se encontram os géneros alimentícios:

- Instalações separadas fisicamente das áreas de processamento de alimentos, devidamente limpas e arrumadas





Quando o processo de higienização é realizado corretamente, é um fator essencial que assegura a segurança alimentar e previne potenciais perigos.

Para que se processe de forma adequada, deve seguir-se um plano sistematizado e regular que deverá contemplar alguns aspetos:

Plano Higienização

Deve-se indicar e registar o que é higienizado, seja uma superfície, utensílio ou equipamento

Devem-se descrever as etapas do processo de limpeza e desinfecção detalhando os produtos usados, diluições ou doses a aplicar e a quantidade, o método de higienização, material e equipamentos usados assim como o tempo de atuação

Deve-se indicar o momento no qual é realizada a higienização:

- no final de cada turno
- antes de cada utilização
- depois de utilizado

Deve-se indicar qual o trabalhador responsável pela execução da higienização

Outro fator importante a escolher são os produtos de limpeza e desinfeção.

Enquanto na limpeza se devem aplicar detergentes associados a métodos físicos (água a determinada pressão e temperatura) e químicos (ação de desengorduramento pelo detergente), na desinfeção devem ser usados desinfetantes (produto com ação bactericida).

Escolha do detergente depende de:

- Tipo de sujidade
- Método de aplicação
- Material a limpar
- Dureza da água

Escolha do desinfetante depende de:

- Tipo de microrganismos a eliminar
- Ação desinfetante pretendida

A escolha dos produtos e o plano de limpeza e desinfeção a implementar deverá seguir as normas descritas e as recomendações dos fabricantes no que diz respeito às características específicas de cada produto, nomeadamente as suas concentrações (excessivamente diluídos podem tornar-se ineficazes, enquanto demasiado concentrados podem tornar-se corrosivos) tempos de aplicação (poderão ser ineficazes se retirados antes do tempo previsto).

Outros aspetos importantes a seguir são a aquisição dos produtos, que deverão ser provenientes de indústrias autorizadas e que se encontrem em devidas condições e com a respetiva ficha de identificação e segurança. Os produtos deverão igualmente ser conservados nas suas embalagens de origem, de modo a evitar enganos e possíveis contaminações, e deverão encontrar-se devidamente armazenados num local isolado e específico para esse fim.

É essencial comprovar se o plano de higienização aplicado é eficaz e adequado, pelo que o controlo poderá ser realizado de diversas formas conjuntas:

Métodos de comprovação de eficácia

Inspeção visual	Comprovação de que não existem componentes visíveis de sujidade após o procedimento de limpeza e desinfeção
Controlo analítico	Baseado na análise de microrganismos que permanecem nas superfícies e todas as formas estruturais, equipamentos e utensílios, após o procedimento de limpeza e desinfeção

Como referido anteriormente, a documentação e registo de todas as atividades são fundamentais e permitem demonstrar a aplicação do plano de higienização implementado, assim como facilita qualquer tipo de ações corretivas passíveis de ser aplicadas.

Processo de Higienização



CONTROLO DE PRAGAS

O plano de controlo de pragas possibilita um controlo eficaz contra os possíveis perigos, associados aos animais, que poderão ser transmitidos aos alimentos, especialmente insetos e roedores.

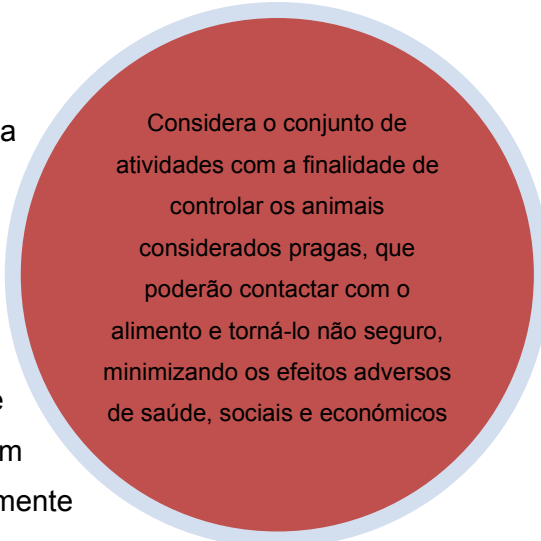
Além de colocar em causa a segurança e qualidade alimentar, também a saúde pública assim como os fatores socioeconómicos são igualmente afetados por estas pragas.

De referir ainda a possível degradação estrutural de instalações e equipamentos produzida por determinados agentes, especialmente os roedores.

Torna-se, por estes motivos, essencial apostar em medidas preventivas e de combate a estes agentes de modo a prevenir o surgimento dos mesmos.

Tipos de Pragmas

Roedores	Ratos e ratazanas;
Rastejantes	Baratas, formigas, aranhas;
Insectos voadores	Moscas, mosquitos, traças;
Pássaros	Pombos, pardais, gaivotas;
Outros	Cão e gato



Considera o conjunto de atividades com a finalidade de controlar os animais considerados pragas, que poderão contactar com o alimento e torná-lo não seguro, minimizando os efeitos adversos de saúde, sociais e económicos

● ● ●

Pragas são surtos de animais que, quando presentes num estabelecimento, poderão contactar com os alimentos, contaminá-los e torná-los não seguros

● ● ●

Medidas de Planeamento Geral

Análise de potenciais pragas e/ou existentes

Definir procedimentos de controlo preventivo e corretivo

Sistemas de monitorização

Plano Controlo Pragas

Medidas que impeçam entrada/permanência de pragas	Barreiras físicas
	redes mosquiteiras
	orifícios e ralos fechados
	portas e janelas fechadas
	molas de retorno nas portas
	Higienização
	limpeza e desinfeção
	gestão e tratamento de resíduos e subprodutos
	Boas práticas de higiene
	Manutenção das instalações
Procedimentos de controlo e deteção	Sistema de monitorização
	tipo de vigilância (armadilhas, observação)
	frequência
	postos de localização dos iscos
Procedimentos irradicação e controlo	responsável pela realização e controlo
	Tratamentos e documentação
	responsável pelo tratamento
	equipamento e produtos aplicados e metodologia de tratamento
	postos e zonas de aplicação bem identificados
	periodicidade dos tratamentos e manutenção dos dispositivos usados
	prazo de segurança a respeitar

Para se processar um correto e eficaz controlo de pragas, a organização documental é essencial.

O gerente do estabelecimento deverá assim organizar e manter atualizado a documentação de controlo de pragas, seja em regime informático ou em papel, e deverá conter a seguinte informação:

- Contrato estabelecido entre o estabelecimento e a empresa de controlo de pragas
- Normas ou cuidados a observar pelas equipas
- Produtos usados/fichas de segurança

- Plano/calendário trimestral de tratamentos enviado pela empresa de controlo de pragas
- Mapa de localização de iscos
- Arquivo de todos os relatórios de ações
- Correções

Deverá haver uma correta envolvimento e comunicação entre o pessoal do estabelecimento e a empresa de controlo de pragas de modo a agir de forma célere e eficaz, diminuindo deste modo os potenciais riscos e perdas económicas.

Contrato

Para este efeito, deve ser contratada uma empresa especializada para a realização das ações de desinfestação, da responsabilidade do Franchisado e devendo cumprir as exigências dos cadernos de encargos definido pela Direção de Qualidade da empresa franqueadora.

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

Geral

De modo a que os trabalhadores manipulem adequadamente os géneros alimentícios e cumprindo as Boas Práticas de Higiene, é importante que as instalações estejam projetadas de forma a possibilitar um correto circuito entre as diversas áreas por parte dos operadores, alimentos e materiais, minimizando ao máximo a possível contaminação cruzada.

Considera os parâmetros de disposição, desenho, conceção, localização, dimensão e outros aspetos que possam ser relevantes no âmbito das Instalações e Equipamentos de modo a prevenir riscos sanitários e alteração ou degradação de produtos.

Neste sentido, cada estabelecimento deverá cumprir alguns pré-requisitos fundamentais e definidos na legislação aplicável:

- Permitir o adequado acesso aos trabalhadores
- Possibilitar uma correta instalação e acessibilidade dos equipamentos
- Facilitar o processo de higienização
- Facilitar o processo laboral em condições de temperatura e ventilação adequadas
- Eliminar ou minimizar ao máximo o risco de pragas

Requisitos Instalações

Requisitos Gerais Instalações

Superfícies em geral	Lisas, laváveis, desinfetáveis, impermeáveis, não absorventes, resistentes ao choque, imputrescíveis;
Pavimentos	Antiderrapantes, de material não friável, escoamento por alos sifónicos, declive adequado para o escoamento de águas;
Paredes	Lisas e com arestas arredondadas nas esquinas e rodapés, zonas de passagem e de paletes com batentes a proteger;
Tetos	Lisos e sem madeira à vista, pé direito de 3m;
Janelas	Parapeito em bisel, equipadas com rede de protecção contra insetos quando abertas e facilmente removíveis para limpeza, fechadas no processo laboral;
Portas	Superfície lisa, impermeável, lavável, sem manípulos e preferencialmente de batentes com abertura nos dois sentidos e com protecção contra embate até 1.8m;
Elementos decorativos	Protegidos quando pendentes em paredes ou tetos

Ventilação:

Seja manual ou mecânica, deve proporcionar adequada renovação e circulação de ar

Sistemas de ventilação e exaustão:

- fácil acesso aos filtros e outros elementos que necessitem limpeza e manutenção de rotina
- devem proporcionar adequada exaustão das zonas que produzam calor ou vapor

Equipamentos:

Qualquer equipamento utilizado no sector alimentar deve ser adequado ao contacto com os géneros alimentícios, respeitando a legislação de maquinaria incluindo a certificação e marcação obrigatória

Bom estado de conservação, limpeza e arrumação

Fabricado com material:

- Inerte, inócuo, não tóxico
- Não absorvente
- Não oxidável
- Resistente
- Facilmente lavável e desinfetável
- Liso, sempre que possível e as características o permitam
- Que não altere as características organoléticas do alimento

Proibido o uso de:

Equipamentos com superfícies de contacto com alimentos em madeira, vidro, estanho, esmaltados, envernizados e/ou que contenham chumbo na sua composição, salvo situações excecionais e com a devida autorização especial

A altura desde a base do equipamento ao solo deverá permitir bom processo de

limpeza e desinfeção

- pé 20cm em equipamentos em zonas de trabalho
- pé 50cm em equipamentos de exposição de produtos a granel
- pé 70cm se exposto em ambiente exterior

Devem possuir design que permita lavagem e desinfeção rápida e eficaz

Deve ter arestas arredondadas e os órgãos de união e fixação, como os parafusos, deverão ser embutidos em cavidades ou devidamente protegidos para que a área permaneça lisa

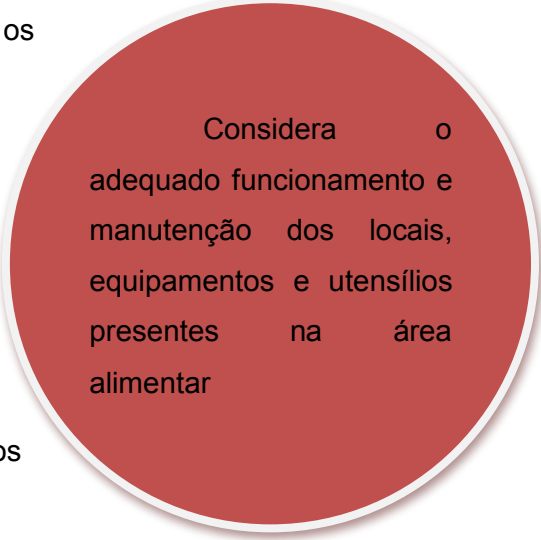
Deve possuir resguardos ou proteções:

- em zonas com maior risco de acidentes ou contaminações
- quando as suas partes possam ser um risco de contaminações ou de acidentes
- quando possuir componentes elétricas
- que não prejudiquem o processo laboral do trabalhador nem a produção
- que permitam inspeção e manutenção
- de materiais transparentes se for necessário observar a operação

MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

No sentido de controlar e prevenir os variados perigos presentes nos estabelecimentos do setor alimentar, as próprias instalações estruturais, assim como os equipamentos e utensílios, deverão ser controladas e conservadas adequadamente.

O responsável pela manutenção deverá elaborar/contratar uma planificação anual de assistência de carácter preventivo para todos os equipamentos da área alimentar.



Considera o adequado funcionamento e manutenção dos locais, equipamentos e utensílios presentes na área alimentar

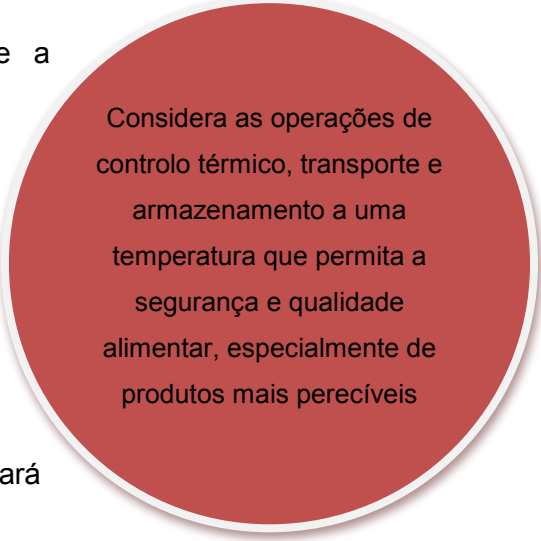
Neste ponto são considerados dois tipos de atividade:

Ação preventiva	Ação corretiva
A melhor atuação baseia-se na prevenção na medida em uma manutenção adequada permite evitar danos e falhas nos equipamentos, diminuindo desta forma os riscos para a segurança dos géneros alimentícios e para a saúde dos consumidores, além das possíveis perdas económicas	Quando ocorre alguma falha ao nível dos equipamentos ou instalações, será necessário corrigir esses defeitos de forma célere de maneira a reduzir os riscos de afetar negativamente os géneros alimentícios. Geralmente, estas falhas são resultado de uma inadequada manutenção

CONTROLO DA REDE DE FRIO

De modo a assegurar a segurança e a qualidade dos géneros alimentícios, a rede de frio deverá ser criteriosamente respeitada.

Caso os produtos sejam sujeitos a oscilações de temperatura fora dos limites estabelecidos durante um longo período de tempo, ou exista uma sobrecarga do equipamento de frio que impeça a correta circulação de frio, a segurança dos alimentos ficará seriamente comprometida.



Considera as operações de controlo térmico, transporte e armazenamento a uma temperatura que permita a segurança e qualidade alimentar, especialmente de produtos mais perecíveis

Matérias-primas

Deve-se realizar um controlo dos produtos rececionados no momento de entrada no estabelecimento de modo a garantir que se encontram nas temperaturas permitidas na legislação

Deve-se manter adequada temperatura dos produtos em todas as suas fases

Devem-se armazenar e expor os diferentes tipos de produtos à temperatura correta e adequada às características destes e de acordo com a sua natureza e composição

Equipamentos de frio

Deve-se realizar um controlo diário às temperaturas dos equipamentos de frio e respetivo registo

Não se devem sobrecarregar os limites de carga das câmaras e expositores

Devem-se armazenar os produtos de forma a proporcionar uma correta circulação do frio

Deve-se evitar a presença de gelo nos evaporadores, impossibilitando condensações

Devem-se manter as portas das câmaras de refrigeração em condições e o mínimo

de tempo abertas de modo a evitar perdas de frio

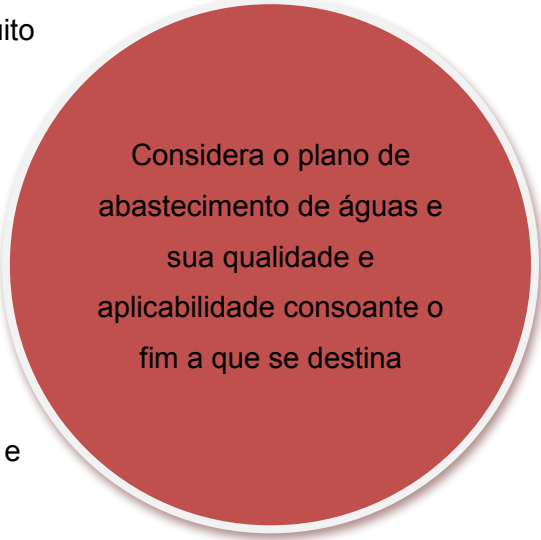
Sempre que houver manipulação de produtos, os trabalhadores deverão cumprir os requisitos de temperatura para cada género alimentício de forma a não comprometer a cadeia de frio e consequentemente a segurança do alimento.

O registo INFORMÁTICO OU documental é também uma importante ferramenta de avaliação do funcionamento correto da Rede de Frio, permitindo detetar quaisquer oscilações ou anomalias durante o processo e deste modo tomar ações corretivas, sejam a nível de equipamentos, manipulações ou questões processuais, como por exemplo, o excesso de carga nos expositores ou uma desadequada circulação ou armazenamento do produto até ao momento de venda ao consumidor final.

CONTROLO DA REDE DE ÁGUAS

O controlo das águas aplicadas no circuito alimentar é um ponto fundamental na salvaguarda da segurança dos géneros alimentícios.

Uma vez que é um elemento constantemente em contacto com diversos produtos alimentares ou com equipamentos, materiais, utensílios ou com os próprios trabalhadores, o controlo da sua qualidade e potabilidade é imprescindível.



Considera o plano de
abastecimento de águas e
sua qualidade e
aplicabilidade consoante o
fim a que se destina

Deste modo, todos os estabelecimentos deverão dispor de um fornecimento adequado de água considerada e comprovadamente potável, evitando que esta se torne num meio de contaminação biológica, química ou física.

Para assegurar que a qualidade da água não afeta a qualidade e segurança dos géneros alimentícios, é necessário que:

- Todos os elementos do sistema de abastecimento (rede de distribuição, depósitos, torneiras) se mantenham em boas condições higio-sanitárias;
- Sejam efetuados os controlos necessários atendendo à origem da água.

Por sua vez, o sistema de abastecimento deverá assegurar algumas condições:

Sistema de Abastecimento

Deve proporcionar água potável em quantidade e qualidade suficiente

Deve assegurar que todos os elementos são mantidos nas devidas condições de maneira a evitar a contaminação da água que circula na rede

Deve assegurar uma pressão mínima que evite o refluxo

Deve assegurar que não ocorre mistura de água potável com outras procedentes de redes de água não potável e que as fontes e tubagens de água não potável estejam devidamente sinalizadas e identificadas

Deve assegurar que o gelo produzido tem a qualidade adequada

Depósitos de água (quando presentes)

- de material que não prejudique qualidade da água
 - deve possuir indicador de nível
 - fácil processo de limpeza e higienização
 - boa capacidade de armazenamento que sustente pelo menos dois períodos de laboração diários
 - cobertos para evitar pragas e contaminações
- torneira de controlo para medições de qualidade
- Rede de canalização e distribuição
- de material inócuo que não prejudique qualidade da água
 - bom caudal que permita uso de pistola de pressão para limpeza
 - distribuição de água quente e fria em todos os pontos alimentares

Tipos de abastecimento

Próprio	A empresa deve manter a documentação descritiva dos elementos técnicos e substâncias químicas aplicadas no tratamento da água sempre atualizada
Através de empresa externa	Deverá incluir um contrato de fornecimento de água com um gestor externo. O estabelecimento poderá, no entanto, dispor de depósitos de água ou realizar determinados tratamentos, os quais deverão ser devidamente documentados e geridos

Medidas de controlo

Consoante a tipologia do abastecimento de água potável, instalações presentes e o consumo realizado diariamente, deverão ser determinados os controlos analíticos a realizar pelo responsável do estabelecimento, seguindo a legislação em vigor.

O estabelecimento terá sempre de se certificar e evidenciar que a água utilizada cumpre os requisitos mínimos para o consumo humano, através de solicitação à entidade gestora dos boletins de análise do controlo analítico da água da zona de abastecimento a que a empresa alimentar pertence, assim como através de análises à água recolhida ao longo das linhas de abastecimento do estabelecimento, sendo a sua periodicidade baseada numa análise de risco e histórico existente.

Registo

Deverá englobar o sistema de recolha assim como os resultados das análises realizadas, incidências e medidas necessárias a adotar.

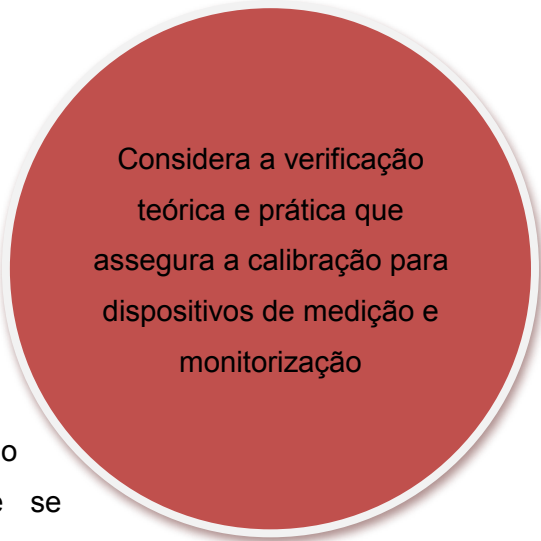
Responsabilidades

Empresa Externa	Relato da ação de limpeza realizada
	Resultados do controlo microbiológico
	Comunicação de falhas ou anomalias detetadas na rede de água
Empresa do setor alimentar	Arquivo atualizado dos relatórios da empresa especializada
	Registo e atualização permanente do controlo de cloro
	Arquivo dos relatórios de controlo de água cedidos pela Entidade Abastecedora de Águas
	Arquivo, em anexo à comunicação de falhas, dos comprovativos de resolução dos problemas técnicos corrigidos na rede de água

METROLOGIA

Os instrumentos de medição e monitorização assumem um papel importante no controlo da qualidade e segurança dos géneros alimentícios, nomeadamente no controlo de temperaturas e humidade.

Deverá ser da responsabilidade do responsável de manutenção assegurar a realização de verificações metrológicas nos prazos que se encontram definidos para os equipamentos.



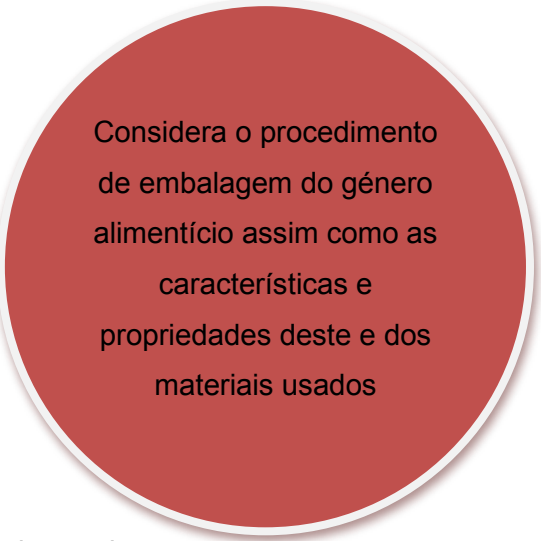
Considera a verificação teórica e prática que assegura a calibração para dispositivos de medição e monitorização

Equipamentos	Ações
Termómetros portáteis	Periodicidade de calibração Realização de calibração Pontos de calibração Critério de aceitação de leituras (limites legais) Aceitação de resultados (limites legais) Aceitação do equipamento (limites legais)
Câmaras de armazenagem em temperatura controlada	Realização da calibração Pontos de calibração Critério de aceitação de leituras (limites legais) Aceitação de resultados (limites legais) Aceitação do equipamento (limites legais)
Balanças	Periodicidade de aferição Realização de aferição Leitura a considerar (limites legais) Critério de aceitação da leitura (limites legais) Aceitação de resultados (limites legais)

Os equipamentos deverão ser considerados inadequados se os desvios não cumprirem os critérios de aceitação e consequentemente, deverão ser reparados.

EMBALAGENS

Os procedimentos de embalagem são aplicados aos materiais utilizados no estabelecimento para envolver géneros alimentícios, tais como couvetes, películas aderentes, sacos de plástico ou papel sulfurado, assim como ao material da loja que poderá contactar com os diferentes géneros alimentícios, tais como caixas de plástico, contentores de acondicionamento, preçários, luvas entre outros.



Considera o procedimento de embalagem do género alimentício assim como as características e propriedades deste e dos materiais usados

Devido às características específicas de cada material, é importante que estes sejam adequados ao contacto direto com os alimentos de modo a não comprometer a sua segurança e qualidade.

Deste modo, o material de embalagem deverá apresentar as seguintes características:

Requisitos de materiais de embalagem

Deve ser acompanhado de documento ou rótulo que identifique a finalidade a que é destinado incluindo a simbologia obrigatória de apto para contacto com alimentos, podendo estar este símbolo presente no próprio material, na embalagem que o envolve ou no documento de acompanhamento

As embalagens de exposição a quente devem estar adequadas a elevadas temperaturas

O material de embalagem deve ser fornecido e armazenado em adequadas condições higiénicas devido à possível contaminação microbiológica dos materiais e consequentemente, do produto a embalar

Deve existir um arquivo das fichas técnicas comprovativas do cumprimento legislativo ou certificados de conformidade comprovativos da aptidão dos referidos produtos

Deve haver uma adequada escolha de materiais de trabalho, como as luvas, consoante a área e tipo de trabalho praticado

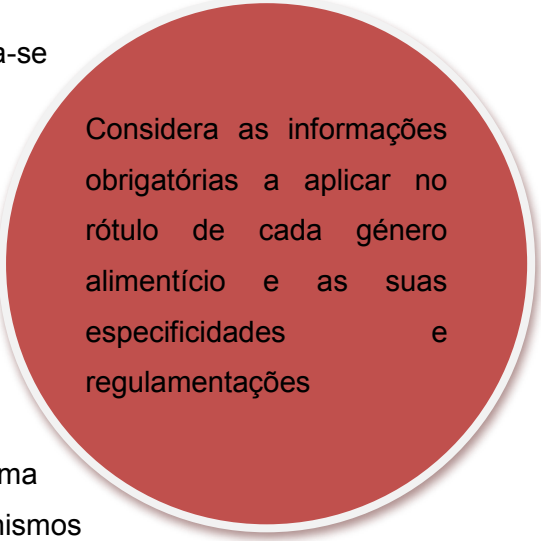
Os materiais destinados à embalagem devem ser fornecidos com duas embalagens protetoras para cada tipo de produto:

- Uma externa de transporte para proteger o produto de lesões ou deformações
- Uma interna, que deve ser em plástico, liso e hermético para evitar conspurcações

ROTULAGEM

A rotulagem dos produtos alimentares destina-se a garantir a informação completa aos consumidores sobre o conteúdo e a composição desses produtos de modo a proteger a sua saúde e interesses e assim evitar que sejam lesados.

Outras informações poderão fornecer dados sobre características específicas do produto, como a sua origem ou método de produção, sendo que alguns géneros alimentícios são objeto de mais do que uma regulamentação específica, tais como os organismos geneticamente modificados, alimentos alergénios, alimentos destinados a bebés lactentes ou ainda diversas bebidas.



Considera as informações obrigatórias a aplicar no rótulo de cada género alimentício e as suas especificidades e regulamentações

A rotulagem dos produtos compreende assim determinadas normas e características que deverão ser cumpridas:

Requisitos Gerais – A rotulagem, apresentação e publicidade dos produtos não devem:

Induzir o comprador em erro no que diz respeito às características, propriedades ou efeitos do produto alimentar

Atribuir a um género alimentício propriedades de prevenção, tratamento e cura de doenças humanas, exceto águas minerais e géneros alimentícios destinados a uma alimentação especial para os quais existem disposições específicas

A informação apresentada deverá ser exata, clara e facilmente compreensível para o consumidor, como forma de proteção, tanto do consumidor como do próprio estabelecimento.

Consultar Guia de Boas Práticas da APED.

Menções obrigatórias

Denominação

Lista de ingredientes

Substâncias que provocam alergias ou intolerâncias (Alergénios)

Quantidade de determinados ingredientes ou categorias de ingredientes

Quantidade líquida do género alimentício

Data de durabilidade mínima ou a data-limite de consumo

Condições especiais de conservação e /ou as condições de utilização

Nome ou firma e endereço do operador da empresa do setor alimentar ou do importador

Origem ou local de proveniência de certos produtos (ainda por definir) ou quando a sua omissão seja suscetível de induzir em erro o consumidor

Instruções de utilização, quando a sua omissão dificultar uma utilização adequada do género alimentício

Relativamente às bebidas com título alcoométrico volúmico superior a 1,2%, o título alcoométrico volúmico adquirido

Declaração nutricional, se aplicável

Adicionalmente às menções obrigatórias, poderão ser inseridas informações voluntárias, desde que cumpram os seguintes requisitos:

- Não podem induzir o consumidor em erro;
- Não podem ser ambíguas nem confusas;
- Se adequado, devem basear-se em dados científicos relevantes;
- Não devem ser apresentadas com prejuízo do espaço disponível para as menções obrigatórias.

Lista de Alergénios

Cereais que contêm glúten

Crustáceos e produtos à base de crustáceos

Ovos e produtos à base de ovos

Peixes e produtos à base de peixe

Amendoins e produtos à base de amendoins

Soja e produtos à base de soja

Leite e produtos à base de leite (incluindo lactose)

Frutos de casca rija

Aipo e produtos à base de aipo

Mostarda e produtos à base de mostarda

Sementes de sésamo e produtos à base de sementes de sésamo

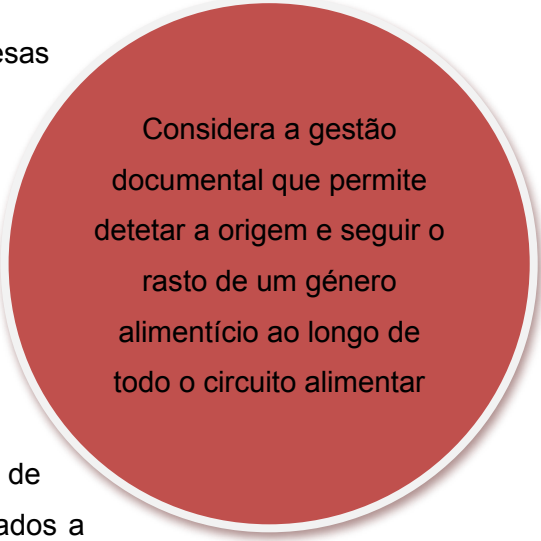
Dióxido de enxofre e sulfitos em concentrações superiores a 10 mg/kg ou 10 mg/l
em termos de SO₂

Tremoço e produtos à base de tremoço

RASTREABILIDADE

A legislação determina que todas as empresas do setor alimentar têm a obrigação de criar, aplicar e manter um sistema de rastreabilidade, seguindo o rasto de qualquer género alimentício ao longo de todas as etapas de produção, transformação e distribuição.

“Capacidade de detetar a origem e de 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” - Reg. (CE) nº 178/2002, art.º 3.



Considera a gestão documental que permite detetar a origem e seguir o rasto de um género alimentício ao longo de todo o circuito alimentar

Este sistema permite:

- a identificação dos produtos preparados e embalados/expostos para venda no estabelecimento, criando uma ligação entre os lotes de matérias-primas recebidos do fornecedor e os lotes dos produtos preparados na loja;
- a identificação dos produtos preparados e embalados/expostos para venda no estabelecimento, criando uma ligação entre os lotes recebidos do fornecedor e os lotes dos produtos cortados na loja, expostos a granel ou embalados na loja;
- a identificação da origem dos produtos expostos para venda na loja, criando uma ligação entre os lotes recebidos do fornecedor e os produtos expostos a granel.

A rastreabilidade deverá apresentar um carácter bidirecional, seguindo uma abordagem de “um passo atrás – um passo à frente”:

Rastreabilidade

A montante – “um passo atrás”

Relacionada com os produtos que entram no estabelecimento, fornecedores e datas de aquisição

A jusante – “um passo à frente”

Relacionada com os produtos entregues a determinado cliente fora do estabelecimento e quando foram entregues. No entanto, este procedimento não é aplicável sempre que o cliente seguinte seja o consumidor final

Interna

É uma medida aconselhável uma vez que permite vincular os produtos de entrada e saída no estabelecimento

“Do prado ao prato”

Na eventualidade de surgir qualquer problemática relacionada com um produto comercializado no estabelecimento, é fundamental que o operador possua o máximo de informação acerca desse produto, desde a produção da matéria-prima até ao consumidor, assim como os dados relacionados com as operações praticadas no próprio estabelecimento, desde a entrada dos produtos até ao momento da sua saída.

Deste modo, será possível proceder à sua localização, identificação de causas que tenham originado o problema, avançar com medidas corretivas a adotar e, se necessário, a retirada de mercado do produto em causa.



Qualquer plano de rastreabilidade deverá contemplar os seguintes elementos:

Plano de Rastreabilidade	
Identificação dos fornecedores	Rastreabilidade a montante
Identificação dos produtos	Os produtos comercializados deverão estar devidamente identificados ou rotulados de modo a facilitar a sua rastreabilidade, pelo que o operador deverá dispor de toda a informação pertinente e os fornecedores deverão facultar todos os dados transmitidos ao longo do circuito comercial
Sistema de identificação de lotes	Deverá acompanhar a legislação em vigor e o operador deverá clarificar os critérios a seguir de modo a agrupar e identificar os seus lotes e produtos
Distribuição a outros estabelecimentos	Permite identificar os produtos que são comercializados e os estabelecimentos de destino (rastreabilidade a jusante)

Relativamente a cada lote de produtos, o fornecedor deverá facultar a informação necessária e específica de cada tipo de produto, como por exemplo:

- País de origem para frutas e verduras
- Número de lote de origem

- Nome e morada da empresa fornecedora ou expedidora e a data de expedição
- Locais de abate, desmancha, engorda para bovinos
- Nome científico, denominação comercial e método de produção para pescado

Registos

A implementação e manutenção atualizada dos registos de rastreabilidade são asseguradas pelo responsável da unidade franchisada ou seu substituto.

Este sistema de registos, deverá então ser realizado obrigatoriamente em cada entrada ou saída de produtos, em suporte documental ou informático, e aplicado às diversas formas de apresentação alimentar, incluindo preparados e misturados (pratos cozinhados e saladas, sobremesas, pastelaria e padaria de fabrico próprio, preparados de talho e preparados de peixaria).

DEVERES DO FRANCHISADO

AUTOCONTROLO DE PRODUTOS NUM ESTABELECIMENTO DE VENDA

Deve estar estabelecida uma metodologia de rotina para controlo da qualidade dos produtos rececionados, armazenados e expostos

O controlo deve incidir sobre as seguintes características:

- Organoléticas do produto – não destrutivas
- Controlo de datas
- Controlo de rotulagem

Referências documentais:

- Procedimento de controlo de datas e produto do MSA da empresa franqueadora
- Tabelas com limites de datas de receção e de retirada de venda a aplicar em Franchising
-

GESTÃO DOCUMENTAL

Responsabilidade do Franchisado manter atualizada a documentação de referência que reflete a atualizada gestão de segurança alimentar da unidade.

Manter os registos do sistema de gestão de segurança alimentar, durante o prazo mínimo de arquivo definido: 2 anos

Em caso do Franchisado possuir diversas unidades dispersas, deve manter a documentação genérica num ponto comum e os registos em cada uma das unidades.

SISTEMA DE VERIFICAÇÃO

- Inspeções e Auditorias
- Controlo Laboratorial

O Sistema de Verificação poderá ser organizado pelo Franchisado, sendo nessa modalidade enviada informação à empresa franqueadora – Direção de Qualidade que validará o resultado

Nos casos Franchisados que não possuam Sistema de Verificação próprio, devem desenvolver com auditoria efetuada por terceiros, seguindo critérios da empresa franqueadora.

A avaliação deverá ser realizada com uma grelha com base nos princípios do R.A.S.

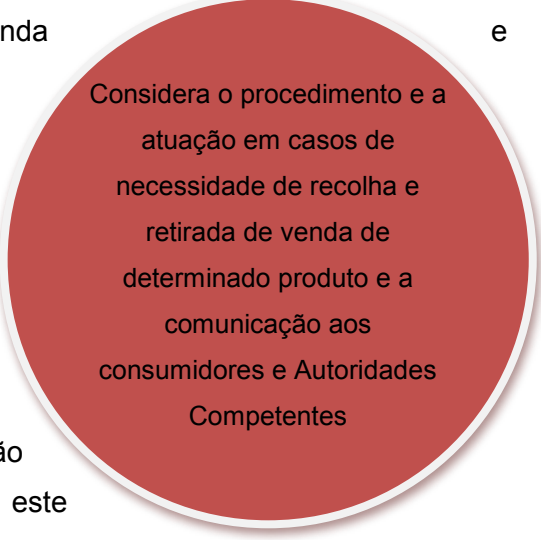
O plano de controlo laboratorial deverá ser desenvolvido pelo Franchisado e a sua dimensão e adequação serão avaliadas na auditoria referida acima.

A empresa franqueadora irá realizar uma auditoria semestral (2 vezes por ano) de acordo com a Norma AQR/IFS Store às superfícies Franchisadas, de modo a proceder a um correto controlo e manutenção dos parâmetros de qualidade e segurança definidos no Guia de Requisitos Qualidade.

GESTÃO DE CRISES

A gestão de crises e possível retirada de venda e recolha de produtos é um dos pontos de maior importância no setor alimentar, uma vez que será uma resposta a um perigo já identificado e a ação deverá ser o mais rápida e eficaz possível.

Só neste sentido será garantida a defesa do consumidor, assim como será protegida a imagem da Marca, com o menor prejuízo possível, devendo haver uma estreita ligação e comunicação com a empresa franqueadora, uma vez que este procedimento é aplicável a toda a Companhia e visa dar cumprimento aos regulamentos em vigor na legislação.



Considera o procedimento e a atuação em casos de necessidade de recolha e retirada de venda de determinado produto e a comunicação aos consumidores e Autoridades Competentes

Seguindo os Reg 178/2002, Reg 852/2004 e o DL 69/2005, no caso de detetados produtos que possam colocar em causa a saúde dos consumidores, os operadores das empresas do setor alimentar são obrigados a:

- RETIRAR DO MERCADO O PRODUTO EM CAUSA.
- INFORMAR AS AUTORIDADES COMPETENTES
- INFORMAR OS CONSUMIDORES DO MOTIVO DA RETIRADA E SE NECESSÁRIO PROCEDER À RECOLHA DOS PRODUTOS JÁ FORNECIDOS

Este procedimento aplica-se igualmente para alimentos destinados a animais.

COORDENADOR DA CÉLULA: Representante da D.Q. ou D.J.

Funções: Convocar a Célula, Registrar reuniões efetuadas, Convocar outras áreas envolvidas, informar sobre decisões e plano de ação, acompanhar o desenvolvimento, fechar a crise.

Retirada de produto por indicação da Célula de Crise, havendo ordem de retirada efetuada para todas as Lojas e Plataformas pelo Diretor de Compras/Oferta, pelo Responsável de Compras/Oferta do produto e/ou pelo Responsável da empresa franqueadora a nível de produção.

Procedimento:

- Informação por e-mail ou fax para todas as Lojas/Plataformas.

- Enviado para Diretor, Responsável de loja e restantes responsáveis das áreas respetivas.
- As Lojas ou Plataformas confirmarão as quantidades envolvidas (retiradas ou em stock) no máximo até 24 horas, por e-mail ou fax.

AVISO PÚBLICO: Será efetuado pela Loja ou lojas implicadas no local de venda do produto ou pela Responsável de Relações Institucionais, após tomada de decisão e informação escrita da célula de crise, após acordo do Comité de Direção.

1. Receção

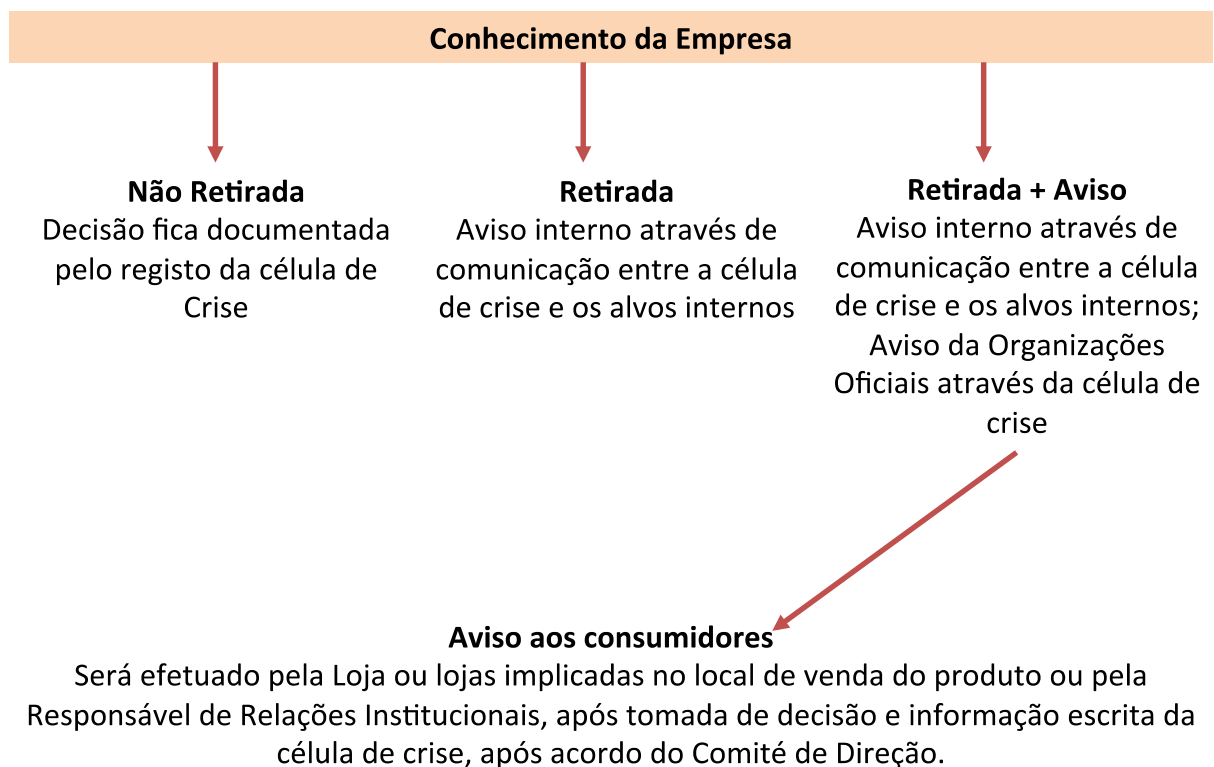
Recolha de informações

Reunião da célula de crise

Análise de dados

Decisão sobre ações a desenvolver

2. Ações a Desenvolver



3. Rescaldo

É realizado o balanço e fecho da crise com o grupo de trabalho definido e inclui:

- Balanço geral
- Avaliação do tratamento da crise
- Avaliação das consequências
- Melhorias a efetuar

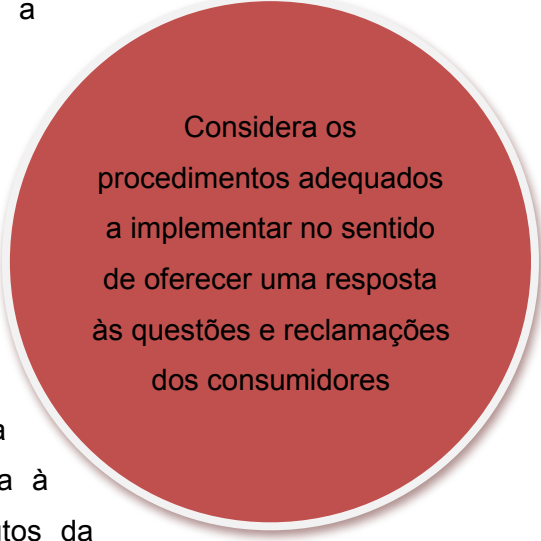
GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DO PRODUTO

O Franchisado deverá comprometer-se a implementar os serviços ao cliente que sejam adequados a dar uma resposta a qualquer questão dos consumidores relativamente aos produtos da empresa franqueadora.

Neste sentido, havendo uma reclamação por parte do consumidor, o Franchisado deverá estabelecer o contacto com o elo de ligação na empresa franqueadora de forma a reportar toda a informação levada ao seu conhecimento relativa à qualidade e segurança de utilização dos produtos da empresa franqueadora.

Por sua vez, a empresa franqueadora deverá assegurar uma resposta ao Franchisado que faculte a resolução de qualquer situação e vá de encontro às exigências e necessidades dos consumidores.

O Franchisado deverá reportar qualquer situação no prazo de ____ dias úteis de modo a que haja uma resposta rápida e efetiva.



Considera os
procedimentos adequados
a implementar no sentido
de oferecer uma resposta
às questões e reclamações
dos consumidores

Retirada/Recolha dos produtos

- O Franchisado deverá implementar procedimentos de retirada/recolha dos produtos da empresa franqueadora, assim como ativar esses procedimentos em caso de pedido da empresa franqueadora.
- O Franchisado deverá reportar qualquer anormalidade detetada em produtos da empresa franqueadora.
- O Franchisado tem o direito a receber todas as informações relativas aos produtos de modo a assegurar a segurança dos consumidores.

Todas as partes se deverão comprometer a respeitar e cumprir as disposições legais e normativas em vigor em Portugal e União Europeia relativas à segurança alimentar e segurança geral de produtos, nomeadamente a obrigação de assinalar os casos ou produtos colocados no mercado, que representam riscos de incompatibilidade para o consumidor, com a obrigação geral de segurança e de aplicação imediata do procedimento de retirada/recolha dos produtos em causa.

REFERENCIAÇÃO DE FORNECEDORES

Os fornecedores contratualizados com o estabelecimento deverão seguir algumas normas e apresentar determinados requisitos no sentido de haver uma total aprovação dos mesmos e um maior controlo da segurança por parte da empresa Franchisada assim como da empresa franqueadora.

Requisitos Fornecedores

Registo oficial ou licenciamento para o setor em causa - obrigatório

Verificação inicial do fornecedor pelo Franchisado ou por empresa subcontratada:

- A existência de certificações (Série ISO 22000, ISO 9000, IFS, BRC, FSCC) substitui a necessidade de verificação inicial de um novo fornecedor
- Inquérito avaliação de fornecedores

Ter registos atualizados com os dados relevantes de cada fornecedor e contactos de modo a assegurar:

- Rastreabilidade produtos
- Gestão de crise / retiradas de venda
- Outras informações segurança e qualidade de produto alimentar/ não alimentar

REQUISITOS QUALIDADE PRODUTO NÃO ALIMENTAR

Artigos colocados à disposição dos consumidores

Rotulagem:

- rotulagem e manuais em português, legíveis e indelévels
- instruções de utilização sempre que forem necessária para assegurar a sua correta utilização
- identificados com o lote (sempre que aplicável)
- data de validade conforme (sempre que aplicável)

Embalagem:

- intacta (de origem)
- com produto completo se constituído por diversos componentes
- embalagens com fecho de segurança/ inviolável têm que estar intactos

Produto:

- seguro
 - que não constitua uma imitação perigosa (que se assemelhe a um produto alimentar)
- conforme a legislação aplicável em vigor
 - incluindo o “Reach” definido no Reg. CE n.º 1907/2006 e suas alterações
 - registos legais efetuados junto das entidades competentes (se aplicável)
- com características normais e ausência de defeitos tais como:
 - descoloração
 - fissuras
 - aglomerados
 - separação de fases
 - partículas em suspensão

Armazenamento

Em local fresco e seco, fora da incidência direta de raios solares, concebido de modo a evitar qualquer sujidade, contaminação, poluição, presença de pragas que possam provocar a sua deterioração, principalmente nos produtos mais suscetíveis de alteração

Com separação física:

- de produtos não destinados a venda ou alvo de retirada
- entre produtos de limpeza doméstica e/ou perigosos e produtos de higiene
- entre produtos perigosos de natureza química e produtos alimentares

Exposição

Acondicionamento adequado de artigos com arestas cortante ou risco de quebra

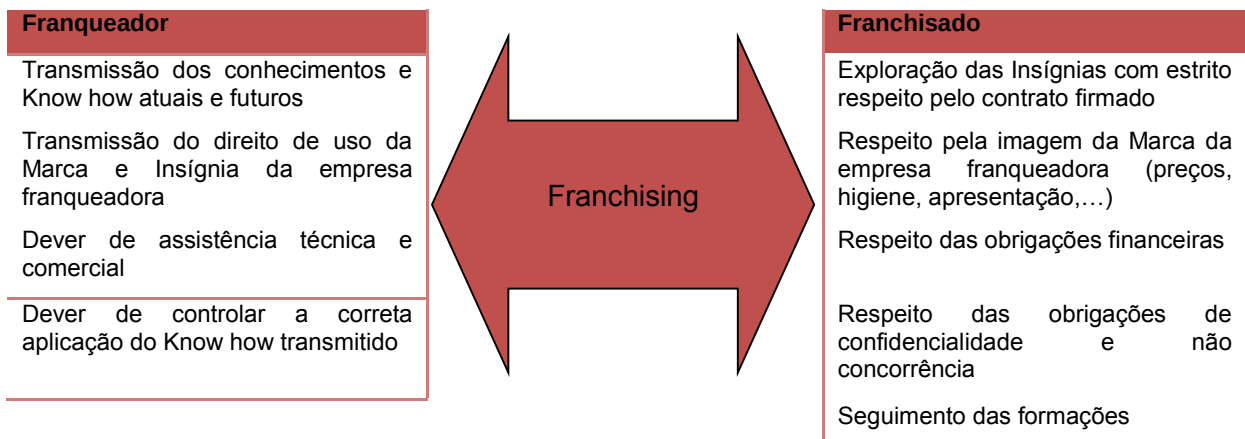
Vertical para as embalagens contendo produtos líquidos

Respeitar especificidades de exposição e incompatibilidades entre produtos perigosos, de acordo com a sua rotulagem ou documentos de acompanhamento

Solicitação de informação sobre produtos por parte de clientes

Deverá ser encaminhado pelo Franchisado para o contacto do Franchising da empresa franquadora, que encaminhará para a área responsável

Deveres e responsabilidades



Qualidade

Para assegurar a Qualidade e Segurança dos produtos comercializados, deverão ser aplicados dois pontos fundamentais:

<i>Know how</i>	Controlo
Permite ao franchisado a aprendizagem das melhores técnicas e metodologias a aplicar	De modo a respeitar a premissa de qualidade da empresa franqueadora De modo a proteger a imagem da Marca



- Aplicação do Guia Requisitos de Qualidade, código de Boas Práticas e corpo de regras a que o Franchisado deverá obedecer
- Formação do Franchisado na área de Qualidade
- Controlo de cumprimento dos padrões e normas estabelecidas pela empresa franqueadora

Apêndice II - Inquéritos de Avaliação Inicial

Instruções de preenchimento:

Efetuar pelo Responsável de segurança alimentar da superfície comercial

Assinalar em cada alínea com a respetiva resposta (**SIM** ou **NÃO**)

1. Manual de Qualidade

- 1.1. Apresenta um Manual de Qualidade e Segurança Alimentar próprio atualizado?
- 1.2. Está definido o prazo mínimo de arquivo para os documentos associados ao Manual de Qualidade e Segurança Alimentar?

2. HACCP

- 2.1. Tem o sistema HACCP implementado e atualizado?
- 2.2. Teve/tem facilidade na:
 - Implementação do sistema HACCP?
 - Manutenção do sistema HACCP?
 - Atualização do sistema HACCP?
- 2.3. Apresenta o arquivo documental relativo ao sistema HACCP?

3. Plano de Formação

- 3.1. Estão previstos programas de formação segundo legislação em vigor?
- 3.2. Apresenta um sistema de registos das formações realizadas e previstas?

4. Pré-Requisitos

4.1. Boas Práticas

- 4.1.1. Apresenta um Plano de Boas Práticas de Higiene segundo o Reg. 852/2004?
- 4.1.2. Os trabalhadores conhecem as diferentes formas de contaminação dos géneros alimentícios que podem comprometer a sua segurança e qualidade?

4.2. Colaboradores

4.2.1. Os trabalhadores possuem um devido acompanhamento médico?

4.2.2. Os trabalhadores realizam exames médicos:

- No momento de admissão ou antes do início de atividade?
- Após um período de ausência de pelo menos 30 dias ou após acidente de trabalho?
- De rotina, no mínimo de 2 em 2 anos?

4.2.3. Os trabalhadores conhecem o processo de higienização das mãos?

4.3. Desinfecção e Limpeza

4.3.1. Existe um plano/documentação de higienização que contemple:

- Com registos da superfície/ equipamento/ utensílio higienizado?
- Com a descrição do procedimento realizado?
- Com a descrição dos produtos e diluições aplicadas?
- Com a identificação do trabalhador que realizou o procedimento?
- Com o momento e data no qual foi realizado o procedimento?

4.4. Controlo de Pragas

4.4.1. Existe uma empresa qualificada e responsável pelo controlo de pragas?

4.4.2. Existe documentação específica do controlo de pragas?

4.5. Instalações e Equipamentos

4.5.1. As instalações encontram-se projetadas de modo a facilitar um correto circuito alimentar e minimizar contaminações cruzadas?

4.5.2. As instalações:

- Possibilitam correta instalação e acessibilidade dos equipamentos?

4.5.3. Os equipamentos:

- Encontram-se em bom estado de conservação?
- Permitem higienização rápida e eficaz?
- Refrigeração / conservação dispõem de termómetros com displays funcionais?

4.5.4. Ventilação

- Existe ventilação manual ou mecânica?

4.6. Manutenção das Instalações e Equipamentos

4.6.1. Estão previstas e delineadas ações corretivas em caso de falha ao nível de equipamentos ou instalações?

4.6.2. Existe documentação que registre as ações corretivas realizadas?

4.6.3. Ventilação:

- Há facilidade de limpeza e manutenção de filtros de ar e outros elementos ligados à ventilação?
- Existe documentação e registo de procedimentos de limpeza e manutenção dos sistemas de ventilação?

4.7. Controlo da Rede de Frio

- 4.7.1. Existe controlo de temperaturas de equipamentos de frio e armazéns de forma diária?
- 4.7.2. Existe registo em papel ou informático de temperaturas?
- 4.7.3. Existe um plano definido para o controlo das temperaturas no momento da entrada?

4.8. Controlo da Rede de Águas

- 4.8.1. Apresenta abastecimento próprio de água?
- 4.8.2. Se sim, mantém a documentação descritiva dos elementos técnicos e substâncias químicas utilizadas no tratamento de águas sempre atualizada?
- 4.8.3. Se apresentar abastecimento através de empresa externa:
 - Apresenta o contrato de fornecimento de água com a empresa externa?
- 4.8.4. São realizados os controlos analíticos de acordo com a legislação em vigor?
- 4.8.5. O estabelecimento apresenta o certificado de cumprimento de requisitos mínimos da qualidade da água para consumo humano?
- 4.8.6. Apresenta depósitos de água?
- 4.8.7. Realiza tratamentos aos depósitos de água?
- 4.8.8. Se sim, esses tratamentos encontram-se devidamente documentados e geridos?
- 4.8.9. Apresenta produção própria de gelo?
- 4.8.10. Se sim:
 - São realizados controlos analíticos ao gelo?
 - O gelo é fabricado, manuseado e conservado de forma a evitar contaminações?

4.9. Metrologia

- 4.9.1. Apresenta instrumentos de medição e monitorização?
- 4.9.2. Se sim, quais:
 - Termómetros portáteis?

- Tem definida uma periodicidade de calibração?
 - Tem definidos os pontos de calibração?
 - Tem definidos os critérios de aceitação de leituras segundo os limites legais?
 - Tem definida a aceitação de resultados segundo os limites legais?
 - Tem definida a aceitação do equipamento segundo os limites legais?
 - Balanças?
 - Tem definida uma periodicidade de aferição?
 - Tem definida uma leitura a considerar segundo os limites legais?
 - Tem definidos os critérios de aceitação de leituras segundo os limites legais?
 - Tem definida a aceitação de resultados segundo os limites legais?
 - Câmaras de armazenagem em temperatura controlada?
 - Tem definida a realização da calibração?
 - Tem definidos os pontos de calibração?
 - Tem definidos os critérios de aceitação de leituras segundo os limites legais?
 - Tem definida a aceitação de resultados segundo os limites legais?
 - Tem definida a aceitação do equipamento segundo os limites legais?
- 4.9.3. Tem contratada uma empresa responsável pela manutenção e reparação destes equipamentos?
- 4.9.4. Tem o arquivo dos relatórios das operações de manutenção e reparação realizados a estes equipamentos?

4.10. Embalagens

- 4.10.1. O processo de embalamento é realizado de acordo com os requisitos legais?

4.11. Rotulagem

- 4.11.1. Os rótulos apresentam todas as menções legalmente obrigatórias?
- 4.11.2. Os rótulos apresentam de forma clara toda a lista de produtos alergénios?

4.12. Rastreabilidade – Reg. (CE) 178/2002, art.º3.

- 4.12.1. Existe um plano de rastreabilidade efetivo para os diversos géneros alimentícios legalmente exigidos?
- 4.12.2. Existe um plano de recall?
- 4.12.3. Se sim, existe alguém responsável pelo recall?
- 4.12.4. Apresenta o arquivo documental ou informático de identificação dos produtos preparados e embalados/expostos para venda no estabelecimento, criando uma ligação entre os lotes de matérias-primas recebidos do fornecedor e os lotes dos produtos preparados na loja?

4.12.5. Apresenta o arquivo documental ou informático de identificação dos produtos preparados e embalados/expostos para venda no estabelecimento, criando uma ligação entre os lotes recebidos do fornecedor e os lotes dos produtos cortados na loja, expostos a granel ou embalados na loja?

4.12.6. Apresenta o arquivo documental ou informático de identificação da origem dos produtos expostos para venda na loja, criando uma ligação entre os lotes recebidos do fornecedor e os produtos expostos a granel?

4.12.7. Apresenta a identificação e registo documental de:

- Fornecedores?
- Produtos?
- Identificação de lotes?
- Distribuição a outros estabelecimentos?

4.13. Autocontrolo de produtos

4.13.1. Tem estabelecido um método de rotina de controlo dos produtos rececionados, expostos e armazenados?

4.13.2. Procede ao controlo de datas?

4.13.3. Procede ao controlo de rotulagem?

4.14. Gestão Documental

4.14.1. Mantém atualizada a documentação referente à gestão de segurança alimentar da unidade?

4.15. Sistema de Verificação

4.15.1. Possui um Sistema de Verificação próprio?

4.15.2. Se não, o Sistema de Verificação é realizado por terceiros?

4.15.3. Tem protocolo estabelecido com um laboratório para realização de controlos laboratoriais?

4.16. Gestão de Crises

4.16.1. Tem definido um plano de gestão de crises segundo os Reg. 178/2002, 852/2004 e o DL 69/2005?

4.16.2. Existe um responsável pela equipa de gestão de crises?

4.17. Gestão de Reclamações

4.17.1. Existe um livro de reclamações disponibilizado aos consumidores?

4.17.2. Tem definido um plano de gestão de reclamações?

Apêndice III - Lista de Verificação Inicial de Qualidade

A lista de verificação apresenta os requisitos a cumprir segundo os critérios definidos pelo manual da empresa franqueadora e em conformidade com a legislação em vigor.

Qualquer não conformidade será registada e avaliada individual e globalmente de acordo com os referidos requisitos.

As não conformidades são classificadas de acordo com os diferentes níveis de risco:

Não conformidade **Menor** – Significa que está presente um reduzido risco que poderá ser facilmente corrigido no decurso do funcionamento normal da unidade.

Exemplos:

- Pequenos defeitos nas instalações ou equipamentos que não comprometam a segurança e qualidade alimentar;
- Reduzida sujidade;
- Falha documental corrigida facilmente e sem consequências retroativas

Não conformidade **Maior** – Sugere uma falha mais grave que poderá comprometer um elevado risco para a segurança e qualidade alimentar. Poderá não ser possível corrigir rápida ou facilmente a não conformidade no decurso do funcionamento normal da unidade.

Exemplos:

- Elevada sujidade;
- Ausência de sistemas de higienização das mãos;
- Reduzida higiene pessoal;
- Falha documental que poderá comprometer a segurança dos consumidores se não for corrigida rapidamente

Não conformidade **Crítica** – Associada a matérias que assumem o maior risco na segurança e qualidade alimentar e que sejam de maior dificuldade de resolução imediata. Estas áreas devem ser consideradas fundamentais no asseguramento da segurança dos consumidores. Se houver falhas, deverão ser tomadas ações imediatas e de relevo tais como notificações de melhoramento alimentar, multas, suspensão imediata da licença ou através de ação judicial.

Exemplos:

- Controlo de temperaturas incorreto;

- Contaminação alimentar;
- Presença de pragas;
- Falha documental que comprometa a segurança dos consumidores
- Ausência total de documentação de segurança alimentar que envolva uma revisão completa

Classificação:

Cada item será classificado de 0 a 15 pontos, correspondendo o 15 a uma Conformidade total, 5 a uma Não Conformidade Menor, 0 a uma Não Conformidade Maior e -15 a uma Não Conformidade Crítica.

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
 Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
 Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

Requisitos Gerais e Documentais							
Nº Item	Nº Guia	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
				Sim	Não		
					Menor	Maior	Crítica
1		O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?					
2		Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?					
3		O estabelecimento cumpre os requisitos estruturais para assegurar a segurança alimentar?					
4	2	Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?					
5	2	Está definido um responsável pelo sistema HACCP que se encontre permanentemente disponível?					
6	3	Apresenta a documentação relativa às ações de formação realizadas?					
7	3	Apresenta um plano programado de formações a realizar futuramente?					
8	4.1	Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?					
9	4.2	A documentação que atesta a realização dos exames médicos obrigatórios dos operadores encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					
10	4.3	Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?					
11	4.4	Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?					
12	4.4	Apresenta a planta e identificação dos iscos devidamente atualizada e arquivada?					
13	4.6	Apresenta a documentação de procedimentos de manutenção de equipamentos, instrumentos e estruturas atualizada e arquivada?					
14	4.6	A documentação referente às operações de manutenção das instalações encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
 Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
 Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

Requisitos Gerais e Documentais							
Nº Item	Nº Guia	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
				Sim	Não		
					Menor	Maior	Crítica
15	4.6	A documentação referente às operações de manutenção dos equipamentos encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					
16	4.7	Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?					
17	4.8	A documentação referente ao controlo de águas e gelo encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					
18	4.8	A documentação referente aos tratamentos de águas realizados e programados encontra-se devidamente arquivada e atualizada?					
19	4.9	A documentação referente aos instrumentos de medição encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					
20	4.11	A documentação referente à rotulagem encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					
21	4.12	A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?					
22	4.12	O sistema de registos, em suporte documental ou informático, encontra-se aplicado a todas formas de apresentação alimentar?					
23	4.13	Apresenta a documentação referente aos limites de datas de receção e de retiradas de venda devidamente atualizada e arquivada?					
24	4.14	Apresenta os registos do sistema de gestão de segurança alimentar dos últimos 2 anos devidamente atualizados e arquivados?					
25	4.15	Apresenta a documentação referente ao sistema de Verificação dos 2 últimos anos devidamente atualizada e arquivada?					

3. Plano de Formação						
Nº Item	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
			Sim	Não		
				Menor	Maior	Crítica
26	Os trabalhadores desempenham adequadamente as suas funções no posto de trabalho?					
27	No caso de estarem previstas novas admissões de trabalhadores, estão programadas ações de formação para os mesmos?					

4. Pré-Requisitos						
Nº Item	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
			Sim	Não		
				Menor	Maior	Crítica
4.1 - Boas Práticas						
28	Os operadores apresentam conhecimentos e técnicas de boas práticas de higiene?					
4.2 – Colaboradores						
29	Os operadores são capazes de demonstrar uma operação de boas práticas e higienização (p. ex. lavagem das mãos)?					
30	Está presente e de forma acessível um kit de primeiros socorros completo?					
31	Os operadores que apresentem lesões e/ou feridas estão devidamente protegidos ou apresentam uma atividade que não envolva manipulação de géneros alimentícios?					
32	Assegura que os operadores que se encontrem doentes não manipulam ou entram em contacto com géneros alimentícios?					

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
 Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
 Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

4 - Pré-Requisitos						
Nº Item	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
			Sim	Não		
				Menor	Maior	Crítica
4.3 - Desinfecção e Limpeza						
33	O chão, paredes e tetos encontram-se adequadamente limpos?					
34	As superfícies que entram em contacto com géneros alimentícios encontram-se adequadamente higienizadas?					
35	Os equipamentos e utensílios que entram em contacto com géneros alimentícios encontram-se adequadamente higienizados?					
4.4 - Controlo de Pragas						
36	O estabelecimento encontra-se visualmente livre de pragas?					
37	O controlo de pragas é realizado em intervalos de tempos que previnam o seu aparecimento?					
4.5 - Instalações, Equipamentos e Utensílios						
38	As instalações encontram-se em boas condições estruturais?					
39	O estabelecimento apresenta lavatórios e produtos de lavagem e desinfecção pessoal em número e condições adequadas?					
40	As instalações apresentam corretas acessibilidades para os operadores?					
41	As instalações apresentam corretas acessibilidades para as operações a realizar (movimentação, armazenamento)?					
42	As instalações apresentam ventilação adequada para os operadores?					
43	As instalações apresentam ventilação adequada à segurança dos géneros alimentícios presentes no estabelecimento?					
44	Os equipamentos encontram-se em boas condições estruturais?					
45	Os equipamentos apresentam corretas acessibilidades para a realização das suas funções/operações?					
46	Os géneros alimentícios encontram-se protegidos de contaminação na sua receção?					
47	A apresentação dos géneros alimentícios é adequada e protegida de contaminação?					

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
 Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
 Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

4 - Pré-Requisitos						
Nº Item	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
			Sim	Não		
				Menor	Maior	Crítica
4.6 - Manutenção das Instalações e Equipamentos						
48	Os equipamentos e utensílios encontram-se em condições adequadas de manutenção?					
49	As instalações encontram-se em condições adequadas de manutenção?					
4.7 - Controlo da Rede de Frio						
50	Os géneros alimentícios são recebidos a temperaturas adequadas?					
51	Os equipamentos presentes são apropriados à manutenção das temperaturas adequadas às características de cada género alimentício?					
52	Os géneros alimentícios encontram-se dentro dos respetivos limites de conservação e armazenamento (refrigeração, congelação, produtos quentes)?					
53	Os géneros alimentícios mais perecíveis são armazenados a temperaturas adequadas?					
54	A apresentação dos géneros alimentícios mais perecíveis encontra-se a adequada temperatura?					
55	As câmaras e expositores apresentam uma carga adequada à manutenção de temperatura dentro dos níveis corretos?					
4.8 - Controlo da Rede de Águas						
56	A água encontra-se visualmente incolor e sem cheiro?					
57	A água apresenta um caudal suficiente para a realização de qualquer atividade ou operação na unidade?					
58	A água encontra-se à disposição e facilmente acessível a qualquer operador?					
59	Apresenta distribuição de água quente e fria em todos os pontos alimentares?					
60	O gelo é produzido através de águas devidamente controladas?					
61	Em caso de existência, as tubagens de água não potável encontram-se devidamente sinalizadas?					

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
 Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
 Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

4 - Pré-Requisitos						
Nº Item	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
			Sim	Não		
				Menor	Maior	Crítica
4.9 – Metrologia						
62	Os instrumentos de medição encontram-se totalmente funcionais e calibrados?					
63	Os instrumentos de medição encontram-se localizados adequadamente?					
64	Os termómetros são higienizados antes de cada aplicação?					
4.10 – Embalagens						
65	Os géneros alimentícios são embalados adequadamente e protegidos de contaminação?					
66	As embalagens cumprem os requisitos definidos no Guia de Requisitos Qualidade?					
67	As embalagens encontram-se visualmente em devidas condições?					
68	O processo de embalamento é realizado de forma adequado e sem contaminações?					
4.11 – Rotulagem						
69	Os géneros alimentícios e matérias-primas cumprem os requisitos gerais definidos no Guia de Requisitos Qualidade?					
70	Os rótulos apresentam as menções obrigatórias definidas na legislação em vigor?					
71	Os rótulos apresentam os possíveis elementos alergénios, quando presentes?					
4.12 – Rastreabilidade						
72	Está instituído um plano de rastreabilidade funcional?					
73	Os produtos preparados e embalados/expostos para venda no estabelecimento encontram-se devidamente identificados?					
74	Os produtos expostos para venda na loja apresentam a sua origem devidamente identificada?					
75	Os operadores são capazes de demonstrar um procedimento de rastreabilidade de qualquer produto presente à venda ou armazenado na superfície?					

4 - Pré-Requisitos						
Nº Item	Medida de Controlo	Comentários	Conformidade			
			Sim	Não		
				Menor	Maior	Crítica
4.13 – Autocontrolo de produtos num estabelecimento de venda						
76	Está instituído um sistema de controlo de datas?					
77	Está instituído um sistema de controlo de rotulagens?					
4.15 – Sistema de Verificação						
78	Está instituído um sistema de Verificação próprio?					

Plano de ação para Não Conformidades

Nº Item	Não Conformidade	Ação Corretiva	Responsabilidade	Data de Conclusão
				__/__/__
				__/__/__
				__/__/__
				__/__/__
				__/__/__

Apêndice IV - Atividades Desenvolvidas pela Direção de Qualidade e Responsável Operacional

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
 Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
 Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

Quadro - Atividades realizadas pela Direção de Qualidade

Tipo de Intervenção	Frequência	Atividades
Reunião com Direção e Responsável Operacional	2xs/ano	Apresentação de resultados de auditoria
		Apresentação de resultados de análises laboratoriais
		Definição de planos de ação para NC graves
Reunião com Direção e Responsável Operacional	1xs/ano	Validar de planos de atividade, orçamentos
		Partilhar temas estratégicos
		Definir eixos de melhoria
		Definir objetivos
Visitas Operacionais	1x/ano	Visitar unidades com Responsável Operacional
		Verificar atividades desenvolvidas no local
Gestão dos fornecedores	1xs/ano	Avaliação e qualificação de fornecedores
Gestão de sistema verificação	2xs/ano	Planificação de auditorias
		Análise de não conformidades, acompanhamento de planos de ação corretiva e de melhoria
		Atualização de check-list AQR/ IFS Store
		Avaliação e qualificação de auditores / laboratórios
		Atualização de procedimentos
Gestão da atividade	Contínua	Atualizar o sistema de segurança alimentar
		Acompanhamento da legislação aplicável
		Suporte na gestão de reclamações
		Análise de dados e auditorias
		Definição da documentação HACCP e do Manual de Segurança Alimentar
Formação de requisitos de qualidade e segurança alimentar	Para as novas adesões	Definição do Sistema de Verificação (auditorias e controlo laboratorial)
	Se requisitado	Adaptação dos registos de controlo à unidade
		Formação em autocontrolo e HACCP
		Formação prática das equipas (procedimentos e controlo)
		Verificação de requisitos infraestruturas e equipamentos
Suporte em pré-requisitos	Se requisitado	Não conformidades de:
		Rotulagem
		Gestão de produtos
		Higiene e desinfeção
		Sanidade
		Autocontrolo
		Rede de Frio
		Controlo de pragas
		Resultados de intervenções de entidades públicas
Suporte em situações críticas	Se necessário	Provenientes do sistema de verificação e acompanhamento operacional
		Gestão de crises

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

Quadro - Atividades realizadas pelo Responsável Operacional

Tipo de Intervenção	Frequência	Finalidade e Estrutura de Intervenção
Acompanhamento operacional	4xs/ano	Aplicação check-list operacional
Gestão de reclamações	Contínua	Apoio na gestão de reclamações / report
Tratamento de não conformidades	Contínua	Verificação da implementação de planos de ação decorrentes de não conformidades
Gestão de crises	Contínua	Elo de ligação com célula de crise

Apêndice V - Inquérito Avaliação Fornecedores

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Dados do Fornecedor:	
Nome: _____	Contribuinte: _____
Morada: _____	Código Postal: _____ - _____, _____
Contactos:	
Telefone: _____	Fax: _____

I. Identificação do Tipo de Atividade

Tipo de Atividade	Tipo de Artigos Fornecidos (tipologia legal dos artigos)	País(es) de Origem
Fabricante: Produce artigos na EU ou adquire artigos na EU a terceiros e comercializa- os sob sua própria marca		
Importador: Adquire artigos fora da EU e assume papel de responsável pela colocação no mercado Comunitário		
Distribuidor: Comercializa artigos sob marca de um responsável pela colocação no mercado na UE		

II. Origem dos artigos. Mandatários para cumprimento das obrigações legais na EU e em Portugal

SIM NÃO

Os artigos fornecidos são, na sua forma acabada, de proveniência exclusiva da UE?

☐☐

Se respondeu não na pergunta anterior, existe algum mandatário nomeado para o cumprimento das obrigações legais na UE?

☐☐

Se respondeu não na primeira pergunta, existe algum mandatário ⁽¹⁾ nomeado para o cumprimento das obrigações legais em Portugal?

☐☐

(1) Mandatário é definido como a pessoa singular ou coletiva estabelecida na Comunidade, mandatada por escrito pelo responsável dos artigos no mercado para praticar determinados atos em seu nome.

III. Gestão da Qualidade

SIM NÃO

Existe conhecimento e domínio sobre todos os requisitos legais e normativos, na EU e em Portugal, aplicáveis aos produtos que fornece?

☐☐

Os artigos fornecidos provêm de locais de produção certificados (ISO 9001, ISO 140001, ...)?

☐☐

Existe um Departamento de Qualidade e/ou colaboração com laboratórios externos?

☐☐

Dados de contacto no fornecedor para assuntos relacionados com a Qualidade dos produtos

Nome do responsável	Função	Telefone	e-mail

Nuno Fernando da Silva Bento Albuquerque Canhão
Projeto de um Sistema de Segurança e Qualidade Alimentar em
Pequenas Empresas Candidatas a Franchising

SIM NÃO

Existe um Departamento Pós-Venda ou parcerias subcontratadas para o efeito?

☐☐

Dados de contacto no fornecedor para assuntos relacionados com a Pós-Venda/Apoio ao Cliente

Nome do responsável	Função	Telefone	e-mail

SIM NÃO

Existe um procedimento de gestão de crise definido e responsáveis identificados?

☐☐

Existe um registo de não conformidades e reclamações?

☐☐

Em casos de não conformidades, são conhecidos os procedimentos relativos a notificação às Autoridades Oficiais em Portugal e na UE e existe a capacidade para os cumprir, se necessário, de forma proactiva?

☐☐

Dados de contacto no fornecedor para assuntos relacionados com a Pós-Venda/Apoio ao Cliente

Nome do responsável	Função	Telefone	e-mail

SIM NÃO

Existem procedimentos e metodologias que garantam o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis (incluindo procedimentos necessários junto das Autoridades Oficiais em Portugal, quando necessário) a substâncias químicas presentes nos artigos ou misturas químicas que constituem os artigos que fornece (REACH, ROHS, detergentes e Produtos de Limpeza, Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal, biocidas, produtos veterinários, fertilizantes, ...)?

☐☐

Existem fichas de Dados de Segurança em português para todos os produtos de natureza química fornecidos quando tal requisito esteja previsto pela legislação aplicável?

☐☐

IV. Controlos de Conformidade

SIM NÃO

Os seus fornecedores são referenciados e avaliados para verificação de cumprimento de requisitos legais e normativos aplicáveis aos produtos que fornece, gestão da qualidade e capacidade de resposta a crises ou não conformidades?

☐☐

Existem, são mantidos em poder da empresa e atualizados documentos que constituam fichas de critérios de aceitação, cadernos de encargos e, quando previstos por lei (ex: artigos sujeitos a marcação CE), Dossiers Técnicos de Conceção (TCF) e provas de conformidade (certificados ou declarações de conformidade) dos artigos fornecidos?

☐☐

Existem controlos adequados à tipologia legal dos artigos fornecidos, que salvaguardam a respetiva conformidade legal, normativa e qualitativa?

☐☐

Verifica-se o recurso a entidades externas, capazes para o efeito, de controlo legal, normativo e qualitativo dos produtos fornecidos?

☐☐

É realizado algum procedimento que garanta que todas as unidades fornecidas ostentam as informações e marcações obrigatórias e em português?

☐☐

V. Rastreabilidade

SIM NÃO

Podem coexistir, para um determinado artigo fornecido, mais do que um fornecedor e/ou origem, sendo o artigo disponibilizado com o mesmo código EAN?

☐☐

A rastreabilidade dos seus aprovisionamentos (matérias-primas/componentes/artigos) é assegurada e registada?

☐☐

A rastreabilidade dos artigos que fornece é assegurada e registada?

☐☐

Os artigos fornecidos têm marcação de número de lote/série?

☐☐

Apêndice VI - Lista de Verificação Operacional

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL

O inquérito encontra-se dividido nas diferentes categorias presentes numa superfície comercial do setor alimentar e está articulado numericamente com o Guia de Requisitos de Qualidade Franchising, destinando-se a realizar uma avaliação de acompanhamento operacional de requisitos da empresa franqueadora.

Instruções de preenchimento:

Efetuar pelo responsável de acompanhamento operacional.

Assinalar com uma cruz (X) em cada alínea com a respetiva resposta (Conformidade ou Não Conformidade)

	Conformidade	Não Conformidade
3.2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO		
Há entrada de novos elementos na unidade?		
Encontram-se formados para a função a desempenhar?		
4.2 COLABORADORES		
Fardas limpas e em bom estado de conservação?		
Equipamentos de Proteção Individual disponíveis?		
4.3 DESINFEÇÃO E LIMPEZA		
Presença de produtos de limpeza e desinfeção?		
Produtos coincidentes com o plano instituído e programado?		
Testagem de um produto (Ex: sabonete e doseador de detergente)		
Instalações visualmente limpas?		
4.4 CONTROLO DE PRAGAS		
Ausência de pragas visíveis?		
4.5-4.6 INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS – MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS		
Instalações em bom estado de conservação?		
Equipamentos em bom estado de manutenção e conservação?		
4.7 CONTROLO DA REDE DE FRIO		
Displays de temperatura de expositores funcionais?		
Displays de temperatura de câmaras funcionais?		
4.13 AUTOCONTROLO DE PRODUTOS NUM ESTABELECIMENTO DE VENDA		
Apresentação e estado dos produtos?		
Datas de validade?		
4.15 SISTEMA DE VERIFICAÇÃO		
Plano de ações para não conformidades do sistema de verificação (auditorias), controlo laboratorial e acompanhamento operacional		
4.17 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE SEGURANÇA ALIMENTAR		
Verificação de reclamações de produto alimentar		
Verificação de reclamações relacionadas com higiene e manipulação de géneros alimentícios		

Assinatura _____ Data ____/____/____

Apêndice VII – Quadros Principais Conformidades e Não Conformidades Documentais

Quadro 20 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC1

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	NC Menor
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rotulagem encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior

Quadro 21 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC2

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	Sim
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rotulagem encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior

Quadro 22 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC3

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior

Quadro 23 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC4

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	NC Crítica
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	NC Crítica
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	NC Crítica
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior

Quadro 24 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC5

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	Sim
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	NC Maior
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rotulagem encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior

Quadro 25 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC6

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	NC Crítico
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	NC Crítico
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	NC Crítico
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	NC Maior
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rotulagem encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior

Quadro 26 - Principais conformidades e não conformidades documentais SC7

Classificação	
O estabelecimento apresenta a respetiva licença atualizada?	Sim
Apresenta o Manual de segurança alimentar atualizado?	Sim
Apresenta a documentação relativa ao sistema HACCP atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta o plano de Boas Práticas de Higiene devidamente atualizado e arquivado?	Sim
Apresenta a documentação relativa aos procedimentos de limpeza e desinfeção atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta a documentação de controlo de pragas atualizada e arquivada?	Sim
Apresenta os registos de temperaturas atualizados e arquivados?	Sim
A documentação referente à rotulagem encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior
A documentação referente à rastreabilidade encontra-se devidamente atualizada e arquivada?	NC Maior